

Keyifli Okumalar Dileriz

Binlerce kategoride milyonlarca PDF e-kitap, ders kitapları, dergiler ve romanlara platformumuz üzerinden ücretsiz ulaşabilirsiniz.

RESMİ WEB SİTEMİZ

<https://rantey.org>

Yedek ve Duyuru Kanallarımız

Sitemize erişim engeli gelmesi veya adres değişikliği durumunda aşağıdaki kanallardan güncel giriş adresine erişebilirsiniz:

- Telegram: <https://t.me/birkitapbir>
- WhatsApp Kanalımız : <https://whatsapp.com/channel/0029VbDHv8uE50Us4lvMoc0Y>

**GAZANFER
BALABAN**

**ÖZEL
BASKI**

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ





ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ
GAZANFER BALABAN

© 2018, Eftalya Kitap

**Bu kitabın her türlü baskı hakkı, anlaşmalı olarak
Eftalya Kitap'a aittir. Kaynak gösterilip alıntı yapılabilir.
İzinsiz hiçbir yolla çoğaltılamaz.**

Eftalya Kitap
Tür: Kişisel Gelişim

Yayın Yönetmeni
Akif Bayrak

Yayın Koordinatörü
Gülseren Bayrak

Editör
Yasemin Güler

Kapak Tasarım
C. Kemal Yürekli

İç Tasarım
Burhan Maden

ISBN
978-605-2198-37-7

Baskı
Nisan 2020

Yayınevi Sertifika No: 29485
Tic. Sic. No:893116

Baskı
Korza Yayıncılık
Sertifika No: 40961

Eftalya Kitap Yediveren Yayınlarının Tescilli Markasıdır.

Yediveren Yayınları Eğitim Hiz. Tic. Ltd. Şti.

Şenlikköy Mh. Şehit Muammer Yüzsüren Sk. No:17 B Blok D: 2 Florya Bakırköy-İSTANBUL

Tel: +90 212 506 13 84 / +90 212 506 13 85 / Fax: +90 212 506 13 86

Ücretsiz PDF Kitap Arşivi: <https://ranterey.org>

www.eftalya.com.tr / info@eftalya.com.tr

GAZANFER BALABAN

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ



İçindekiler

İLETİŞİM.....	11
İLETİŞİMİN TEMEL AMAÇLARI.....	20
Var Olmak.....	20
Bilgi Edinmek	21
Paylaşmak	21
Etkilemek	22
Eğlendirmek.....	22
İlişkileri Geliştirmek	23
Kişilik Geliştirmek	24
Gereksinimleri Gidermek	24
İLETİŞİMİN TEMEL ÖZELLİKLERİ	26
İLETİŞİM SÜREÇLERİ.....	30
Kaynak.....	31
Kaynağın Özellikleri	31
Mesaj	32
Sözel Mesajların Taşınması Gereken Özellikler.....	34
Sözel Olmayan Mesajların Taşınması Gereken Özellikler	34

Kodlama (Şifreleme).....	35
Kod Açma	35
Kanal	36
İletişim Kanalları	36
Alıcı (Hedef).....	37
Alıcının Taşınması Gereken Özellikleri	38
Etkin Bir İletişim İçin Alıcının Taşınması Gereken Özellikleri.....	38
Algılama Ve Değerlendirme	40
Geri Bildirim (Feedback).....	41
İLETİŞİM TÜRLERİ	50
Sözlü İletişim	51
Sözsüz İletişim	54
Sözsüz İletişimin Diğer Kodları	57
Beyaz	58
Kırmızı	59
Yeşil	59
Sarı	60
Siyah	60
Mavi.....	61
Kahverengi	61
Turuncu	62
Mor	62
Pembe.....	63
Gri	63
Yazılı İletişim	66
İLETİŞİM ŞEKİLLERİ	68
Kişinin Kendisiyle İletişimi	68
Kişiler Arası İletişim	70

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ

Grup İletişimi	73
Örgütsel İletişim.....	75
Kitle İletişimi	77
Farklı Ortamlarda İletişim	80
İLETİŞİM ENGELLERİ	83
Sözcüklere Boğulma (Verbalizm).....	84
Anlatılanların Karıştırılması.....	84
Mesajı Algılayamama.....	85
İlgi Duymama.....	85
Fiziksel Çevrenin Verdiği Rahatsızlıklar.....	85
Fizyolojik ve Psikolojik Rahatsızlıklar	86
İletişimin Yapıcı Engelleri	86
İletişimin Bozucu Engelleri	87
İletişimin Kişisel Engelleri	87
İletişimin Kanal Engelleri	93
İletişimin Psikolojik Engelleri	93
İletişimin Teknik Engelleri	94
Fiziksel Uzaklık	94
Zaman Baskısı	95
Kesintiler	95
İLETİŞİMİN FONKSİYONLARI.....	98
Enformasyon.....	98
Sosyalizasyon.....	98
Motivasyon.....	99
Tartışma.....	99
Eğitim.....	99
Kültürel Gelişme	99
Eğlence.....	100

Entegrasyon.....	100
Bilgi Sağlama İşlevi	100
İkna Etme ve Etkileme İşlevi	101
Emredici ve Öğretici İletişim	101
Birleştirme İşlevi.....	101
BEDEN DİLİ.....	103
SÖZSÜZ İLETİŞİM ARAŞTIRMALARI	105
Tekrarlayıcı	108
Çelişkili	108
Tamamlayıcı	109
Alternatif	110
Güçlendirici/Hafifletici.....	111
Düzenleyici	112
BEDEN DİLİNİN PRATİK UYGULAMALARI.....	113
Gönderici Olduğunuzda	115
Alıcı Olduğunuzda	121
Gözlemci Olduğunuzda	123
BEDEN DİLİNİN ÖNEMİ	126
Beden Dilinin Amacı	131
Beden Dilinin Genel ve Kültürel Özellikleri	132
BEDEN DİLİNİN ALANLARI	135
Yüz İfadeleri	135
Yüzle Bağlantılı Yatıştırıcı Davranışlar.....	139
Mimikler.....	155
Mimiklerde Kültürel Farklılıklar.....	161
Eller Ve Kollar.....	166
Konuşma Sırasında En Çok Kullanılan El Hareketleri	176
Bacak Ve Ayak Hareketleri.....	190

JESTLERDE KÜLTÜREL FARKLILIKLAR	206
BEDEN DİLİNİZ NE ANLATTIYOR?	209
Bedensel Temas	209
Mesafe	211
Farklı Ortamlar, Farklı Mesafeler	214
Statü	216
Duruş	217
Dokunma	219
Konum	220
Üstünlük	221
Yükseltme	221
El Pozisyonu	223
Beden Hareketi	224
Teslimiyet	225
Bedeni Alçaltmak	225
Bakışları Kaçırarak	227
Uzaklaşmak	228
SES	230
Sesin İşitilebilirliği (Yüksekliği)	231
Ses Organlarının Eğitimi	231
İFADENİN KUVVETLENDİRİLMESİ	233
Vurgu ve Tonlama	233
ÜSLUP	235
İçtenlik	236
Duruluk	236
Akıcılık	237
Özgünlük	237
Açıklık	238

Kuvvet	239
İmge	239
İncelik	240
Duygunluk	241
Hareket	241
Taklit	241
KAYNAKLAR	243

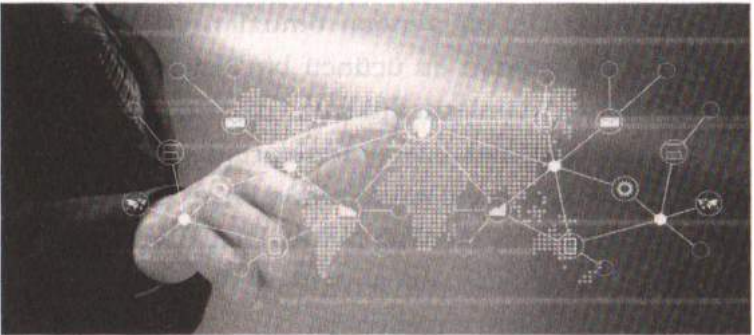
İLETİŞİM



1 963 yılının tarihî bir gününde, Cleveland, Ohio’da, otuz dokuz yaşındaki deneyimli polis detektifi Martin McFadden, bir dükkân vitrininin önünde bir aşağı bir yukarı yürümekte olan iki adamı seyretmekteydi. Adamlar sırayla dükkâna yöneliyor, içeri bir bakış atıyor ve ardından da yürüyüp uzaklaşıyorlardı. Birkaç turun ardından, sokağın sonunda birbirlerine sokulan adamlar, bir yandan omuzlarının üzerinden bakmaya bir yandan da üçüncü bir kişiyle konuşmaya başladılar. Adamların dükkânı “dikizlediğinden” ve bir soyguna girişmek üzere olduklarından kuşkulanan detektif harekete geçti; adamlardan birini aşağı aldı ve üzerinde gizlenmiş bir silah buldu. Detektif McFadden üç adamı da tutuklayarak soygunun önüne geçmiş ve olası can kayıplarını engellemişti.

McFadden'in detaylı gözlemleri, Birleşik Devletler Yüksek Mahkemesi'nin verdiği dönüm noktası sayılan bir kararın temelini oluşturdu. Bu karar ABD'deki her polis tarafından bilinmektedir. Mahkemenin verdiği karar 1968'den itibaren polis memurlarına, davranışları suç işlemek üzere olduklarını gösteren şüpheli kişileri durdurup herhangi bir yetkileri olmaksızın üstlerini arama imkânını tanıdı. Bu kararla Yüksek Mahkeme, doğru bir şekilde gözlemlenip çözümlendikleri takdirde sözel olmayan davranışların suç göstergesi olabileceğini ortaya koymuştur. Dava, düşünce ve niyetlerimizle sözel olmayan davranışlarımız arasındaki ilişkinin açık bir kanıtıdır. Daha da önemlisi, karar bu türden bir ilişkinin var ve geçerli olduğunu yasal olarak tanımıştır.

Bu yüzden, birisi karşınıza çıkıp da sözel olmayan davranışların bir anlam ifade etmediğini ya da güvenilir olmadığını söylediğinde, bunun tam aksini ortaya koyan ve zamana direnmiş olan bu davayı hatırlayın.



İletişim, geniş anlamda, “kişi ve çevresi arasında iki yönlü ilişkiyi ilgilendiren tüm aşamalar” olarak tanımlanabilir. Dinamik, akıcı, devamlı ve değişken bir süreçtir. İletişimi “herhangi bir işaret yardımı ile duygu, düşünce ve anlamların nakli ya da değiş tokuşu” olarak da tanımlayabiliriz.

İletişim, bir kişiden diğer kişi veya kişilere, mesajın (iletinin) aktarılmasıdır. İnsanın kendini sosyal bir varlık olarak ifade etmesi zorunludur. İnsan, çevresi ile iletişim kurarak yaşar. Onun her davranışı, konuşması, susması, duruşu ve oturma biçimi, kendini ifade etmesidir; yani çevresine mesaj iletmesidir. İletişim; bilgi üretme, iletme ve algılama sürecidir. İletişim kurmakta asıl amaç, anlaşılabilir mesajların gönderilmesi ve karşı tarafın tutum ve davranışlarında değişiklik yapmaktır.

Bir tanım yapmak gerekirse; duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına anlatılmasına “iletişim” denir.

İletişim kavramı o denli değişik alanlarda kullanılıyor ki birbirinden çok ayrı anlamları yükleniyor. Yazılı kaynakların taranması yöntemiyle yapılan bir araştırmada sözcüğün 4560 kullanımı derlenmiş ve daha sonra 15 anlamı belirlenmiştir:

1. Düşüncenin sözel olarak (konuşma ile) karşılıklı değiş tokuşu.

2. İki kişinin birbirini anlaması, insanın karşısındaki kendini anlatabilmesi.
3. Organizma düzeyinde bile olsa ortak davranışa olanak veren etkileşim.
4. Bireyde benlikle ilgili olarak belirsizliğin azaltılması.
5. Duyguların, düşüncelerin, bilgi ve becerilerin aktarılma süreci.
6. Bir kişi ya da bir şeyin başka bir kişiye/bir şeye içinden aktarımla, değiş tokuşla dönüşme, değişme süreci.
7. Yaşayan bir evrenin parçalarının ilintilenmesi, bağlantılarının kurulması süreci.
8. Bir kişinin tekelinde olanın başkalarıyla paylaştırılması, başkalarına da aktarılması süreci.
9. Askerî dilde iletinin (komutun) gönderilmesi ile ilgili araç, usul ve teknikler.
10. İletiyi alanın belleğinin, iletiyi gönderenin beklentisine uygun yanıt verecek şekilde uyarılması.
11. Organizmanın ortamdaki uyarıya verdiği fark edilir yanıt, ortamdaki değişime uyarlanma yanıtı, bu yanıtla diğerini etkileme.
12. Kaynaktan çıktıktan sonra iletiyi alan için bir uyaran olan davranış.

13. Kaynağın karşı tarafı etkilemeyi amaçlayan davranışı.
14. Belli bir konumdan, yapıdan bir diğerine geçiş süreci.
15. Güç (iktidar) kaynağı olarak kullanılan mekanizma.

Bilgi paylaşma faaliyeti olan iletişim, kişilerin kendini ifade edebilme ve kendilerini dinletme gereksinimleri sonucunda ortaya çıkar. Bu tanımlar doğrultusunda iletişim konusunda şunları söyleyebiliriz. İletişim toplumun temelini oluşturan bir sistem, örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araç ve bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir teknik, sosyal süreçler bakımından zorunlu bir bilim, sosyal uyum için gerekli bir sanattır.

İletişim insanların toplu yaşamasının ürünü ve gereğidir. İnsanlarda iletişim kurma gereksinimi doğuştandır ve bir arada yaşayan insanların ilişki kurmadan, etkileşmeden yaşamları sürdürmeleri olanaksızdır. İnsanların içinde bulundukları değişik sosyal grupların özelliklerine göre iletişimin amacı ve biçimi değişir. Birey iletişim aracılığıyla çevresi ve kendi yaşamında etkin ve belirleyici olmak ister. Buna göre kişi açısından özel amaçları farklı olsa bile asıl amaç; çevre üzerinde etkin olmak, karşısındakilerde davranış oluşturmak, tutum değiştirmek ve geliştirmektir.

Kuşkusuz, bütün insanların her iletişim eyleminde bilgilenmek, ikna etmek, bilgilendirmek, yönetmek, eğlenmek vb. bir dizi nedeni ve amacı vardır. Bu amaçların bir kısmı, karşılığını/ödülünü hemen elde etmek istediğimiz amaçlardır; bir kısmı uzun vadeli beklentilere dayanır.

Wilbur Schramm, amaçlarla ilgili beklentileri “gecikmeden ödüllendirilme”ye ve “sonradan ödüllendirme”ye yönelik beklentiler olarak sınıflandırır. İletişimde bulunanlar bazı iletileri daha üretirken ya da aktarıırken ödüllendirilmiş olurlar.

Örneğin, ozanın şiir yazarken, müzisyenin beste yaparken ya da konser verirken, öğretmeninin ders anlatırken, yöneticinin bir toplantıda yeni iş projelerini açıklarken aldıkları keyif ve bunun hedef aldıkları kişilerce de paylaşılacağını ummaları gecikmeden ödüllendirilme beklentisi ile ilgilidir. Buna karşılık ozanın ya da yayınevi yetkililerinin şiirlerin beğenilip satışı artıracığını, öğretmenin mesleki becerisinden ötürü ileride övgü ile anılacağını ya da meslektaşları tarafından takdir edileceğini, yöneticinin yeni projeleri kabul ettirip işinde daha üst bir konuma ya da gelire kavuşacağını umması, iletişimde geleceğe yönelik bir yatırımın, başka deyişle sonradan ödüllendirilme beklentisinin örneklerini oluştururlar. Bu iletişim amaçları, karşılığı hemen beklendiğinde “tüketime” yönelik; daha sonra-

ki ödüllendirilmeler hedeflendiğinde “araçsal” olarak ayırt edilebilir.

