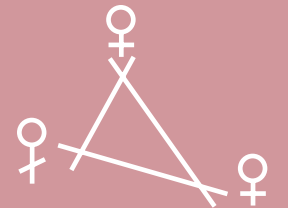


KADININ  
İNSAN HAKLARI  
EĞİTİMİ  
(KİHE)

KATILIMCI KİTAPÇIĞI

# İLETİŞİM

5.  
OTURUM



KADININ İNSAN HAKLARI  
YENİ ÇÖZÜMLER DERNEĞİ

Mesleki Eğitim Kurslarına Katılan Kadınlar İçin Kadının İnsan Hakları Eğitimi  
Katılımcı Kitapçığı No: 5

1. Basım, İstanbul, 2200 adet basılmıştır.  
Mart 2016

#### HAZIRLAYANLAR

**Kadının İnsan Hakları – Yeni Çözümler Derneği tarafından geliştirilen Kadının İnsan Hakları Eğitim Programı'na (KİHEP) ait materyallerden Nigar Etizer Karacık ve Gülşah Seral tarafından uyarlanıp derlenmiş, Duygu Şahin ve Hilal Gençay tarafından basıma hazırlanmıştır.**

#### YAPIM ve UYGULAMA

**Myra**

#### BASKI

**İmak Ofset Basım Yayın San. ve Tic. Ltd. Şti.**  
**Atatürk Cad. Göl Sok. No: 1 Yenibosna**  
**Bahçelievler / İSTANBUL - TÜRKİYE**  
**Tel: 0212 656 49 97**

