Tamer Kütükçü

# İş Dünyası İletişim Rehberi

*İş Hayatının Farklı Alanlarında*
*Dili Etkili Kullanma Stratejileri*

ÖTÜKEN

Tamer Kütükçü, Boğaziçi Üniversitesi Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü'nde öğrenim gördü. Edebiyat eğitiminin yanı sıra, lise yıllarında Bakırköylü eski ses sanatkârlarından Figen Haceroğlu'dan repertuar, fakülte yıllarında ise müzikolog-besteci Gönül Paçacı'dan Türk müziği tarihi ve sosyolojisi dersleri aldı. Türk edebiyatı ile musikisi ilgi alanlarının başlıcalarını oluştururken, her iki alanda da kayda değer ölçüde (Aralık 2014 itibariyle sayıları 90'ı aşan) neşriyata imza attı, pek çoğu hikâye ve makale alanında olmak kaydıyla kimi ödüller aldı. Halen Sabancı Üniversitesi'ndeki öğretim görevliliğini ve yanı sıra akademik çalışmalarını sürdüren Kütükçü, özellikle bu üniversite tanıştığı "iş dünyası, iletişim ve dil" disipliniyle de yakından ilgilenmiş, bu hususta gerek teorik gerekse saha çalışmaları yaparak "iş hayatında her türlü iletişim biçimini daha etkin kılabilmek adına dilin imkânları nasıl kullanılabilir?" sorusuna yanıt aradığı *İş Dünyası İletişim Rehberi: İş Hayatının Farklı Alanlarında Dili Etkili Kullanma Stratejileri* adlı bu eseri kaleme almıştır. Bunun yanında, yazarın daha önce iki çalışması, *Radyoculuk Geleneğimiz ve Türk Musikisi* [musiki-inceleme] (2012) ile *Geçmiş Zamanların, Mekânların ve Hatırlamaların Rafında: Kadıköy'ün Kitabı* [şehir tarihi-hatırat] (2014) adlı eserleri de, yine Ötüken Neşriyat yayınları arasında okurlarıyla buluşmuştur.

# İçindekiler

Önsöz ..... 11

**Giriş**

Sanılandan Çok Daha Zor Bir Zanaat: İletişim ..... 13

**Yazılı İletişim**

*Rapor ve İş Mektuplarında İkna Edicilik* ..... 27
Hiçbir Pürüze Yer Vermeyen Net Bir Öneri İle Yola Çıkmak ..... 27
Önerilen Görüşü En "İkna Edici" Kılacak Argümanları Bulmak ve Sıralamak ..... 34
Argümanlara Dayalı Bir Taslak Oluşturduktan Sonra Raporu Yazmak ..... 39
Raporu Yazarken Kimi Dikkatleri Gözetmek ve Strateji Geliştirmek ..... 44
Rapor Yazımında Zor Durumlar – 1: Raporda, Gelen Bir Öneriyi Reddetme ..... 54
Rapor Yazımında Zor Durumlar – 2: Olumsuz Bir Kararı Bildiren Rapor Yazma ..... 59

*E-Posta Vb. Sanal İletişim Araçlarında Hedefe Yönelik Etkili Söylem Oluşturma* ..... 63
Birinci Aşama: E-Postanın Yazılma Amacının Belirlenmesi ..... 66
İkinci Aşama: Adres Ve Konu Satırlarının Doldurulması ..... 67
Üçüncü Aşama: Muhatabı Selamlama Ve Hitap ..... 70
Dördüncü Aşama: Kısaca Kendini Tanıtma ve Mevzuu Net Bir Biçimde Ortaya Koyma ..... 72
Beşinci Aşama: E-Postayı İyi Dilekler ve İmza İle Bitirme ..... 76
Ek-1: E-Postada Ek Dosyaların İletilmesine İlişkin Dikkatler: ..... 79
Ek-2: E-Postada Bazı Detaylar ..... 79
Ek-3: Tartışmalı Bir Durum Olarak E-Posta İkonların (Duygu Efektlerinin) Kullanılması ..... 81
Tüm Bu Hususları Bir Örnek Üzerinde Gözlemleme ..... 83

*Metinler Aracılığıyla Yapılan Tartışma ve Polemiklerden Galip Ayrılma* ..... 89
Polemiğin Ön Hazırlık Süreci ..... 90
Polemik Metninin Oluşturulması ..... 96
Polemiklerde Kişiyi Sonuca Götürecek Bazı Stratejiler ..... 100
Polemiklerde Kişiyi Mağlubiyete Götüren Hatalar ..... 116

