

BAŞAK TECER

İKNA ETMEK • MOTİVE
ETMEK • TAKDİR ETMEK
GERİ BİLDİRİM VERMEK



Remzi Kitabevi

NASIL SÖYLEMELİ?



BAŞAK TECER Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi Gazetecilik Bölümünden mezun olduktan sonra kariyerine 1989'da Boyner Grup'ta başladı, ardından *Sabah*, Habertürk TV, Star TV ve *Milliyet* gazetesi olmak üzere çeşitli medya kuruluşlarında on sekiz yıl boyunca

satış ve pazarlama görevi yaptı. Mısır ve Güney Afrika'da, perakende ve turizm sektörlerinde deneyim kazandı. 2011 yılında *Sabah* Gazetesi İş Geliştirme ve Satış Genel Müdür Yardımcılığı görevinden ayrılarak kendi işini kurdu ve Türkiye'de birçok farklı firmaya, iletişim, ikna, performans yönetimi konularında eğitmenlik ve danışmanlık hizmeti verdi. İngiltere'de Paul McKenna'da, NLP Practioner (NLP Pratisyen), Master Practioner (NLP Uzman Pratisyen) ve Persuasion Engineering (İkna Mühendisliği) programlarını tamamladı. Merkezi Londra'da bulunan ILM Enstitüsünde (Institute of Leadership & Management) Eğitimcinin Eğitimi sertifikasını aldı. George Mason Üniversitesinden aldığı "Pozitif Psikoloji" eğitimi, iletişim konusunda derinleşmesini sağladı ve koçluk eğitimleriyle öğrendiklerini sentez hâline getirmeyi hedefledi. 2014 yılından bu yana düzenli olarak *Harvard Business Review*'de blog yazarlığı yapmaktadır. Yazarın, *İkna Mühendisliği*, *Varsa Yoksa İletişim* ve *Yapay Zekâ Hırsızları* isimli kitapları bulunmaktadır.

basak@basaktecer.com

info@basaktecer.com

www.basaktecer.com

https://www.instagram.com/basak_tecer_official/

BAŞAK TECER

NASIL SÖYLEMELİ?



Remzi Kitabevi

NASIL SÖYLEMELİ? / Başak Tecer

© Remzi Kitabevi, 2025

Her hakkı saklıdır.

Bu yapıtın aynen ya da özet olarak
hiçbir bölümü, telif hakkı sahibinin
yazılı izni alınmadan kullanılamaz.

Yayına hazırlayan: Sevrin Uysal

Kapak tasarımı: Ömer Erduran

ISBN 978-975-14-2262-0

BİRİNCİ BASIM: Aralık 2025

Kitabın basımı 2000 adet yapılmıştır.

Remzi Kitabevi A.Ş., Akmerkez E3-14, 34337 Etiler-İstanbul
Sertifika No: 10705

Tel (212) 282 2080 Faks (212) 282 2090
www.remzi.com.tr post@remzi.com.tr

Baskı ve cilt: Seçil Ofset, 100. Yıl Mah., Matbaacılar Sitesi
4. Cad. No. 77, Bağcılar-İstanbul
Sertifika No: 44903 / Tel (212) 629 0615

İçindekiler

Önsöz.....	7
Para Konuşmak	11
<i>Parayı Rahatça Konuşmanın Anahtarı.....</i>	12
<i>İş Görüşmesinde Maaş ve Para Konuşmaları.....</i>	16
<i>Nasıl Borç Verilmez?.....</i>	19
<i>Alacaklarınızı Nasıl İsteyebilirsiniz?</i>	25
Harekete Geçirme ve İkna	29
<i>Günlük Yaşamda İkna Cümleleri.....</i>	29
<i>Harekete Geçirme ve Motivasyon.....</i>	38
Zorlu Etkileşimlerde Kendimizi İfade Etmek.....	75
<i>“Hayır” Demek ve Sınır Koymak</i>	76
<i>İlişkileri Zedelemeden Çatışmak</i>	82
<i>Temel Duygular ve Duygu Haritası</i>	84
<i>Duygu Listesi</i>	86
<i>Kırmadan Dökmeden Meramını Anlatmak</i>	87
<i>Olumsuz Geri Bildirim Geliştirir, Yargılamaz.....</i>	95

