

# SÖZLÜ İLETİŞİM

# SÖZLÜ İLETİŞİM NEDİR

Sözlü iletişim, konuşarak gerçekleştirdiğimiz iletişimdir. İki kişinin karşılıklı konuşmasında olduğu gibi doğrudan ya da telefon görüşmelerinde olduğu gibi uzaktan ve dolaylı olabilir.

# SÖZLÜ İLETİŞİM

Sözlü iletişim; yüz yüze görüşmeler, sohbetler, toplantılardaki konuşmalar, hitaplar, sunumlar, telefon konuşmaları, konferanslar, seminerler, resmi konuşmalar, kongrelerde yapılan konuşmalar gibi çeşitli şekillerde oluşur.

# DİL KAVRAMI

Sözlü iletişim türünde kullanılan en etkili araç dildir. Dil, çok sayıda işaret ve sembolden oluşur. Bu işaret ve semboller kişilerin anlatmak istedikleri duygu ve düşünceleri etkili olarak anlatabilmelerine olanak sağlar. Toplumda, her duygu, düşünce, bilgi, olay, fikir, olgu vb. kavramlar dil sayesinde kelime haline gelerek sembolleşir.

# DİL KAVRAMI

**Dil sayesinde, toplumlar olayları nesillerden nesillere aktarabilirler. Sözlü iletişim, insanlar arasında en fazla kullanılan iletişim biçimidir. Günlük yaşamımızı gözden geçirecek olursak eğer, gün içerisinde sürekli olarak konuşmacı ya da dinleyici konumlarında sözlü iletişim içerisinde yer almaktayız. Sözlü iletişimin etkinliği için sadece, konuşmayı bilmek yetmez, ayrıca iyi bir dinleyicide olmak gerekmektedir. Çünkü sözlü iletişim hem konuşmayı hem de dinlemeyi gerektirmektedir.**

En etkili iletişim şekli, sözlü ve yüz yüze yapılan iletişimdir. Sözlü ve yüz yüze olarak yapılan iletişimde, kişiler birden fazla duyu organına hitap ettikleri için iletişimin etkinliği artar.



Sözlü iletişimin iki kısma ayrılabilir. Bunlar, dil ve dil ötesidir.

- ▶ Dil; kişilerin ne söyledikleridir.
- ▶ Dil ötesi ise; konuşma hızı, ses tonu, vurgular, duraklamalar gibi kişilerin nasıl söyledikleridir.

**Sözlü iletişimde sesin önemi çok büyüktür.** Çünkü kişilerin duygu ve düşüncelerini, o anda hissettiklerini sesleri ele verir. Kullandıkları sözcükler bazen o anda hissettiklerini yansıtmayabilir ama sesleri sayesinde biz kişilerin durumlarını anlayabiliriz. Örneğin, arkadaşınızın yanlışlıkla saçını çektiniz ve arkadaşınıza, “Acıdı mı?” diye sorduğunuzda, ağlamaklı titreyen bir ses ile “Hayır. Acımadı” cevabını alıyor iseniz, arkadaşınızın aslında canının yandığını fakat bunu size söylemek istemediğini anlayabilirsiniz. Bu yüzden iletişimde sesin önemi oldukça fazladır.



# SESLİ ANLATIMIN ÖĞELERİ

Sözlü iletişimde etkinliğin artması açısından, sesli anlatımın başlıca unsurlarının iyi kullanılması gerekmektedir. Bu unsurlar şunlardır:

- ▶ Ses Gücü
- ▶ Ses Perdesi
- ▶ Hız
- ▶ Kalite
- ▶ Ses Tonu
- ▶ Telaffuz
- ▶ Stil
- ▶ Dinleme
- ▶ Beden Dili
- ▶ Özanlayış
- ▶ Kendini Açığa Vurma