Beklentilerin zamansal boyutu ne olursa olsun, bireylere göre amaçları çok çeşitli olan iletişimin temel bir amacından söz edilebilir mi? Bu soruya yanıt verebilmek için insanın doğumundan başlayan iletişim yaşantılarına kısaca değinmek yararlı olacaktır:

Yeni doğan bir bebek kendi başına hiçbir şeyi yapamaz. Ne kendi ne başkalarının davranışları ne de fiziksel çevresi üzerinde herhangi bir denetimi, amaçlı olarak etkileme gücü yoktur. Kısa bir süre sonra fizyolojik bazı becerileri gelişir; başını, kollarını ve ayaklarını isteyerek oynatmaya başlar. Sonra çıkardığı seslerle çevresinde istendik davranışlar yaratabildiğini gözler ve bunu kullanır. Bir yaş civarında istediği şeylere uzanır, istemediklerinden uzaklaşır. Böylece çevresini belirlemeye ve etkilemeye başlar. Akıl yürütme becerisini kazanması bu yönde temel bir adımdır. Daha sonra konuşmayı öğrenir. Önce sözcüklerle, sonra tümcelerle derdini anlatmayı, istediklerini belirtmeyi becerir. Bu, aynı zamanda konuşma yoluyla çevresinde daha fazla etkin olabildiğinin bilincine varması demektir. Başka deyişle deneme yanılma ve taklit yoluyla çıkardığı ve başkalarınca anlamı olan seslerin önceki sesçil ve sessiz davranışlarından daha etkili olduğunu kavrar. Bir kez konuştuğundan sonra durmadan

soru sorar, bu sorulara aldığı yanıtlarla canlı ve cansız çevresini tanımlamayı ve anlamlandırmayı sürdürür. Okulda, yeni bilgilerle birlikte, belli bir biçimde akıl yürütmeyi öğrenir.

Genişleyen çevresinde diğer insanları tanır, değerlendiren, yargılar; fiziki çevresi ile ilgili görüşleri genişler ve biçimlenir. Bu arada kendisi hakkındaki düşünceleri ve değerlendirmeleri de önem ve yoğunluk kazanır. Gençlik ve yetişkinlik çağlarında yaşadığı ortama, koşullara ve içine girdiği ilişkilere göre belirlenen çevresiyle etkileşimde bulunur ve bu durum yaşamı boyunca sürüp gider. Bütün bunlar iletişim yaşantılarıdır. Bu yaşantılarla birey emir vermeyi-almayı, başkalarından istemeyi-onların isteklerine yanıt vermeyi öğrenir, olgular ve olaylar hakkında ve bunların nasıl gerçekleştikleri, bozuldukları, geliştikleri, değiştikleri hakkında az çok bilgilenir.

İnsan bunca zahmetli, doyum verdiği kadar hatta belki de ondan daha çok sıkıntılı ve üzücü ilişki ve iletişim yaşantısına neden katlanır ve bunları sürekli çoğaltmaya çalışır? Neden bu konulara ilişkin düşüncelerini, bilgilerini genişletip derinleştirmeye uğraşır?

Berlo'ya göre "Amaçlı olarak etkilemek, değiştirmek için iletişim kurarız.". Böylece, birey için iletişimin temel amacı, kendisi ile çevre arasında başlangıçta kendisi yeniden olumsuz olan ilişkiyi etkileyebilmek,

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ

yönlendirebilmek, eş deyişle, dış güçlerin hedefi olmak yerine, kendisini güçlü kılabilmeyi sağlayabilmektir.

Bu bağlamda iletişim, insanın çevresi ve kendi yaşamı üzerinde etkin ve belirleyici olabilme çabasını yansıtır. Bireyin bu çabasının ardında başkalarından hemen ya da sonraki bir zamanda kendi isteklerine uygun yanıtlar, tepkiler alabilme beklentisi yatar. Bu beklentimizin bilincinde olup olmamamız ya da geçmişte kurduğumuz iletişimlerdeki temel amacımızı anımsayıp anımsamamamız önemli değildir.

İLETİŞİMİN TEMEL AMAÇLARI



Çocukluğumuzdan beri gözlemlerimiz ve uygulamalarımız bize sözel ve sözel olmayan iletişim kodlarını kullanarak çevre üzerinde etkili olunabileceğini öğrettiği için bu konuda alışkanlık kazanırız. Kısaca iletişimin kişi açısından özel amaçları ne olursa olsun, temeldeki amacı çevre üzerinde etkin olmak, başkalarında davranış, tutum geliştirmek ve değiştirmektir.

Bütün bu yorumlardan sonra iletişimin temel amaçlarını somut olarak şu şekilde sıralamak mümkün olabilmektedir.

Var Olmak

Toplumsal bir varlık olan insan, diğer insanlardan yalıtılmış bir biçimde uzun süre yaşayamaz. Toplum-

sal yaşamın işleyişi insanın diğer insanlarla iletişimini zorunlu kılmaktadır. Her birey kuracağı kişiler arası iletişimle kendi varlığının anlamını kavradığı gibi, kişiler arası iletişim ile yaşamın amacını belirlemekte ve yaşamdan doyum elde etmektedir. Var olmanın temel amacı, bir yandan toplumla bütünleşen, toplumdaki sosyal olayların neden-sonuç ilişkisini kavrayan ve topluma ait olan bireyler yaratırken, diğer yandan da düşünce, duygu, tutum ve davranışları ile beğenilerek kabul edilmiş insan kimliğinin yarattığı saygınlık ve onur, var olmanın anlamını ortaya koymaktadır.

Bilgi Edinmek

İnsanlar geçmiş yaşantılardan günümüze kadar olan tüm yaşam biçimlerini irdelemek ve bu süreçte olup bitenleri öğrenmek istemişlerdir. İletişim, bir yandan kişinin dış dünyasını anlamada kolaylık sağlarken diğer yandan da kişiler arası etkileşimler yoluyla içselleştirdiği bilgileri öğrenmesini, tartışarak yeni anlamlar kazanmasını ve yeni bilgiler edinmesini sağlamaktadır.

Paylaşmak

İnsanın sosyal bir varlık olması onun sahip olduğu bilgi, duygu, düşünce akımları, gerçeklik ilişkisi, ideoloji, idol, inanç, tutumlar ve birçok davranışlarını pay-

laşmasını güdüsel olarak zorunlu kılmaktadır. Paylaşmak bu yönüyle çift taraflı işleyen bir iletişim sürecidir. Birey bir taraftan bilgi edinmeyi arzularken diğer taraftan da bilgilendirmeyi istemektedir. Bu durum ortak yaşam ilişkisinin bir gerekliliğidir.

Etkilemek

İletişim sürecinde bireyler, birbirlerinin tutum, davranış, duygu ve düşüncelerini etkilemektedir. Kişi, iletişim kurduğu kişiyi kendi istediği yönde etkilemeye çalıştığı gibi, karşı tarafın etkisi altında da kalabilmektedir.

Etkileme süreci bireysel olabileceği gibi toplumsal düzeyde de olabilmektedir. İnsanları kendimize benzetmeye çalışmamızın nedeni onlar tarafından kabul edilme ve beğenilme egomuzu tatmin etmektir. Toplumsal etkilemeyi ise çok farklı siyasal görüşlere sahip olan bireyleri kendi belirlediğimiz veya sahip olduğumuz siyasal görüşler doğrultusunda yönlendirmek olarak açıklayabiliriz. Etkileme süreci beraberinde yöneltmeyi de getirmektedir.

Eğlendirmek

Eğlenmek ve eğlendirmek insanların iletişim aracılığı ile diğer kişilerle birlikte iyi vakit geçirmesini amaçlamaktadır. Bireysel anlamda mutlu olmayı başaran in-

sanlar daha kolay iletişim kurabilmekte ve kendilerine olan güven ve yeterlik duygularını doyuma ulaştırabilmektedirler.

Eğlenme kültürü tüm toplumların ortak amaçlarından biridir. Mitolojik gösterilerden tutun da folklorik gösterilerle devam eden bu süreç, günümüz dans etme ve farklı müzik ve eğlence türleri ile giderek artmaktadır. Bu süreçte kişi bir taraftan eğlenirken diğer taraftan da yalnızlığını gidermenin bir yolunu bulmuş oluyor.

İlişkileri Geliştirmek

Temel gereksinimlerin başında sevilme ve saygı duymak gelmektedir. Bu nedenle kişiler arası iletişim kurma amacının temelinde sevmek, sevilme ve saygı duyma gibi gereksinimlerin karşılanması vardır. Tüm insanların en büyük gereksiniminin, sevmek ve diğerleri tarafından sevildiği, saygı gördüğü, beğenildiği ilişkileri geliştirmek olduğu düşünüldüğünde ilişkileri geliştirmenin önemi kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. bireyler kurdukları iletişim yoluyla yalnızlık, gerginlik ve soyutlanmışlık duygularını azaltmakta, yarattıkları paylaşımlarla çaresizliklerini gidermektedirler. İletişim kurma ve ilişkileri geliştirme yeteneğinin doğuştan gelen bir özellik olduğu düşünüldüğünde ilişkileri geliştirmenin insan yaşamı için ne denli önemli olduğu görülmektedir.

Kişilik Geliştirmek

İletişimin temel amaçlarından birisi de bireylerde sağlıklı bir kişilik geliştirme sürecidir. Bireysel düzeyde kişilik, toplumsal düzeyde kimlik kazanma sürecinin temelinde, kişilerin ilişkileri sırasında bulunduğu ortamlar ve ilişki kurduğu kişiler, yeni rol ve statüler ile birlikte kişilik ve kimlik kazanmaları yer almaktadır. Kişinin diğerleri ile nasıl ve hangi yönde iletişim kurduğu ve iletişim sırasında hangi rolleri üstlendiği toplumsal yapı içinde bir kimlik ve kişilik edinmesini sağlamaktadır.

Gereksinimleri Gidermek

Kişiler yaşamlarını devam ettirebilmeleri için temel gereksinimlerini bir şekilde karşılamak zorundadırlar. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi'nde belirtildiği gibi kişiler öncelikle fizyolojik (yemek, içmek, barınmak, cinsel istek gibi) gereksinimlerini gidermektedirler. Fizyolojik gereksinimlerini gideren insan ikinci adımda psiko-sosyal gereksinimlerini karşılar. Fizyolojik gereksinimler yaşamda kalmamızı sağlarken psiko-sosyal gereksinimler bizi yaşama bağlar. Biri var olmaktır, diğeri ise var olmayı anlamlı ve coşkulu bir biçimde sürdürmeyi çabalamaktır. Psiko-sosyal gereksinimler ise şöyle sıralanabilir: Korunma ve güvende olma, ait

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ

olma, sevme sevilme, öz değer, saygınlık ve kendini gerçekleştirir. Birbiri ile ardışık olan bu düzenleme yaşamın temel gereksinimlerini oluşturur. Bu gereksinimler basamağının birçok aşamasında kişinin iletişim kurması gerekmektedir. Böylece iletişim kurma yolu ile gereksinimlerini karşılayarak fizyolojik ve psiko-sosyal alanda doyuma ulaşabilecektir.

İLETİŞİMİN TEMEL ÖZELLİKLERİ



İletişim üzerine yapılan araştırmalar, çalışmalar, iletişimün üç temel özelliğinin olduğunu ortaya koymuştur. Bunlardan ilki iletişim etkinliğinin insanları gerektirmesidir. İletişim ancak insanların birbirini anlama ihtiyaçları sayesinde kurulabilir. İkinci olarak iletişim, paylaşımı gerekli kılar; yani iletişimde gönderici ve alıcı, mesajın ortak bir anlamı üzerinde anlaşmalı-

dırlar. Son olarak iletişim semboliktir. Semboller; jestler, mimikler, sesler, harfler, rakamlar ve sözcüklerdir. Alıcı ve gönderici mesaja aynı anlamı verdikleri zaman, tam olarak iletişim ortaya çıkar.

Sosyal etkileşim aracı olan iletişim, aynı zamanda insan ihtiyaçlarının doğurduğu, hatta insanın temel faaliyetlerinden biridir. İletişim olgusunun bazı temel özellikleri vardır. Bu özellikleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

a) İletişim İnsan Davranışlarının Bir Ürünüdür: İletişim; coğrafi, sosyal ve benzer çevresel değişkenlerin insan üzerindeki bir etkisi olmadığı gibi basit bir etkileşim aracı da değildir. Tüm insan topluluklarından iletişim olgusuyla karşılaştırılmış hatta toplumların varlığı, grupların devamlılığı için gerekli olan değişkenlerin başında iletişim görülmüştür.

İnsan, iletişim ihtiyacını sürekli duymuştur ve duymaya devam edecektir. Çocuk, çevresini algılamaya başladığı andan itibaren belirli ölçüde iletişime de başlar, zamanla yeteneklerine ve çevreyle ilişkisine bağlı olarak iletişim gücü gelişir. İnsan, yaşamın ilk yıllarından itibaren isteklerini belirtmek için kelimeleri kullanmaya başlar; bazı ilkel sesleri çıkartır, zamanla sinama yanılma yoluyla konuşmayı öğrenir. Daha sonra, çevre ve eğitimin etkisiyle, kişinin konuşma bilgisi, kullanacağı kelime sayısı gelişir. Bu gelişmeye paralel olarak, iyi bir alıcı veya kaynak olma yolunda ilerler.

b) İletişim Dinamik Bir Olgudur: İletişimin ikinci temel özelliği dinamik olmasıdır. Kültürel yapıdaki değişime paralel olarak iletişim değişir. Yeni çevresel olguların ortaya çıkması, yeni deneyimlerin, yeni kelimelerin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Zamanla bazı kelimeler veya kavramlar, yerini yenilerine terk eder. Bilgi işlem sistemindeki gelişmeler, dokümanların değerlendirilmesinde yeni bir dili doğurur. İnsan-makine ilişkisi, iletişimde yeni kavramların gelişmesine yol açar.

Her dilin canlılığını koruması için kendini yenilemesi gerekir. Dildeki değişme mesajın, dolayısıyla iletişim biçiminin değişmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal organizasyonların değişmesi ve gelişmesi de iletişimi etkilemektedir. Küçük bir işletmede yüz yüze iletişim ilişkisi geçerliken bu örgüt büyüdükçe yazılı iletişim ön plana çıkmaya başlar.

c) İletişim Belirli Kalıplara Bağlıdır: İletişim ilişkisi belirli kalıplar içerisinde gerçekleştirilir. İletişim kalıpları, genel kültürel yapıya bağlı olarak gruplarda oluşturulur ve kişilerin kabul etmeleri oranında süreklilik kazanır. İletişimde kullanılan sözler, özel işaretler bir bölgenin haritasına benzer. Bir bölgenin haritası, o bölgenin tüm özelliklerini vermez; ama belirgin özelliklerini yansıtır. Bir haritada neyin doğru olduğu, verilen detayın kullanım amacına bağlıdır. Bir bölgenin uçuş haritası kara yolu haritasından farklıdır. İletişimde kul-

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ

lanılan deyimlerin, kelimelerin, işaretlerin bazen değişik anlamları vardır. Bu kelimeler ve işaretler, iletişim kalıbı içerisinde anlamını bulur. İletişim kalıpları, kişilerin anlaşması, başka bir deyişle mesajın etkili olması için gereklidir. İletişim kalıbı iyi düzenlenirse işaretler, kısaltmalar anlamlı hâle gelir, mesajın etkisi artar.

İLETİŞİM SÜREÇLERİ



İletişim, “duygu ya da düşüncelerin ve bilgilerin iki ya da daha çok kişi arasında paylaşılması ve anlamalarının ortak kılınması süreci” olarak ele alınabilir. İnsanlar arasındaki tüm konuşmalar iletişim olarak kabul edilemez. İletişimde esas olan anlamaktır. Bilgilenmek ve öğrenmek anlamak değildir. İletişimde bulunmak karmaşık ve zaman alıcı bir süreçtir. İletişim süreçlerini etkili olarak kullanmak, bu süreçleri iyi anlamak ve yeterlilik düzeyini artırmakla mümkün olur. Etkili iletişim becerileri etkileşim içerisine girme, uygun bir mesajı yayma, aktarma ve bu aktarma için uygun yöntemleri kullanma olarak açıklanabilir. İletişim süreci, gönderici ve alıcı konumundaki iki insan ya da insan grubu arasında gerçekleşen bilgi, tutum, duygu, düşünce, beceri, davranış ve benzeri alışverişidir.

