İş sağlığı ve güvenliği eğitimi

İletişim teknikleri

YENİ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu

ULUDAĞ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu

ofis akademi

ASYA AKADEMİ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİM KURUMU

Amaç ve öğrenme hedefleri

Amaç

Katılımcıların işyerinde gerekli olan iletişim becerileri hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamak.

Öğrenme hedefleri

- İletişimi tanımlar
- Etkili iletişim tekniklerini bilir
- İşyerinde etkili bir iletişim süreci için gerekenleri belirtir
- İSG profesyonelleri, işveren ve çalışan temsilcileriyle iletişimin önemini kavrar

Bölüm 1

İletişim nedir?

Kavramın kökeni ve tanımlar

YENİ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu
ULUDAĞ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu
ofis akademi
ASYA AKADEMİ

İletişim kavramı

- İletişim sözcüğü, Latincede "ortak" anlamına gelen *communis* kökünden türetilmiş *communication* kelimesinin karşılığıdır; ortaklığı, toplumsallaşmayı ve birlikteliği ifade eder.
- Kişi, yaşadığı toplumun kurallarını, değerlerini ve inançlarını iletişim yoluyla öğrenir; kendini anlatmak ve başkalarını anlamak için iletişim kurar.
- Sözcük 15. yüzyıldan sonra bilgiyi topluluğa yayma anlamında kullanılmış; 20. yüzyılda kitle iletişim araçlarının gelişmesiyle birlikte doğa ve insan bilimlerinde yaygınlaşmıştır.
- **En yalın tanımıyla:** bilgi, düşünce, duygu ve tutumların simgeler aracılığıyla bir kişiden ya da gruptan diğerine aktarılması, yani mesaj alışverişidir.

Farklı tanımlar

Hobel

Düşünce ve görüşlerin sözlü olarak karşılıklı alışverişi

Andersen

Bizim başkalarını, başkalarının da bizi anlamasına yarayan süreç

Kincaid

Karşılıklı anlayışa ulaşmak amacıyla bilginin katılımcılarca paylaşıldığı yakınlaşma süreci

Süreç olarak

Bir birimden çıkan bilginin karşı birime ulaşması, onda bir etki uyandırması ve bunun ilk birime geri dönmesi

Anlam olarak

Dünyayı anlamlı kıldığımız ve bu anlamı başkalarıyla paylaştığımız insani süreç

Eğitmen açısından

Davranış değişikliği oluşturmak üzere düşünce, duygu, tutum ve becerilerin paylaşılması

Ne kadar bilirsen bil, söylediklerin karşındakinin anlayabildiği kadardır.

Mevlana'ya atfedilen söz. İletişimde asıl sorumluluk kaynaktadır: mesaj, alıcının anlayabileceği biçimde iletilmelidir.

Bölüm 2

İletişim süreci

Kaynak, ileti, kanal, alıcı, geri bildirim ve gürültü

İletişimin temel öğeleri

1
Kaynak
Mesajı kodlar ve gönderir

→

2
İleti
Kodlanmış duygu ve düşünce

→

3
Kanal
İletinin taşındığı ortam ve yöntem

→

4
Alıcı
İletiyi algılar ve kodunu çözer

→

5
Geri bildirim
Alıcının kaynağa tepkisi

Bu süreç boyunca iletinin algılanmasını zorlaştıran her türlü etkene **gürültü** denir. Shannon ve Weaver'ın 1949'da geliştirdiği iletişim modeli bu öğelere dayanır.

Kodlama, kod çözme ve algılama

Kaynak: kodlama

Düşünceyi ya da duyguyu sözcük, rakam, şekil, işaret ve hareketlerle mesaj hâline getirir

Kanal

Mesaj alıcının duyu organlarından en az birine ulaşır

Alıcı: kod çözme

Mesajı önceden edindiği bilgilere, amacına, değer yargılarına ve inançlarına göre yorumlar

Algılama

Zihinle ve duygularla ilgili bir süreçtir; alıcı mesajı kendi filtrelerinden geçirir

Etkin iletişim, kaynak ve alıcı mesaja **aynı anlamı** verdiğinde gerçekleşir. Alıcının algılayamayacağı bir mesaj, alıcı için yalnızca bir gürültüdür.