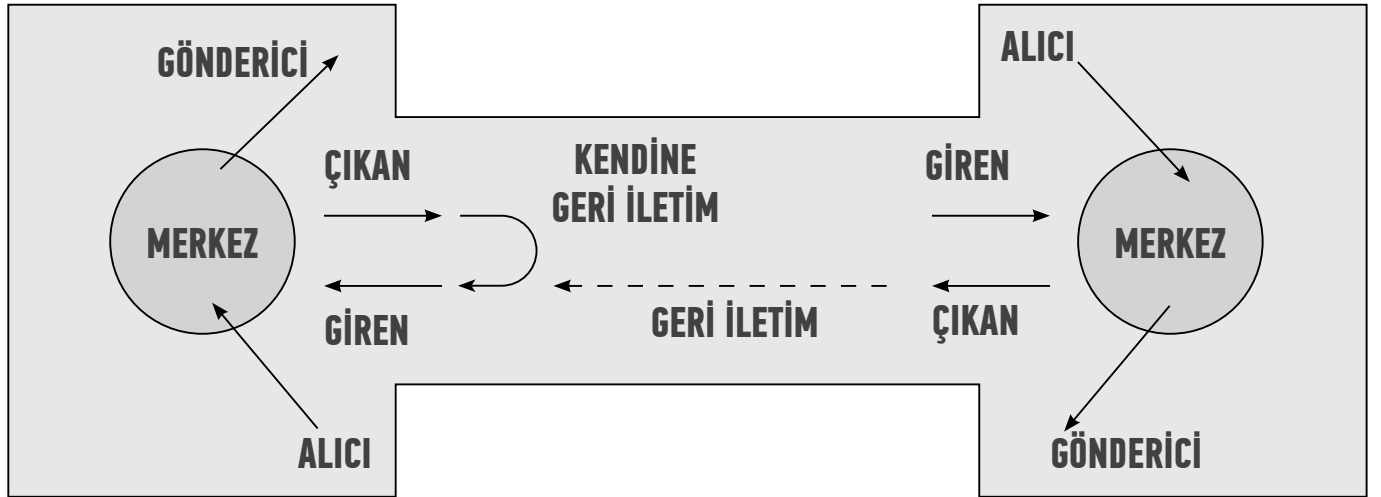
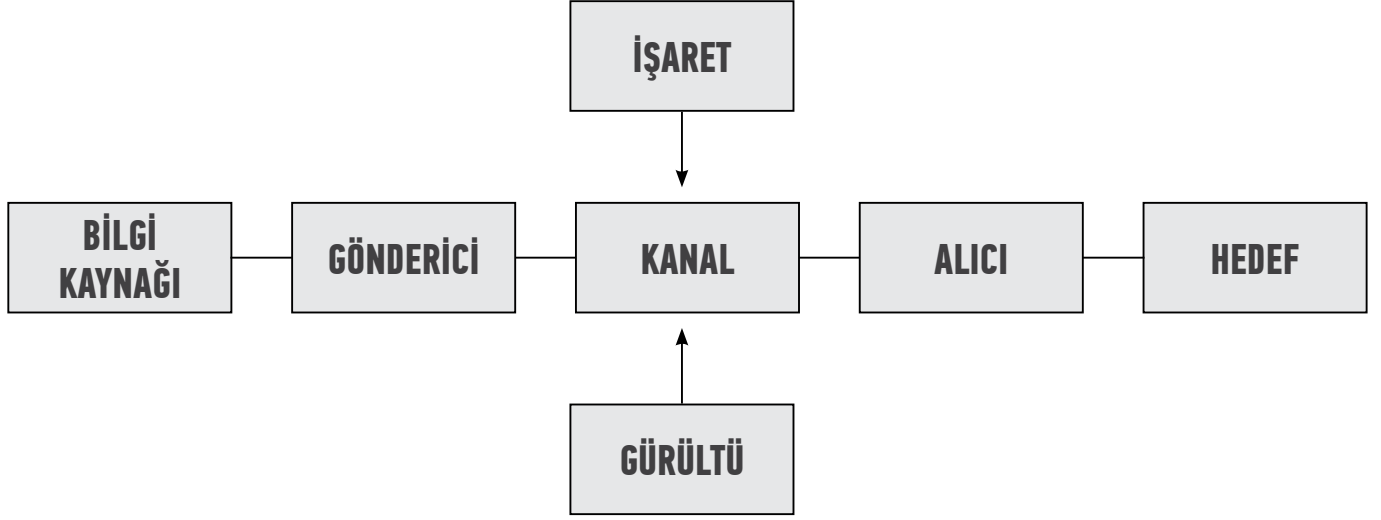
Bu eğitim materyalleri, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından, İsveç Uluslararası Kalkınma İşbirliği Ajansı (SIDA) finansmanı ile yürütülmekte olan “Kadınlar için Daha Çok ve Daha İyi İşler: Türkiye’de İnsana Yakışır İş İçin Kadınların Güçlendirilmesi” projesi kapsamındaki “Mesleki Eğitim Kurslarına Katılan Kadınlar için Kadının İnsan Hakları Eğitimi” için Kadının İnsan Hakları – Yeni Çözümler Derneği tarafından hazırlanmıştır. Bu ve diğer eğitim materyallerindeki içerik ve görsel malzemeler, ILO’nun herhangi bir görüşünü yansıtmaz. Bu yayında yer alan görüşlerden ILO ve SIDA sorumlu tutulamaz.

© Kadının İnsan Hakları - Yeni Çözümler Derneği / Women for Women’s Human Rights - New Ways

# İÇİNDEKİLER

İLETİŞİM MODELLERİ	4
İLETİŞİM NEDİR?	5
İLETİŞİM SÜRECİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	6
BAKIŞ AÇISI HİKÂYESİ	7
İŞİTMEK VE DİNLEMEK	8
İLETİŞİM ENGELLERİNE ÖRNEKLER	9
İLETİŞİMDE YIKICI YAKLAŞIMLAR	10
ÇATIŞMA ÇÖZMENİN YOLLARI	11

# İLETİŞİM MODELLERİ



# İLETİŞİM NEDİR?

İletişim bir bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir. İnsanın ihtiyacı olan iletişim, insanlar arasında bilginin, duyguların, düşüncelerin paylaşımı için en önemli araçtır. İletişim denince pek çok kişinin aklına karşılıklı konuşma gelir. Oysa iletişim sadece söylenen sözden ibaret değildir. Konuşmanın nasıl anlaşılacağını etkileyecek ve oluşturacak tüm içeriğini kapsar; ne söylendiği, nasıl söylendiği, niçin söylendiği, ne zaman söylendiği, hatta ne söylenmediğidir.

Bizler eşimizle, arkadaşlarımızla, ailemizle, işyerimizde, okulumuzda, çeşitli kurumlarda ilişki kurarken iletişim becerilerimizi kullanırız. Sağlıklı iletişim yollarını kullanabilmek, hem kendimizi daha iyi anlatmamıza hem de karşımızdakini doğru anlamamıza yardımcı olacak bir süreçtir.