*Başarılı Bir Reklam/Tanıtım Metni Üretiminde Kritik Noktalar* ..... 120
Bir Reklam Metni Yazımının Öncesi ..... 120
Reklam Metinlerinin Yazımı ..... 126
I. Statik Reklam Metinleri: İlanlar, Duyurular, Afişler, Broşürler ..... 127
Statik Reklam Metinlerinde Kimi Arayışlar: ..... 141

Statik Reklam Metinlerinin Yazımında Sıklıkla Düşülen Yanılgılar ..... 145
Statik Reklam Metinlerinin E-Posta Üzerinden Gönderilmesi ..... 148
II. Dinamik Reklam Metinleri: Görüntülü İnternet Tanıtımları, Televizyon Reklamları ..... 151
Bir Reklam Filminde Hedef Kitle ile İletişim Kodlarının Belirlenmesi ..... 152
Bir Reklam Filminde Anlatım Biçiminin Belirlenmesi ..... 157
Bir Reklam Filminde İzleyiciye Kim Tarafından ve Ne Şekilde Hitap Edileceğinin Belirlenmesi ..... 160
Bir Reklam Filminde Cümle Yapılarının ve Kiplerinin Belirlenmesi ..... 163
Bir Reklam Filminde Film Dilinin Belirlenmesi ..... 167
Tüm Bu Dikkatlerden Sonra Reklam Filminin Kurgulanması ..... 171
Reklam Filmi Türleri ve Etkili Oldukları Hedef Kitleler ..... 181
Reklam Filmi Metinlerinde Kimi Tartışmalı Hususlar ..... 184
I. Senaryoda Ünlü Birine Yer Verme ..... 184
II. Senaryoda Kadınlara Yer Verme ..... 188
III. Senaryoda Animasyon Karakterlere Yer Verme ..... 190
IV. Reklamda "Kültür"Meselesi: Reklam Yerel mi Olmalı, Global mi? ..... 191
Bir Reklam Filminde Dikkat Edilmesi Gereken Diğer Hususlar ..... 194

*Yazılı İletişimde Detaylar: Sorunlar ve Bunlardan Kaçınma Kılavuzu* ..... 199
Yazım Yanlışlarına Dayalı Pürüzler ..... 200
Sıklıkla Yapılan Yazım Yanlışları ..... 205
Anlatım Bozukluklarına Dayalı Pürüzler ..... 215
Yazım Yanlışları ve Anlatım Bozuklukları Pürüzleri İçeren Örnek Metin ..... 223

*Nitelikli Okuma Teknikleri* ..... 226
Okuma Kalitesini Etkileyen Unsurlar ve Bunların Bertaraf Edilerek Kalitenin Temini ..... 226
Nitelikli Okumaya İlişkin Diğer Tüyolar ..... 231

## Sözlü İletişim

*Sunum ya da Brifinglerde İkna Edicilik* ..... 237
Sunum ve Brifinglerin (Ön) Hazırlık Süreci ..... 237
Sunuma/Brifinge Başlarken ..... 247
Sunumun/Brifingin Aktarımı ..... 253
Sunumda/Brifingde Diğer Noktalar ..... 273
Sunum ve Brifinglerde Özel Bir Alan -1: Konuşmacı Olarak "Öğrenici (Learner)" Kimliğiniz ..... 283
Sunum ve Brifinglerde Özel Bir Alan -2: Konuşmacı Olarak "Konuşmacı (Speaker)" Kimliğiniz ..... 286
Sunum ve Brifing Esnasında Sıklıkla Yapılan Bazı Tefaffuz Hataları ..... 288
Sunum ve Brifing Esnasında Diksiyon Bozukluğuna Yol Açan Kimi Unsurlar 289

*Mülakat ve İş Görüşmelerinde Hedefe Yönelik Etkili Söylem Oluşturma* ..... 293
Mülakatın Hemen Öncesinde ..... 293
Mülakat Sırasında ..... 295
Mülakatlarda Tipik Sorular ve Bu Soruları Yanıtlarken Yapılan Tipik Hatalar . 297
Mülakatta Kimi A-Tipik / Dolaylı Sorular ..... 301
Bir Mülakatta Diğer Dikkatler ..... 304

*Toplantılarda Görüş Ayrılıklarına Dayalı Tartışma ve Polemiklerden Galip Ayrılma* ..... 307
"Bir Fikir Ayrılığını" ya da "Bir Düşünceye Eleştiriyi" Dile Getirme ..... 307
Tartışmayı Yürütürken "Falso" Vermemek Adına Kimi Dikkatler ..... 310
Tartışma Sırasında Beden Diline İlişkin Dikkatler ..... 311
Bir Tartışmada Savunmanın İpini Çeken Hatalar ..... 312
Tartışmada Karşınızdaki Kişinin Tartışmacı Kimliğini Çözme ve Onun "Zafiyetleri" Üzerine Yoğunlaşma ..... 316
Tartışmada Yarı-Sorunlu İnsan Tipleri ve Bunlarla Başa Çıkma Stratejileri .... 319
Tartışmada Hayli Sorunlu İnsan Tipleri (Nam-ı Diğer, "Saldırganlar") ve Bunlarla Başa Çıkma Stratejileri ..... 321
Farklı Kültürlerden Kişilerle Tartışmak ..... 330