Yanlış anlamanın dokuz olasılığı

Aşağıdakiler arasında farklar vardır:

- Düşündüğünüz
- Söylemek istediğiniz
- Söylediğinizi sandığınız
- Söylediğiniz
- Karşınızdakinin duymak istediği
- Duyduğu
- Anlamak istediği
- Anladığını sandığı
- Anladığı

Bu nedenle insanların birbirini yanlış anlaması için en az dokuz olasılık vardır; geri bildirim bu farkları kapatmanın yoludur.

Kaynak ve ileti

Kaynak

- Süreci başlatır; birey, grup, kurum veya kuruluş olabilir
- **Taşıması gereken özellikler:** bilgili olma, kodlama becerisi, rolüne uygun davranma, tanınma
- İletişimde asıl sorumluluk kaynağa aittir

İleti (mesaj)

- Duygu ve düşüncelerin sözlü, sözsüz veya yazılı biçimde kodlanmış hâli
- Anlaşılır ve açık olmalı
- Doğru zamanda ve uygun kanalla iletilmeli
- Alıcının ne kadar çok duyu organına ulaşırsa iletişim o kadar başarılı olur

Kanal ve alıcı

Kanal

- Mesajın alıcıya ulaşmasını sağlayan ortam, yöntem ve teknik; mesajın sunuluş biçimi
- Seçilecek kanalı büyük ölçüde alıcının kim olduğu belirler
- Kanalın açık ve gürültüsüz olması önemlidir

Alıcı (hedef)

- Mesajı amaca ve niyete uygun biçimde anlamalıdır
- Önceki yaşantısı, bilgisi ve kültürü mesajı doğru algılamasında etkilidir
- Alıcı mesajda kendisinden beklenen davranışı gösterdiğinde gerçek anlamda etkili iletişim gerçekleşmiş olur

Geri bildirim

Nedir?

- Alıcıdan kaynağa yönelen tüm tepkilerdir; iletişimin amacına ulaşıp ulaşmadığını gösterir
- Geri bildirimde önceki kaynak bu kez hedef rolüne geçer
- Jest, mimik, sözlü veya yazılı yanıt olabilir
- Olumlu, olumsuz veya tepkisizlik şeklinde olabilir; olumsuz geri bildirim bile tepkisizlikten iyidir
- Geri bildirimin olmadığı iletişim tek yönlüdür

Geri bildirim ilkeleri

- Mesajla ilgili olun
- Uygun zamanı seçin
- Amacınızı iyi belirleyin
- Somut olun; beklediğiniz davranışı tanımlayın
- Olumlu olun
- Tepkiniz mesajın tam karşılığı olsun

Gürültü ve iletişimi etkileyen etkenler

Gürültü türleri

- **Çevresel gürültü:** ortamdaki ses, ısı, kalabalık
- **Kanal kaynaklı gürültü:** ses düzeninde arıza, okunamayan yazılı mesaj
- **Anlamsal (semantik) gürültü:** yanlış telaffuz, farklı anlaşılan sözcükler, teknik terimler

İletişimi etkileyen etkenler

- Duyu organları ve sinir sistemi
- Yorgunluk, uykusuzluk, heyecan
- Kişinin gereksinimleri
- Dilin ve tarzın kültüre uygunluğu
- Olumsuz iletişim ortamı

Bölüm 3

Sözlü ve sözsüz iletişim

Etkili sözlü iletişim, beden dili ve GAYETÖS

YENİ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu
ULUDAĞ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu
ofis akademi
ASYA AKADEMİ

Sözlü iletişim

Dille iletişimde kişinin **ne söylediği** kadar **nasıl söylediği** de önemlidir: ses tonu, hızı ve şiddeti, vurgulanan sözcükler ve duraklamalar.