Sağlıklı iletişim için;

- Açık, net ve anlaşılır olmak,
- Anlatmak istediklerimizi paylaşırken dili doğru kullanmak,
- Mesajlarımızın tutarlı olmasına dikkat etmek,
- Karşımızdakine güven vermek,
- İletişim kurduğumuz kişiyi olduğu gibi kabul etmek ve saygı duymak,
- Empati kurmak,
- Yargılayıcı, suçlayıcı bir iletişim tarzından mümkün olduğunca kaçınmak,
- Kişileri değil, konuyu/problemi/davranışı eleştirmek,
- İhtiyaca yönelik davranmak, önemlidir.



# İLETİŞİM SÜRECİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

İletişim sözlü ve sözsüz olmak üzere ikiye ayrılır.

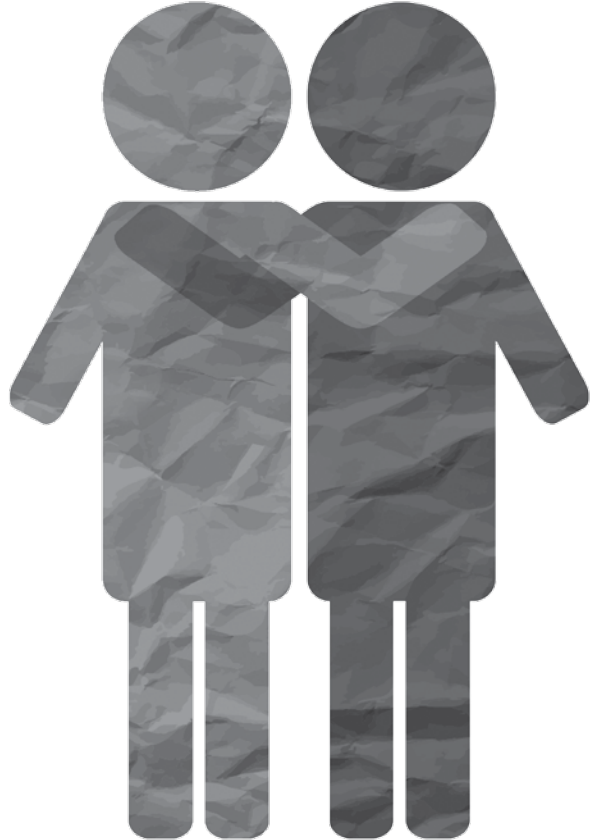
Sözlü iletişimde sözcükler ve sözcüklerin kullanım şekli çok önemlidir. Sözcüklerle ne söyleniyor? bunu anlamak mümkün. Anlatmak istediğimizi hangi sözcüklerle ifade ettiğimiz bazen söylemek istediğimizin anlamının karışmasına sebep olabilir. Aynı sözcükleri birbirinden çok farklı şekillerde kullanarak farklı sonuçlara gidebiliriz, farklı etkiler yaratabiliriz. Konuşurken sözcükleri yerli yerinde kullanmanın öneminin yanı sıra, sesimizin tonu, hızı, şiddeti ve hangi kelimelere vurgu yaptığımız da önemlidir. Yani ne söylendiği kadar nasıl söylendiği de önemlidir.

Sözsüz iletişimde ise mesajı gözlerle, beden duruşuyla, jest ve mimiklerle ve temasla aktarırız.

İletişim kuracağımız ortama göre farklı kurallara dikkat etmek gerekebilir. Örneğin bir arkadaşımızla kurduğumuz iletişimle, işe girmek üzere görüşme yapmak için kuracağımız iletişim farklı olacaktır. Benzer şekilde, aile içi bir toplantıda kurduğumuz iletişim ile işyerimizdeki bir toplantıda kurduğumuz iletişim yine farklıdır. Ancak nerede ve kimlerle iletişim kurarsak kuralım, en temel iletişim becerilerini kullanmak bu sürecin daha iyi ilerlemesini sağlar.

## ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

- Kendimizi tanımak
- Samimi olmak, kendimizi açmak ve doğru ifade etmek
- Karşımızdakini etkin dinlemek
- Kendimizi karşımızdakinin yerine koyabilmek
- Hoşgörülü olmak
- Önyargısız olmak
- Eleştirilere karşı açık olmak
- Göz kontağı kurabilmek, beden diline dikkat etmek, sesi kontrol etmek vb.



## İLETİŞİM MODELİ

(Rusya’da geçen bir olaydan alınmıştır.)

### BAKIŞ AÇISI HİKÂYESİ

Gülümseyerek, “Erkekler komik,” dedi. Bunun kabahat mi, yoksa övme mi belirttiğini anlamadığım için, “Gerçekten doğru,” diye cevap verdim.

“Kocam tam bir Othello. Bazen onunla evlendiğime üzülüyorum.”

Anlamayarak baktım. “Açıklamandan...” diye söze başlayacak oldum, “Ha, senin duymadığımı unutmuştum,” diye sözüne devam etti. “Üç hafta kadar önce kocamla alandan geçip eve yürüyordum. Bana çok yakışan siyah bir şapkam vardı ve yürümekten yanaklarım pembeleşmişti. Bir ışığın altından geçerken, esmer bir adam bana baktı ve aniden kocamı kolundan tuttu: ‘Ateşinizi verebilir misiniz?’ dedi. Sergey kolunu çektii, eğildi ve şimşek gibi bir hızla yerden aldığı tuğla ile adamın kafasına vurdu. Adam yere yığıldı. Korkunç bir şey!”

“Kocanı ansızın ne gibi bir şey öyle kıskanç yaptı?”

Omuzlarını silkti. “Söyledim ya, erkekler komik.”

“Hoşça kal,” deyip çıktım, köşede kocasıyla karşılaştım. “Merhaba,” dedim. “İnsanların kafalarını kırmaya başladığımı duydum.”

Gülmeye başladı. “Anlaşıldı, karımla konuştun. Çok şanslıydım. O tuğla hemen elime geldi. Yoksa bir düşün: Cebimde bin beş yüz ruble vardı ve karım elmas küpelerini takmıştı.”

“Seni soymak istediğini mi zannettin?”

“Karanlık bir köşede adamın biri sana yanaşiyor. Daha ne beklersin?” Şaşkın, ondan ayrıldım ve yürümeye devam ettim.

“Sana bugün yetişmek imkânsız,” diye bir ses duyup döndüm baktım ve üç haftadır görmediğim bir arkadaşımı gördüm. “Aman Tanrım, senin başına ne geldi?”

Hafifçe gülümsedi. “Birtakım delilerin başıboş dolaştığından haberin var mı? Üç hafta önce biri bana saldırdı. Hastaneden bugün çıktım.”

Ani bir ilgiyle sordum: “Üç hafta önce mi? Alanda mı duruyordun?”

“Evet. Çok saçma bir şey. Alanda oturuyordum, canım çok sigara içmek istiyordu. Kibritim yoktu. On dakika filan sonra bir bey yanında yaşlı bir kadınla sigara içerek geçiyordu. Yanına gittim, koluna dokundum ve en kibar tavrımla, ‘Ateşinizi verebilir misiniz?’ diye sordum. Sonra ne oldu düşünebiliyor musun? Deli yere eğildi, bir şeyi kaptı, bir dakika sonra ben kafam kanar halde, kendimden geçmiş, yerde yatıyordum. Herhalde gazetede okudun?”

Ona baktım ve içtenlikle sordum: “Gerçekten bir deliyle karşılaştığına inanıyor musun?”

“Eminim.”

Bir saat sonra kent gazetesinin eski sayılarını merakla karıştırıyordum. En sonunda aradığımı buldum, kaza sütununda kısa bir not:

“İçkinin Etkisi Altında: Dün sabah, alanın bekçileri, bir bankın üzerinde kimliğinden iyi bir aileden olduğu anlaşılan bir genç adam bulmuştur. Aşırı içkili olmanın sonucunda, yere düşüp kafasını yakındaki tuğlaya vurarak yaraladığına inanılmaktadır. Hasta gencin ana babasının üzüntüsü derin olmalı.”

