

MELEKLER İÇİN ŞEYTAN TÜYÜ

Bir Melekten İletişimin Büyülü Sırları

BÜLENT YERLİKAYA



Toplumsal ve Bireysel Gelişim Serisi 44



Toplumsal ve Bireysel Gelişim Serisi 44

Melekler İçin Şeytan Tüyü®

Bir Melekten İletişimin Büyülü Sırları

Editör / Seyra F. Erdaloğlu

Katkıda Bulunanlar / Gökçen Acuner, Gökhan Okçu,

Oytun Yumşak, Pelin Kohn, Rabia Kaya, Salih Özgür,

Şehnaz Dereli, Umut Sav, Zeynep Ertürk

Mizanpaj ve Kapak Tasarımı / Songül Düzgün

Yayın Ekibi / Çiğdem Karaca, Demet Kurtbaş,

Demet Uyar, Gülderen Çopur, Merve Dinar, Zafer Akta

1. Basım Nisan 2014

ISBN: 978-605-5286-46-0

Elma Yayınevi / Aziziye Mah. Portakal Çiçeği Sok.

No:37/7 Çankaya/Ankara

Yayıncı Sertifika No: 12437

Basımevi / Desen Ofset AŞ

Birlik Mah. 448. Cad. 476. Sok. No: 2 Çankaya/Ankara

Matbaa Sertifika No / 11289

Her türlü kitap talebinizi temsilciliklerimizden,

www.elmayayinevi.com adresimizden, telefon veya faks aracılığıyla

yayınevimizden yapabilirsiniz. Kitaplarımızla ilgili görüşlerinizi

www.elmayayinevi.com adresindeki web sitemizde belirtebilirsiniz.

ELMA YAYINEVİ®

Kitabın tüm yayın hakları ELMA YAYINEVİ ©'ne aittir. Yazılı izin alınmadan kısmen veya tamamen alıntı yapılamaz, kopya edilemez, çoğaltılamaz ve yayımlanamaz. Türkiye'de basılmıştır. Kitabın içeriğindeki bilgi ve belgelerin sahibi yazardır ve bunlardan kendisi sorumludur. "ELMA", AKADEMI ARTI YAY. AŞ'nin bir markasıdır. Copyright © 2014, ELMA Publishing House

temsilciliklerimiz

Akdeniz Bölgesi / CDR Eğitim ve Danışmanlık • Gökçe Ateş • Tel: (242) 247 72 72 • gokceates@izgorenakademi.com

Bursa / MGK Eğitim Hizmetleri • Özlem Erbaşlar • Tel: (224) 243 87 15 • ozlemerbaslar@izgorenakademi.com

Kayseri / OAG Eğitim Danışmanlık • Gökçen Acuner • Tel: (352) 234 17 18 • gokcenacuner@izgorenakademi.com

Kocaeli / Özel Batı Karadeniz Eğitim Danışmanlık • Yasemin Kaya • Tel: (262) 319 02 00 • yaseminkaya@izgorenakademi.com

Samsun / Karadeniz Eğitim Danışmanlık • Salih Özgür • Tel: (362) 431 34 36 • karadeniz@izgorenakademi.com

Hayat Amacımız

Daha eğitilmiş ve daha çok okuyan bir ülke için çalışıyoruz.

Gelecek Hayalımız

Alanımızda Türkiye'nin en saygı duyulan kurumu olacağız.

Değerlerimiz

Dürüstlük
İş Kalitesi
Girişimcilik
Hoşgörü
Yurt Sevgisi

*Canım Ayşegül'üme, can kızımız İrem
ve can oğlumuz Eren'e...*

Sunuş

İnsanın canı kalemine damlar mı?

Bu kitabın her sayfasında damladı canımız kaleme...

2009 yılında eğitim salonuna girdiğimde, her halinden herkesten farklı olduğunu belli eden bir kişiyle karşılaştım. Etrafı hep kalabalık, herkes ona bir şeyler anlatıyor, o konuşunca herkes susup dinliyor. Her öğretmenimizle, her sınıf arkadaşıyla aynı şeyi konuştuk: Bu adamda şeytan tüyü var. Bülent Yerlikaya... Bir yıl sonra birlikte çalışmanın ötesinde yoldaş olduk onunla. Birlikte eğitimler verdik, seyahat ettik, sohbet ettik, yedik, içtik, top oynadık, şiir okuduk, şarkı söyledik, film izledik, ağladık, güldük.