1
Teşvik et
Sözle cesaretlendir, soru sor

→

2
Ses tonu
Uygun ses tonu kullan

→

3
Basit dil
Teknik terimlerden kaçın

→

4
Yansıt
Duyduğunu kendi sözlerinle yansıt

→

5
Açıklığa kavuştur
Belirsiz noktaları netleştir

→

6
Geri bildirim
Anlaşıldığını doğrula

Etkili sözlü iletişim için gerekli koşullar

- Saygılı bir karşılama; adıyla hitap etme
- Karşıdakinin bildiklerini, yanlış bilgilerini ve beklentilerini öğrenme
- Soru sormaya teşvik etme; gerektiği anda soru sorma
- Sorunları iki yönlü iletişimle tartışma; geri bildirim
- Karşıdakinin sosyo-ekonomik ve kültürel özelliklerini anlama
- Yavaş, kısa, dikkatli ve teknik olmayan sözcükler kullanma
- Bilginin alınmasını engelleyen etkenleri ortadan kaldırma
- Tekrar ettirerek mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etme

Sözsüz iletişim ve beden dili

Beden dilinin bileşenleri

- Beden duruşu, jestler ve mimikler
- Göz teması; başın ve ayakların kullanımı
- Oturma biçimi ve oturmak için seçilen yer
- Mesafe ve beden teması
- Giyim, kılık-kıyafet, aksesuarlar, bakım

Yararlanmak için gerekli koşullar

- Saygılı ve nazik karşılama; uygun bir yer gösterme
- Göz teması kurma ve yüz yüze konuşma
- Başka bir işle ilgilenmeme
- Aceleci ve sinirli davranışlardan kaçınma
- Güven veren bir tutum

Sözsüz iletişimde önerilenler ve önerilmeyenler

Önerilenler

- Karşıdakine hafifçe doğru eğilmek
- Gülümsemek; gerginliği belli etmemek
- Göz teması kurmak; baş sallayarak cesaretlendirmek
- Karşıdaki kişiyle yaklaşık 90° açıyla oturmak
- Açık bir beden dili kullanmak; güven veren mimikler

Önerilmeyenler

- İletişim sırasında başka bir şeyle uğraşmak
- Göz teması kurmamak; okuyarak anlatmak
- Saate veya telefona bakmak
- Esnemek, etraftaki nesnelere bakmak
- Surat asmak, kımıldayıp durmak

Vücut dilinizin farkında olun: sözleriniz ile beden diliniz çelişirse karşınızdaki kişi beden dilinize daha çok güvenir.

GAYETÖS: etkili sözsüz iletişim

G

Gözle temas kurma

A

Anlaşılır ve ulaşılır olma

Y

Yumuşak olma (gergin olmama)

E

Hafifçe eğilerek karşılıklı oturma

T

Tebessüm etme

Ö

Övgü (sözlü ve sözsüz)

S

Sıcaklık

“Sözcükler %7, ses %38, beden dili %55” doğru mu?

- Bu oranlar Albert Mehrabian’ın 1960’lardaki iki laboratuvar deneyinden gelir; eski kaynaklarda %10–30–60 gibi farklı biçimleri de görülür.
- Deneyler yalnızca **duygu ve tutumların** aktarıldığı ve sözlerle ses tonunun veya yüz ifadesinin **birbiriyle çeliştiği** durumlarla ilgilidir; tek tek sözcüklerle yapılmıştır.
- Mehrabian bu oranların her türlü iletişime genellenmemesi gerektiğini belirtmiştir: bir talimatın veya eğitimin içeriğinin yalnızca %7’sinin sözlerle aktarıldığı söylenemez.
- Doğru çıkarım: söz, ses tonu ve beden dili **uyumlu** olduğunda mesaj güçlenir; çeliştiğinde dinleyici sözsüz işaretlere daha çok güvenir.