*Tanıtım ve Pazarlama Sunularında/ Görüşmelerinde Kritik Noktalar* ..... 332
Tanıtım ve Pazarlama Sunularında/Görüşmelerinde Kaçınılması ya da Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar ..... 339
Tanıtım ve Pazarlamada Özel Bir Alan: "Müşteri Odaklı Tanıtım/Pazarlama" ve Dil ..... 341
İster "Klasik", İster "Müşteri Odaklı" Olsun Tanıtım/Pazarlamada Detaylar . 345
Tanıtım/Pazarlamada Özel Durumlar – 1: Fiyata/Ürüne/Hizmete İlişkin İtirazları Karşılarken ..... 353
Tanıtım/Pazarlamada Özel Durumlar – 2: Şikâyetleri Dinlerken ..... 357
Tanıtım/Pazarlamada Özel Durumlar – 3: Müşteriyle Yaşanabilecek Herhangi Bir Gerginlik Durumunda ..... 358
Tanıtım/Pazarlamada Özel Durumlar – 4: Müşteriyi "Devamlı Müşteriye" Dönüştürmek ..... 360
Tanıtım/Pazarlamada Özel Durumlar – 5: Telefonda Tanıtım ..... 362
Tanıtım/Pazarlamada Satış Sürecini Dinamitleyebilecek Hatalar ..... 364
Müşteri ile Sözsüz İletişim ..... 366
Müşterilerin "Sınıflandırması" ve İletişim ..... 369

*Müzakerelerde Daima Kazanan Olma* ..... 389
Müzakere Öncesinde Özgüvenin Tesisi ..... 389
Müzakere ..... 393
Telefonla Müzakere ..... 401
Müzakerede Dikkatler ..... 402
Müzakerede Detaylar ..... 407
1- Özel Durumlara İlişkin Kimi Taktikler ..... 407
2- Müzakereci Tipleri ..... 411
3- Müzakere ve Cinsiyet ..... 418

4- Müzakere ve Kültür ..... 419
Müzakerelerde Genel Bir Sorgulama Alanı: Tavır, İşbirlikçi mi Yoksa Mücadeleci mi Olmalı? ..... 421
Arabuluculuk ..... 422

*Psikoloji, Bilinçdışı ve Dil Ekseninde Yeni Bir İletişim Yordamı: Nlp* ..... 431
Öğrenme Kimliğine Göre İnsanlar: Görseller, İşitseller, Kinestetikler ..... 432
Alıcı/Dinleyici Tarafından Geliştirilen Algı Yanılgıları ..... 439
Konuşmacı Tarafından Geliştirilen Algı Yanılgısına Yol Açıcı Sözdizimleri ..... 441
Farklı Kişilik Özelliklerine Sahip Kişilerin Algılarına Hükmetmek ..... 444
Kişinin Düşünce Dünyası İle Beden Dili Arasındaki Bağlar ..... 447
Düşünceler - Algı Yönetimi ile Giyim-Kuşam, Hatta Yüz Makyajı Arasındaki İlişki ..... 451
Düşünce, Algı, Beden Dili ve Kültür ..... 453

*Etkili ve Nitelikli Dinleme Teknikleri* ..... 476
Dinleme Niçin Geliştirilmeli? ..... 476
"Nitelikli Bir Dinleme" Nasıl Temin Edilebilir? ..... 477
Dinleme Sorunları ..... 483
Öğrenme Yönelimlerine Göre Dinleyici Türleri ..... 486
Nitelikli Dinleme Pratiği Örnekleri ..... 487
Gergin Bir Konuşmacıyı Dinlemek ..... 488

**Ek**
**İletişimin Kırmızıçizgisi: etik** / 491

**Kaynakça** /498

# Önsöz

İtiraf etmeliyim, bu, "gereğini çok sonra" anladığım bir çalışmadır. Öteden beri, iş dünyasının bilfiil içinde yer alan dostlarım, bu türden bir "rehber kitaba" hakikaten ihtiyaç duyulduğu ve böyle bir eseri benim kaleme alabileceğim hususunda bana telkinlerde bulunuyorlar; bense, bunu dostların hakkımdaki bir teveccühü olarak algılayıp üzerine pek fazla durmuyordum. Edebiyat ve musiki alanında araştırılmayı ve yazılmayı bekleyen onlarca mevzu varken, bu türden bir çalışmaya mesai harcamayı, doğrusu bu ya, zaman kaybı olarak görüyordum.