Kötü Haber Vermek	104
<i>İş Akdine Son Verme Konuşması Yapmak</i>	106
<i>Terfi Alamayan Birine Ne Söylenmez?</i>	109
<i>Birine “Elveda” Demek</i>	111
<i>Çocuklara Boşanma Haberi Verirken</i>	116
<i>Taziye Mesajları</i>	120
Özür ya da Af Dilemek	125
<i>Özür Dilemek Gerçekten Bu Kadar Zor mu?</i>	125
<i>Özür Dilemek Zayıflık mı?</i>	126
<i>Yanlış Anlaşıldığında İfadeni Yeniden Çerçevelemenin</i> <i>Püf Noktaları</i>	133
Sonsöz.....	137

Önsöz

“Bana bir cümle söyleyin... Onu, geri kazanmamı sağlayacak bir kelime.”

Yıllar önce *İkna Mühendisliği* kitabım yayımlandığında, bir sabah telefonum çaldı.

Karşımdaki kadın, ağlamaklı bir sesle sevgilisinin onu terk ettiğini anlattı. Sesi titriyordu ama asıl çırpınışı şuradaydı:

“Ne olur, bir şey söyleyin. Siz, bu işin kitabını yazdınız. Bilirsiniz.”

Duraksadım. Çünkü her ilişki farklıydı. Hazır bir cümleyle kimseyi geri getirmek mümkün değildi. Ama o konuşma ben-de güçlü bir iz bıraktı.

İnsanlar bazen bir cümleye tutunmak ister.

Bir kelime, bir kapıyı aralayabilir.

Doğru ifade, duyguyu dönüştürebilir.

O telefon konuşmasıyla atılan tohum, yıllar içinde büyüdü. Hikâyeler birikti, sorular çoğaldı. Ve bugün, elinizde tuttuğunuz bu kitap ortaya çıktı.

Neden hissetmek yetmez de ifade etmek gerekir?

Neden bazı duygular ancak söze döküldüğünde tamlık kazanır?

Felsefeci Ludwig Wittgenstein’in söylediği gibi: “Dilimin sınırları, dünyanın sınırlarıdır.” Yani ifade edebildiğimiz şeyi düşünebilir, dönüştürebiliriz. Psikoterapistler de buna benzer şekilde, kişinin kendini açıkça ifade edebilmesinin hem iyileşmenin hem de gerçek ilişkilerin temel koşulu olduğunu savunur.

İfade etmek, yalnızca içimizi dökmek değil; kendimize, karşımızdakine ve hayata karşı nasıl durduğumuzu da göstermektir.

Hissetmek insani bir içgüdüdür; ifade etmekse iletişimin yapı taşıdır.

Bu kitap, işte tam da bu farkın üzerinde duruyor.

Nasıl söylerim?

Ne desem de kırmadan doğru anlaşılabilsem?

Ya da bazen sadece susmasam da konuşabilsem...

Bu kitap, gündelik hayatın içinden seçilmiş iletişim anlarında size yol göstermek için yazıldı.

Beş bölümden oluşuyor. Her biri, hayatın içinden sık karşılaştığımız bir konuşma biçimine odaklanıyor.

- **Para Konuşmak:** Borç, alacak, zam istemek gibi para etrafındaki zor konuları nasıl daha açık ve saygılı konuşuruz?
- **Harekete Geçirme ve İkna:** Manipülasyona başvurmadan karşımızdakinin içsel motivasyonuna dokunarak nasıl ikna ederiz?
- **Zor Konuşmalar:** Hayır demek, sınır koymak, çatışmaları yapıcı biçimde ele almak için hangi dil kalıpları işe yarar?
- **Kötü Haber Vermek:** Ayrılık, işten çıkarma ya da kayıp haberlerini daha insani bir dille nasıl iletiriz?
- **Özür ve Onarım:** Gerçek bir özür nasıl dilenir, güveni yeniden inşa etmek mümkün müdür?

İstedığınız bölümden başlayabilir, ihtiyacınız olan yerde sayfaları karıştırıp bakabilirsiniz.

Kısa formüller, örnek cümleler, egzersizlerle desteklemeye çalıştığım anlatının pratik olmasına özen gösterdim. Örnek ifadeleri okurken bazı yerlere kendi kelimelerinizi koyabilmeniz için elverişli bir yapı oluşturmaya çalıştım.