Bölüm 4

Engeller ve etkili iletişim

İletişim engelleri, etkin dinleme, empati ve ben dili

YENİ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu

ULUDAĞ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu

ofis akademi

ASYA AKADEMİ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİM KURUMU

İletişim engelleri

Emir vermek, yönetmek	Tehdit etmek, gözdağı vermek	Ahlak dersi vermek	Sormadan öğüt vermek	Nutuk çekmek, ders vermek
Yargılamak, eleştirmek, suçlamak	Ad takmak, alay etmek, utandırmak	Yorumlamak, tanı koymak	Aşırı övmek	Geçiştirerek teselli etmek
Sorgulamak	Konuyu saptırmak, şakaya vurmak	Karşılaştırmak		

Bu sınıflandırma Thomas Gordon'un "iletişim engelleri" yaklaşımına dayanır. Bu tepkiler karşıdakinin kendini ifade etmesini engeller.

Peki ne yapmalı?

Etkin dinleme

Dikkati karşıdakine vermek, sözünü kesmemek, duyduğunu kendi sözleriyle yansıtmak

Empati

Kendini karşıdakinin yerine koyarak duygu ve düşüncelerini anlamak ve bunu ona iletmek

Beden dili

Açık, ilgili ve güven veren bir beden dili kullanmak

Ben dili

Suçlayan “sen” cümleleri yerine davranışı, etkisini ve duyguyu anlatan “ben” cümleleri kurmak: “Baret takılmadığında endişeleniyorum; çünkü düşen bir parça ciddi yaralanmaya yol açabilir.”

Cesaretlendirme

Yüreklendirici ve takdir edici olmak; doğru davranışı görünür kılmak

Bölüm 5

İletişim türleri

Sınıflamalar, örgüt içi iletişim, tek ve iki yönlü iletişim

YENİ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu
ULUDAĞ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu
ofis akademi
ASYA AKADEMİ

İletişimin sınıflandırılması

Düzeylerine göre

- **Kişi içi iletişim:** bireyin kendi içinde mesaj üretip yorumlaması
- **Kişilerarası iletişim:** kaynak ve hedefin insanlardan oluştuğu iletişim
- **Örgüt içi iletişim:** kurum ve kuruluşlar içinde gerçekleşen iletişim
- **Kitle iletişimi:** geniş topluluklara ulaştırılan mesajlar

Araçlarına göre

- Sözlü
- Yazılı
- Görsel
- Sözsüz

Yüz yüze iletişimde geri bildirim anında alınır; yüz yüze olmayan iletişimde görsel, yazılı ve sesli araçlar kullanılır.

McQuail iletişimi toplumsal, örgütsel, grup, bireylerarası ve kişisel düzeylerde inceler.

Örgütte resmî iletişim kanalları

Yukarıdan aşağıya (dikey)

Yönetimden çalışanlara: talimat, politika, görev dağılımı

Aşağıdan yukarıya (dikey)

Çalışanlardan yönetime: öneri, şikâyet, tehlike ve ramak kala bildirimi

Yatay

Aynı düzeydeki birimler arasında: koordinasyon, vardiya devri

Çapraz

Farklı düzeylerdeki farklı birimler arasında: proje ve ekip çalışmaları

İSG'de aşağıdan yukarıya iletişim özellikle önemlidir: çalışanlar tehlikeleri ve ramak kala olayları çekinmeden bildirebilmelidir.

Tek yönlü ve iki yönlü iletişim

	Tek yönlü iletişim	İki yönlü iletişim
Tanım	Alıcıdan geri bildirim alınmadan gerçekleşir	Göndericinin mesajına alıcıdan geri bildirim alınır
Örnek	Yönetimden gelen duyurular, seminer ve kongre sunumları	Toplantılar, eğitimler, yüz yüze görüşmeler
Hız	Daha hızlı	Daha yavaş
Doğruluk	Yanlış anlama riski yüksek	Daha doğru iletişim kurulur
Alıcının durumu	Pasif	Güven duygusu içinde, katılımcı; daha demokratik
Gürültüye açıklık	Daha az	Gürültü ve dış etkenlerden daha çok etkilenir

İSG eğitimlerinde ve talimatlarda iki yönlü iletişim tercih edilmelidir; anlaşılıp anlaşılmadığı mutlaka kontrol edilmelidir.

