İş sağlığı ve güvenliği eğitimi

Etkili iletişim

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

Konu başlıkları

1 İletişim nedir? Süreç, aşamalar ve mesajların iletilmesi

2 Etkili iletişim becerileri: dinleme, soru sorma, iletişim engelleri

3 Kişisel gelişim: özgüven, etkileme, kazanan tutum, özür dileme, öyküyle ikna

4 İş sağlığı ve güvenliğinde iletişim

Bölüm 1

İletişim nedir?

Tanım, süreç ve mesajların iletilmesi

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

İletişim ve süreci

> İletişim; kişiler arasında bilgi, duygu ve düşünce alışverişidir. Bir gönderici tarafından alıcıya iletilen ve alıcının davranışını bilinçli bir niyetle etkilemeyi amaçlayan mesaj sürecidir.



Aşamalar: mesaj göndermek, mesajı almak, mesajı anlamak, alıcıda etki yaratmak ve geri bildirim sağlamak.

İletişim döngüsel bir süreçtir

- Herkes aynı anda mesaj alır, yorumlar, gönderir ve sonuç çıkarır; iletişimin ne başlangıcı ne de sonu vardır.
- İki insan birbirinin farkına vardığı anda iletişim başlar; ilk izlenim çoğunlukla beden diliyle oluşur.
- Paul Watzlawick'in ifadesiyle "iletişim kurmamak olanaksızdır": susmak, uzak durmak, göz temasından kaçınmak da bir mesaj verir.

Bu nedenle iletişim yalnızca ne söylediğimizle değil, nasıl söylediğimiz ve nasıl davrandığımızla da ilgilidir.

Mesajlar nasıl gönderilir ve alınır?

Sözcükler

Ne söylediğimiz: içerik, seçilen kelimeler.

Ses

Nasıl söylediğimiz: ton, vurgu, hız, ses yüksekliği.

Beden dili

Yüz ifadesi, göz teması, jestler, duruş, mesafe.

- Söylenenle ses tonu ve beden dili çeliştiğinde karşı taraf genellikle sözsüz mesajlara inanır.
- Sık aktarılan “sözcükler %7, ses %38, beden dili %55” oranları, Albert Mehrabian’ın duygu ve tutumların aktarıldığı, sözlerle ses tonunun çeliştiği sınırlı deneylerine dayanır; bütün iletişime genellenmemelidir. Bilgi aktarımında sözcüklerin payı çok daha yüksektir.

Bölüm 2

Etkili iletişim becerileri

Dinleme, soru sorma ve iletişim engelleri

Etkili iletişim becerileri

- Kendini tanımak
- Kendini açmak ve doğru ifade etmek
- Karşısındakini etkin ve ilgiyle dinlemek
- Empati kurabilmek: kendini karşısındakinin yerine koyabilmek
- Hoşgörülü ve önyargısız olmak
- Eleştirilere açık olmak
- Beden dilini, göz temasını, hitabı ve ses düzeyini doğru kullanmak

İyi bir dinleyicinin özellikleri

Dikkat ve saygı

- Dikkatini karşısındaki kişiye verir
- Sözünü kesmeden dinler
- Göz teması kurar
- Son sözü söylemek için çabalamaz
- Dinlerken başka bir işle meşgul olmaz

Anlama ve yansıtma

- Dinlerken vereceği cevabı düşünmez
- Yargılamadan, suçlamadan dinler
- Duygu ve düşünceleri anlamaya çalışır
- Sözlerin yanında sözsüz mesajlara da dikkat eder
- Anladığını gösteren ifadeler kullanır: “Yani … demek istiyorsun.”

İletişimde soru tipleri

Soru tipi	Özelliği	Örnek
Kapalı uçlu	Cevabı “evet” veya “hayır” olur; bilgi doğrulamada kullanılır	“Kemerini taktın mı?”
Açık uçlu	Ne, nasıl, niçin, neden; düşünceyi ve ayrıntıyı ortaya çıkarır	“Bu işi yaparken en çok neyi zor buluyorsun?”
Yönlendirici: değil mi	Cevabı ima eder; dikkatli kullanılmalı	“Bu yöntem daha güvenli, değil mi?”
Yönlendirici: çift seçenekli	İki seçenek sunar	“Eğitimi salı mı yapalım, perşembe mi?”
Yönlendirici: uzman görüşü	Bir otoriteye dayanarak sorar	“İşyeri hekimi de bunu öneriyor; ne dersin?”