**(Averşenko, 1982)**

# İŞİTMEK VE DİNLEMEK

## İYİ BİR DİNLEYİCİNİN ÖZELLİKLERİ

- Dikkatimizi karşıımızdaki kişinin anlatmak istediklerine vermek
- Karşıımızdakiini sözünü kesmeden dinlemek
- Dinlediğimizi belli etmek için göz teması kurmak
- Dinlerken vereceğimiz cevabı düşünmemek
- Dinlerken başka bir işle meşgul olmamak
- Karşıımızdakiinin duygularını ve düşüncelerini anlamaya çalışmak, onun duygu ve düşüncelerini anladığınızı gösteren sözlü ifadelerde bulunmak
- Dinlediğimiz kişiye karşı önyargılı davranmamak
- Son sözü söylemek için çabalamamak
- Karşıımızdakiinin söyledikleri kadar, beden dili, jest ve mimiklerine de dikkat etmek





# İLETİŞİM ENGELLERİNE ÖRNEKLER

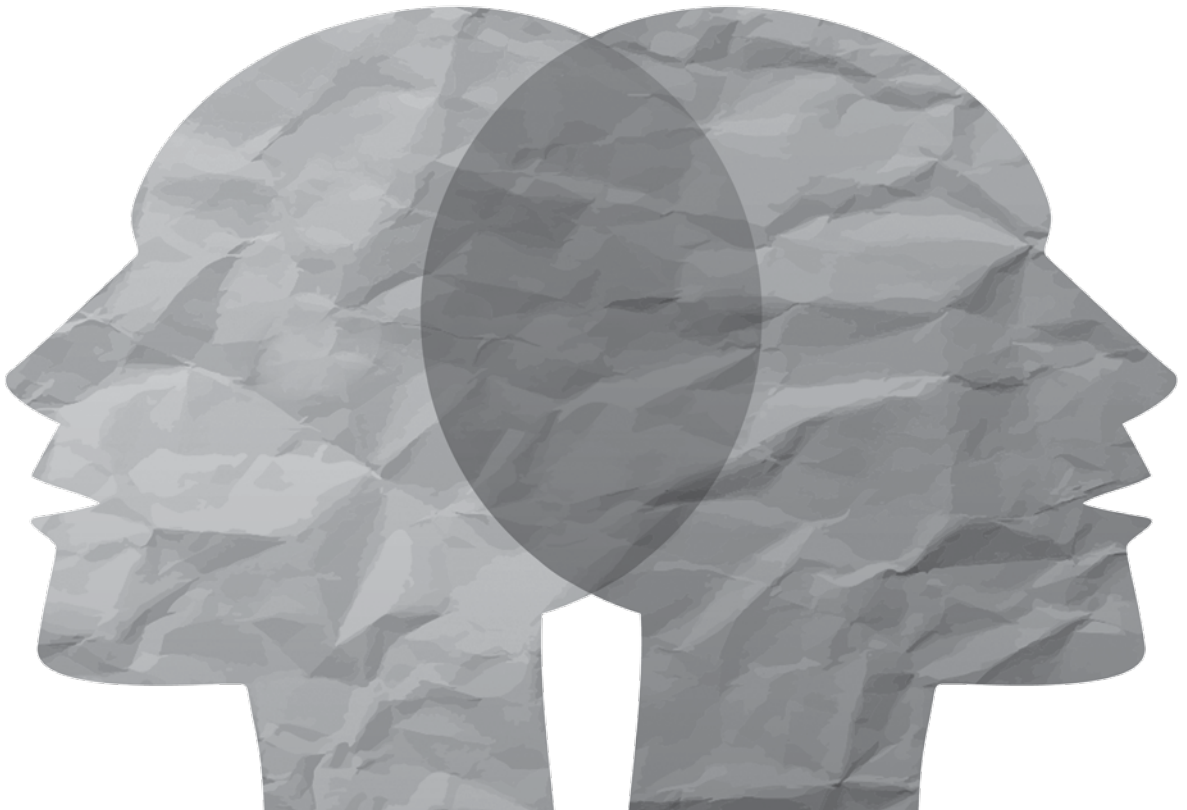
1. Emir vermek, yönlendirmek	<i>BU İŞİN YAPILMASIYLA İLGİLİ FARKLI BİR YOL İZLEYEBİLİR MİYİM?</i> “Ben nasıl istiyorsam öyle olacak.” “Aynen benim dediğim gibi yapacaksın.”
2. Uyararak, gözdağı vermek	<i>BU RAPORU YETİŞTİRMEK İÇİN EK SÜREYE İHTİYACIM VAR.</i> “Artık bu işi de beceremezsen sorumluluk senin, günah benden gitti. Sonuçlarına katlanırsın.”
3. Ahlak dersi vermek	<i>KAYNANAMLA HİÇBİR KONUDA ANLAŞAMIYORUZ.</i> “İnsan büyüklerine saygı duyar.”
4. Yargılamak, eleştirmek, suçlamak	<i>EKİPTE ÇÖZEMEDİĞİMİZ BU SORUNU ŞEFİMLE KONUŞSAM MI BİLEMİYORUM.</i> “Bence özgüvensiz davranıyorsun.” “Bence çok kararız bir insansın.”
5. Ad takmak, alay etmek	<i>BANA GÜLERYÜZ GÖSTERMİYORSUN, MERHABA DEMİYORSUN, KONUŞMUYORSUN.</i> “Valla bence şımarık bir çocuk gibi davranıyorsun.”
6. Nutuk çekmek, mantıklı düşünceler üretmek	<i>İŞYERİMDEKİ ARKADAŞLARIMLA YAŞADIĞIM OLAYLARA ÇOK ÜZÜLÜYORUM.</i> “Sızlanıp duracağına, olaylara biraz gerçekçi bakmaya çalış. Özgüvenli bir kadın nasıl davranmalı hatırlasan iyi olur.”
7. Sınamak, sorgulamak	<i>DÜN BENİM KİYLE FENA KAVGA ETTİK, NE YAPACAĞIMI BİLMİYORUM.</i> “Bu durumdaki tek insanın sen mi olduğunu zannediyorsun?”
8. Şakacı davranmak, konuyu saptırmak	<i>DÜN MUHASEBE'DEN AYŞE HAKKINDA DEDİKODU YAPIYORLARDI. ÇOK RAHATSIZ OLDUM.</i> “Boş ver ya, Ayşe'nin derdi seni mi gerdi? Ha ha!”
9. Karşılaştırmak	<i>DÜN MESAI' ARKADAŞIMLA KAVGA ETTİK, ARTIK İŞTEN AYRILMAYA KARAR VERDİM.</i> “İnsanlar işsiz dolaşıyor, senin yaptığına bak.” “Bak teyzenin kızı nasıl dört elle işine sarılıyor.”
10. Tam anlamıyla anlayış göstermeden avutmak	<i>BİR HAFTADIR ÜSTÜNDE ÇALIŞTIĞIM RAPOR KAYBOLDU, ŞİMDİ YETİŞMEYECEK, ÇOK KAYGILIYIM.</i> “Aman, işyerini sen mi kurtaracaksın? Kaygılandığın şeye bak. Sen hemen halledersin.”