Bununla beraber, Sabancı Üniversitesi'nde öğrencilere bir atölye çalışması olarak sunduğumuz "iletişim becerileri" dersi, bende zamanla bu hususta bir farkındalığı beraberinde getirdi. Gerçi söz konusu ders, daha çok "akademik iletişim becerilerinin" geliştirilmesi ile sınırlı bir çalışmaydı; ama çalışmanın özünden ziyade, iletişim hususunun merkezde yer aldığı bir ders oluşundan mülhem bazı gözlemler, bana çok daha geniş bağlamlı ilhamlar sunuyordu. Öyle ki, zaman içinde keşfettiğim, kendi adıma çok hayati bir nokta söz konusuydu: İster bu dersin sınırları içinde olsun, ister mesleki yaşantımın kapsadığı akademik alan itibariyle teşekkül etsin ve isterse etrafımda (sokaklarda, toplu taşıma araçlarında vs.) gözlemlendiğim dünyaların içinde yer alsın, "sorun" ve "krizlerin" ezici çoğunluğu, gerçekten ciddi bir düşünce çatışmasından kaynaklanmıyor; bunun yerine herhangi bir tür iletişimsizlik ya da iletişim kazası, böyle bir sorun ya da krizin gelişmesine, hatta çoğu kez temellenmesine (yani hiç yoktan ortaya çıkmasına) vesile oluyordu. Hatta o kadar ki, bu sorun ve krizlerin hiç değilse bir kısmının kimi durumlarda, kasten, iletişim doneleri kullanılarak "kurgulandıkları" bile düşünülebilirdi. Gerçekte, çok basit iletişim stratejileri ile aşılabilecek bu sorun ve krizler, yanlış hamleler ortaya konduğu için, anlamsız bir biçimde büyüdükçe büyüyor; "ikna"nın çok kolay temin edilebileceği kimi durumlarda müzakere uzadıkça uzuyor, çok daha farklı iletişim metotlarıyla meseleye yaklaşılması gereken iş dünyasındaki kimi örneklerde, bir fikrin, bir projenin ya da bir sözleşmenin muhatabınca kabulü bir türlü mümkün olamıyordu. Dolayısıyla, iletişimin nakıslığında, kazanımlı olması gereken bir durum hedefteki kazanımlarından çok uzak, nötr bir duruma; nötr bir durum ise, -sonucu kayıplara gebe- bir krize rahatlıkla dönüşebiliyordu.

İşte bu çalışma, -tersine yol alan- bu durumu, iletişimin nitelikli varlığıyla dönüştürmek amacıyla hazırlandı. Kuşkusuz, asıl disiplinimin dil oluşu, "iletişimi de dil eksenli geliştirme" sonucunu beraberinde getirmiştir. Bu anlamda, iletişim alanında belli bir geçerlilik ortaya koymuş pek çok "teori", "kabul" ve "deneyimden" istifade ederek ve bunlara ilişkin çok sayıda saha gözlemleri yaparak, "elde edilen verileri dilin imkânlarıyla nasıl birleştirebilir ve ortaya daha sağlam/pekiştirilmiş bir iletişim modeli koyabiliriz?" sorusuna bir yanıt aramaya çalıştım. Sonuçta, ortaya, "dilin olanaklarının üst düzeyde kullanılması ile elde edilen etkin bir iletişimin, iş hayatının farklı noktalarında, gerek sorun ve krizleri aşmada, gerekse mesleki etkinliği ve başarıyı temin etmede nasıl işlevsel olabileceğini" göstermeye endeksli, kapsamlı bir eser çıktı.