# SESLİ ANLATIMIN ÖĞELERİ

- ▶ **Ses Gücü:** Dinleyiciler tarafından konuşmacının sesinin kolaylıkla duyulabilmesidir. **Konuşmacı dinleyiciler üzerinde olumlu bir etki bırakmak istiyor ise, sesini iyi düzenlemelidir.** Ses gücünün yüksek olması, konuşmacının kendine olan güvenin artmasını sağlar. Ancak gereksiz yere ses gücünü yükseltmek de dinleyiciler üzerinde olumsuz bir etki yaratabilir.
- ▶ **Ses Perdesi:** Konuşmaya canlılık katabilmek ve anlamı güçlendirebilmek için, konuşmacı **zaman zaman sesini alçaltıp yükseltebilir.** Ses perdesinin etkin kullanımını anlamı güçlendirir.
- ▶ **Hız :** Konuşmacının konuşma sırasında hızını iyi ayarlaması gerekmektedir. Bazı insanlar çok hızlı bazı insanlar ise çok yavaş konuşurlar. Çok hızlı ya da çok yavaş konuşmak doğru değildir. Doğru olan, vurgulanacak kelimeleri söylerken yavaşlamak, ilerlemesi gereken durumları anlatırken de hızlı ilerlemek gerekmektedir. **Çok hızlı konuşmalarda dinleyiciler not almakta güçlük çekebilirler.** Konuşmacı her zaman, normal hızda konuşmalı (dakikada 90-100 kelime), gerekli yerlerde durmalıdır.

# SESLİ ANLATIMIN ÖĞELERİ

- ▶ **Kalite:** İnsanların seslerinin sahip olduğu özgünlüğe, sesin kalitesi denir. Özellikle duygusal durumlarda etkili olur.
- ▶ **Ses Tonu:** Dinleyicileri monotonluktan kurtarmak için, konuşmacının **sesinin alçalıp yükselmesidir**. Çeşitli ses tonları ile konuşma yapmak dinleyicinin dikkatinin dağılmamasını sağlar.
- ▶ **Telaffuz:** Konuşmacının kullandığı kelimeleri doğru şekilde söylemesidir. Konuşmacı, kelimelerin vurgusuna da dikkat ederek konuşmalıdır. Kelimeleri daha düzgün telaffuz etmek için; etkili konuşma yapan insanları dinlemeli, imla kılavuzu ve sözlük kullanmalıyız.

# SESLİ ANLATIMIN ÖĞELERİ

- ▶ **Stil:** Konuşmacı dinleyicilerle konuşurken, karşısındaki hedef kitleye uygun bir konuşma stili belirlemelidir. *İnsanlar tarafından en hoşça giden konuşma stili 'sohbet' biçiminde olan konuşmalardır.*
- ▶ **Dinleme:** Etkili iletişim için, hem kaynağın hem de alıcının aktif dinleyici olmaları gerekmektedir.
- ▶ **Özanlayış:** Kişinin kendini görme biçimidir.
- ▶ **Kendini Açığa Vurma:** Kişi kendisini başkalarıyla paylaşmasıdır.
- ▶ **Beden Dili:** Konuşmacının beden dili, dinleyicilerin konuşmacı hakkında ilk izlenimlerinin oluşmasına katkıda bulunmaktadır. Eğer konuşmacı, kendinden emin, konusunda bilgili, etkili konuşmayı bilen ve bunu uygulayan bir tavır sergiliyorsa, dinleyiciler tarafından aktif dinlenme oranı artacaktır.

# ETKİLİ BİR KONUŞMA SESİNİN SAHİP OLMASI GEREKEN ÖZELLİKLER

Etkili bir konuşma sesinin sahip olması gereken özellikler şunlardır.

- ▶ **İşitilebilirlik:** Konuşmacının sesinin, tüm dinleyiciler tarafından kolaylıkla duyulabilmesidir. Konuşmacı, hedef kitlenin özelliklerine, sayısına göre rahat duyulabilecek düzeyde konuşmalıdır.
- ▶ **Akıcılık:** Konuşmacının aktardığı, duygu ve düşüncelerin, dinleyicilerin algılama hızlarıyla aynı düzeyde olmasıdır. Konuşmacının, konuşmasını akıcı hale getirebilmesi için hızı hep aynı kalmamalı zaman zaman konuya göre değişiklik göstermelidir.
- ▶ **Hoşa giderlik:** Sesin dinleyiciler tarafından hoş gider olmasıdır. Konuşmacının sesinin dinleyicilerin kulaklarını tırmalayıcı olmamasıdır.
- ▶ **Anlamlılık:** Konuşmacının sesinin, kelimelerdeki anlamı yansıtmasıdır.
- ▶ **Bükümlülük:** Konuşmacının sesinin, ton, hız ve anlam yönünden değişiklik göstermesidir.