Kaynak

İletişim sürecinin işleyişi kaynak ile başlar. Kaynak mesajın kodlayıcısıdır. Kaynak, iletmek istediği mesajı önce kodlar yani anlaşılabilir işaretlere dönüştürür sonra kodladığı mesajı, kanal (iletişim aracı) vasıtasıyla gönderir. Başarılı bir iletişim kaynağın uygunluğuna bağlıdır. Alıcının algılayamadığı bir mesaj onun açısından sadece bir gürültüdür.

Kaynağın Özellikleri

a) Kaynak bilgili olmalıdır: Kaynak, bilgisi oranında kodlama, mesajı gönderme gücüne sahiptir. Kaynağın bilgili olması iletişimin sürekliliğini etkiler. Eğer kaynak gerekli bilgiye sahip olursa alıcının istediği bilgileri sağlayabilir. Yoksa kaynak bir aktarıcı olmaktan ileri gidemez. Örneğin iletişim aracı bir kitap olsun. Bu durumda asıl kaynak, kitabın yazarıdır. İletişim kitap aracılığı ile kurulmuşsa kitabı kullanırken kişi ne ölçüde bilgili ve bilgisini açık ifade edebilirse iletişim o ölçüde etkili olur.

b) Kaynak kodlama özelliğine sahip olmalıdır: İyi kodlanmayan bir mesajın etkisi olmaz. Kodlama özelliği kaynağın, alıcı ile kültür bağı kurmasına da bağlıdır. Aynı kültürde gönderilen mesajlar daha etkili olur.

- c) Kaynak düzlem ve rolüne uygun olmalıdır: Kaynağın göndereceği mesaj ile statüsü ve rolü arasında ilişki olmalı. Yoksa mesaj ya alıcılarda işleme konmaz ya da olumsuz etki yapar.
- d) Kaynak tanınmalıdır: Etkin bir iletişim için alıcının kaynağı tanıması gerekir. Alıcı, mesajları kaynağın özelliğine göre değerlendirir. Tanınmayan veya olumsuz tanınan kaynağın mesajları alıcı üzerinde etki yapmaz.

Mesaj

Alıcı için uyarı görevi yapan sinyal ya da sinyaller birleşimidir. Mesaj, kaynağın fikirlerinin ve isteklerinin sembollere dönüşmüş hâlidir. İletişimin görünür yönü genellikle mesajlardır. Çünkü alıcılar mesajların anlamını, amacını ve etkisini algılamak durumundadır. Bu nedenle mesaj, iletişim türünü ve etkinliğini belirlemede önemli rol oynar.

Mesaj; düşünce, duygu ya da bilginin kaynak tarafından kodlanmış biçimidir. Mesaj, kaynağın ürettiği sözel, görsel ve işitsel simgelerden oluşan somut bir üründür. Mesaj, kaynağın alıcıya gönderdiği veri iletileridir.

Mesaj;

Bir konuşma ise duyulan mesaj,

Yazılı sözcükler ise okunan mesaj,

Jest ise görülen ve hissedilen mesajdır.

Mesajın etkin iletişim sağlayabilmesi için taşıması gereken şartlar şunlardır:

- a) Hedefin bilgi, düşünce ve deneyimlerine uygun olması.
- b) Hedefin tutum, inanç ve değer yargılarına uygun olması.
- c) Hedefin ihtiyaç istek ve amaçlarına uygun olması.
- d) Hedefin ilgi alanlarına uygun olması.
- e) Hedefin toplum içindeki rollerine ve konumuna uygun olması.

Mesaj sözlü ya da sözsüz (vücut dili) olabilir. İletişimde mesajın dili ve içeriği büyük önem taşır. Mesajın en önemli özelliği dilidir. Mesaj dili açık, net ve kesin bir nitelik taşır. Mesajın ikinci özelliği içeriğidir. İçeriği de açık, net ve kesin bir nitelik taşınmalıdır.

- Mesaj anlaşılır olmalı.
- Mesaj açık olmalı.
- Mesaj doğru zamanda iletilmelidir.
- Mesaj uygun kanalı izlemelidir.
- Mesaj, kaynak ve alıcı arasında kalmalıdır.

Sözel Mesajların Taşınması Gereken Özellikler

Sözel iletişim, konuşma ve yazmadır. Yazılı talimatlar, iş mektupları, organizasyon, el kitapları, eğitim çalışmaları, grup tartışmaları, toplantılar, konuşma şeklinde yapılan görüşmeler sözel iletişim türleridir. Sözel iletişim kelimelere dayalıdır. Mesajlar kelimelerle iletilir. Kelimeler hem konuşma hem de yazılı olabilir. Her iki mesajın da etkin olabilmesi için uygun kelimeler kullanılmalıdır. Sözel iletişimin bir başka çeşidi de resim ve sayılara dayalı grafik iletişimidir. Bu iletişimde mesaj, sayı veya resim, renk olarak verilir. Resim ve desenler sade olmalıdır. Grafikler kısa alt yazılar ile açıklanmalıdır.

Sözel Olmayan Mesajların Taşınması Gereken Özellikler

Sözel olmayan mesajlar, jest ve mimiklere dayalı mesajlardır. Yüz yüze iletişimde sık kullanılır. Sözel olmayan mesajla etkin iletişim sağlanabilmesi için jest ve mimiklerin kaynak ve alıcılarca tanımlanmış olması gerekir. Ayrıca izleyicilerce de bilinmelidir. Jest ve mimikler kültürel yapıya göre anlam kazanır. Bazen uzun cümlelerin anlamını basit bir harekete sığdırmak mümkündür.

Kodlama (Şifreleme)

Bilginin, düşüncenin, duygunun, iletişime uygun hazır bir mesaj hâline getirilmesine kodlama denir. Kodlama bir mesajın iletişim kanallarının özelliklerine uygun olacak şekilde bir simgeleştirme sistemi aracılığıyla fiziksel olarak iletilebilecek veya taşınabilecek biçime çevrilmesidir.

Kodlama basit el hareketlerinden karmaşık bir matematik formülüne kadar çok geniş bir alanı kapsayabilir. Kodlama simgelerin anlama dönüştürülmesidir. Simge (sinyal) mesaja iletmesi amacıyla verilen fiziksel biçimdir. Simgenin içeriğiyle ya da anlamıyla hiçbir ilgisi yoktur. Sadece mesajın fiziksel varlığını ya da biçimini ifade eder.

Kod Açma

Mesajın yorumlanarak anlamlı bir şekilde algılanmasına kod açma denir. İletişim sürecinde mesajlar ancak kod açma yoluyla anlam kazanır. Kodlama, kaynak, kod açma, alıcı tarafından yapılır. Alıcı ile kaynağın mesaja aynı anlamı vermesine referans veya izafet çerçevesi denir. Kod açmada ortak bir dil kullanmak şarttır.

Kanal

Kanal, sinyali taşıyan herhangi fiziksel araçtır. Sesi-miz, bedenimiz bir kanaldır. Görsel sinyalleri ışık dal-gaları, ses sinyallerini hava dalgaları taşır. Kanal tek-nik olarak telefon, toplumsal olarak okul, gazete ve vb. gibi. Kanal, mesajın göndericiden alıcıya ilettiği yoldur.

İletişim Kanalları

Yönetim tarafından belirlenen ve kabul edilen ileti-şim kanalları ikiye ayrılır:

1. Resmî

- a. Emir komuta zinciri
- b. İnternet öneri ve şikâyet kutuları
- c. Şirket dergisi işletme toplantıları

2. Gayriresmî

- a. Dedikodu
- b. Söylenti haberi
- c. İşletme dışı gruplaşmalar
- d. Yöneticilerin çalışanlarla resmî olmayan ko-nuşmaları

Işık dalgaları, radyo dalgaları, ses dalgaları, telefon kabloları, sinir sistemi gibi mesaj taşıyan araçlar kana-

lıdır. Mesajın bozulmadan iletilmesi uygun bir kanalla mümkün olur. Çünkü mükemmel bir kara yolu, otomobil için önemlidir. Ancak tren açısından bir anlam ifade etmez. Bu bakımdan mesaj için uygun bir kanal, iletişim açısından bulunması gereken önemli bir unsurdur. Sözlü iletişimde kanal, havadır. Telefon görüşmelerinde kanal, telefon kablolarıdır. Radyo ve televizyonda kanal, frekanslardır. Kanal, kaynak ve alıcı arasındaki bağıdır. İnsanın beş duyu organı onun iletişim kanallarıdır. Sözlü iletişim kanallarından bazıları dergiler, gazeteler, bültenler, ilan tahtaları, toplantılar, brifingler, panellerdir.

Alıcı (Hedef)

Alıcı, kodlanmış mesajı alan ve kodunu açan kişiye denir. Alıcı, mesajı taşıyan sembolleri algılayıp anlam vererek, iletişimi sonlandırır ya da kendisi bir mesaj göndererek kaynak konumuna geçer. Bir iletişimin tam olması, mesajın alınmasına bağlı iken, etkin olması, mesajın alınması ve istenen davranışın alıcı tarafından gönderilmesine bağlıdır. Gönderilen mesajı alan kişi, grup ya da kitleye iletişim sürecinde alıcı denir. Karmaşık iletişim sistemlerinde, askeriyede olduğu gibi gizli kodlar kullanılır ve alıcıya ilave olarak bir kod çözücü gerekir. Kaynak gibi alıcının da iletişim kurma yeteneği, onun iletişim becerisine, tutumuna, tecrübe ve bilgisine bağlıdır.

Alıcının Taşınması Gereken Özellikleri

İletişimin tam ve etkin olabilmesi için alıcının iyi ve aktif bir dinleyici olması gerekir.

Alıcının aktif bir dinleyici olabilmesi için;

- Sessizlik içinde olması,
- Dinlerken her türlü ön yargı, ön tipler, değerlendirmeler ve genellemelerden uzak olması,
- Göndericiye karşı sempati göstermesi,
- Sabırlı olması ve konuşmacının sözünü kesmemesi gerekir.

Alıcının aktif bir dinleyici olmasını engelleyen unsurlar şunlardır:

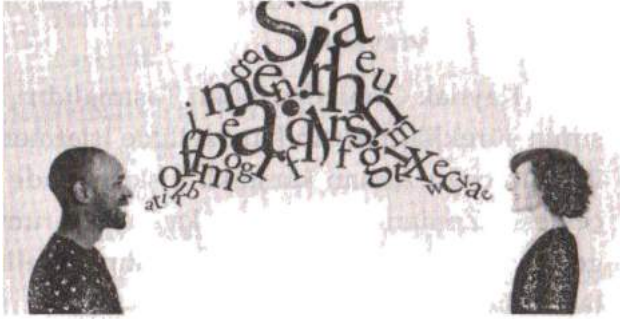
- Alıcının göndericiye karşı olan tutumu,
- Alıcının göndericiye karşı olan güveni ve inancı, kişisel unsurlar (ön yargı, tutum hatası, algılama hatası gibi) mesajın farklı değerlendirilmesine neden olur.

Etkin Bir İletişim İçin Alıcının Taşınması Gereken Özellikleri

- a) Alıcı Mesajı Algılayabilmelidir: Alıcı, mesajı alabilmek için bazı yeteneklere sahip olmalıdır. Her şeyden önce alıcı, gönderilen mesajı algılayacak

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ

düzeyde olmalı, algılama engeli olmamalıdır. Sözlü iletişim için alıcının duyma yeteneğine sahip olması gerekir. Yoksa iletişim kurulamaz. Alıcı aynı zamanda mesaja kayıtsız kalmamalı yoksa etkin iletişim olmaz.



- b) Alıcı Bilgili Olmalı ve Geri Besleme Sistemine Sahip Olmalıdır: Alıcının gerekli bilgiye sahip olması mesajın gönderilmesini etkiler. Bilgili birine gönderilecek mesaj daha kısa, daha özgür olur. Konusunda bilgili olmayana ise daha uzun ve açıklamalı mesaj gönderilir. Alıcının mesaj konusunda geri besleme sistemine sahip olması mesajın etkisini daha çabuk görmek mümkün olur.
- c) Alıcı Seçici Olmalıdır: Kişiler mesajları, ihtiyaçlarına, olaylara ve kişilere karşı tutumlarına, alışkanlıklarına ve değer yargılarına göre değerlendirir. Bunun için kişiler, mesajları seçerler. Seçici-

lik, mesajın kaynağın istediği biçimde algılanmasını engeller.

- d) Alıcı Bulunduğu Düzleme Uyabilmeli: Mesajlar; düzlemine, konumuna göre değerlendirilir. Bunun için kaynak ile alıcının aynı düzlemde bulunması gerekir. Bu durumda alıcı, kaynağın isteklerini kavrayabilir.
- e) Alıcı, Kaynak Olma Özelliğini Taşımalıdır: İletişimin sürekliliği açısından özellikle işletmelerde iletişim çoğu zaman karşılıklı ilişki hâlinde gerçekleşir. Zaman zaman alıcı, kaynak durumuna geçer. Bu nedenle alıcı, kaynak olma özelliğini taşımalıdır.

Algılama Ve Değerlendirme

Bir mesajın anlam ifade edebilmesi için önce verilerin algılanması gerekir. Bunun için önce mesaj filtre edilir. Filtre, kaynak ve alıcının mesajları değerlendirmesidir. Algı da kişinin bir bilgiyi duyma, organize etme, anlama ve değerlendirmesidir. Algılama, bir olay üzerinde duyular yoluyla bilgi edinmedir. Bir kişinin içinde bulunduğu durum, beklentileri, geçmiş yaşamı, toplumsal ve kültürel unsurlar algılama sürecini etkiler. Bunun için kişiler aynı mesajı farklı yorumlarlar. Algılama farklılığı, dışsal ve içsel olmak üzere 2 unsura bağlıdır.

Algılamada Dışsal Faktörler

Yoğunluk

Sıklık

Hareketlilik

Tekrarlama

Yenilik

Benzerlik

Farklılık

Algılamada İçsel Faktörler

İhtiyaçlar

Amaçlar

Motivasyon

İnanışlar

Değerler

Tutumlar

Umutlar

Beklentiler

Arzu ve istekler

Geçmiş tecrübeler

Alışkanlıklar

Geri Bildirim (Feedback)

İletişim sürecinin son halkasını geri bildirim olarak ifade edilen feedback oluşturmaktadır. En genel tanımıyla kaynağın gönderdiği mesaja karşılık hedef kitlenin verdiği cevap mesaja geri bildirim adı veril-

mektedir. Dolayısıyla geri bildirim alıcının göndericiye verdiği cevap olarak kabul edilmektedir. Geri bildirim (feedback) sibernetik bilimi ile ilişkilendirilebilir. Dengeyi kontrol bilimi olan sibernetik, Yunanca “dümenci” kelimesinden türetilmiştir. Geri bildirim ile sibernetik ilişkisini yansıtmaları açısından aşağıdaki örnek önem taşımaktadır.

“Eğer dümenci iskeleye yanaşmak isterse dümeni geminin sancak tarafına kırar. Ve ardından, dümeni sancak tarafına kırdığı ölçüde geminin baş tarafının iskele etrafında ne kadar uzaklıktan döndüğünü ve dümenin düzelip düzelmediğini izler. Gözleri geri beslemeyi, yani geminin baş tarafının dümeni ilk hareket ettirmesine verdiği tepkiyi almasına olanak sağlar.”

Kaynak, kodladığı mesajı bir kanal ile hedef kitleye ulaştırır. Hedef kitle mesajı çözümledikten sonra mesajı cevap verir. Bundan sonra mesajın hedef kitle (alıcısı) kaynak (gönderen) konumuna, kaynağı da hedef kitle konumuna geçmektedir. Bir diğer ifadeyle iletişim sürecinde kaynakla alıcı yer değiştirmektedir. Bu geriye dönüş işlemine geri bildirim (feedback) adı verilir.