Çalışmada, öncelikle iletişimin ne olduğu, niteliği ve kayıpları/sorunları nelerin teşkil ettiği vb. hususların tartışıldığı bir giriş bölümü oluşturulmuş; sonrasında da iletişim, yazılı ve sözlü olmak kaydıyla iki ana başlığa ayrılarak, incelenmiştir. Bu bağlamda yazılı iletişimde meselelerin ekserisini teşkil eden *rapor ve de iş mektuplarında ikna ediciliğin nasıl temin edileceği, e-posta vb. sanal iletişim kanallarında hedefe yönelik etkili söyleme nasıl ulaşılacağı, metinler aracılığıyla olan tartışma ve polemiklerden galip ayrılmayı sağlayacak dilsel stratejiler, başarılı bir reklam metni üretiminde kritik noktaların neler olduğu, yazılı iletişimde detaylar: sorunlar ve bunlardan kaçınma kılavuzu, hızlı ve nitelikli okuma teknikleri* gibi hususlar üzerinde durulmuş; sözlü iletişimde ise, *sunum ve de brifinglerde ikna ediciliğin ne şekilde sağlanacağı, mülakat ve iş görüşmelerinde hedefe yönelik etkili söylemin hangi stratejilere bağlı olarak temin edileceği, toplantılarda görüş ayrılıklarına dayalı tartışma ve polemiklerden galip ayrılma taktikleri, tanıtım ve pazarlama sunularında başarıya götüren kritik noktaların neler olduğu, müzakerelerde daima kazanan olmanın sırları, psikoloji, bilinçdışı ve dil ekseninde yeni bir iletişim modeli olarak: NLP* ile *etkili ve nitelikli dinleme teknikleri* gibi konular irdelenmiştir. Söz konusu mevzulara ilişkin kritik noktaları teker teker ele almak ve bu bağlamda çeşitli dilsel strateji ve taktiklerden istifade ile nasıl çok daha verimli bir iletişim zemini kurulabileceğini göstermek, bu çalışmadaki naçizane hedefimdir.

**Tamer KÜTÜKÇÜ**
Sabancı Üniversitesi

# Giriş
# Sanılandan Çok Daha Zor Bir Zanaat: İletişim




En basit tanımıyla "iletişim", -yukarıdaki şemada temsil edilmeye çalışıldığı gibi, iki kişi arasında, karşılıklı olarak birbirlerinin sözlerinin (ya da yazdıklarının) doğru anlaşılması ve buna yerinde karşılıklar verilmesi üzerinden- konuşmanın (ya da yazışmanın) olması gerektiği biçimde sürdürülmesidir.

Şimdi bu tanımı okuyan biri, "ne var bunda?" diyebilir ve karşımızdakini dinleyip (ya da okuyup), dinlediğimizi de (okuduğumuzu da) anlayıp, buna yerinde bir cevap vermekte ne gibi fevkalade bir durum olduğunu anlamakta zorlandığını söyleyebilir.

Bununla beraber, ilk bakışta oldukça sıradan ya da basit görünen bu eylem, gerçekte pek o kadar da "sorunsuzca ilerleyen" bir olgu olmayabilir ve aslına bakılırsa pek çok etmence de sekteye uğrayabilir; bunun bir neticesi olarak da iletişim, kolaylıkla "istenmeyen mecralara" sürüklenebilir.

Nitekim bu bağlamdaki örneklerin sayısı, sanılanın çok ötesindedir.

İletişimin zedelendiği bu durumları, sanıyorum, iki ayrı grup dâhilinde incelemek mümkündür:

**İki Kişi Arasında "Potansiyel Ayrışmalardan" Kaynaklanan Durumlar**

İlk grupta yer alan "kazalar", "A" kişisi ile "B" kişisi arasında kimi iletişim kodu farlılıklarından kaynaklanan (ve bu bağlamda aslında her iki öznenin de doğrudan bir eksikliği ya da kusurunun olmadığı) *potansiyel ayrışmalar* temelli ortaya çıkan durumlardır.

Bu grupta ele alınabilecek vakaların bir kolunu, iki kişi arasında *yaş* ya da *nesil farklılığının* bulunmasından kaynaklanan iletişim kazaları oluşturur. Yaşadığım bir deneyim, tam da bu durumu örnekleyen bir hatıradır. Bakırköy sahilinde yer alan çay bahçelerinden birinde, çayımı yudumladığım bir gündü. Hemen yanı başımdaki masada, yaşlarının yetmişin üzerinde olduğunu tahmin ettiğim iki yaşlı adam sohbet ediyorlar; onların çaprazında kalan masada ise üç genç, önceleri ihtiyarların sohbetlerini umursamaz, şamatalı bir muhabbeti sürdürüyorlardı. Sonra birden, ihtiyarların sohbeti arasında Necibe Hanım diye birinin konusu açıldı. Konuşmalardan, kadının birkaç hafta önce vefat ettiği anlaşılıyordu. İhtiyarlardan biri, bu haberi yeni alıyordu. Yüzüne vuran bir şaşkınlık ve hüzün içinde, "Deme yahu! Necibe Hanım benim kadim dostumdu. Kendisiyle Miltiyadi Gazinosu'nun bahçesindeki ağaçların altında pek sevişirdik" dedi. Bununla beraber, muhtemelen anlık bir sessizlik anında tesadüfen duydukları bu söz, gençlerin dikkatini fazlasıyla çekmişti. Hatta bir tanesi, yüzünde yadırgamış, bununla beraber hayli sert bir ifade ile yaşlı adama öfkeli öfkeli bakıyordu. Bu, kuşkusuz, tipik bir *yaş/nesil farkına dayalı*, sözcüklerin taşıdıkları anlam alanlarının farklılaşmasından kaynaklanan bir "iletişim kazasıydı". Yaşlı adam, 1940'lı yıllara özgü bir kullanımla, "sevişmek" kelimesi üzerinde, Necibe Hanım ile gazinonun mevzubahis ağaçları altında sahil yürüyüşleri yaptıklarını, sohbetler ettiklerini söylemeye çalışıyor; genç ise bunu "yıllar sonra bir dizi cinsel deneyimin -üstelik de kamuya açık bir mahalde- itirafı" olarak algılıyor ve ölmüş birinin ardından yapılan bu densizliğe öfkeleniyordu. Yüzüne bir anda o kadar hiddetli bir ifade yerleşmişti ki, Necibe Hanım'ın bir yakını olması halinde, bir vukuat çıkaracağı ortadaydı.