Umuyorum ki bir konuşmanın ucunda dururken bu sayfalarda size cesaret verecek bir cümle bulursunuz.

Kelimeler, doğru kullanıldığında yalnızca anlatmaz; onarır, dönüştürür, yakınlaştırır.

Ve bazı kapılar sadece doğru cümleyle açılır. Belki de sizinkini birlikte buluruz.

Para Konuşmak

Para hakkında konuşmak... Basit gibi görünen bu konu, çoğumuz için karmaşık duyguların tetiklendiği bir alan. Çünkü para, sadece bir alışveriş aracı değil; değer, utanç, öz güven, korku, mahremiyet gibi birçok kavramla iç içe geçmiş durumda. Bir arkadaşla hesap paylaşırken boğazımıza düğümlenen cümle, müşteriden ödeme isterken yaşadığımız huzursuzluk, zam istemeyi aylarca ertelememiz... Bunların hiçbirinin tek sebebi para değil. Asıl mesele, parayla birlikte gelen duygular.

Çoğumuz parayla ilgili konuşmaları ertelemek, yumuşatmak ya da tamamen kaçınmak eğilimindeyiz. Çünkü para konuşmanın “ayıp” olduğu ve para konuşmanın “paragözlük” olduğu gibi kalıplarla büyütüldük. Para istemek kötü, çok kazanmak şüpheli, para hakkında konuşmak ise yüz kızartıcı bir mesele gibi gösterildi. Ama gerçek şu: Para, hayatımızın tam ortasında duruyor ve onun hakkında konuşmayı öğrenmeden para meselesini halledemeyiz.

Şimdi gelin, bu sessizliği birlikte çözelim. Parayla aramıza örülen görünmez duvarları fark edelim. Bu bölüm, parayla ilgili inançlarımızı sorgulayarak daha net, daha cesur ve daha sağlıklı konuşmalar yapabilmemiz için bir başlangıç olacak.

Parayı düşündüğümüzde içimizde ilk ne belirliyor? Bu sorunun cevabını hemen hızlıca vermeye çalışmayın. Biraz düşünelim, parayla ilgili inançlarımızı gözden geçirelim.

- Parayla ilgili deneyimlerimiz hangi anılara, hangi kişilere ya da hangi duygulara dokunuyor? Örneğin, çocukluğumuzda evimizde para hakkında neler konuşulurdu?
- Paranın eksikliği hangi duyguları hissettirirdi? Utanç, suçluluk ya da kaygı yaşar mıydık?

Bunları sorgulamak, parayla kurduğumuz ilişkinin derinliklerine inmemizi sağlayacak.

Bu yüzleşme, bizi gerçekten özgürleştirecek ve parayla olan ilişkimizi daha sağlıklı hâle getirecek. Çünkü insan ancak iç dünyasındaki duyguları kabullendiğinde onları değiştirebiliyor.

Parayı Rahatça Konuşmanın Anahtarı

Parayı rahatça konuşabilmemiz için önce kendi değerimize inanmamız gerekiyor. Emeliğimizin, zamanımızın, bilgimizin ve sunduğumuz hizmetin değerini gerçekten kabul ediyor muyuz? Bu sorunun cevabı net değilse para konuşurken zorlanmamız çok normal. Öncelikle şunu unutmayalım ki biz para istemiyoruz bir **değer takası** yapıyoruz. Karşı tarafın elindeki değer, para ise bizim elimizdeki değer, ona vereceğimiz ürünün ya da hizmetin kalitesi, ortaya çıkaracağı fayda ve karşılayacağı ihtiyaçlar. Bizim için yeterince önemli gibi gözükmeyen herhangi bir konu (bir sorunun cevabı ya da bir problemin hızlı çözümü), karşı taraf için çok kritik olabilir.

Belki yaptığımız bir iş ya da hizmetin karşı taraf için ne denli büyük bir değer ifade ettiğinin farkında olmayabiliriz. Bir işi

yaptığımızda kendimize, “Ne var ki bunda, zaten yapmam gerekiyordu,” dediğimizde aslında kendi değerimizi aşağı çekiyoruz ve **karşı taraf da bunu hemen hissediyor**.