Konuşmacı, karşısındaki Hedef kitlenin özelliklerini bilerek , onlara uygun olan hitabet şeklini seşmelidir. Hitabet eşitleri şunlardır:

- ▶ **Siyasi Hitabet:** Siyasi amaçlı yapılan özellikle seşim dönemlerinde yöneticilerin sıkça başvurdukları hitabet şeklidir. Mecliste yapılan konuşmalar bu hitabete örnek gösterilebilir.
- ▶ **Dini Hitabet:** Halka dini bilgi vermek, manevi hislerini gclendirmek amacıyla daha çok ibadethanelerde yapılan hitaplardır.
- ▶ **Hukuki (Adli) Hitabet:** Daha çok mahkemelerde kullanılan hitabet şeklidir. Savunmacıların, savcılarının hitapları örnek gösterilebilir.
- ▶ **Akademik (Bilimsel) Hitabet:** Bilimsel amaçlı yapılan akademik toplantılarda kullanılan hitabet şeklidir. Araştırmacı, bilimsel bir alanda yapmış olduğu bir araştırma hakkında dinleyicileri bilgi verirken bu hitap şeklini kullanır. Bu hitap şeklinde ifadelerin mantıklı bir sıra izlemesi ve açık olması beklenir.

- ▶ **Askeri Hitabet:** Askeri görevlerde kişilerin görevlerini yerine getirmeleri esnasındaki duygularını güçlendirmek ve vazifeye sevk etmek için yapılan hitabet şeklidir. Bu hitap şeklinde herkes tarafından anlaşılacak şekilde açık ve net olarak hitap edilmelidir.

Atatürk'ün "*Ordular! ilk hedefiniz Akdeniz'dir, ileri!*" sözü askeri hitabete verilebilecek en güzel örneklerden biridir.

Sözlü iletişim türleri şunlardır:

- ▶ Konferans
- ▶ Tartışma
- ▶ Münazara
- ▶ Söylev
- ▶ Açık Oturum
- ▶ Panel
- ▶ Forum
- ▶ Seminer
- ▶ Kongre
- ▶ Röportaj
- ▶ Mülakat
- ▶ Tebliğ
- ▶ Genel Kurul



# Sözlü İletişim Türleri

## ► Konferans

Akademik bir konuyu, bilimsel bir araştırmayı anlatmak ya da bir tezi savunmak üzere yapılan bilimsel toplantılardır. Konferanslar belirli bir plan yapılarak gerçekleştirilirler. Bu planda; konferansın amacı, konferans konusunun özeti, akıllara takılacak olan soruların cevaplarını içeren bir plan yapılmalıdır. Giriş, gelişme ve sonuç bölümlerini belirgin bir şekilde ortaya çıkartmalıdır. **Konferansta konuşmacı, dinleyicilerin özelliklerini dikkate alarak onları sıkmadan, konunun ilgi çekici olmasını sağlayarak konferansı yürütür.**

# Sözlü İletişim Türleri

## •Tartışma

Bir konu üzerinde farklı görüşe sahip tarafların, kendi görüşlerini savunmalarıdır. Güvenli ve demokratik bir tartışma ortamı sayesinde, sorunlara daha rahat çözüm yolları üretilebilir. Tartışmaya “münakaşa” da denir. **Görüş ayrılıklarının belirtildiği, çeşitli fikirlerin rahatlıkla olumlu olumsuz yönlerinin ortaya konulabildiği bir tartışma ortamı sayesinde toplumda daha demokratik bir hayat düzeni oluşur ve bu düzen gelişir.** Tartışmalarda yarışma kaygısı yoktur fakat münazaralarda vardır.

## •Münazara

Birer cümle olarak ifade edilen bir tez ile antitezin, iki grup tarafından, bir kurul önünde tartışılmasıdır. Münazaralar yarışma olarak yapılır. Karşılıklı grupların bir konu üzerinde olumlu ve olumsuz tarafları tartışmalarıdır.

# Sözlü İletişim Türleri

## ► Söylev

**Nutuk olarak da adlandırılan söylev, bir fikri heyecanlandırarak hedef kitleye iletebilmeyi amaçlamaktadır.** Hedef kitleye benimsetilmek istenen fikir, uzun ve harekete geçirici cümlelerle anlatılır. Söylevler genellikle, ulusal günlerde, törenlere, siyasi ve askeri bir takım konuşmaların yapıldığı yerlerde kullanılır. Amacı, insanlarda belli konularla ilgili bitmek üzere olan heyecanı tekrar canlandırabilmektir. Söylev sırasında insanların dikkatini sürekli canlı tutmak gerekmektedir. Söylevin en önemli bölümleri giriş ve sonuç bölümleridir. Çünkü insanların bir nutku dinlemeleri için ilgi çekici canlı bir giriş yapılması ve giriş bölümünün kısa olması gerekmektedir. Sonuç bölümü ise, insanların aklında kalacak en can alıcı cümlelerin kurulması gerektiği bölümdür.