Geri bildirim, iletişim sürecinin ve etkin iletişimin olmazsa olmaz koşulu olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle kişiler arası iletişim sürecinde yer alan aktif dinlemede kullanılması gereken geri bildirimde temel amaç karşıdakini anlamaktır. Mesajın hedef kitle üze-

rinde nasıl bir etki oluşturduğu ancak geri bildirim sayesinde anlaşılabilir. Buradan da anlaşılacağı üzere, geri bildirim kaynağa, mesajına hedef kitlenin istek ve beklentileri doğrultusunda yeni şekil ve içerik verme imkânı sağlamaktadır. Hedef kitle ise geri bildirim sayesinde kendisinin ne oranda dikkate alınıp alınmadığını gözlemleme imkânı bulmaktadır. Geri bildirim imkânı verilmeyen hedef kitleler kaynağa karşı daha katı bir tutum sergilerken; geri bildirim imkânı bulan hedef kitleler ise mesajı daha kolay benimseme yoluna gidebilmektedir. Diğer yandan geri bildirime verilen önem, kişilik yapısının da bir göstergesini oluşturmaktadır. Gururlu ve otoriter kişiler geri bildirimini görmezlikten gelerek gerekli önemi vermezken; iyi ve başarılı konuşmacılar ise geri bildirime duyarlılık göstermektedirler.

Geri bildirim, iletişimi tek yönlü ve pasif bir süreç olmaktan çıkararak çift yönlü ve aktif bir sürece dönüştürmektedir. Anında oluşan geri beslemede hedef kitle kaynağın direkt etkisi altındadır. Mesela dinleyicilerin direkt yuhalamaları ya da tıslamalarını duyan bir konuşmacı, konuşması esnasında anında geri besleme verebilir. İletişim sürecinde pozitif ve negatif olmak üzere iki farklı geri besleme türünden söz etmek mümkündür. Genel olarak pozitif geri besleme hedef kitleyle iletişimi teşvik ediciyken, negatif geri besleme; iletişimi değiştirici ya da tamamen sonlandırıcı bir nitelik taşımaktadır.

Aşağıda negatif ve pozitif geri besleme konusunda telefon görüşmelerini içeren iki ayrı örnek sunulmaktadır.

Negatif geri bildirim örneği:

- Ali?
- Evet.
- Ben Veli, sınıfta önünde oturan...
- Sen, şu kalemle kafasını kaşıyan?
- Öyle miii! Hiç farkında değilim. Sanırım farkında olmadan yapıyorum... Dersten sonra benimle beraber kahve içer misin diye soracaktım?
- Şaka mı yapıyorsun?

Yukarıdaki diyalog negatif geri beslemeye örnek teşkil etmesi açısından önem taşımaktadır. Burada hedef kitlenin negatif yaklaşımının iletişimi sona erdirdiği görülmektedir.

Pozitif geri bildirim örneği:

- Ali, ben Veli?
- Oooo merhaba Veli. En son maçtan sonra dizin nasıl oldu?
- İdare eder.
- Okula nasıl gideceksin?
- Derse katılamayacağım.

- 20 dakika içinde gelip sana yardım edeceğim, tamam mı?
- Tamam.

Bu örnek ise pozitif geri beslemeye örnektir. Burada hedef kitlenin iletişime teşvik edici konumda olduğu göze çarpmaktadır. Diğer yandan iletişim sürecinde etkili geri bildirim, insanlara güçlü ve zayıf yönlerini ortaya çıkarmalarını sağlamaya yardımcı olabilecek gerekli bilgileri sunması nedeniyle önem taşımaktadır. Bu açıdan bakıldığında geri bildirimin, öğrenmeyi hızlandırmak ve uzmanlığı geliştirmek için çok güçlü bir metot olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Geri bildirim, iş yaşamında da birçok yarar sağlamaktadır. Bunun farkına varan birçok Amerikan firması iş yaşamında geri bildirimden yararlanmaktadır. Personele iş arkadaşları hakkında yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya giden değerlendirmeler yaptırılmak suretiyle iletişim ve katılım duygusu geliştirilerek çalışanların motivasyonu artırılmaya çalışılmaktadır. Günlük yaşamda insanlar, iletişim sürecinde geri bildirim esnasında birtakım yanlışlar yaparak diğer insanların önüne engeller koyabilmektedirler. Bu engelleri genel hatlarıyla 10 ana başlıkta toplamak mümkündür:

1. Geri bildirim olaylarla değil, kişilerle ilgili hükümler verir. İnsanların geri bildirim oluşturmada yaptıkları yanlışlardan biri muhtemelen yargılayıcı tabirler

kullanmalarıdır. Eğer siz birine “Sen çok eskidin.” veya “Yeni bir takım arkadaşına ihtiyacın var.” gibi sert mesajlar yolluyorsanız siz bu insanı yargılıyorsunuz demektir. Yargılayıcı geri bildirimler insanları savunmacı hâle getirir. Böyle bir durumda karşıdaki kişi enerjisini yargılayıcı ataklarınızdan korumak için harcar.

2. Geri bildirim oldukça hayalidir, soyuttur. Geri bildirim oluşturmada bilinen ikinci yanlış genellemelerin kullanımudur. “Sen çok iyi bir lidersin.”, “Sunumda harika bir iş çıkarttın.” veya “Çok akılselim bir insan-sın.” gibi klişeleşmiş ibarelerin kullanılmasıdır. Biri bu tarz sözleri duyduğunda övgü aldığı için muhtemelen mutlu olacaktır ama sizden övgü alacak kadar neyi iyi yaptığı hakkında herhangi bir fikri olmayacaktır. İyi yaptığı bir şeyi tekrarlaması için birini teşvik etmek istiyorsanız önceden ne yaptığının farkına varmasını sağlamanız gerekir. Bunu yaptığınız takdirde kişi aynı olumlu davranışı sergilemeye çalışacaktır.

3. Geri bildirim diğerleriyle ilgili konuşur. “Ayşe yeni atamadan dolayı şaşkın, basit tekniklerle yönettiğimi söylediler.” gibi cümleler etkili olmayan geri bildirimlerdir. Karşınızdaki kişi, insanların nerede bu tarz fikirlere sahip olduklarını veya kapalı kapılar ardında ne konuştuklarını merak eder. Daha kötüsü; bu cümleleri duyan birinin içine kapanık bir hâl alması veya çalışanlara gücenmesi söz konusu olabilir. Sonuçta geri

bildirim alan kişi savunmacı bir yapıya bürünerek sizin geri bildirimlerinizi duymada isteksiz davranabilir.

4. Negatif geri bildirim pozitif mesajlar arasında verilir. Birine olumsuz bir şey söylemek isteyen biri, önce olumlu bir şey söyleyebilir, ardından negatif ibareyi yollayabilir ve tekrar olumlu bir mesajla ortamdaki havayı yumuşatmak durumunda kalabilir. Kişi iyi niyetli olsa bile bu durum asla olumlu geri bildirim yaratmaz. Burada hedef kitle iki pozitif mesajı görmez ve akılda kalan ve karşıdakini etkileyen şey negatif ibare olur.

5. Geri bildirim genelleştirmelerle abartılır. Diğer çok bilinen hata “her zaman” veya “hiçbir zaman” gibi kelimelerin kullanılmasıdır. Bu kelimeleri duyan insanlar, savunma pozisyonuna geçerler ve zamanlarının çoğunu da sizin yaptığınızı iddia ettiğiniz şeyin ne zaman olduğunu hatırlamaya çalışarak geçirirler.

6. Geri bildirim davranışın arkasındaki motivasyonu analiz eder. Bir kişinin karşıdaki insana, “davranışının arkasındaki nedeni kesin olarak bildiğini” söylemesi yanlış birtakım sonuçlara yol açabilecektir. Çünkü kişinin karşıdakinin niyetini veya tam anlamıyla ne düşündüğünü bilmesi mümkün değildir. Böyle bir durumda geri bildirim karşıdaki kişinin size gücenmesine neden olabilir.

7. Geri bildirim çok uzun sürer. Genelde insanlar başka birilerine geri bildirim gönderirlerken ne zaman

duracaklarını bilemezler. Öğüt verirler, kişisel deneyimlerini anlatırlar ve başkalarının problemlerini çözmeye çalışırlar. Geri bildirim alan kişi bunu sindirmek için zamana ihtiyaç duyar.

8. Geri bildirim ima edici gözdağı içerir. Bir çalışana işten çıkarılabileceğini ya da tehlikede olduğunu söylemekle o kişinin olumlu bir davranışa teşvik olması ya da kötü bir davranıştan kaçınması beklenemez. Bu karşıdaki kişide sadece nefret uyandırır.

9. Geri bildirim manasız ve yersiz mizah kullanır. Geri bildirim göndermek sizin için uygun değilse veya düşünmeden konuşuyorsanız, geri bildirimde alay edici bir tavır sergiliyor olabilirsiniz. Örneğin sabah toplantısına 10 dakika geciken birine “tünaydın” demek bu insanı çok etkileyip davranışını değiştirmesine sebep olmayabilir.

10. Geri bildirim ifade değil, sorudur. “Gelecek toplantımızda daha etkili olabileceğinizi düşünüyor musunuz?” gibi soru tarzlı geri bildirimler karşıdaki kişi üzerinde olumlu bir etki bırakmaz. Bu tür cümlelerin alaycı tavırlar içeriyor olması, karşıdaki kişinin savunmacı bir tavır almasına hatta ve hatta doğrudan size karşı tavır almasına yol açabilir.

Etkin bir geri bildirim:

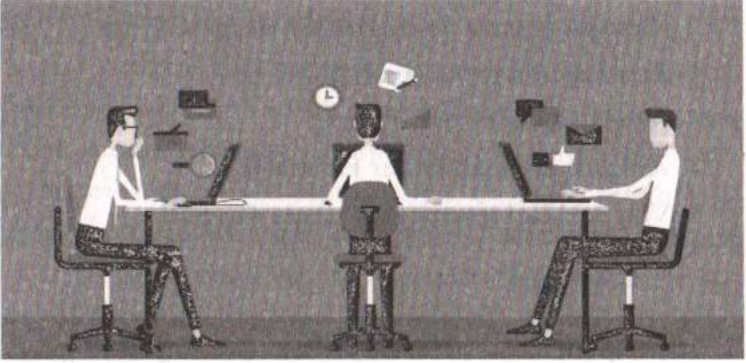
1. Kaynağa yardımcı olmayı amaçlar.

2. Mesajın tam bir karşılığıdır.
3. Zamanlaması tamdır.
4. Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve seçiktir.
5. Yapıcıdır ve davranış üzerinde durur.

Etkin olmayan geri bildirim ise:

1. Mesajın anlamını özel olarak içermez ve geneldir.
2. Mesajın anlamı ile doğrudan ilgisi yoktur.
3. Zamanlama itibarıyla hatalıdır.
4. Kişiyi ve kişiliği vurgular.
5. Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır.
6. Veri ve bilgi içermez, yoruma dayalıdır.

İLETİŞİM TÜRLERİ



İletişim türlerini sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve yazılı iletişim olmak üzere üç gruba ayırabiliriz. Son dönemlerde önemi artan elektronik iletişimi de bir iletişim türü olarak değerlendirebiliriz. Bir başka sınıflandırmaya göre ise iletişimi, kişinin kendisi ile iletişimi, kişiler arası iletişim, grup iletişimi ve kitle iletişimi şeklinde sınıflandırabiliriz. İletişim kaynağı açısından iletişimi sınıflandırdığımızda ise kişisel iletişim, örgütsel iletişim ve kitle iletişimi kavramlarıyla karşılaşırız.

Bir başka iletişim sınıflandırmasına göre ise iletişim, toplumsal ilişkiler sistemi olarak iletişim, kişiler arası iletişim, grup iletişimi, örgütsel iletişim ve toplumsal iletişimdir. Grup ilişkilerinin yapısına göre iletişim; biçimsel olmayan (informel) iletişim ve biçimsel (formel) iletişim, dikey ve yatay iletişimdir. Kullanılan kanallara göre iletişim; görsel ve işitsel iletişim, dokunma ile iletişim, telekomünikasyon, kitle iletişimi şeklindedir. Kullanılan kodlara göre iletişim; sözlü iletişim, yazılı iletişim ve sözsüz iletişim şeklinde sınıflandırılabilir. Zaman ve mekân boyutuna göre iletişim, yüz yüze ve uzaktan iletişim olarak sınıflandırılabilir.

Sözlü İletişim

Sözlü iletişim, konuşma dili olarak da adlandırılır. Yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, brifingler, halka hitaplar, telefonla yapılan görüşmeler, konferanslar vb. biçiminde kurulur. Sözlü iletişim, yüz yüze olabileceği gibi radyo, televizyon ve telefonla da olabilir. Dil ve dil ötesi olmak üzere iki kısma ayrılır. Karşılıklı konuşmaları hatta mektuplaşmaları “dil ile iletişim” olarak kabul edebiliriz. Dil ile iletişimde kişiler mesajlarını birbirine iletirler. Dil ötesi iletişim de ise sesin niteliği önemlidir (ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar vb.). Dil ile iletişimde kişilerin ne söyledikleri, dil ötesi ile-

tişimde ise nasıl söyledikleri önemlidir. Araştırmalar insanların, birbirlerine ne söylediklerinden çok, nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir. Mesajın doğru iletilmesi seçilen kelimelere bağlıdır. Ancak algılanması önemli ölçüde dil ötesine göre olur. Sözlü iletişimde etkinlik bakımından sesin büyük bir önemi vardır. Ses insanın tutumunu, duygularını ve iç dünyasını yansıtır. İnsanın iç dünyasının aynasıdır. Sesli anlatımın başlıca öğeleri; ses hacmi, ses perdesi, tonlama, kalite, hız, lehçe ve stildir. Mesajın aktarılmasında sözcükler, beden dili ve ses, iletişim becerisinin bütünü oluşturur. Ortalama olarak iletişimde kelimeler yüzde 10, ses tonu yüzde 30, beden dili yüzde 60 rol oynar. Etkin bir iletişimde ses tonu; sesin yüksekliği, rezonansı ve temposu ile duyguların en önemli aktarıcısıdır. Ses tellerinin yalan söylendiği andaki zorlanması, doğal olmayan gereksiz ve düzensiz değişikliği kişiyi ele veren ipuçlarıdır.

Sözlü iletişimin pek çok avantajı vardır. Bu avantajlar:

- Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenebilir.
- Soru sorulabilir.
- Verilen cevaplar kontrol edilebilir.
- Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.
- Eş zamanlı olarak geri bildirimde bulunulabilir.

Sözlü iletişimin bazı sakıncaları da vardır:

- Söylenen kelimenin yazıyla ifade edilen bir kelimeye oranla yanlış anlaşılma ihtimali daha yüksektir.
- Planlar, politikalar ve stratejilerle ilgili kalıcı ve uzun süreli iletişim için uygun bir iletişim yöntemi değildir.
- Alınan sözlü mesaj zamanla ya tamamen ya da kısmen unutulur veya değişikliğe uğrar.

İnsanlar, hayvan veya fotoğrafik görüntülerle, resimlerle de iletişim kurabilirler. Bunların hepsi birer göstergedir. Simge bir görüntü ile nesne arasındaki iletişimi tam anlamı ile veya iki nesne arasındaki yerleşik ilişkiyi içermektedir. Bu ilişkiler sosyo-kültürel koşullara bağlıdır. Örneğin terazi adaletin simgesidir. Bütün kültürler çok çeşitli simgelere sahiptir ama onu izleyen kültürlerle göre bazı simgeler değişmektedir. Söz gelişti siyah renk Batılı toplumlarda yaşın simgesidir; ama Asya'da beyaz renge yüklenen yan anlam yaşıdır. Dil bilimsel bir çözümleme için çok önemli olan bu farklılıklara rağmen iletişimde simge, işaret ve ikon, iletir taşıyan göstergeler olarak kabul edilir. Bir okulun üniforması özel bir gruba, eğitsel bir yerleşikliğe ilişkin anlam ifade etmektedir. Bu ilişkin olma aynı zamanda bir tür hava veya ifade tarzının da anlamı olabilmekte-

dir. Bu anlamların bireylere doğrudan anlatılma veya işaretlerle yayılma olanakları vardır. Bu kullanım sözle ifade edildiği kadar kültürel koşullara da bağlıdır.

Simgeleştirme çoğu toplumda oldukça gündeliktir. Yaşamın tüm alanlarını kullanmaktadır. Yani kullanım kamuyu kavramayı gerektirmektedir. Seçilen simge birçok simgenin arasından seçilmektedir. Bu nedenle geniş bir bütün tarafından bilinmekte ve bir topluluk tarafından sahiplenilmektedir. Bu, ortak inanç ve duygu simgesinin esas özüdür. Halkının büyük bir çoğunluğunun okuryazar olmadığı toplumlarda simgeler önemli bir değer taşımaktadır.