İnsanın bir sürü zamanını birlikte geçirdiği bir kişiyle hiç mi kötü anısı olmaz? Benim yok. Her kapıdan girdiğinde, Hocam, Canım Hocam diye selamlaşmamızı hatırlıyo-

rum. Bir “m” harfi ile sahiplenirdi insanları. Gökhan’ım, Oytun’um, Barış’ım... Bu samimi ifade biçimini diline bu kadar yakıştıran başka bir insan görmedim. Yüreğin büyüklüğüyle ilgili olsa gerek.

Bülent Hocam, İzgören Akademi’de bulunduğu süre zarfında sadece ekibin üzerinde büyük bir etki bırakmadı. Her eğitimden sonra birçok teşekkür konuşması, telefonu, e-postası aldık. Öğrencilerinin hepsinin eğitimlerde anlattıklarını kitaplaştırmayı beklediğini biliyorduk. Çalışmalarına da başlamıştı. Ancak 2013 Nisan 23’te kendisini ani bir kalp krizi sonrası kaybettik.

Ekip arkadaşları olarak eğitim notlarını, yazılarını, televizyon ve radyo söyleşilerini, videolarını taradık. Hepsini bir araya getirdik, yapabildiğimiz kadar onun gibi düşünmeye, hissetmeye çalıştık ve bu kitabın size ulaşmasını sağladık. Böylelikle eğitim verdiği yüzlerce insanın uzun zamandır beklediği kitap arzunu da yerine getirmiş oluyor ve aynı zamanda tüm okurlara yaşam boyu faydalı olacak bir eseri sunuyoruz.

Biz yazdıkça, okudukça, adam gibi adam, örnek insan, müthiş eğitimci Bülent Hocamızın nefesini, sesini, sıcaklığını, bilgisini ve derinliğini hissettik. Bülent zaten ulu, yüce demek değil miydi?

Bu kitap aracılığıyla, tanımış olanlar onu tekrar hatırlayacak, tanışmamış olanlar ise emin olun, tanıştığınıza çok memnun oldum diyecekler.

Seni hatırlamadan geçen günümüz yok, iyi ki geldin, iyi ki varsın Hocam. Hâlâ, hep, daima varsın... Görüşmek üzere,

Umut Sav

İzgören Akademi Genel Müdürü

İçindekiler

SUNUŞ.....	5
BÖLÜM 1	
SAHİ NEDİR BU İLETİŞİM DEDİKLERİ?	9
BÖLÜM 2	
ETKİN İLETİŞİM.....	17
İnsan Beyninin Filtreleri	21
Aynalama.....	28
Buzları Kırma	30
Empati	32
İletişimde Soruların Kullanımı	34
İletişimde Beden Dili.....	38
Güven ve Sempatı	48
Beş Kritik Soru	54

BÖLÜM III

İNSANI TANIMA ve İLETİŞİM	59
---------------------------------	----

BÖLÜM IV

İLETİŞİMDE HATALAR VE KAZALAR.....	69
İlk İzlenim	70
Önyargı	72
İletişim Kazaları	77

BÖLÜM V

TAKIM İÇİ İLETİŞİM BECERİLERİ.....	87
Gülümseme ve Empati	90
Bilgi ve Veriye Dayalı Değerlendirme	91
Çözüm Becerisi	92
Öğrenmeye ve Değişime Açık Olmak.....	93
Hak Etmek	94
İletişim Yönetimi	95

BÖLÜM VI

İLETİŞİMİ GÜÇLENDİREN DİĞER UNSURLAR	97
Tanışma ve Tanıştırma	101
Giyim Kuşam	108

BÖLÜM VII

SONDAN BİR ÖNCE	113
Kaliteli İletişimin Sırları.....	114

SONSÖZ	121
--------------	-----

BİR İLETİŞİM USTASININ ARDINDAN	125
---------------------------------------	-----

Bölüm I

Sahi Nedir Bu İletişim Dedikleri?

Ben öldüm biliyor musunuz?
Ama hâlâ sizinle iletişim kuruyorum.
Dostlarım sağ olsunlar.