İletişim engelleri

Thomas Gordon'un "iletişim engelleri" olarak tanımladığı, karşı tarafı savunmaya iten ve konuşmayı kesen tutumlar:

- Emir vermek
- Uyarmak ve tehdit etmek
- Öğüt vermek
- Nutuk çekmek
- Eleştirmek ve yargılamak
- Suçlamak
- İsim takmak ve alay etmek
- Sınamak ve sorguya çekmek
- Konuyu saptırmak

Bunların yerine "ben dili" kullanılır: davranışı tarif et, sende yarattığı etkiyi ve duyguyu söyle. Örnek: "Baretini çıkardığını görünce endişeleniyorum; burada malzeme düşebilir."

Anlayış farkından kopan iletişim

Aynı sözü farklı kişiler farklı anlayabilir. Anlam farkının başlıca kaynakları:

Kaynak	Açıklama
Menfaat düşüncesi	Kişi mesajı kendi çıkarına göre yorumlar
Meslek farklılıkları	Aynı kelime farklı mesleklerde farklı anlam taşır
Kültür farklılığı	Alışkanlıklar, değerler ve beden dili kültürden kültüre değişir
Yaşanmış olaylar	Geçmiş deneyimler yeni mesajın algılanışını etkiler
Alışkanlıklar	Alışılmış davranışlar uyarıları duymayı zorlaştırır

Önemli mesajlarda karşı taraftan kendi cümleleriyle tekrar etmesini istemek, anlam farkını yakalamanın en kolay yoludur.

Bölüm 3

Kişisel gelişim ve ilişkiler

Özgüven, etkileme, kazanan tutum, özür dileme ve öyküyle ikna

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

Özgüveni artırmak

- Kendiniz hakkında olumlu düşünün.
- Etrafınızdakileri kendinizden üstün görmeyin.
- Zayıf taraflarınız yerine güçlü taraflarınıza ağırlık verin.
- Deneyimlerinizden ders çıkarın.
- Gerçekçi hedefler belirleyin.
- Cesaretli olun; öğrenmeye devam edin.
- İşe yarar şeyler yapın; basitliğe önem verin.
- Değişimi hoş karşılayın.

İnsanları etkilemenin üç temel anahtarı







1. İlgi ve yakınlık

Karşınızdakine gerçekten ilgi gösterin; adıyla hitap edin, dinleyin.

2. Gülümseme

İçten bir gülümseme güven verir ve iletişimi başlatır.

3. Takdir

Doğru davranışı fark edin ve içtenlikle takdir edin.

İlişkilerde 5S, değişimde 5İ

İlişkilerde mutlu olmanın 5S kuralı

- Saygı
- Sevgi
- Sabır
- Sadakat
- Sorumluluk

Değişimin 5İ kuralı

- İhtiyaç: değişimin gerekliliği görülmeli
- İstek: değişmeyi istemek
- İtimat: değişime ve yönetene güven
- İnanç: başarılacağına inanmak
- İrade: kararlılıkla sürdürmek

Kazanan ve kaybeden tutum

Kaybeden der ki	Kazanan der ki
Yapabileceğim hiçbir şey yok!	Başka neler yapılabilir, bir bakalım.
Ben buyum, değişemem!	Farklı bir yaklaşım seçebilirim.
Sen beni anlamıyorsun!	Kendimi doğru ifade edemedim mi?
Ama ben haklıyım!	Bu konuda farklı düşünüyoruz.
Yönetim kabul etmez...	Rapor üzerinde çalışalım, farklı bir bakış açısı getirebiliriz.