## ► Açık Oturum

**Geniş kitleleri ilgilendiren konular üzerinde, tanınmış kimselerinde çağırılmasıyla düzenlenen tartışmalardır.** Açık oturumlar kalabalık dinleyici kitlesi önünde, daha önceden belirlenmiş bir konu üzerinde konuşmacıların tartışmalarıyla gerçekleşir. Açık oturumlarda, konuşmacıların sayısı çok olmamalı ve konuşmacılar çok uzun konuşmamalıdır

## ► Kongre

Genellikle birkaç güne yayılarak düzenlenen ve birçok konuşmacının kongre konusuyla ilgili olarak hazırladığı bildirilerin sunumuyla gerçekleştirilen, sponsorlar tarafından desteklenen etkinliklerdir.

# Sözlü İletişim Türleri

## ► Panel

Bir konu üzerinde, 3-6 konuşmacının görüşlerini, dinleyiciler önünde sohbet havası içerisinde tartışmalarına panel denir. Panelde konuşmacılar, belirlenen konu üzerindeki görüşlerini bildirirler. Panel bir başkan ve üyelerden oluşur. Paneli, panel başkanı yürütür. Panelde üyeler başkan ortaya alacak şekilde hem birbirlerinin yüzlerini hem de dinleyicileri görebilecek şekilde bir oturma düzeni alırlar. Panel sonunda dinleyiciler panel üyelerine soru sorabilirler. **Ancak dinleyiciler tartışmaya dahil olmamalıdır.** Eğer dinleyiciler de tartışma içerisine girerse o zaman panel “forum” haline dönüşür.

## ► Forum

Forum, bir başkanın denetiminde halkın ilgisini çeken bir konuda, dinleyicilerin de söz alarak yapılan tartışma çeşididir. Eğer panelin arkasından forum yapılacak ise, önceden dinleyicilere bildirilmesi gerekmektedir.

## ► Seminer

Eğitim amaçlı yapılan toplantılara “seminer” denir. Seminer verecek kişiler, seminer vereceği konuda uzman kişiler olmalıdır. Seminer veren kişi, soruna çözüm yolları üreterek bunları dinleyicilerle paylaşmalıdır

# Sözlü İletişim Türleri

## ► Röportaj

Konusunda uzman, tanınmış ve toplumun önem verdiği kişilerle, **soru-cevap şeklinde yapılan**, daha önceden **planlanmış soruların açık ve anlaşılır biçimde sorularak gerçekleştirildiği** görüşmelerdir. Daha sonra yazılı metne dönüştürülebilir. Yapılan röportajlar niteliklerine göre, görsel, işitsel ve yazılı medyada yer alabilir.

## ► Mülakat

Bir işe, bir gruba vb. bir çevreye yeni alınacak kişilerle, karşılıklı olarak yapılan görüşmedir. Yeni alınacak kişilere uygulanan sözlü bir sınav da denir. Önceden hazırlanan bir plan dahilinde, adaya sorular sorularak gerçekleştirilir. Her soru yeni bir soruyu doğurabilir.

## ► Tebliğ

Bir araştırmacının bilimsel bir çalışma yaparak, bu çalışmada ortaya çıkardığı yenilikleri ilgili kişilere aktararak, benimsetmeye çalışmasıdır. Araştırmacının sunduğu konu ve ortaya çıkardığı yenilikler tartışmaya açıktır, dinleyiciler soru sorabilir ve görüş bildirebilirler.

## ► Genel Kurul

şirket gibi kurumların belirli aralıklarla düzenledikleri toplantılardır. Genel kurul toplantıları yasal bir zorunluluktur ve bir devlet yetkilisini bulunma zorunluluğu vardır. Genel kurullarda gündem maddeleri görüşülür ve üyelerin oyları ile kararlar alınır.