Bir seminerimde dünyaya kazık çakmaya mı geldik demiştim. Çaktım ve çakıyorum işte... Binlerce öğrencim oldu, binlerce askerim, yüzlerce arkadaşım, onlarca dostum, akrabam, iki evladım ve biricik eşim... Hepsinin zihninde, yüreğinde kalacağımı biliyorum. Ama onlar da gittikten sonra... Elbet bir gün buralarda buluşacağız. Ben istiyorum ki, şu an olduğu gibi yanı başınızda olayım, başucunuzda durayım; duygularım, düşüncelerim, fikirlerim elden ele, zihinden zihne gezsın. Arkadaşlarınız, çocuklarınız, torunlarınız sizin altını çizdiğiniz yerlere baksın ve

aynı yeri beğenmişiz desin. Duygudaş, fikirdaş, gönüldaş olun, insanın insan olmasını sağlayan bu yazılı iletişim aracıyla.

Hayatım boyunca iletişimin çok ama çok önemli olduğunu deneyimledim. Bana hep farklı kapılar açtı, verdiğim değer ve önem farklı olmamı, farklı algılanmamı sağladı. Bu kitapta sizlere yaşamı renklendiren ayrıntıları, iletişimin olmazsa olmazlarını anlatacağım. Yaşamın renkleri ayrıntıda gizli, ayrıntıları görebilenler farkındadır ve fark yaratırlar.

İletişim deyince ne geliyor aklınıza? Sohbet, muhabbet, zaman zaman dedikodu, karşılıklı birbirini anlamak, anlatmak, söz söyleme sanatı, Facebook, cep telefonu, Twitter dediğinizi duyar gibiyim. Bunların hepsi doğru, çünkü iletişimi sizin onu nasıl algıladığınız da tanımlar. İşin teorik kısmına baktığımızda ise, çağımızda iletişimin tanımı şöyle yapılıyor: Bir organizma veya bir sistem tarafından bilgi, duygu, durum aktarımı ve bunların karşılıklı anlamlandırma sürecine iletişim denir.

İletişimin altı faktörü var:

Birincisi; **verici** veya **anlatan**. İkincisi, bunun karşısında duran **alıcı** veya **dinleyici**. Anlatan veya dinleyen kişi arasında bir ilişki olması gerek. Burada üçüncü faktör devreye giriyor. **Mesaj**; kafamızda tasarladığımız ve iletmeyi istediğimiz soyut düşünce, niyet veya bir başka ifade ile içerik. Kafamızda oluşturduğumuz soyut düşünceyi metne dökme işi ise dördüncü faktör olarak karşımıza çıkıyor. Buna **bağlam** diyoruz. Bu düşünceyi aktarabilmek için aramızda ortak bir şifre olması gerek. Bizim şu anda ortak kodumuz güzel Türkçemiz. Yani beşinci faktör; **dil**.

Ve son olarak alıcı ve verici arasında kontağı sağlayacak bir ortama ihtiyaç var. Bu hava olabilir, internet olabilir veya telefon olabilir. Yani son faktör **kanal** olarak karşımıza çıkıyor.

İletişim, güzel konuşma sanatıdır. Aristo da aynı şeyi söylemiş; “iletişim retoriktir” demiş. Birini anlamaktır iletişim. Dinlemektir. Karşınızdakini doğru anlayabilirseniz, kendi ifadesini eğer onunla birlikte tamamlayabilirseniz, o zaman hem siz mutlu olursunuz hem de karşınızdaki insan nasıl mutlu olur, onu anlarsınız. Anlattıklarının doğru anlaşılması, insanlar için çok değerlidir.

Sürekli mesaj gönderiyoruz ve alıyoruz. Daha gönderirken alma safhası, alırken gönderme safhasının hazırlığı başlıyor. Herkes konuşuyor ama kimse birbirini dinlemiyor. Kaynak aynı zamanda hedef, hedef aynı zamanda kaynak. Ama ikisi de aynı anda görevini yapıyor mu? Ne yazık ki, yapmıyor. Her biri, birazdan ne anlatacağının peşinde. Eksik olan, dinleme. Anlamak çok eksik, anlatmak çok fazla. Etkili iletişim becerisi tam bu zamanda bozulmaya uğruyor.

Gerçekten de herkes konuşma kabiliyetine sahipken, dinleme becerisine sahip insan bulmak giderek zorlaşıyor.