Sözsüz İletişim

Beden dili olarak da adlandırılan sözsüz anlatımlar insanlığın tarihiyle birlikte başlar. Yapılan araştırmalar, kişilerin karşılıklı konuşmalarında mesajın yüzde 35'inin sesli, yüzde 65'inin ise sessiz kanallarla iletildiğini göstermiştir. Sesin tonlanarak kullanımı mesaja farklı anlamlar yükleyebilir. Konuşulan dil, dilin kullanış şekli, ses tonu, yazılı iletişimde yazının biçimi, içinde bulunulan ruhsal durum, gönderici veya hedef kitle durumundaki kişinin dile getirmek istediklerine ilişkin bir anahtar oluşturur. Sözsüz iletişim, iletişimin en temel türlerinden biridir. İletişimin birincil aracı dildir. Fakat mesajın gönderilmesinde ve alınmasında ile-

tişime katkı sağlayan başka faktörlerde vardır. Sözsüz iletişim veya vücut dili yoluyla; elbiseler, mekân kullanımı, jest ve mimikler, göz hareketleri ve göz teması, mesaj iletimine yardımcı olur.

Sözsüz iletişim, yüzdeki anlamları, göz hareketlerini, duruşu, giyimi, sesin özelliklerini içerir. En ilkel toplumsal davranış olarak tanımlanan beden dilinin ortak ifadesidir. Görünüş, davranış, dokunuş gibi sözsüz ileti kaynakları yer ve zamanı en iyi kullanma süreci içerisinde de çok önemli bir yere sahiptir. Duygu ve düşüncelerin kelimelere dökülemediği durumlarda bir bakış, başın bir dönüşü, kavrayan bir jest, savunucu bir mimik binlerce kelimedenden fazla anlam taşımaktadır. Beden dili evrenseldir. Burada evrensellik, beden dilinin dünyanın her yerinde tüm insanlar tarafından kullanılmasıdır. Beden dilinde kullanılan işaretler değişik kültür ve toplumlarda farklı anlamlar içermektedir. Beden dilinde dokunma en ilkel toplumsal davranıştır.

Beden dilinde diğer bir faktör jest ve mimiklerdir. Yüz kaslarının anlatım amaçlarına göre kullanımı, mimikleri; baş, el, kol, ayak, bacak ve beden kullanımı jestleri oluşturur. Esas jest ve mimikler, düşünce ve duygularımızı destekleyen, onları somutlaştıran hareketlerdir.

Sözsüz iletişim beş temel fonksiyona sahiptir:

- Sözsüz jestlerle sözlü mesajı pekiştirmek amacıyla kullanılan olumlama hareketleri veya tekrar.
- Jestlerle kafayı olumsuz anlamda sallayarak yalanlama veya aksini iddia etme.
- Sözlü mesajın yerine geçebilecek bir davranışta bulunma.
- Gözlerle mesaj iletme.
- Mesajın anlamını tamamlama ve mesajı vurgulama.

İnsanlar genellikle üç şekilde sözsüz iletişim kurarlar:

- Bunların ilki mekân kullanımıdır. Daha üst düzeyde olanların kullandıkları mekânlar, statü ve otorite durumlarını gösterecek şekilde dizayn edilir.
- İkinci türünü beden dili oluşturur. Konuştuğumuz sırada birinden uzaklığımız, beden diliyle iletilmiş bir mesajdır.
- Üçüncü unsuru ise dil yoluyla betimlemedir. Betimlemede mesajın asıl anlamlarının yanında, yan anlamlarının da üzerinde durulur.

İnsanlar mesajı iletmede sözlerin yanında, beden dilini de kullanırlar. Gözleriyle, yüz kaslarıyla, ağız hareketleriyle sözlü mesajlarını desteklerler. Hatta vücudun duruşu bize kelimelerin söylediklerinden daha

fazlasını söyler. Vücut dili bir anlamda, kelimelerin anlattıklarına destek fonksiyonu görür; ancak vücut dili yanlış yorumlanırsa bir iletişim engeli ortaya çıkarır. Sözsüz iletişim kültürden kültüre farklılık gösterir; dolayısıyla sözsüz iletişim ancak belirli bir kültürel yapı içerisinde anlamını bulur.

Sözsüz iletişimin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Sözsüz iletişim etkilidir.
- Sözsüz iletişim duyguları belirtir.
- Sözsüz iletişim çift anlamlıdır.
- Sözsüz iletişim belirsizdir.

Sözsüz İletişimin Diğer Kodları

a) Renkler

Renklerin insan hayatı ve görünüşü üzerinde büyük etkiye sahip olduğu düşüncesi bir gerçektir. Renkler, kişilerin estetik zevkinden de öte; kişinin iç dünyasını, farkında olarak ya da olmayarak, yansıtan ve mesajlarla yüklü simgelerdir. Duyguların ifadesindeki temel sözsüz iletişim kodlarından sayılan renklerin her birey üzerindeki etkisi farklıdır. Bu yüzden, birçok araştırmacı renklerin kişiler üzerindeki etkisini incelemiş; renklerin anlamlarının değişebildiğinin fakat genel olarak kişilerin renklere karşı oluşturdıkları tepkilerin

ortak olduğu yargısına varılmıştır. Sözsüz iletişimin bir aracı olan renklere karşı geliştirilen tutumlar insandan insana, ülkeden ülkeye ve kültürden kültüre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin; mavi rengin kullanımı kimileri için huzuru ifade ederken kimilerine göre ise soğukluk anlamına gelir. Ya da çoğu toplumda hüznün ve matemın temsilcisi sayılan siyah rengin yerine bazı toplumlar beyaz rengi koyar.

Renklerle iletişimin temelinde renklerin taşıdığı anlamlı ifadeler yer almaktadır. Duyguların temsilini üstlenen renklerin insan davranışlarını ve psikolojini önemli ölçüde şekillendirdiği açıktır. Yapılan araştırmalara göre kırmızı ve sarı gibi sıcak renge bakanların gerginliğinin arttığı, pembe renge bakan kişilerin ise rahatladığı sonucuna varılmıştır.

İnsanlığın başlangıcından bugüne, doğada çeşitlilik arz eden renkler, kişilerde zevk kavramı geliştikçe daha da önemli hâle gelmiştir. Daima değişken bir ruh hâline sahip insan duygularının renklerle ifadesi kişinin psikolojisini tanımlar. Kişilerin renk tercihleri, içinde bulundukları psikolojik ve sosyolojik durumu direkt olarak yansıtır.

Beyaz

İstikrarı ve devamlılığı simgeler. Beyaz renk, kişinin temiz olduğunun imajını verir. Toplumdan toplu-

ma farklı bir anlam içeren beyaz; saflık, asalet ve şans kavramlarını temsil eder. Beyaz renk genellikle yanında taşıdığı renklerle güçlenir. Masumiyetin, güvenilirliğin ve gençliğin de göstergesidir. Beyaz, nazik ve mütevazı bir renktir. Değerli olan her şey beyaz renkle temsil edilebilir.

Kırmızı

Renkler arasında nefreti ve sevgiyi bir arada taşıyan, dinamiği en yüksek olan renk kırmızıdır. Güçlü ve asil bir renktir. Canlılığın temsilcisidir. Kırmızı renk; fiziksel anlamda, hareketliliği, duygusal anlamda ise kararlılığı ifade eder. Kırmızının tansiyonu ve heyecanı arttıran bir yönü vardır. Bu nedenle çoğunlukla gençlere yönelik markalar amblemlerinde kırmızıyı kullanır. Özellikle spor arabaların kırmızı ile sunulması gençlerin dikkatini çekmeye yöneliktir.

Yeşil

Hayatın rengi olan yeşil, doğayı, dolayısıyla da canlılığı ve sürekliliği temsil eder. Fakat burada bahsedilen canlılık, kırmızının kışkırtıcı canlılığından oldukça farklıdır. Yeşil, sakin bir canlılığın ifadesidir. Daha çok rahatlık anlamına gelen bu renk, yaratıcılığı ve anlayışı da simgeler. Rahatlatıcı etkisinden dolayı otellerde ve hastanelerde oldukça sık rastlanılan bir renktir.

Kültürümüzde daha çok kutsal olan şeyleri yüceltmek için kullanılır. Bu nedenle, yeşilin güvenilirliği yüksektir. Birçok marka yeşil temalı logolara sıkça yer verir. Olumlu etkilerinin tersine, yeşilin gözü yoran bir etkisi de vardır. Dolayısıyla bu rengin çok sık kullanılması önerilmez.

Sarı

Geçiciliğin ve dikkat çekiciliğin simgesidir. Bu nedenle dünyadaki bütün taksiler sarıdır. Sarı renk, eğlenceyi ve motivasyonu da temsil eder. Kıpır kıpır ve samimi bir renktir. Sarı; içtenlik, samimiyet ve mutluluk imajı çizer. Sarının ilgi çekici ve havalı bir yapısı vardır. Bu yüzden, bu rengi tercih edenler günlük yaşamında dışa dönük kişilerdir ve her an iletişime geçmeye açıklardır.

Siyah

Asaletin ve gizemin ana temsilcisi bu renktir. Yerine ve zamanına göre karamsarlığı ve matemi temsil etse de siyahın asıl taşıdığı anlam kararlılık ve ciddiyettir. Siyah güvenilirliğin de temsilcisidir. Bu yüzden, resmiyetin simgesi olarak, makam araçlarının neredeyse tamamı ciddiyet ve güvenilirlik mesajı dağıtmak için siyah renktedir. Zaman zaman kötü niyeti çağrıştıran ve boğucu bir renk olarak da yorumlanabildiğinden

dolayı, araba markaları dışında kalan birçok marka ya da şirket siyah kullanımından uzak durur.

Mavi

Gökyüzünün rengi olan mavi, Tanrı'yı hatırlatır. Geniş ufukların, uçsuz bucaksız denizlerin, kısacası sınırsızlığın temsilcisidir. İyiliği, doğruluğu, huzuru ifade eder. Sakinleştirir. Güvenilir bir imaj yaratmak için de mavi renk tercih edilir. Özellikle de bankalar bu rengin tonlarını sıkça kullanır. Buna ek olarak, bir araştırmaya göre; kadınların en çok da mavi giyen erkeklere âşık olduğu sonucuna varılmıştır. Bunun sebebi ise mavinin güvenilir bir duygu taşımasıdır. Mavi kullanımın yaygın olmasında uzaktan seçilebilen bir renk olması da etkilidir. Örneğin; yüksek gökdelenlerin tepesinde uyarı anlamında kırmızı yerine mavi ışıklar yer almaktadır. Mavi ışığın dikkat çekiciliği, kırmızınınkinden her zaman daha fazladır. Bunlara ek olarak, mavinin bir de iştah kapatıcı bir etkisi vardır. Bu nedenle, diyet ürünleri dışında yiyecek markaları ve yemek firmaları mavi rengi tercih etmez.

Kahverengi

Toprak rengi olan kahverengi, kişinin resmiyetten uzaklığının ve rahatlığının ifadesidir. Gerçekliği, planlı ve sistemli olmayı da temsil eder. Kahverengi, kişileri

hızlandırır. Bir araştırmaya göre; duvarları kahverengi ve beyaz olan iki ayrı müzede kişilerin kahverengi müzede beyaz olana kıyasla daha hızlı hareket ettiği gözlemlenmiştir.

Turuncu

Canlılığı ve iyiliği temsil eden bu renk, gözü çabuk yorduğu için pek tercih edilmez. Biraz da öz güvenin temsilcisidir. Duygulara heyecan katan turuncu, kişilerin sosyalleşmesinde aktif rol oynar. Cana yakın ve enerjik bir ruh hâlini simgeler. Ciddiyetten ziyade, eğlencenin hâkim olduğu bir ortamda kullanılması çok daha uygun olur. Çabuk dikkat çekmesinden dolayı, bir üründe ya da markada fazlasıyla kullanılabilir.

Mor

Lüksün, zenginliğin, görkemin doruk noktasını mor renk temsil eder. Mor, ihtişam ve özgürlük imajı çizer. Bağımsızlığına düşkün kişilerin ve korku ve stresle karşı karşıya kalanların oldukça tercih ettiği bir renktir mor. Kılınçarslan ve Fidan'ın renkler üzerine yaptığı bir araştırmada, katılımcıların bu renge çok çeşitli anlamlar yüklediği ve çoğunun bu rengi karamsarlıkla eşleştirdiği yargısına varılmıştır. Sinirsel duyguları açığa çıkardığı ve kişileri bilinçaltında korkuttuğu düşünülen bir renktir.

Pembe

Dinlendirme gibi bir özelliğe sahip olan pembe, neşenin ve sevginin bir ifadesidir. Kız çocuklarının rengi olarak bilinir. Pembe, masumiyeti de simgeler. Canlılık, duygusallık, heyecan gibi olumlu hislerin temsilcisidir.

Gri

Siyah ve beyazı birleştiren bu renk, boğucu ve karamsar bir duygu yaratır. Genel itibarıyla siyah renge yüklenen olumsuz duyguları, asıl olarak gri renk taşır. Ağır, sıkıcı ve kendinden uzaklaştırıcı bir ifadesi vardır. Daha çok belirsizliği yansıtır. Günlük hayatta kullanımından marka ve ürünlerin temsiline kadar, neredeyse hiçbir ortamda yoğun bir şekilde kullanılması önerilmez.

b) Kıyafetler ve Tamamlayıcıları

Sözsüz iletişimin bir parçası kıyafetler, kişilerin toplumda kendilerini ifade edebilmeleri ve gösterebilmeleri için bir araçtır. Aynen renkler gibi kişilerin seçtiği giysiler de onların sosyal duruşunun yanı sıra; duygu, düşünce ve hislerini yansıtan bir sözsüz iletişim aracıdır. Kıyafetler, onlarla birlikte kullanılan aksesuarlar, kişisel eşyalar, saçların rengi ya da biçimi birer göstergedir ve bir mesaj iletir. Bireyler, kıyafetleri aracılığıyla dış dünyaya kendileri ile ilgili bilgi aktarır. Bu nedenle,

kıyafetlerin ilk izlenim noktasında önemi büyüktür. İlk kez karşılaştığımız bir insanın imajını saniyeler içinde anlayabilir ve vardığımız yargıya göre o kişiye karşı bir tutum geliştiririz. Örneğin üniformalı ya da takım elbiseli kişiler ile sıradan giyimli birilerine gösterdiğimiz davranış birbirlerinden oldukça farklı olacaktır. Üniformalı ya da takım elbiseli ve kravatlı kişilere karşı her zaman itaatkâr ve saygılı bir davranış gösterildiği bir gerçektir.

Kıyafet seçiminde en önce dikkat edilmesi gereken nokta, giysilerin temiz olmasıdır. Giyilen kıyafetlerin kalitesi her zaman dikkat çeken önemli bir noktadır. Kaliteli kıyafetlere yönelik harcamalar, düşünüldüğünde uzun vadede gerekli sayılabilir. Ayrıca seçilen kıyafetler zamana ve mekâna uygun nitelikte olmalıdır. Örneğin bir iş görüşmesine giderken giyilecek olan kıyafetler ve seçilecek olan renkler birçok kişi için ortaktır.

Kıyafetlerin tamamlayıcısı niteliğinde sayılan kozmetik ürünleri, özellikle de kadınlara atfedildiğinden, cazibenin ve şuhluğun anahtarıdır. Bu nedenle makyaj, kadınlar için önemli bir sözsüz iletişim aracıdır. Makyajın tonu ve yapılış şekli bile bir mesaj içerir. Örneğin yerine göre kırmızı ruj çekiciliği temsil ederken kahverengi ruj ciddiyeti simgeleyebilir. Kullanılan takılar ve aksesuarlar da kıyafetlerin tamamlayıcıları sayılır ve kişisel zevk ya da fikirleri ifade eder.