# İLETİŞİMDE YIKICI YAKLAŞIMLAR

Kaçınmak	Tartışmaya girmemek ve neye kızdığını/ üzüldüğünü/ sıkıldığını söylememek.
Hasıraltı etmek (örtbas etmek)	Kaçınmanın da ötesinde, öyle bir konu yokmuş gibi davranmak.
Suçlu hissettirmek	Karşıdaki kişinin kötü hissetmesine neden olmak.
Konuyu değiştirmek (“Kibar İnsan”)	Yüzleşmek yerine konuyu kapatmak.
Kışkırtıcı davranmak	Sorunu konuşmak yerine, başka davranışlarla saldırganlaşmak, eleştirmek.
Akıl okuyuculuk	Dinleyip, söylenenleri ifade ettiği şekilde anlamak yerine, söylenenlerin altında başka anlamlar arayarak ona göre konuşmak.
Tuzak kurmak	“Gel içimizden geldiği gibi konuşalım” dedikten sonra söylenenleri karşıdakine karşı kullanmak veya surat asmak.
İma etmek	Açık açık konuşmamak.
Bardağı taşımak	Konuşmayı kavga durumuna getirmek.
Tedirgin etmek	Üzmek, korkutmak, tedirgin etmek, konuşmanın dışında da rahatsız edici mesajlar vermek.
Şakaya boğmak	Konuyu konuşmak yerine şakalar yapıp konuyu dağıtmaya, geçiştirmeye çalışmak.
Yaraya dokunmak	Kişinin nelere hassas olduğunu bile bile, onu kırma/kızdırma/yıkma amacıyla o konuların üstüne gitmek.
Değişmeye izin vermemek	Kişinin belki de fikrini değiştirmiş olabileceğini kabul etmemek.
Yoksun bırakmak	Açık iletişime/sevgiye/yardıma ihtiyacı olan bir kişiden bunu esirgemek.
Fiziksel şiddete başvurmak	Konuşmak yerine bedensel kaba kuvvet kullanarak korkutmak, sindirmek, susturmak.