Peki, iyi bir dinleme nasıl olur? Vücudu, aklı ve ruhuyla karşısındaki insana odaklanan kişi, dinlediği kişinin ihtiyacı ve dileklerini hisseder, dinlemek için zaman ayırır,

⁶⁶ *Çocuklarınıza dinlemeyi öğretin çünkü konuşmayı nasıl olsa öğreneceklerdir.*⁶⁷

Benjamin Franklin

alakalı geribildirimler verir, göz teması kurar, anladığını belli eden ifadeler kullanır ve beden dili ile de bu davranışlarını destekler.

Karşımızdakine kendini değerli hissettirmenin temel göstergelerden biri olan etkin dinleme becerisi, sağlıklı iletişim için geliştirilmesi, göz ardı edilmemesi gereken bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

İletişimin Temel İlkeleri

İletişimin dört temel ilkesi vardır.

Birinci ilke: İletişim, doğuştan gelen bir yetenektir. Her hâlükârda iletişim kurarız, iletişimsizlik diye bir şey yoktur.

Anne karnında iletişim kurmaya başlıyoruz. İlk 1-2 yıl içinde beyin olağanüstü işleviyle etrafı çözüyor ve ona adapte olmayı başarıyor. Örneğin, çevrede hangi dil konuşuluyorsa beyin muhteşem bir işleme süreci ile bebeğin o dili konuşmasını sağlıyor.

Temel’le Fadime’nin çocukları olmuyormuş. Farklı tedavi yöntemler denemişler, evlat edinmeye çalışmışlar ancak bir türlü başarılı olamamışlar. Temel en sonunda internet üzerinden yasal olmayan bir bağlantı kurarak Çin’den çocuk getirmeyi başarmış. Daha iki aylık bir bebek. Fadime’yle birlikte hemen bir Çince kursuna yazılmışlar. Çocuk büyüdüğünde onunla anlaşabilelim diye.

Bizler Türkçe duyduğumuz için Türkçe konuşuyoruz. Eğer fiziksel veya zihinsel bir engel yoksa her birimiz bu eşsiz yeteneğe sahibiz. Fakat bu yeteneği zaman zaman yanlış bir şekilde kullanabiliyoruz. Şehirlerarası yolculuk için otobüsteki yerinizi aldınız. 8 numara, cam kenarı.

Uzun zamandır beklediğiniz bir yolculuk. Kulaklıklarınız, kitabınız hazır. Gündüz yolculuğu, ilkbahar. Doğanın uyanışını yoldan izlemeyi planladınız. Otobüse 60 yaşlarında kasketli bir amca bindi, muavine 7 numara hangisi evladım diye sordu. Siz o anda kafanızı camdan dışarıya doğru, boynunuz kopacakmış gibi çevirdiniz ve kollarınızı bağladınız. Muhabbetli bir yolculuk olma riski hissediyorsunuz. “Merhaba, iyi yolculuklar olsun” temennisine yarım ağız, “Size de” cevabı verdiniz. Acaba şu ana kadar iletişim kurmadık mı? Aslında kurduk. Dedik ki, “Ben sizinle muhatap olmak istemiyorum.” İletişimsizlik diye bir şeyden bahsedemeyiz. Önemli olan kurduğumuz iletişimin kalitesidir.

Sosyal genlerimiz iletişim konusunda bize yol gösterici olurlar. Bununla birlikte iletişimin bir disiplin, bir bilim olduğunu da unutmayalım. İletişim dünyası, sizin ne yaptığınıza bağlı olarak iletişimin kalitesini arttırmak üzere gelişir ve bu özelliğini her an sizlere sunar.

İkinci ilke: İletişim bir bütündür.

Mesajı karşımızdaki kişiye üç kanaldan iletiyoruz: Söz, ses ve beden dili. İletişimde bu üçü bir araya geldiğinde, anlatmak istediğinizi karşı tarafa anlatabiliyorsunuz. Ve o kişi sizin ne anlattığınızı kendi algı yeteneği çerçevesinde konumlandırıyor.