Bölüm 6

İşyerinde İSG iletişimi

İSG profesyonelleri, işveren ve çalışan temsilcileriyle iletişim; risk iletişimi

YENİ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu
ULUDAĞ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu
ofis akademi
ASYA AKADEMİ

İSG ekibi içinde iletişim

İşyeri hekimi, iş güvenliği uzmanı ve diğer sağlık personeli

- Risk değerlendirmesi, yıllık çalışma planı ve değerlendirme raporu birlikte hazırlanır
- Kaza ve meslek hastalıkları birlikte değerlendirilir; sağlık gözetimi sonuçları gizlilik ilkesi gözetilerek risk kontrolüne yansıtılır
- Tespit ve öneriler onaylı deftere yazılır; bu yazılı iletişim işverene tebliğ edilmiş sayılır

Etkili ekip iletişimi için

- Düzenli koordinasyon toplantıları
- Görev ve sorumlulukların açıkça paylaşılması
- Ortak terminoloji ve kayıt sistemi
- Sorunların zamanında ve yazılı olarak iletilmesi
- Karşılıklı saygı ve mesleki bağımsızlığa özen

İşveren ve çalışan temsilcileriyle iletişim

Yasal çerçeve

- **Bilgilendirme (6331 m.16):** işveren çalışanları ve temsilcilerini riskler, önlemler ve acil durum görevlileri hakkında bilgilendirir
- **Görüş alma ve katılım (m.18):** İSG konularında çalışanların görüşü alınır, teklif getirme ve tartışmaya katılma hakkı tanınır
- **İSG kurulu:** 50 ve daha fazla çalışanı olan işyerlerinde işveren, profesyoneller ve temsilcilerin ortak karar ve iletişim platformu

İletişim ipuçları

- İşverene önerileri maliyet, fayda ve yasal sonuçlarıyla birlikte sunun
- Çalışan temsilcisini süreçlerin başından itibaren dahil edin
- Kurul kararlarını ve alınan önlemleri çalışanlara duyurun
- Geri bildirim kanallarını açık tutun; öneri ve şikâyetleri yanıtsız bırakmayın

Risk iletişimi

- Riskler ve önlemler çalışanların anlayacağı dilde, açık ve somut olarak anlatılmalıdır; teknik terimlerden kaçınılmalıdır.
- Türkçe bilmeyen veya okuma güçlüğü olan çalışanlar için piktogramlar, görseller ve uygulamalı anlatım kullanılmalıdır.
- Talimatlar kısa, adım adım ve görsel destekli hazırlanmalı; çalışma yerinde görünür olmalıdır.
- Vardiya devirlerinde önemli bilgiler (arızalar, devam eden işler, iş izinleri) yazılı ve sözlü olarak aktarılmalıdır.
- Mesajın anlaşıldığı soru sorarak veya göstererek doğrulanmalı; çalışanların tehlike bildirmesi teşvik edilmeli ve bildirimlere geri dönüş yapılmalıdır.

Kaynaklar

- Shannon, C. E. ve Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*.
- Mehrabian, A. (1971). *Silent Messages*.
- Gordon, T. *Etkili Ana Baba Eğitimi* (iletişim engelleri).
- McQuail, D. *Kitle İletişim Kuramı*.
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (m.16, m.18, m.22).

İş sağlığı ve güvenliği eğitimi

Teşekkürler

YENİ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu

ULUDAĞ UZMAN AKADEMİ
iş sağlığı ve güvenliği eğitim kurumu

ofis akademi

ASYA AKADEMİ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİM KURUMU