Özellikle de iş hayatında, birçok farklı insanla karşı karşıya olunan ortamlarda dış görünüşe çok daha fazla özen göstermek gerekir. Kişiler, ilk izlenimlerine göre karşı taraf hakkında yargıya varabildiğinden dolayı, olumlu bir etki yaratmanın en etkili yollarından biri kıyafetlere önem göstermektir. Kişiler arası iletişimde etkili role sahip kıyafetler ve tamamlayıcıları bireyin karşı tarafa gönderdiği mesajların birer aracısı görevindedir.

c) Koku

Sözsüz iletişimin etkili bir unsurunu temsil eden koku kodunun insan hayatındaki önemi büyüktür. Koku alabilmek, kişinin kendisini iyi hissetmesinin yanı sıra zehirli gazlardan ya da bozulmuş yiyeceklerden uzak durmasını sağlayarak hayat kurtarma noktasında da önem taşımaktadır. Yaşanılan çevrede hoş koku aranan bir özelliktir. Yerine göre koku kişide olumlu hisler uyandırır, rahatlatır, acıktırır, karşı cinsi etkiler, heyecan uyandırır, rahatlatır ya da geçmişe ait yaşanmışlıkları hatırlatır. Kokunun en önemli özelliği iletişim sürecinde etkili bir role sahip olmasıdır. Koku kodunun ikna edebilme gücü oldukça yüksektir. Bu nedenle, özellikle de reklam sektöründe kokuyla kişileri satın aldirmaya yöneltme amaçlı birçok uygulamaya rastlanmaktadır.

d) Ses Tonu

Kişinin kendini doğru ifade edebilmesi ses tonunu iyi ayarlamasıyla yakından ilgilidir. Etkili bir iletişimin sağlanabilmesi için ses tonunun kullanılan jest ya da mimikleri destekler bir niteliğe sahip olması gerekir. Bu durum yaşamın her alanında, yetkin bir iletişim kurabilme noktasında büyük önem taşır.

Dimitrius ve Mazzarella, duyguların açığa vurulmasında en etkili aracın ses tonu olduğunu ifade ederek farklı özelliklere sahip çok fazla ses olduğunu altını çizer. Sesin tonu; yüksek ses, alçak ses, tiz, duygusuz ve buğulu ses gibi farklı sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır. Sesin tonu ikna etme, fark edilen bir kusuru örtme, duyu kaybına verilen tepki, öz güvenli olma, sinirlilik, sabırsızlık, heyecan, korku, endişe, hayal kırıklığı ve içinde bulunulan daha birçok farklı duygu ve düşünceye göre ayarlanır.

Sesin tonu çoğunlukla isteğe bağlı şekillenir ve gerçek duyguları yansıtır. Kullanılan kelimeler, sesin tonu ile birleşince bir nitelik kazanır. Ses tonunun ve konuşma hızının duruma göre ayarlanması ya da konuşma sırasında vurguların yerinde yapılması iletişim hâlindeki kişiler arasında olması beklenen özelliklerdendir.

Yazılı İletişim

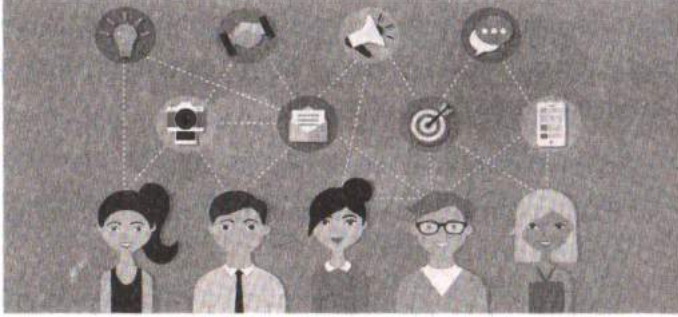
Yazı, insanın ve toplumların geçirdiği toplumsal ve kültürel evrim sürecinin ürünüdür. Yazının icadı, bü-

rokrasinin kurulmasına ve gelişmesine katkıda bulunmuş ve aynı zamanda yazı hem din kurumunun hem de devletin siyasal örgütlenme biçiminin üzerinde önemli etkide bulunmuştur. Yazı, merkezî bürokrasi ve taşra örgütleri arasında toplumsal yaşamın temel ilkelerini, siyasi otorite tarafından eş güdümlenmesi olanağı sağlamıştır. Yazılı iletişim, bireyler ve gruplar arasındaki iletişimden çok, örgütsel iletişimde büyük bir öneme sahiptir. Örgütsel iletişimde yazının önemi gittikçe artmaktadır. Bunun nedeni:

- Bilgi alanında artan uzmanlaşma,
- Faaliyetlerin her aşamasında araştırma faaliyetlerinin artan önemi,
- Örgütsel yapılarda yaşanan büyük ölçekli gelişmeler,
- Yönetimin profesyonel bir uğraş alanı olarak gelişmesi,
- Ekonomik yapı içerisinde bilgiye duyulan ihtiyacın artmasıdır.

Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre, alıcının onu okuması, yorumlaması ve cevaplaması nedeniyle gecikmeli olarak kurulur. Yazılı iletişimi yeniden düzenlemek ve onu sürekli korumak olanaklıdır.

İLETİŞİM ŞEKİLLERİ



İletişim etkinliğinde ister kişisel ister kişiler arası ister grup veya örgüt iletişimi olsun dikkat edilecek bazı temel unsurlar vardır. Bunların başında göndericinin mesajının alıcı tarafından tam olarak algılanmasını sağlamak gelir. İnsanlar gündelik yaşamlarında sürekli kendileriyle iç iletişim hâlinededirler.

Kişinin Kendisiyle İletişimi

Simgelerin, bir bireyin dışı vurulmayacak şekilde, kişinin kendi içinde üretimi, iletilmesi ve yorumlanması, kişinin kendisiyle iletişimidir. Kişinin kendisiyle

iletişimi, insanın kendi içinde, kendisiyle kurduğu iletişimidir. İnsanın kendisiyle iletişimi için, “içsel iletişim” ya da “öz iletişim” terimleri de kullanılmaktadır. Kişinin kendisi ile iletişimi, onun içsel iletişimidir. Kişinin kendi kendini motive ederek ihtiyaçları ile kafasındaki kimliğini kavramasında yardımcı olan yol kişinin kendi kendini sorgulaması, iç iletişim kurmasıdır.

Kişinin; ihtiyaçlarının, değerlerinin, tutum, davranış ve yeteneklerinin farkına varması, düşündüklerini ve hissettiklerini kavramaya çalışması, kendisiyle geliştirdiği iç iletişimle mümkün olur. Bu bir anlamda kişinin kendisini hesaba çekmesidir. Kişinin kendi iç dünyası ile iletişimi; onun düşünmesi, hayal kurması, duygulanması, ihtiyaçlarının farkına varması, iç gözlem yapması veya rüya görerek iç dünyasından mesajlar alması, kendine sorular sorarak bunlara cevaplar aramasıdır.

İnsanın iletişiminde içine yönelmesi kendi iç dünyasını ilgilendiren psikolojik bir olaydır. Kişinin kendi kendini anlaması ve çeşitli duyu organları arasında gerekli ilişkileri kurabilmesiyle ilgilidir. Yemek ve içmek insanın biyolojisi için ne anlama geliyorsa iletişim de insan psikolojisi için aynı anlama gelir. İnsan iletişim kurma ihtiyacını başkaları ile karşılayamadığı zaman kendi kendisiyle iletişim kurarak bu ihtiyacını gidermeye çalışır.

Kişiler Arası İletişim

Kişiler arası iletişim, “iki ya da daha fazla kişi arasında meydana gelen mesaj alışverişi” dir. Genel bir tanımlamayla, kaynağın ve hedefin oluşturduğu iletişime “kişiler arası iletişim” denir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi/sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler. Bir iletişim etkinliğinin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için şu üç faktörün bulunması gerekir:

- Kişiler arası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz yüze ilişki hâlinde olmalıdırlar.
- Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alış-verişi, dolayısıyla çift yönlü iletişim olmalıdır.
- Söz konusu mesajlar sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır.

Kişiler arası iletişim yüz yüze ya da kişisel iletişim araçlarıyla gerçekleştirilen iletişim türüdür. İnsan, kişiler arası iletişimde başkasıyla yüz yüze konuşabileceği gibi, kitle iletişim araçları dışında kalan kişisel araçlarla da (mektup, telefon, faks vb.) iletişim kurabilir. Özellikle gündelik yaşamda kişisel iletişim kanallarının açık ve gelişkin olması, bireylerin başarı ve mutluluğu için ön koşuldur. Kişiler arası iletişim, küçük bir grup içinde

veya iki insan arasında anlamların (sembol) iletilmesi ve bilgi değişimi sürecidir. Mesajın yeniden sunumudur. Kitle iletişiminde mesajın iletilmesi için mesaj uygun bir ekipmanla iletilir. Söz konusu ekipman mesajın kodunun çözümüne elverişli olmalıdır.

Du Pont'un yapmış olduğu araştırmaya göre, ilk kademe yöneticiler zamanlarının yüzde 53'ünü kişiler arası ve grup toplantılarına, yüzde 16'sını yazılı iletişime, yüzde 15'ini okumaya, yüzde 8'ini telefon görüşmelerine, yüzde 8'ini de diğer alanlarda kullanmaktadırlar. Kişiler arasında iletişim sayesinde konuların tartışılması ve belirsizliklerin ortadan kaldırılması sağlanır. Böylece kişiler arasında bilgi aktarımı ve değişimi sağlanarak örgütsel bilgi zenginliği elde edilir. İletişim, aynı zamanda ön yargıları ortadan kaldırarak bilgi, düşünce ve duyguların paylaşımını sağlar.

İnsanlar arasındaki iletişim, radyo ve telefondaki iletişime benzer. Radyoyla iletilen mesaj bir noktadan diğerine aktarılırken bazı bozulmalar olabilir. Kaynağın bilgisi yeterli olmayabilir veya yeterince açık olmayabilir. Ayrıca mesaj etkin biçimde veya doğru kodlanmayabilir. Sonuç olarak, alıcı gönderilen mesajı algılayacak bilgi ile donatılmamış olabilir. Bu durumda, radyodaki gibi, gönderici ve alıcı aynı dalga boyunda değil iseler iletişimde bir bozulma meydana gelir.

Kişiler arası iletişimin doğru ve etkin kurulmasına, “destekleyici iletişim” denir. Destekleyici iletişim, sadece mesajın doğru ve çabuk iletilmesini değil, aynı zamanda iki iletişimci arasında ileti değiştirilmesini hatta geliştirilmesini destekler. Destekleyici iletişimin amacı sadece insanlar arasında diyalogu geliştirmeyi değil, aynı zamanda bunu sürdürmeyi de içerir. Kısaca destekleyici iletişim iklimi tanımlayıcıdır, aldatmadan dürüstçe kendiliğinden ortaya çıkan bir iletişim iklimi vardır; olayları empati kurarak değerlendirir. Kişiler arası iletişimde kelimelerin, ses tonunun ve beden dilinin bıraktığı etkiler farklılık gösterir.

Yüz yüze iletişimde ne söylediğiniz değil, nasıl söyledığınız önemlidir.

Kelimeler %7

Ses Tonu %38

Beden Dili %55

Telefonda iletişimde de ne söylediğiniz değil, nasıl söylediğiniz önemlidir.

Kelimeler %18

Ses Tonu %82

Grup İletişimi

Grup iletişimi, grup içinde ortaya çıkar; başka bir ifadeyle grup iletişiminin yarından fazlası grup içinde gerçekleşir. Her üye grup içinde birbirine bağımlı durumdadır. Organizasyonlarda hiçbir iletişim sadece yönetici ve ast arasında olmaz; örgütsel iletişim aynı zamanda grup iletişimini gerektirir. Grup iletişiminde başarılı olmak için bazı özel becerilerin bulunması gerekir. Organizasyonlarda grup üyeleri arasındaki uyumluluğu sağlayan faktör iletişimdir. Grup davranışlarının temel amacı insanlar arasında etkileşim sağlamaktır. Grup iletişiminde grubun büyüklüğü ve grup üyeliği dönüşüm hızı, grupta iletişimi etkileyen faktördür. Gruplarda iletişim merkezî ve merkezî olmayan iletişim şeklinde ortaya çıkar. Merkezî iletişim biçiminde tek kişi, ağın neresinde olursa olsun, mesajı gönderme ve almada anahtar bir rol oynar. Tekerlek şeklindeki merkezî bir iletişimde bir kişi merkezde bulunur ve grup iletişimini sınırlandırır. Tekerleğin merkezinde olan, yüksek bir bağımsızlığa sahiptir. Merkezî olmayan iletişimde, ağın herhangi bir yerinde olan birinin iletişimi kontrol etmesi veya merkezî bir rol oynaması söz konusu değildir. Merkezî olmayan iletişimde mesaj, ağlar yoluyla grup üyeleri arasında serbestçe dolaşır. Grup üyeleri, ağ üzerinde eşit statüye ve öneme sahiptir. Ağdaki hiçbir kişi

diğerine özel bir bağla bağlı değildir ve iletişimde başat rol oynayan hiç kimse yoktur.

Grup iletişiminde grup üyeleri, düşüncelerini grubun diğer üyeleri ile iletişim kurarak paylaşır. Grup iletişiminin etkinliğini artırmak için takip edilecek bazı kuralları şu şekilde açıklayabiliriz:

- Grup üyesi, iletişimde sözleri ağzında gevelerse söylenen şey önemli olsa bile söyleyiş biçiminden dolayı etkisiz kalır.
- Açıklamaları ifade ediş biçimi tüm grubu içine alacak biçimde olmalıdır. Birey kendini vurgulamamalıdır.
- Grup üyeleri düşünceleri organize ederken bunu grubun diğer üyeleriyle birlikte etkileşimli olarak yapmalıdır.
- Grup üyesinin düşünce ve görüşleriyle ilgili olarak söyledikleri bir ihtiyaçla bağlantılı olmalıdır.
- Belli bir zamanda söylenenler sadece belli bir konu ile ilgili olmalıdır. Böylece grup söylenenleri daha iyi hazmedecektir.
- Söylenenlerin grup üyeleri tarafından anlaşıldığından emin olmak için, konuşma özlü ve üyelerin anlayacağı dille yapılmalıdır.

Örgütsel İletişim

Örgütsel iletişim, örgütte gündelik faaliyetlerin yürütülmesini sağlamak ve örgütsel amaçları gerçekleştirmek için örgütün unsurları arasında (iç çevre) ve örgütle dış çevresi arasında bilgi ve düşünce alışverişidir. Tesadüflerin dışında, örgütlerde hiçbir iş beşinci fonksiyon olmaksızın yapılamaz; bu fonksiyon iletişimdir. Günümüzde çağdaş örgütler, faaliyetlerini değişken ve dinamik bir çevrede sürdürmektedirler. Dinamik çevre, organizasyonları açık sistem olarak örgütlenmeye zorlamaktadır. Açık sistem olarak örgütlenme durumu, iletişime, örgütle çevresi arasında ilişki kurmada yaşamsal bir önem kazandırmaktadır. Bu önem, sürekli çevreyi izlemek ve çevresel değişimleri analiz ederek geleceğe dönük politika ve stratejiler geliştirme ihtiyacından kaynaklanır. Çevreyle ve çevresel değişiklikler ile ilişki iletişim sayesinde olabilir. Günümüzde “bilgi işleyen birimler” olarak görülen örgütlerin, çevre ile hayati önemi olan ilişkilerinin düzenlenmesinin öncelikli koşulu, çevreye ait bilgilerin iletişim yoluyla örgüte aktarılmasıdır.

Örgütsel yapılar çeşitli büyüklükleri, teknolojik gelişmişlikleri, karmaşıklık veya formalizasyon dereceleri ve bilgi kullanma yetenekleri ile farklı biçimde dizayn edilir. Bir organizasyon, iletişim akışını destekleyen bir yapıda oluşturulur. Örgütsel iletişim, tüm

örgütlerin değişim ve gelişme çabalarında zorunlu bir unsurdur. Örgütsel iletişim performans yönetimi ve örgüt geliştirme gibi insan kaynakları çalışmalarını da içerir. Bir örgütün iletişim kurma yeteneğini iyileştirmek, mekanik unsurlarını geliştirmekle olur. Bunun için faks sistemleri, elektronik posta, cevaplama mekanizmaları ve masa üstü yayıncılık gibi alanlarda iyileştirme yapılmalıdır. Günümüzde gelişmiş bilgi tabanlı teknolojiler, iletişimin hem hızlı hem de doğru kurulmasını sağlamaktadır.