Kendimizi değerli görmek, parayı rahatça konuşmak için atabileceğimiz en güçlü adım. Çünkü biz kendimizi değerli gördüğümüzde, karşımızdaki kişi de buna ikna olacaktır.

Diyelim ki maaşınızı konuşacaksınız. İçinizdeki çekingenliği kenara bırakıp rahatça şöyle söyleyebilirsiniz:

— *Bu işi yapmak için hem deneyimime hem yetkinliklerime güveniyorum. Bu nedenle benim için ideal ücretin bu olduğunu düşünüyorum. Siz ne dersiniz?*

Emin olun, böyle konuştuğumuzda karşı taraf da bizim kendimize duyduğumuz güvene karşılık vermek isteyecek. Elbette önemli olan bu cümlelerin altını dolduracak kadar deneyim ve yetkinliğe de sahip olmak. Aksi hâlde yarattığımız değeri de doğru fiyatlandıramayız.

Net ve Açık Konuşmak İşimizi Kolaylaştırır.

İletişimde karmaşayı yaratan şey, çoğu zaman lafı dolandırma-mızdır. Özellikle konu, para olduğunda sözcükleri yuvarlama eğilimi daha da artıyor. Belki nazik görünmek veya karşı tarafı kırmamak adına parayı açıkça dile getiremiyoruz.

Fakat şunu düşünün: Biz net olmadığımızda, karşı tarafın da kafası karışır ve sonuçta iletişim gereksiz yere karmaşık hâle gelir.

Bundan kurtulmak için çok basit bir yol var: **Direkt ve net konuşmak.**

Örneğin bir arkadaşınızla hesap paylaşıırken şöyle diyebilirsiniz:

— *Bugün hesabı paylaşalım mı? Senin için de uygunsa hesabı eşit olarak bölüşebiliriz.*

Müşterinizden ödeme talep ederken de net ve sıcak bir şekilde:

— *Ödemenizi zamanında yapmanız, birlikte daha rahat çalışmamıza yardımcı oluyor. Bu konuda desteğiniz benim için çok kıymetli.*

Böylece karşı taraf da sizin ne istediğinizi anlar, gereksiz gerilim ya da yanlış anlamalar yaşanmaz.

Ben şahsen geciken ödemeleri takip ederken müşteriye şöyle derim:

— *Aylık ödeme planımızı yapıyoruz. Ödeme günü hakkında bilgi alabilirsek çok seviniriz.*

Bu, şu anlama gelir: Sizin gibi benim de dönen bir çarkım ve ödeme planım var.

Empati Kurmayı Unutmayalım.

Para konuşurken iki tarafın da duygularını dikkate alırsak, konuşmamız daha kolay ve samimi olur. Belki karşımızdaki kişi de bizim gibi para konuşmaktan çekiniyordur, onun da kaygıları vardır.

Fiyatı ya da bütçeyi yükseltmek istediğinizde karşı tarafın zorlandığını fark ettiniz diyelim. Bunu fark ettiğinizi ona hissettirin:

— *Sizi anlıyorum, bütçenizi zorlamak istemem. Her iki tarafın da kazanmasını sağlayacak nasıl bir ortak yol bulabiliriz?*

Böyle konuştuğumuzda, karşı taraf empatiyle yaklaştığımızı hissederek rahatlar. Sonuç olarak her iki taraf da kendini güvende hissederek samimi bir iletişim kurmuş olur.

Reddedilmekten Korkmayın.

Belki para konuşmaktan çekinmemizin altında “Hayır” cevabı almaktan duyduğumuz kaygı yatıyordur. Bu, çok insani bir durum ama unutmamalıyız ki aldığımız cevap, kişisel değildir. Yaptığımız öneri belki o anda karşı taraf için uygun değildir; **bu, bizim değersiz olduğumuz anlamına gelmez.**

Reddedilmeyi kişiselleştirmemeyi öğrendiğinizde parayı daha rahat konuşabileceğinizi fark edeceksiniz. “Hayır” cevabı aldığınızda bile kendinizi güvende hissetmek mümkün. Örneğin maaşınıza zam isteğiniz reddedildiğinde şöyle diyebilirsiniz:

— *Anlıyorum ve buna saygı duyuyorum. Peki, bu konuyu tekrar değerlendirme fırsatımız olur mu?*

Bu yaklaşım hem sizi korur hem de karşı tarafın daha esnek olmasına yardımcı olur.