Öte yandan, tıpkı yaş/nesil farklılığı gibi, *coğrafi ve kültürel farklılıklar* da kişiler arası iletişimi sekteye uğratmaya her zaman nam-

zettir. *Coğrafi etmenlere* bağlı bir iletişim kazası örneğine bir belediye otobüsü yolculuğum sırasında rastlamışımdır. Bu kez, kırklarının sonlarında olduğunu tahmin ettiğim bir kadın, -yanında oturmakta olan- hemen hemen aynı yaşlardaki kadına, coşkuyla, kızının eğitimine İngiltere'de devam edeceğinden, çünkü orada yüksek lisans yapmak için burs kazandığından söz ediyordu. Aksanından Rumelili olduğunu ayrımsadığım kadın, arkasından aynı heyecanla ekledi: "Kısmetse gelecek Cuma balonla Londra'ya gidiyor." "Balon"un bazı Rumeli ağızlarında "uçak" anlamında kullanıldığını bildiğimden, konuşmada doğrusu benim için şaşırtıcı olan bir şey yoktu; buna karşın, bu sözleri işiten diğer kadının, kızın bu tuhaf seyahat tercihine anlam vermekte bir hayli zorlandığı (veyahut da bizzat, yanında oturmakta olan kadının şuurundan ciddi anlamda kuşkuya düştüğü) açıktı.

"Coğrafyaya bağlı anlam daralması/genişlemesi ya da başkalaşmasından" kaynaklanan iletişim kopukluklarının çok benzeri, yine aslında coğrafi unsurlardan soyutlanamayacak, bununla beraber sosyo-ekonomik kimi değer ayrışmalarından da beslenen *kültüre dayalı "*A" kişisi ile "B" kişisi arasındaki potansiyel kopukluklardır. Bir gün, Levent tarafında, belli ki orada sürekli olarak ikamet etmeyen, bir ihtimal çocuklarını ziyaret için orada bulunan, üzerindeki kıyafetinden daha kırsal kesime ait olduğunu anladığım bir adam, aynı apartmandan çıkan takım elbiseli bir beyefendiyi, bahçe kapısı önünde kendince saygıyla selamlıyordu: "Nasılsınız, Ekrem Efendi?" Adamın, "efendi" kelimesine olanca hürmet ve takdiri yüklediği açıktı; ancak bilmediği bir şey vardı: Kentli iletişim repertuarında "efendi", bugün için daha çok "alt ekonomik/kültür grubuna" (apartman görevlilerine/kapıcılara, sokak temizlikçilerine/süpürgecilerine, kimi küçük esnafa vs.) yönelik kullanılan bir hitaptı ve yüzüne vuran ifadeden anlaşıldığı kadarıyla, Ekrem Bey'in -üstelik de apartman kapısının önünde ve alt kat komşusunun penceresinin tam karşısında- böyle bir selamlamaya maruz kalmaktan pek hoşnut olmadığı ortadaydı. Öyle görünüyor ki, tamamen kültürel farklılıklara bağlı olarak, "A" kişisinin sözlerine yüklediği mana "B" kişisinde tam tersi bir anlam ya da değerde karşılık bulmuştu.