# SÖZLÜ ANLATIMDA UYULMASI GEREKEN TEMEL KURALLAR

Sözlü anlatımın bazı özellikleri gereğince, konuşmacının dikkat etmesi gereken temel kurallar vardır. Bu kurallar şunlardır:

- ▶ Sözlü anlatımda dinleyicilerin ilgi düzeylerini yüksek tutmak gereklidir.
- ▶ Konuşmacı, dinleyicilerin genel özelliklerini iyi bilmelidir. Dinleyicilerin dikkatini çekerek, ilgi düzeylerini yükseltebilmek için, onların sayılarını, eğitimlerini, düzeylerini bilmesi gerekmektedir.
- ▶ Konuşmacı, cümleleri anlaşılır olacak şekilde kısa tutmalıdır. Dinleyicilerin, konuşmacının ne söylemek istediğini çok düşünmeden anlamalıdır.
- ▶ Konuşmacı, sözlü anlatımı mutlaka beden dili ile desteklemelidir.
- ▶ Konuşmacı, ses tonuna dikkat etmelidir. Diksiyonu düzgün olmalıdır.

# ETKİLİ BİR KONUŞMANIN GENEL ÖZELLİKLERİ

Konuşmacının etkili bir konuşma yapabilmesi için dikkat etmesi gereken bazı özellikler bulunmaktadır. Bunlar:

- ▶ Konuşma iyi planlanmalıdır.
- ▶ Konuşmacı, güler yüzlü olmalı, asık suratlı olmamalıdır.
- ▶ Konuşmacı giyimine özen göstermelidir.
- ▶ Konuşmacı temizliğine, saç stiline ve makyajına dikkat etmeli, komik duruma düşecek şekilde saç modeli ve makyaj yapmamalıdır.
- ▶ Anlatılan konu hakkında doğru bilgiler verilmelidir.
- ▶ Dinleyicilerin anlayabileceği şekilde, süslemelerden uzak bir anlatım tarzı seçilmelidir.
- ▶ Konuşmacı, konuştuğu dilin gerektirdiği dil bilgisi kurallarına uymalıdır.
- ▶ Cümle içerisindeki vurgulara dikkat edilmelidir.



# ETKİLİ BİR KONUŞMANIN GENEL ÖZELLİKLERİ

- ▶ Konuşma sırasında tonlamalara önem verilmelidir.
- ▶ Kullanılan sözcükler, aşırıya kaçmadan beden dili ile de desteklenmelidir.
- ▶ Konuşma sırasında, vücudun duruşuna dikkat edilmeli, dengeli bir duruş sağlanmalıdır. Bel ve boyun dik durmalıdır.
- ▶ Konuşma yaparken, çok hareketsiz ya da gereğinden fazla hareketli olmamaya özen gösterilmelidir.
- ▶ Konuşma esnasında, jest ve mimikler kullanılmalıdır.
- ▶ Konuşmacı dinleyicilerle mutlaka göz teması kurmalıdır. Tüm dinleyicilerin gözlerine bakmalı fakat uzun süreli bazı dinleyicilere odaklanmamalıdır. Dinleyicileri rahatsız etmeyecek şekilde onlarla göz teması kurmalıdır.
- ▶ Konuşmacı iyi bir hatip olmalı ve karşısındaki hedef kitleye nasıl hitap edeceğini bilmelidir.



# Yanlış kullarılan ve telaffuz edilen bazı kelimeler

| YANLIş     | DOĞRU     |
|------------|-----------|
| Restaurant | Restoran  |
| Kirbit     | Kibrit    |
| Ordöv      | Ordövr    |
| Arabesks   | Arabesk   |
| Nolu       | Numaralı  |
| Birzat     | Bizzat    |
| İtilaf     | İhtilaf   |
| İnkilap    | İnkılap   |
| Hakkaten   | Hakikaten |

# Yanlış kullanılan ve telaffuz edilen bazı kelimeler

| YANLIŞ                | DOĞRU    |
|-----------------------|----------|
| Gaste                 | Gazete   |
| Heralde               | Herhalde |
| Dakka                 | Dakika   |
| Alanen                | Alenen   |
| Bakiye (a uzun değil) | Bakiye   |
| Fakir (a uzun değil)  | Fakir    |
| Rakip (a uzun değil)  | Rakip    |

# SÖZLÜ İLETİŞİMİN AVANTAJLARI

Kısa zaman içinde iletişim kurabilirsiniz.

Hemen geridönüşüm alabilirsiniz.

Beden diline başvurabilirsiniz.

# SÖZLÜ İLETİŞİMİN DEZAVANTAJLARI

Yazıya kıyasla yanlış anlaşılma ihtimali daha yüksektir.

Planlar, politikalar ve stratejilerle ilgili uzun süreli iletişim için uygun bir yöntem değildir.

Alınan sözlü mesaj, zamanla unutulmakta ya da değişime uğramaktadır.