# ÇATIŞMA ÇÖZMENİN YOLLARI

1. Çatışmanın varlığını kabul etmek ve sorun hakkında düşünmek.
2. Burada iki ayrı görüşün olduğunu kabul etmek.
3. Sorunun konuşulacağı zamanı saptamak (örneğin yorulduğunuz bir günün son anlarında konuşmak daha stresli olmanıza yol açabilir).
4. Sorunu ifade etmek: Burada sizi rahatsız eden davranışı ve bunun sizde uyandırdığı en belirgin duyguyu belirledikten sonra, “ben” diliyle ifade etmeniz önemli (örneğin, “Sofrayı beraber kurup toplamadığımızda bunları tek başıma yapmak benim çok zamanımı alıyor ve bundan hoşlanmıyorum”).
5. Alternatifler üretmek: Sorunun çözümlenmesi için farklı seçenekler ortaya koymak.
6. Alternatifleri değerlendirmek: Farklı seçenekler arasından her iki tarafa da en uygun seçeneği belirlemeye çalışmak.
7. Esnek olmak, uzlaşabilmek.
8. İsteğinizi net bir biçimde dile getirmek (örneğin, “Yapılması gerekenleri birlikte halletsek hem daha çabuk biter, hem de birbirimize daha çok zaman ayırabiliriz”).
9. İsteğinizin anlaşılıp anlaşılmadığını denetlemek (örneğin, “Bunu hatırlamaya dikkat edebilir misin?”)

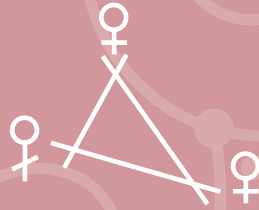


**Kadının İnsan Hakları-Yeni Çözümler Derneği (KİH-YÇ):** KİH-YÇ Türkiye’de ve uluslararası düzeyde kadının insan haklarını, eşitliği ve ayrımcılığın ortadan kaldırılmasını savunan bağımsız bir kadın sivil toplum örgütüdür. 1993 yılında, Türkiye’de ve dünyada kadının insan haklarını geliştirmek amacı ile kurulmuştur. Adı 1993 yılında Viyana’da yapılan Dünya İnsan Hakları Konferansı’nda kadın haklarının insan hakları olarak tanımlanmasından esinlenilerek verilmiştir. KİH-YÇ, hem ulusal hem de uluslararası düzeylerde, kadınların demokratik, eşitlikçi ve barışçı bir toplum düzeninin kurulması ve korunması sürecine özgür bireyler ve eşit yurttaşlar olarak etkin ve yaygın katılımını desteklemektedir.

## **KADININ İNSAN HAKLARI EĞİTİMİ SERİSİ**

### **KATILIMCI KİTAPÇIKLARI**

1. TANIŞMA VE KADININ İNSAN HAKLARI
2. ANAYASAL HAKLAR
3. MEDENİ HAKLAR
4. TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ
5. İLETİŞİM
6. KADINA YÖNELİK ŞİDDET
7. ŞİDDETE KARŞI STRATEJİLER
8. KADIN VE SAĞLIK
9. EKONOMİK HAKLAR 1
10. EKONOMİK HAKLAR 2



**KADININ İNSAN HAKLARI -YENİ ÇÖZÜMLER DERNEĞİ**  
Women for Women’s Human Rights (WWHR) - New Ways  
İnönü Cad. Saadet Apt. No: 29/6 Gümüşsuyu 34437 İstanbul, Türkiye  
Tel: (212) 251 00 29 - Faks: (212) 251 00 65  
E-posta: newways@wwhr.org  
Web: www.kadinininsanhaklari.org - www.wwhr.org  
Facebook: /KadininInsanHaklariYeniCozumler Twitter: /kadinih