Kaybeden ve kazanan davranışlar

Kaybeden

- Her zaman meşguldür, hiçbir şeye zaman bulamaz
- Sorunun etrafında döner, çözmez
- Kolay söz verir, tutmaz
- Başkalarının zayıf yönlerini arar
- Yeniliklere direnir, bahane bulur
- “Bu benim işim değil” der
- Eleştiriye tahammülü yoktur
- Hata yapmaktan korkar, sorumluluktan kaçar
- Başkalarının ne diyeceği onun için çok önemlidir

Kazanan

- Zamanını iyi planlar
- Soruna değil çözüme odaklanır
- Tutabileceği sözler verir, gerektiğinde hayır der
- İyi bir dinleyicidir
- Başkalarının güçlü yanlarına saygı duyar
- Öğrenmeye açıktır, bilmediğini kabul eder
- Sorumluluk duygusu gelişmiştir; işi gelişme fırsatı olarak görür
- Gerektiğinde risk alır
- Kendisiyle barışıktır

Özür dilemek

1 **Kabul etme:** “Toplantıda sözünü kestiğim için hatalıyım.”

2 **Özür:** “Seni incittiğim için özür dilerim.”

3 **Telafi etme:** “Bunu telafi etmek için ne yapabilirim?”

4 **Söz verme ve samimiyet:** davranışı değiştirmeye niyetli olmak

Özür dilemenin kazançları

- Saygı
- İtibar
- Öğrenme
- Bağ kurma

İkna etmenin yolu öyküden geçer

- Öyküler mantığın duvarlarını kolayca aşar.
- Öykülerden çıkarılan dersleri kabul etmek, kendi hatalarımızdan ders almaktan daha kolaydır.
- Öykü dinleyicinin zihninde bir sahne canlandırır.
- Öyküler ortak insani yanlarımızı yakalar ve zihnin savunma mekanizmasını yavaşça aşar.

İSG eğitimlerinde gerçek kaza ve ramak kala öyküleri, kural listelerinden çok daha akılda kalıcıdır.

Farkındalık ve zihinsel esneklik alıştırmaları

- Vücudunuzu yeni davranışlara alıştırın; rutinleri bilinçli olarak değiştirin.
- Gözlerinizi kapatıp alışık olduğunuz bir ortamda yolunuzu bulmaya çalışın; diğer duyularınızı fark edin.
- Eleştirmek yerine övgü sözleri söyleyin.
- Her gün birkaç dakika empati kurmaya ayırın.
- Karşılaştığınız durumlarda olasılıkları artırın: “Başka nasıl olabilirdi?” diye sorun.

Bu alıştırmalar farkındalığı ve esnek düşünmeyi destekler. Hafıza ve dikkat için en güçlü kanıta sahip yöntemler ise yeterli uyku, düzenli fiziksel aktivite, tekrar ve not almaktır.

Bölüm 4

İş sağlığı ve güvenliğinde iletişim

Talimat, geri bildirim ve çalışan katılımı

İSG’de etkili iletişim

Talimat ve bilgilendirme

- Talimatlar kısa, açık, görsellerle desteklenmiş ve çalışanların anlayacağı dilde olmalı
- Önemli uyarılarda karşı taraftan tekrar etmesi istenmeli
- Farklı dil konuşan ve okuryazarlığı düşük çalışanlar için piktogram ve uygulamalı gösterim kullanılmalı
- Güvenlik işaretleri iletişimin tamamlayıcısıdır

Geri bildirim ve katılım

- Vardiya başı kısa güvenlik konuşmaları (toolbox talk)
- Ramak kala ve tehlike bildirimi cezalandırılmamalı, teşvik edilmeli
- Doğru davranış takdir edilmeli; yanlış davranış suçlamadan, “ben dili” ile düzeltilmeli
- Çalışanların görüşü alınmalı ve katılımları sağlanmalı (6331 md. 18)

Güvenlik kültürü, çalışanların tehlikeleri çekinmeden dile getirebildiği açık iletişim ortamında gelişir.

Kaynaklar

Kaynaklar

Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D. (1967). Pragmatics of Human Communication

Gordon, T. Etkili Ana Baba Eğitimi; Etkili Liderlik Eğitimi

Mehrabian, A. (1971). Silent Messages

Mevzuat

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, md. 16–18

Çalışanların İSG Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik (2026)

Sağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği (2013)

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