Ne söylendiği kadar nasıl söylendiği de önemlidir. Gelin kafamızda bir sahne canlandıralım. Bir evlenme telifi sahnesi. Beyefendi hanımefendiyi karşısına almış, eli iki elinin arasında, gözleri onun gözünde. Ses gayet karizmatik; Genco Erkal da olabilir, Müşfik Kenter de. Adam diyor ki, “Seni seviyorum ve evlenmek istiyorum”. Acaba

zihninizde kadın ne cevap verdi. Şimdi gelin kafamızda bir başka sahne canlandıralım. Adamın bir eli belinde, diğer eli kadının suratına doğru işaret parmağı havada bir şekilde ileri geri sallanıyor. Sayın abimiz Saadettin Teksoy başrolde sanki. Aynı cümleler; “Seni seviyorum ve seninle evlenmek istiyorum”. Acaba kadın şimdi nasıl cevap vermiş olabilir. Bu iki teklif aynı olabilir mi? Kadında yarattığı duygu aynı mıdır? Büyük bir ihtimalle hayır. O yüzden, söz, ses ve beden dili iletişimde bir bütündür.

Üçüncü ilke: İletişimde, ilişki içeriğe anlam katar.

Ekip arkadaşlarınızdan çok sevdiğiniz bir can dostunuz size sizinle ilgili bazı nasihatlerde bulunuyor. Onu can kulağıyla dinliyorsunuz, “Dostum bana böyle söylüyorsa doğrudur ” diyorsunuz. Yine ekipten, fazla samimi olmadığınız bir başka arkadaşınız size aynı kelimelerle aynı şeyleri söylüyor. Fakat siz bu arkadaştan pek hazzetmiyorsunuz; belki de onda hafif bir kurnazlık seziyorsunuz. O size nasihatlerde bulunurken, siz onu “Tilkidir, ne diyeceği belli olmaz” diye dinliyorsunuz. Oysa cümleler aynı, kelimeler aynı... Fakat dinleyici olarak siz, birini konumlandırduğunuz yer ile diğerini konumlandırduğunuz yerdeki farklılıklardan dolayı, anlama farklılığı, yorum farklılığı taşıyorsunuz. Biri için, “Dostum benim iyiliğim için söylüyor” derken, diğeri için, “Dur bakalım bunun altından ne çıkacak? Yine aklında ne tilkilik var?” diye düşünüyorsunuz. Oysa söylenenler tıpatıp aynıydı. Üçüncü ilkemiz diyor ki: İletişimde kimin söylediği, ne söylendiğinden daha önemlidir.

Dördüncü ilke: İletişim geliştirilebilir bir beceridir.

“Kendini yönet, dünyayı yönetecek gücü bulabilirsin” diyor Eflatun. İnsanın kendisini yönetebilmesi için kendi-

sini tanınası gerekir. Eğer kendinizi tanıyorsanız yaşamda işler çok kolaylaşıyor. Çünkü bütün yaşam insanın kendisini tanınasıyla başlıyor. Kendini tanıyan; kendisini kontrol eder, işlerini yönetir, stresi yönetir, zamanı yönetir, ilişkilerini yönetir. Her birimiz elbette doğuştan getirdiğimiz veya ailemiz, büyüdüğümüz çevre içinde edindiğimiz bazı özelliklerle yaşamımızı sürdürüyoruz. Bazılarımız içe dönük, bazılarımız dışa dönük olabiliriz. Ancak iletişimin gerçekleşmesi için ihtiyacımız olan, dinleme, kendini ifade etme, empati kurma, beden dilini doğru kullanma, aynalama, insan tanıma gibi becerilerin her birinin gelişmesi mümkündür. Kendini tanıyan, kendini yönetirse; çevresini tanıyan, çevresini yönetir. Hiçbirimiz bireysel yaşam içinde değiliz. Anlaşma zemini beraber bulacağımız bir şey, sadece bizim bulmamızla olmuyor. Birlikte öğreceğimiz yolculuk haline geliyor.

Peki, madem biz insanlar her koşulda iletişim kuruyoruz, öyleyse neden sık sık iletişim sorunları yaşıyoruz? Sorunun yanıtı çok da karmaşık değil aslında. Sorunlar yaşıyoruz, çünkü kurduğumuz iletişimin ipleri tam olarak elimizde değil. Usta iletişimci olmanın yolu, iletişim becerimizi artırmak ve kaliteli iletişim kurmak. Bunu nasıl yapacağımızı ilerleyen bölümlerde göreceğiz.

Bülent Yerlikaya