Pratik Yaparak Alışkanlık Kazanın.

Her beceride olduğu gibi para konusunda rahat hissetmek de pratikle geliyor. Küçük adımlarla başlayabiliriz. Arkadaşlarımızla, ailemizle günlük yaşantımızda daha net ve rahat konuşma denemeleri yapabilir, örneğin dışarıda hesabı paylaşırken açık ve rahat olup şöyle diyebiliriz:

— *Bugün hesabı yarı yarıya ödeyelim mi?*

Başlangıçta garip gelebilir ama kısa sürede alışmak mümkün. Bu küçük pratiklerle güçlendikçe daha büyük konuşmalarda kendimizi rahat ve güvende hissetmemiz çok kolay olacak.

Parayı rahat konuşmak demek, kendimizle rahat bir ilişki kurmak demek. Önce kendi içimizde bunu sağladığımızda, hayatımızdaki diğer ilişkilerde de bu rahatlığı hissedeceğiz.

İş Görüşmesinde Maaş ve Para Konuşmaları

Biliyorum, iş görüşmesinde konu, maaşa gelince zorlanabiliyoruz. İçimizden belki şöyle diyoruz:

- Çok söylesem yanlış anlaşılır mıyım?
- Az söylersem kendime haksızlık mı etmiş olurum?
- Acaba yanlış bir rakam söylersem işi kaybeder miyim?

İşte bu bölümü yazarken tam da bu hisleri göz önünde bulundurdum. Şimdi birlikte maaş ve yan hakları rahatça konuşmanın yollarını keşfedelim.

Görüşmeye Gitmeden Önce:

Kendinizle Anlaşın.

Öncelikle kendimize dürüst olmak ve içimizden geçen gerçek rakamı bulmak önemli. Başkaları ne diyor, sektör standardı nedir diye düşünmeden önce şunu netleştirmekte fayda var:

- Bizi ne mutlu eder?
- Yaptığımız işin değeri nedir?
- Kendi yaşam standartlarımızı korumak için nasıl bir maaş ihtiyacımız var?
- Çekince bedelimiz nedir? (Müzakerede duracağımız nokta, hayır diyeceğimiz rakam)

Bu sorulara verdiğimiz cevap, bize içeriden bir güç verecek. Çünkü net olduğumuzda, bunu karşı tarafa hissettirmek de kolaylaşır.

Net, Samimi ve Rahat Olun.

Maaş konuşmasını yapmadan önce sektör hakimiyetimiz, bizimle aynı pozisyondaki kişilerin maaş aralıkları, rakip firmaların verdiği ücret aralıklarına hâkim olmamız çok önemli. Ay-

rica görüşme yaptığımız pozisyon için beklenen teknik ve kişisel yetkinliklere sahip olmamız da işveren açısından değer ifade eder.

Görüşmede maaş beklentimiz sorulduğunda, çekinmeden, açık ve samimi bir dille ifade etmeliyiz. Maaş istemek, ayıp veya utanılacak bir şey değil. Aksine, hakkımızı net bir şekilde söylememiz, kendimize olan güveni gösterir.

Mesela şöyle bir cümleyi rahatça kullanabilirsiniz:

— *Bu pozisyon için deneyimimi ve becerilerimi ve sektör ücret aralıklarını da hesaba kattığımızda maaş beklentim X TL civarında. Tabii sizin teklifinizi duymaya da açığım. Birlikte değerlendirebiliriz.*

Kendinizi Küçümsemeyin.

İş görüşmelerinde birçok kişi, “fazla” istediğini düşünerek kendi değerini aşağıya çekiyor. Siz, bunu yapmayın. Yaptığınız işe, harcadığınız zamana ve bilgi birikiminize sahip çıkın. Çünkü biz, kendimize değer verirsek karşı tarafın da bize değer vermesi kolaylaşır.

Örneğin şöyle diyebilirsiniz:

— *Tecrübeme ve şimdiye kadar başardıklarım baktığımda, söylediğim rakam bana makul ve adil geliyor. Eminim siz de benim emeğime değer veren bir yaklaşım gösterirsiniz.*

Bu, sizin kendinize duyduğunuz güvenin altını çizerek ve karşı taraf bunu net bir şekilde hisseder.