Daha öncede belirttiğimiz gibi, örgütler bir sistemdir ve bu sistemi oluşturan unsurların başında insan unsuru gelir. Örgütsel iletişimin temelini kişisel iletişim oluşturur. Kişisel iletişim, bireyin örgüt hakkındaki öznel yargılarından oluşur. Birey bu yargıya göre örgüte karşı bir tutum ve davranış geliştirir. Örgütsel iletişimin ikinci aşamasını örgütteki gruplaşmamış kişiler arasındaki ilişkiler oluşturur. İş görenler örgütte hem formel hem de informal kanallarla birbirleriyle iletişim kurarlar. Örgütsel iletişimin üçüncü kaynağını bireyle grup arasındaki ilişkiler oluşturur. Bireyle grup arasındaki ilişki iki biçimde ortaya çıkar. Bunlardan biri resmî (formel) gruplar, diğeri de informal gruplarla bireyin ilişkisidir. Kişinin resmî grupla olan ilişkisi belli kurallar ve prosedürler çerçevesinde gelişir. Formel gruplarla olan iletişimde duygusal içerikler yoktur

ve iletişim daha çok sözlerle kurulur. Bireyle informal grup arasındaki iletişimse bireyin kendi isteğine bağlı olarak kurulur.

Örgütlerde iletişim, kişiler arası iletişim, formel ve informal gruplar arasındaki iletişim şeklinde gerçekleşir. Formel gruplar arasındaki ilişki, farklı departmanlar arasında komuta kurmay (ast-üst) biçiminde olabileceği gibi, aynı kademelerdeki departmanlar (hat) arasında da olabilir. Örgütsel iletişimde örgüt hiyerarşisi içinde yukarıdan aşağıya, emirlerin kararların, hedeflerin, planların talimatların, aşağıdan yukarıya doğru ise bilgilerin gönderildiği “dikey iletişim” kurulur.

Kitle İletişimi

Kitle iletişimi veya toplumsal iletişim, diğer iletişim biçimlerine benzer ve bazı amaçlarla kurulur. Kitle iletişimi, toplumu bilgilendirmek, bir kurumu veya kişiyi övmek, suçlamak, savunmak amacıyla kurulabilir. İletişim, yaşamın temel özelliği olan sosyallığın bir sonucudur. İnsanların düşünebilme, düşündüğünü karşısındakine anlatabilme yeteneği, sosyal bir varlık olduğunu gösterir. Sosyal bir yaşam ancak toplum içinde sürdürülebilir. İnsan sosyal ilişkileri ile var olabilen bir varlıktır. İletişim onun, toplumsal yaşamın temelini oluşturur. İnsanoğlunun düşünce ve duygu alışverişini kısıtlamak ya da genişletmek onun yaşam biçimini değiştirir. Bu deği-

şim, mesajın yoğun biçimde üretilmesinden ve geniş bir alana yayılabilmesinden kaynaklanır.

Klasik zamanlarda, ağızdan ağıza, bir kuşaktan diğerine iletilen bilgi, yazının keşfedilmesiyle kitaplar aracılığıyla aktarılmaya başlanmıştır. Matbaanın keşfedilmesi ve okuma yazma bilenlerin çoğalması, bugünkü karmaşık sanayi toplumunun tabanını oluşturan bilgi alışverişinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bugün uzayda gezen uydular aracılığıyla dünyanın her yeri birbirine bağlanmıştır; herhangi bir ülkede olan biteni, dakikalarla sayılan kısa bir süre içinde bütün dünya öğrenebilmektedir. Toplumlar kitle iletişim araçlarıyla yönlendirilmektedir. Kitle iletişim araçlarını yoğun biçimde kullanan ülkeler, sadece kendi toplumlarını değil, tüm dünya toplumlarını etkilemektedirler. Sanayi öncesi toplumlarda ancak fiziksel gücümüzle ulaşabildiğimiz insanlarla iletişim kurabilirdik. Yürüme uzaklığında oturan, mahallemizde bulunan kişiler, aynı kasabada oturan yakınlarımız, akrabalarımız, dostlarımız, komşularımız yoğun ilişki kurduğumuz kimselerdi. İletişim araçlarının gelişmesi ilişki çevremizi çok geliştirmiş bulunuyor. Artık kasaba, kent ya da ülke sınırlarını aşarak arkadaşlıklar ve dostluklar kurabiliyoruz. Aynı binada oturan apartman komşumuzun annesinin yaşıyıp yaşamadığını bilemeyebiliriz, ama Amerikalı bir müzisyenin kahvaltıda ne yediğinden gelişmiş iletişim teknolojisinden yararlanarak haberdar olabiliriz.

Dünyayı etkileyen boyuttaki değişimlerin temelinde iletişim teknolojilerindeki gelişmeler var. Uydulardan bilgisayarlara, televizyondan videoya kadar uzanan çizgide, dünya olağanüstü bir iletişim teknolojisiyle birbirine bağlanmış durumda. Bütün bu gelişmeler, yeni bir çağın başladığının ya da bir çağın daha sona erdiğinin göstergesi olarak kabul edilmektedir. Yeni çağa bazı çevrelerin koyduğu ad, “İletişim Çağı”dır. Yeni bir çağın başlaması kuşkusuz en çok uluslararası iletişim olgusunu değiştirmiştir.

Washington Post gazetesinden Richard Harwood’un yazısını incelediğimizde, medyanın insan yaşamına olan etkileriyle ilgili olarak karşımıza şöyle bir tablo çıkıyor: “Bir yılda 8.760 saat var. Bu zamanın büyük bölümünü, geleneklerimiz, alışkanlıklarımız içinde bazen düşünerek bazen hayal kurarak harcıyoruz. Tatiller, hafta sonları, hastalanmalar çıkarıldığında bir yılda 1.824 saat mesleğimizle ilgili olarak çalışıyoruz. Her gün 7,5 saatten yılda 2.730 saatimiz uykuda geçiyor. Medyaya bir yılda verebileceğimiz 3.256 saatimiz kalıyor. Yani günde ortalama 9 saat.”

Toplumsal iletişim, gayriresmî bir iletişim biçimi olsa da kendisini oluşturan dille çok yakın ilişkisi vardır. Çoğu zaman farkına varmasak bile, toplumsal iletişim oldukça üst düzey bir uğraştır. Toplumsal iletişimin iyi kurulması durumunda insanın “toplumsal

bir varlık" olarak başarılı olması kaçınılmaz olacaktır; bu alanda başarısızlığın bedeli ise yalıtılmak ve yalnız kalmaktır.

Farklı Ortamlarda İletişim

a) Okulda İletişim

Okul kalabalık ve geniş bir ortamdır. Değişik gruplar değişik gruplarla sürekli iletişim içinde bulunurlar: Öğrenciler; öğrencilerle, öğretmenlerle, memur ve hizmetlilerle, yöneticilerle ve velileriyle. Öğretmenler; öğretmenlerle, memur ve hizmetlilerle, yöneticilerle, velilerle. Yöneticiler; öğretmenlerle, memur ve hizmetlilerle ve velilerle. Kısacası hem formel hem de informal bir şekilde gerçekleştirilecek ilişkiler söz konusudur. Öğrenciler arasında sıkı bir dostluk duygusu ve birbirlerini koruma içgüdüğü mevcuttur. Bu kalabalık ve yoğun iletişimde, bu grupların sağlıklı iletişim kurması ancak bilinçli bir çabayla mümkün olur. Öğrencilerin diğer öğrencilerle iletişimleri kibar, incelikli, duyarlı olabileceği gibi bazen de isim takma, alay etme vb. gibi duygusal zorbalıklar şeklinde olabilmektedir. Öğrenciler okulun diğer çalışanlarıyla resmî bir iletişim süreci içerisinde. Bu iletişim süreci genelde saygıya dayalıdır.

Öğretmenler çoğunlukla öğrenciden saygı bekler ama kendisi öğrenciye saygı gösterme noktasında çok bilinçli olamayabilmektedir. Öğretmenlerin meslektaş-

larıyla iletişimde iş birliği söz konusudur. Öğretmenlerin genel iletişim konusu öğrencilerdir. Öğretmenler, öğrencileri ve diğer okul çalışanlarıyla profesyonel iş ilişkisi içerisinde çalışırlar. Okul içi iletişimde alınan kararların herkes tarafından kabul görmesi önemlidir. Yönetim ekibi diğer çalışanlar, öğrenciler ve velilerle birlikte başarılı olabilmek için iş birliği yapmalıdır.

b) İş Hayatında İletişim

İş iletişimi, sadece bürolarda ve kamu kuruluşlarında gerçekleşen bir olay değildir. Toplumsal, arkadaşça iletişimin aksine iş hayatındaki iletişim dikkatli bir şekilde düzenlenir. Resmîdir, güzel duyguların alışverişinden çok, bir işi sonuçlandırma amacına yöneliktir. İş iletişimi, ifade ve içerik bakımından belirli amaçlara uygun olarak planlanır, telefonu en hızlı bilgi aktarmak için, mektubu kısa ve temel bilgi içerdiği için kullanılır. Toplumsal iletişim kendiliğinden gelişir, katı kurallara (telefonu gevezelik etmek için, mektubu kişisel bilgiler aktarmada kullanmak gibi) bağlı kalmaz. İş yaşamında iletişim; planlama, koordine etme, örgütleme ve kontrol gibi temel yönetim fonksiyonlarının gerçekleştirilmesine yardımcı olur. Bu sayede örgütler görevini yapabilir. İş yapan açısından da etkili iletişimle performans geliştirmeye ve iş doyumuna katkıda bulunur. İletişim; açık, net, içerikli, dolaysız olduğundan para ve emek boşa

harcanmamış ve iş yerinde sağlıklı, üretken bir iletişim kurulmuş olur.

İletişim alanındaki her başarısızlığın maddi ve manevi maliyeti vardır. Etkili iletişimin ise kazanımları olacaktır. Kötü ve iyi iletişimin olumlu-olumsuz sonuçları vardır.

Kötü iletişimde:

İnsanlar ne yapmaları gerektiği konusunda açık bir bilgiye sahip değildir.

İnsanlar diğerlerinin söylediklerini yanlış anlarlar.

İnsanlar fikirlerini açıklamaz ve paylaşmazlar (beceri geliştirmede yavaşlık, sorunların çözümünün çok zaman alması gibi).

İnsanlar neyi neden yaptıklarını bilmezler. Çalışanların morali bozulur, verim düşer. Müşterilerde kötü bir izlenim oluşur ve sonuçta iş kaybı meydana gelir.

İyi iletişimdeyse:

Herkes ne yapması gerektiğini bilir.

Herkes amacının ne olduğunu bilir.

Kaynaklar doğru zamanda doğru yerdedir.

İşinizi yapmak için tüm bilgilere ulaşabilirsiniz.

Sorunlar kurum içindeki bilgi birikimiyle çözülebilir.

Kuruluş esnektir, kısa sürede tepki verebilir.

İLETİŞİM ENGELLERİ



İletişim sürecinde etkin iletişimi engelleyen pek çok faktör vardır. Temel olarak iletişimi engelleyen yapıcı ve bozucu olmak üzere iki engel türünden söz edilebilir. İletişimin etkinliğini engelleyen çeşitli bozucu engeller vardır. Söz konusu engeller etkin iletişim yönetimi sayesinde ortadan kaldırılabilir. İletişim engelleri aşağıdaki faktörlerden kaynaklanır:

- İnsanların iletişime olan ihtiyaçlarının farkında olmamaları.
- İnsanların iletişimin önemini yeterince kavrayamamaları.
- İnsanların etkin iletişim yöntemlerini bilmemeleri.

İnsanlar arasında etkin iletişimin en önemli engellerinden biri, mesajı anlamadan önce onu yargılama ve değerlendirmeye kalkmaktır. Bu durum çatışmaya,

zıtlaşmaya, anlaşmazlıklara, bazen de aşırı ve anlamsız bir uyumluluğa neden olur. Etkin iletişim, bir mesajın açıkça iletilmesi, alıcının da onu etkin dinleme ve algılamasıyla gerçekleşir. Gönderilen mesajı sürekli olarak reddetmek ve ona olumsuz geri bildirimde bulunmak bir iletişim engeli olduğu gibi, onu sürekli kabul etmek ve mesaja katkıda bulunmamak da bir iletişim engeli-
dir. Kişiler arasında iletişim sürecinin istenilen biçimde gerçekleşmesini önleyen belli başlı engeller şunlardır:

Sözcüklere Boğulma (Verbalizm)

Kaynak, hedefle paylaşmak istediği düşünce, bilgi, haber, duygu ya da tutumu hedefin anlayacağı bir biçimde iletmezse bu bir kişisel iletişim engeli oluşturur. Sürekli olarak sözcüklerle, mesajlarla anlatılan bir konuyu dinleyenler zamanla izleyemeyecek duruma düşerler. Hedef iyice bilmediği bir takım yeni kavramlarla karşılaşacağından gelen mesajları anlayamaz.

Anlatılanların Karıştırılması

Kaynak, sözlü anlatım sırasında yalnızca sözlü ya da yazılı sözcükleri kullanırsa hedef, anlamını bilmediği sözcükleri, önceden bildiği ya da onlara benzeyen sözcüklerle karıştırabilir. İletişimin bu yoldan engellenişi, diğer araçların desteği olmadan yalnızca sözlü iletişim kullanılması durumunda daha çok görülür.

Mesajı Algılayamama

Kaynak, sözlü anlatım sırasında hedefin algı hızını hesaba katmadan ve anlayıp anlamadığını gözlemeden mesajlarını peş peşe iletirse hedef daha ilk cümlelerin anlamını kavrayamadan diğer cümlelerle karşı karşıya kalır. Bu durumda bir iki cümleden sonra anlatılmak isteneni izleyemez ve iletişim engellenir.

İlgi Duymama

İletişim sürecinde alıcının ilgi duymaması ya konuyu önceden bilmemesinden ya da o zamana kadar hiç uğraşmamış olduğu ve zor sandığı yabancı bir konuyla karşılaşmasından doğabilir. Kaynağın anlattıkları, hedefin bildiği, bilmediği ya da zor sandığı konularsa ve yalnızca sözcüklerle, monoton bir biçimde anlatılıyorsa hedef dinlemek istemeyecektir. Dinlememek de iletişimin en önemli engelidir.

Fiziksel Çevrenin Verdiği Rahatsızlıklar

Ortamdaki aşırı sıcak ya da soğuk, havadaki nemin yüksek olması, kötü ışık düzeni ve gürültülü çevre, iletişimi engelleyen fiziksel etkenlerden bazılarıdır.

Fizyolojik ve Psikolojik Rahatsızlıklar

Hedefin fizyolojik ve psikolojik rahatsızlığı, çok üzüntülü veya çok sevinçli olmak gibi, süreci bütünlük içinde algılayamaması durumları da iletişimin kişisel engelleridir.

İletişimin Yapıcı Engelleri

İletişimin yapıcı engelleri, yolların kenarındaki bariyerler gibi düşünülebilir. Bariyerler yoldan çıkmayı engellemek amacıyla konur. Bunlar engeldir; ancak yoldan çıkmanın önündeki engellerdir. Bireysel, toplumsal veya örgütsel iletişimde de çeşitli yanlışlıkların yapılmasını önleyen engeller vardır. Toplumsal kurallar ve okulda ve sınıfta uyulması gereken kurallar bu tür yapıcı engellerdendir. Örgütlerde tümüyle serbest bırakılan bir iletişim akışı pek çok karışıklık ve düzensizliğe neden olur. Bu nedenle serbest iletişime birtakım engeller getirilmelidir. Bilgi aktarımında seçicilik iletişimin etkinliğini artırıcı olabilir. Yatay iletişimde belli nezaket kuralı, dikey iletişimde ise aşağıdan yukarıya doğru saygı ve nezaket, yukarıdan aşağıya doğru ise şefkat ve nezaket kurallarına dikkat edilerek iletişim kurulmalıdır.