Yine iki kişi arasındaki iletişimi zedeleme potansiyelini elinde bulunduran bir diğer farklılık da, *cinsiyetler arası iletişim kodlarında*

ortaya çıkabilen ayrışmalardır. Zira kadın ve erkek, kimi zaman bir sözcük ya da kavrama, birbirlerinden daha farklı bir anlam yükleyebilmektedirler. Bu tanık olduğum sahne, Aksaray'da otuzlu yaşlarında bir işportacı ile ondan en fazla beş, altı yaş küçük bir (kadın) müşteri arasında vuku buluyordu. Kadın, alışverişi sırasında her nedense araya çürük elma sıkıştırıldığı fikrine kapılmış, işportacıyı "üçkâğıtçılıkla" suçluyordu. Ses kullanımı ve beden dilinden anladığım kadarıyla, işportacının bu bağlamda kasıtlı bir hareketi söz konusu değildi; en fazla, malının kalitesinin zaten çok üst düzey olmadığının bilincinde, belki daha da düşük kalitedeki elmalardan bir ya da ikisini tartılmak üzere tartıya koyduğu kanaatindeydi. Bunu bir şekilde açıklamaya çalışırken, ağzından "güzel kardeşim, ben de ekmek derdindeyim, niye seni kandırmaya çalışayım, malım ne ise onu koyuyorum tartıya?" sözünün ortaya dökülmesi, birden tartışmanın niteliğini içinden çıkılmaz bir noktaya sürükledi. Şimdi kadın, çürük elma ihtimalinden duyduğu rahatsızlığı bir kenara bırakmış ve "güzel kardeşim" sözüne takılmıştı. Bunu da işportacının "etik olmayan" davranışlarının bir başka görünümü addediyor, üstelik bu defa işin içine "namusun" da karıştığını düşünerek iyice hiddetleniyordu. Oysa gözlemlediğim kadarıyla, ilgili söze, işportacının hiçbir biçimde çapkınca bir niyet yüklemediği aşikârdı. O, belli ki, iletişimi gerginlikten uzak, "iki kişinin birbirine karşı (daha fazla) sempati duyduğu" bir düzleme çekmeye çabalıyor; bu bağlamda "güzel kardeşim" sözüyle hem karşısındakinin gönlünü almaya gayret ediyor, hem de kendi tansiyonunu düşürmeye çalışıyordu. Ne var ki özellikle iltifat sözcüklerinin kadın ve erkek dünyalarındaki farklı değer ve nitelikleri, bir kavram karmaşasına ve buna bağlı bir iletişim kazasına çoktan sebep olmuş durumdaydı.

Çünkü kadınlar, iltifat nitelikli sözcükleri, erkeklere nazaran çok daha özel/mahrem addettikleri kişilere karşı kullanma eğilimindedirler ve yeterince yakın/mahrem addetmedikleri bir kişi tarafından -üstelik yukarıdaki örnekte olduğu gibi alakasız ve klişe bir biçimde- kullanıldığına tanık olduklarında, bunu "taciz" olarak değerlendirme olasılıkları bir hayli yüksektir.

*Yaş, nesil, coğrafya, kültür, cinsiyet* farklılıklarına dayalı bu potansiyel handikaplara daha ayrıntılı bir değerlendirmede *kişilik özellikleri, dinleme - okuma kültürü, kişinin potansiyel olarak sözlere olumlu ve olum-*

*suz anlam yükleme (eğilimi)* ya da *kişinin o anki ruh haline bağlı olarak sözleri daha farklı değerlendirmesi* gibi daha mikro düzeydeki farklılaşmalara bağlı handikaplar da eklenebilir. Tüm bunlar, görünüşte çok rayında ilerlemesi beklenen bir iletişimin içinde, üstelik kişilerin bir kusuru da olmadığı halde, kolaylıkla gedikler oluşturabilen ve krizlere yol açabilen ayrışmalardır.

### İletişimi Kuran Kişilerden Biri ya da Her İkisi Temelli, Kimi "Donanım Zafiyeti" ya da "Kasıtlı Engellemelerden" Kaynaklanan Durumlar

Buraya kadar olan sorunlar, konuşanla dinleyen arasında, potansiyel anlamda var olan kimi farklılıklardan kaynaklanan iletişim kopukluklarıdır ve "A" ve "B" kişilerinin bunları kontrol etme şansı nispeten daha zordur, hatta çoğu durumda hiç yoktur. Hâlbuki ikinci grupta değerlendirilebilecek bazı örneklerde, "A" kişisi ile "B" kişisi hemen hemen "eş" söz zeminlerinde yer aldıkları halde, "B" kişisinin bir *donanım zafiyeti* ya da *"mesajı almaya" kastî direnişinden* dolayı iletişimin aksaması söz konusudur.