Eğer size önerilen teklif düşündüğünüzün altında kalıyorsa yan haklar isteyerek adım atmalarını rica edin.

— *Kendimi daha değerli ve motive hissedebilmem için yan haklar konusunda nasıl bir esneklik gösterebilirsiniz?*

Müzakerede en önemli unsurlardan biri de taviz almadan taviz vermemektir. İlk maaşımızın her zaman baz oluşturacağını unutmayın.

Karşı Tarafın Durumunu da Gözetin.

Görüşmeler, karşılıklı anlayışla ilerlediğinde daha verimli geçer. Karşımızdakinin bütçesini ya da şirketin durumunu da düşünmemiz, bizi daha samimi yapar. Böyle bir empati, görüşmeyi yumuşatır ve herkes rahatlar.

Şu ifadeyi kullanabilirsiniz mesela:

— *Bütçenizin sınırlarını anlayabiliyorum. Belki iki tarafın da üstünde anlaşabileceği ortak bir çözüm bulabiliriz. Sizin aklınızdan geçen nedir?*

Bu tarz bir yaklaşım, güvenli bir iletişim ortamı sağlar ve her iki tarafı da rahatlatır.

Reddedilmekten Korkmayın.

Evet, bu zor bir kısım, biliyorum. Hiç kimse reddedilmekten hoşlanmaz. Ama unutmayın, maaş teklifimiz kabul edilmezse reddedilen biz değil, sadece söylediğimiz rakamdır. Bunu, kişisel algılamayın.

Örneğin, eğer beklediğiniz rakam uygun bulunmazsa şöyle söyleyebilirsiniz:

— *Anladım, bu rakama şu an için çıkamıyorsunuz. Üç aylık performansımı gördükten sonra tekrar değerlendirelim mi?*

Bu ifade, reddedilmeyi kişisel algılamadığımızı ve çözüm odaklı olduğumuzu gösterir. Bu da bize ayrı bir güç katar. Ayrıca maaşımızın tekrar gözden geçirilme konusundaki beklentimizi de satır arasında ifade etmiş oluruz.

*Kelimeler, doğru kullanıldığında yalnızca anlatmaz;
onarır, dönüştürür, yakınlaştırır.
Ve bazı kapılar sadece doğru cümleyle açılır.*

Bazen insan, söyleyemedikleri yüzünden kendi zihninde dolaşır durur. Oysa doğru kelime, zihni de kalbi de berraklaştırır.

Nasıl Söylenmeli? bu berraklığın peşine düşüp konuşmanın yalnızca bir ifade değil, aynı zamanda bir duruş olduğunu hatırlatıyor. Her cümlemin bir niyet taşıdığını, her kelimenin ilişkilerde bir iz bıraktığını sakın bir tonda anlatıyor.

Hayatın zor anlarında yönümüzü kaybetmek kolaydır. Para konuşmaya çalışırken, bir sınır çizerken, bir yarayı onarmaya uğraşırken ya da kötü bir haberi kibarca iletmeye hazırlanırken insanın elinde sağlam bir rehber olması büyük güç verir. Bu kitap, o gücü, doğru sözü bulmanız için formüllerle sunuyor.

Özel hayatta ya da iş yaşamında; zorlu durumlarla karşılaştığımızda veya kritik bir adım atmamız gerektiğinde, elimizdeki en güçlü araç doğru cümleyi kurabilmektir. Bu kitap, tam da bu anlarda zihnimizde beliren “Nasıl söylemeli?” sorusuna yalnızca teorik bir çerçeve sunmakla kalmayıp pratik ve uygulanabilir yöntemlerle de yol gösteriyor. Kelimelerin gücünü anlamak, onları doğru anda en etkili şekilde kullanmak isteyen herkes için güvenilir bir kılavuz.

KAMELYA ASAL

Bosch Home Comfort Türkiye,
İnsan Kaynakları Müdürü

Başak Tecer, zor konularda konuşma ve ikna etme yöntemlerini akıcı ve yalın örneklerle çok güzel anlatmış. Bir çırpıda okunası bir kitap.

CİHANGİR KAVUNCU

Yönetim Danışmanı

www.remzi.com.tr

ISBN 978-975-14-2262-0



9 789751 422620

KDV'den muaf