Bu bağlamda en yaygın görülen iletişim kopukluğu, *B kişisinin, bilgi ya da dikkat eksikliğinden dolayı, gayet de düzgün iletilen bir söylemi/mesajı almakta zorlanması* ile ortaya çıkan durumdur. Bunun yakın bir zamanda gözlemlediğim çok çarpıcı bir örneği, bir kültürel etkinliğin (daha dolaysız bir ifade ile bir festivalin) açılış konuşmasında, davet edilen emektar bir tiyatro sanatçısının söylemindeki ironinin anlaşılamamasından kaynaklanan bir iletişim kazasıydı. Hâlbuki konuşmacı, konuşmasının ilk bölümünde hükümetin sanata olan yaklaşımını sorgulayarak, kritik noktada ortaya koyacağı ironik söylemin alt yapısını hazırlamıştı. Buna karşın, "Hükümetimiz sağ olsun, devlet tiyatrolarından elini çekerek, gerçek bir özgürleşmeye imza atmıştır" sözü, hükümete yakın kesimlerce mutlulukla karşılanmış ve şükranla alkışlanmıştı. Oysa bu cümlenin ironik bir biçimde, durumla alay etmek maksadıyla söylendiği çok açıktı. Konuşmanın önceki bölümünde ortaya konan yaklaşımlarla bu noktadaki ironinin hazırlanmış olması bir yana, bizzat bu cümle bile kendi başına ironik olma potansiyelini taşıyordu. Zira devletin, "devlet tiyatrolarından" elini çekmesi kadar abes bir şey olamaz-

dı. Hiç değilse ilkesel düzlemde, bir sanayicinin fabrikasından elini çekmesi kadar absürt bir durumdu bu.

İkinci grupta değerlendirilebilecek iletişim aksaklıklarının -en azından konuşmacı açısından- daha da rahatsız edici olanı, *B kişisinin (dinleyenin) kendisini herhangi bir nedenle dinlemeye (ya da söylenene) büsbütün kapatması* ile gerçekleşir. Bu, bir önceki örneğin aksine, "A" ile "B" kişileri arasında yanlış bir iletişimin oluşmasına değil, hiçbir iletişimin olmamasına neden olan bir durumdur şüphesiz. Çok bariz bir örneği, canlı yayını içeren bir televizyon programında cereyan etmişti. Üniversitelere öğrencilerin türbanla girip girememelerini konu alan bir açık oturumdu bu. İki tarafın da doğrusu kayda değer argümanları söz konusuydu ve ilk başta, temel tezden uzaklaşılmayan gayet tutarlı bir münazara sürüp gidiyordu. Bir noktada, öğrencilerin derse türbanla katılabilmeleri görüşünü savunan kadın gazeteciden şöyle bir argüman geldi: Kadın gazeteci, kız öğrencilerin derslere türbanla girememeleri durumunu, "çağdaşlık adına kadının mağduriyeti" tezi üzerinden okuyor; öyle ki, bıyık şekilleriyle herhangi bir siyasal partinin taraftarı olduklarını açıkça beyan eden erkek öğrenciler, asistan, hatta öğretim üyesi bile olabiliyorken, belki ve muhtemelen onlar kadar ideolojik olmayan, buna karşın sırf türban taktıkları için öyle sayılan kız öğrencilere öğrencilik hakkı bile verilmiyordu. Bu, kadının, erkek karşısında, üstelik de çağdaşlık adına, bir kez daha mağdur edilmesi durumuydu. Kadın gazetecinin argümanı buydu. Ama işin çok daha ilginç yanı, bu argümanın, sanki ortada hiç kayda değer bir husus, düşündürücü bir nokta söz konusu değilmiş gibi, karşı tarafta hiçbir akis yapmaması ve türbana karşı olan gazetecilerin, sözü aldıklarında bambaşka bir noktadan tartışmayı sürdürmeyi tercih etmeleriydi. Kendilerini dinlemeye kapamışlar ya da işlerine gelmediği için söyleneni duymamayı seçmişlerdi. Oysa, karşı tarafça, belki yüzde yüz kabul edilebilir denemeyecek, ancak tartışmaya kesinlikle değer, ilginç bir argüman ortaya konmuştu. Neticede, iletişim, bu noktada kopmuş; sözlerinin ciddiye alınmadığını gören söz konusu argümanın sahibi kadın gazeteci de, tartışmanın geri kalan kısmını benzeri bir lakaytlık içinde tamamlamıştı.

*Bilgi ya da dikkat eksikliğinden* veya *kendisini dinlemeye kapamaktan* kaynaklanan -ve kesinlikle ilk gruptaki iletişim kazaları kadar "masum" olmayan- bu aksaklıklara, kimi zaman çok daha art niyetli çabalar, sözgelimi *söyleneni kasten çarpıtma, söylenenlerin arkasında ardıl (ve çok iyi niyetli olmayan) anlamlar arama* ya da *özellikle bir sözcüğe saplantılı bir biçimde takılarak bundan kimi sonuçlar çıkarma ve bunu kriz vesilesi yapma* türünden girişimler de yol açabilir.

Hülasa, tüm bu potansiyel ya da kastî niteliklere bağlı handikapları göz önüne alındığında, iletişimin sanılandan çok daha zor bir "zanaat" olduğu ortadadır.