İletişimin Bozucu Engelleri

İletişimin birçok bozucu engeli vardır; tutarsızlık, güvensizlik, isteksizlik, yetersiz dinleme, aşırı bilgi yükleme, statü, yaş ve cinsiyet uyumsuzluğu, gürültü ve diğer çevresel faktörler vb. İletişim engellerinden bazıları bizzat insan psikolojisinden, onun inanç, tutum ve davranışlarından kaynaklanır. Bu tür iletişim engellerini aşağıdaki gibi gösterebiliriz:

- İnsanlar genel olarak duymak istediklerini duyar, görmek istediklerini görürler; iletişim konusunda seçmeci davranırlar.
- Statü farklılıkları gözeterek üstlerin mesajına astların mesajından daha fazla önem verirler.
- Güven eksikliği, karşı tarafa inanmama etkin iletişimin kurulmasını engelleyen önemli bir faktördür.
- Anlaşılmazlığa ve karışıklığa neden olan ifade güçlükleri.

İletişimin Kişisel Engelleri

İnsanlar aldıkları mesajları kendi bilgi ve tecrübelerine göre algırlar ve yorumlarlar. Yorumlarken de çoğu zaman olayları olduğu gibi değil, olmasını istedikleri gibi değerlendirirler. İnsanların mesajı olduğu

gibi değil, kabul ettikleri biçimde algılamalarının nedeni, kişisel özelliklerinin yanı sıra, seçici dikkatlerinin yoğunlaşmasıdır. Aynı olayı izleyen kişilerin farklı değerlendirme yapmaları veya benzer mesajı alan alıcılardan değişik davranış göstermelerinde seçici dikkatlerin değişik yönlerinin önemli bir payı vardır.

İletişimin önemli kişisel engellerinden biri mesajın anlamının kasten çarpıtılmasıdır. Bu farklı biçimde ortaya çıkabilir. Amaçlı yalanlar bunun uç örneğidir. Amaçlı yalanlarda, mesajın anlamı ile doğurduğu sonuç arasında anlamlı hiçbir ilişki yoktur. İletişimde bulunmanın asıl amacı, verilen mesajla insanları belli bir davranışta, bir edimde bulunmaya yöneltmektir. Yalan, bir iletişim sapmasıdır ve mesajın etkinliğini ortadan kaldırır. İletişimin kişisel engellerinden en önemlilerinden biri, algılama farklılıklarıdır. Algılama farklılığı, dışsal ve içsel olmak üzere iki faktörden kaynaklanır. Dışsal faktörler; düzlem farklılığı, yoğunluk, hareketlilik, tekrarlama, yenilik, benzerlik gibi faktörlerdir. İçsel faktörler ise kişilik, ihtiyaçlar, amaçlar, motivasyon, değerler ve tutumlar, geçmiş tecrübeler ve alışkanlıklardır.

İletişimin kişisel engellerini;

- Dil ve Anlatım Güçlükleri
- Bilgi Eksikliği
- Statü Farklılıkları

- Cinsiyet ve Kültürel Farklılıklar
- Hatalı Tanımlama

başlıkları altında inceleyebiliriz.

a) Dil ve Anlatım Güçlükleri

İletişim, gönderici ve alıcı arasında mesaj alışveriştir; dolayısıyla iletişimin etkinliğini sadece gönderici belirlemez, aynı zamanda alıcının dinleme ve algılama yeteneği de belirler. Etkin bir dinleme aktif dinleme olarak ifade edilir. Aktif dinlemede hedef, kelimelerin pasif alıcısı değildir; o aynı zamanda duyduklarını hissetmeye ve gerekleri algılamaya özel bir önem gösterir ve konuşmacının etkinliğinin artmasına yardımcı olur. Aktif dinleme, konuşmacı açısından, alıcının söylenenleri kavramasını gerektirir; aktif dinleme aynı zamanda bir empatik dinleme biçimidir. Dinleme duymaktan farklıdır. Duyma, sesleri fiziksel olarak algılama sürecidir. Dinleme ise seslerin anlamını zihinsel olarak belirleme ile ilgilidir. Dinleme hem kişi için hem de zihinler arası faaliyetleri içerir. Bir kişi bir mesajı başka birisinden aldığı zaman onu yorumlar ve diğer kişiye onu nasıl algıladığını gösterir. Alıcının geri bildirimde bulunmayıp mesaj üzerine bazı değerlendirmeler yapması, kişinin kendisi ile iletişim sürecine girdiği anlamına gelir.

Etkin bir dinleme için on temel beceri ögesi vardır:

GAZANFER BALABAN

- Konuşmayı kesin; hiç kimse konuşarak dinlemez.
- Konuşmacıya kolaylık sağlayın, onun rahatlamasına sağlayın.
- Konuşmacıya dinleme isteğinde olduğunuzu gösterin; işinizi bırakın, göz teması kurun.
- Dikkatleri dağıtan şeyleri ortadan kaldırın.
- Kendinizi konuşmacının yerine koyun (empati).
- Sabırlı olun, başka hiç kimse ile iletişim kurmaya çalışmayın.
- Kendinizi rahat ve hafif tutun, başka bir şeyle oyalanmayın.
- Eleştiriyi sonraya bırakın; eleştiri iletişimi engeller.
- Soru sorun; konuşmacının mesajını başka sözcüklerle açıklayın.
- Konuşmacının sözünü bitirmesini bekleyin.

Aktif dinlemede dinleyici konuşmacının mesajını tamamlamaktan sorumludur. Burada iletişim sürecinde dinleyicinin rolü, konuşmacının mesajını pasif bir şekilde algılamak değildir. Aktif dinlemede dinleyici sözlü, sözsüz ve diğer tüm iletişim unsurlarına dikkat eder.

b) Bilgi Eksikliği

Yetersiz bilgi, iletişim sürecinde, kaynak ile hedef arasında engel oluşturur. Gönderilen mesajı anlamayan biri, duruma göre ya anlamadığı yerleri aklından doldurur ya da ilgisi dağılıp başka şeyler düşünmeye başlar. Alıcının mesajı kavramak bakımından yeterli düzeyde bilgi sahibi olmaması durumunda, mesajın bazı bölümlerini ya atlar ya yok sayar ya da çarpıtır. Bütün bunlar iletişim sürecinin engelleridir. Göndericinin bilgi eksiğinden dolayı, iletişim engelinin ortaya çıkmaması için, mesajının içeriğini bilmesi gerekir. İletişimde, konuşma veya yazmada mesajı berrak bir şekilde ifade etmeyip boşluklar bırakırsa, alıcı bu boşlukları kendi varsayımları ya da ön yargılarıyla doldurur. Bu durumda alıcı, mesajın anlamını çarpıtarak algılar. Mesaj tam olarak algılanmadı ise geri bildirimin de tam olması beklenemez.

c) Statü Farklılıkları

Statü, bir toplumsal sistem içerisinde bireyin elde ettiği yerdir. Bu yer, insana toplumun diğer üyeleri tarafından verilmiştir. Kişiler arasında statü farklılıkları, kişiler arası iletişimin yönünü ve sıklığını belirleyen önemli faktörlerden biridir. İnsanlar ya eşit ya da üst statüdeki insanlarla iletişim kurmayı isterler. Statü farklılığı önemli bir iletişim engelidir. İş görenler örgütlerinde inanç ve düşüncelerini üstlerine dürüstçe iletme

ihtiyacı içindedirler. Eğer örgütlerde statü farklılıkları bilinçli olarak ortaya konmaya çalışılıyorsa iş görenler üstlerinin önerilerini yerine getirme konusunda daha isteksiz davranacaklar ve onları eleştireceklerdir. Bu, “mesajın öldürülmesi” denilen bir durumu ortaya çıkarır. Üstler sadece olumlu yorumlar duymak isterler, oysa statü farklılığından kaynaklanan iletişim engeli durumunda negatif değerlendirmeler söz konusu olacaktır.

d) Cinsiyet ve Kültürel Farklılıklar

Kadınlarla erkekler arasında ortak bazı beden dili özellikleri vardır. Bunun yanında cinsiyete göre, toplumdan topluma değişen farklı sözsüz iletişim yöntemleri de bulunmaktadır. Cinsiyet farklılıkları özellikle geleneksel toplumlarda önemli bir iletişim engelidir. İletişim sırasında farklı cinsiyetlerin farkında olmak bile bir iletişim engelidir. İletişimde beden dili iletişimi, statü ve güç, egemenlik ve teslimiyet durumu gibi faktörler, cinsiyete dayalı iletişim engeli ortaya çıkarır. Araştırmalar, kadınların ve erkeklerin iletişimde bazı farklılıklarının olduğunu göstermektedir. Kadınlar konuşma ve samimi bir dil kullanma konusunda daha duyarlı iken, erkekler konuşmayla birlikte dilde statü ve bağımsızlık öğelerine daha fazla yer verirler.

e) Hatalı Tanımlama

İki kişinin birbirleriyle sürekli yakın dostluk veya arkadaşlık ilişkisi içerisinde olması iletişimi olumsuz yönde etkileyebilir. Aşırı samimiyet mesajın yeterince dinlenmemesine ve eksik geri bildirimde bulunmaya neden olur.

İletişimin Kanal Engelleri

İletişim kanallarından kaynaklanan engellerin bir kısmı, fiziksel ve teknolojik, bir kısmı sosyo-psikolojik niteliktedir. Fiziksel ve teknolojik nitelikte olan iletişim kanallarından kaynaklanan engeller, mesajın mekanik olarak iletimine engel olur. Yani mesaj ya hiç iletilmez ya da mekanik bir gürültü olarak kalır. Sosyo-psikolojik engellere göre daha kolaydır. Sosyo-psikolojik engeller insan kadar karmaşık ve çözümünü de o derece zordur.

İletişimin Psikolojik Engelleri

İnsanlar genellikle kendi inançlarıyla çatışan mesajları inkâr ve reddederler. Bazen inkâr etmediği mesajı ön yargılarına uydurmak için şeklini değiştirir veya dönüştürür. İleti, alıcının inancına uygun değilse alıcının gerçekliğini reddeder, çarpıtır, unutmaya çalışır veya saptırır. Sadece alıcının kişisel tecrübesi değil; aynı zamanda göndericinin anlatım biçimi ve psikoloji-

si de iletişim engeli oluşturabilir. Kaynağın verdiği mesaj, alıcı tarafından alınmak istenmediğinde iletişim engellenir, buna “tıkantık iletişim” denir. Bu tür iletişimde mesajlar genellikle alıcısız kalır. Alıcı fiziksel olarak var olmasına rağmen psikolojik olarak orada değildir. Eğer algılananlar kullanılmıyor ve geri bildirimde bulunulmuyor ise böyle bir ortamda iletişim tıkantıktır. Geri bildirimi olmayan bir iletişim de tıkantık iletişimdir.

İletişimin Teknik Engelleri

İletişim kanallarının çoğu, çeşitli teknik kargaşa nedeni ile mesajın kaybolmasına, ertelenmesine veya yanlış anlaşılmasına neden olabilir. Gürültü, mesajın iletilmesinde ve algılanmasında belirsizliklere neden olur. Gürültünün dışında mesajın bozulmasına neden olan faktörlerin başında çok sayıda mesajın aktarımının gerçekleştirildiği örgüt kademeleri gelmektedir. Bu hiyerarşik düzen içerisinde farklı kişiler, sürekli mesajı şifreleyip iletir, yeniden deşifre ettikleri için anlatılmak istenen ifade, nihai alıcıya ulaşınca kadar önemli ölçüde bozulur.

Fiziksel Uzaklık

Yüz yüze görüşmenin yapılamadığı farklı mekânlarda bulunma durumu iletişim engeli oluşturur. Te-

lefonunda görüşme sırasında beden dilini iletememenin sıkıntısı yaşanır. Yüz kişiye konferans veriyorsak ön sıralarda oturanlarla kurduğumuz dolaysız ilişkiyi arka sıralarla kuramayız. Bu da fiziksel uzaklıktan kaynaklanan bir iletişim engelidir.

Zaman Baskısı

Zaman baskısı önemli bir iletişim engelidir. Hızlı konuştuğumuzda zaman kısıtlamasıyla karşı karşıya olduğumuzu anlatmaya çalışırız. Zaman engelini aşmanın bir yolu, iletişim süreci başlamadan bir zaman çerçevesi çizmektir. Örneğin bir görüşmeye başlarken “Bu görüşme için sadece yarım saatimiz var. İkimizin de zamanı bunu aşmaya yetmeyecek kadar kısıtlı.” tarzındaki ifadeler iletişimde zaman kullanımının kısıtlılığını göstermektedir. Bir yerde zamanında bulunup bulunmamak, kişiye verilen önemi gösterir. Bu durum, ilişkilerin biçimi ve düzeyi ile yakından ilgilidir. Resmî ilişkilerde iletişimin zamanlamasına daha fazla dikkat etmek gerekir.

Kesintiler

İletişimi engelleyen kesintiler farklı şekillerde ortaya çıkar. Örneğin bir raporu okurken birinin içeri girecek sizinle konuşması dikkatinizi dağıtır ve rapordaki

mesaj kesintiye uğrar. Bu tür iletişim engellerini aşmanın tek yolu, engelin varlığını kabul etmektir. Sanki engel yokmuş gibi davranmak engeli ortadan kaldırmaz; sadece onun ömrünü uzatır. Engel ortadan kalktıktan sonra son sözler aynen tekrar edilmelidir. Arka arkaya kesilmeler oluyorsa görüşme, okuma ya da yazma başka bir zamana ertelenmelidir.

Bir iletişim sürecinin etkililiği;

- İletişim simgelerin benzer biçimde tanımlanmasına,
- Dilin anlaşılır bir şekilde kullanılmasına,
- Çoklu kanal kullanılmasına,
- Dönüt sisteminin sağlanmasına bağlıdır.

İletişim Sürecini Etkileyen Etkenler

- Psikolojik engeller: Farklı görüşler, duygu ve heyecanlar.
- Fizyolojik engeller: Taraflarda fizyolojik rahatsızlıklar.
- Semantik engeller: Konuşma dili ile ilgili engeller.
- Statü: Kaynak ve alıcının sosyal ve formel statüleri.
- Korunma: Savunma mekanizmaları (yükümlülükten kaçma).

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ

- Zamanlama engeli: Mesajın en uygun -önce ya da sonra değil- zamanında iletilmesi.
- Alan-Mesafe: İletişim merkezi ile birimler arasındaki uzaklık.
- Hiyerarşi: Katı ve hiyerarşik sınıflamadan dolayı kanalların tıkanıklığı
- Uyum: Mesajların ihmal ya da önemsiz sayılması
- Sınırlama: Mesajların iletim sırasında sınırlandırılması ve gizli tutulması.
- Anlamsal engeller: Konuşma ya da yazı dilindeki karışıklık.
- Gizlilik: Her bilgi her zaman herkese verilmeyebilir.

İLETİŞİMİN FONKSİYONLARI



İletişimin, herhangi bir sosyal sistem içindeki temel fonksiyonları aşağıdaki gibidir:

Enformasyon

Kişisel, çevresel, yerel, ulusal ve uluslararası koşulları anlamak, bilinçli tepkiler göstermek ve doğru sonuçlara ulaşmak için gerekli olan haber, veri, bilgi, mesaj, fikir ve yorumların toplanması, depolanması, işlenmesi ve yayılması.

Sosyalizasyon

Kişilerin, içinde yaşadıkları toplumun etkin üyeleri olarak, faaliyet göstermelerini sağlayarak toplumsal bağlılığı ve bilinci besleyecek genel bilgi birikimini oluşturmak ve böylelikle toplumsal yaşama aktif bir şekilde katılmalarına izin vermek.

Motivasyon

Her toplumun ve topluluğun yakın ve uzak hedeflerini oluşturmak, kişisel tercihlerin teşviki, kişisel ve toplumsal etkinlikleri geliştirmek, herkesçe kabul gören hedeflere ulaşmaya yardımcı olmak.

Tartışma

Karşılıklı fikir birliğini ve alışverişini kolaylaştırmak ve kamuoyunu ilgilendiren konularda farklı görüşleri netleştirmek için gerekli ortamı oluşturmak, genel kabul gören tüm yerel, ulusal ve uluslararası konularda daha geniş bir kamuoyu ilgisi ve katılımı sağlamak.

Eğitim

Yaşamın tüm aşamalarında entelektüel gelişme, kişilik oluşumu, kişisel yetenek ve kapasitenin gelişimi için bilgi aktarmak.

Kültürel Gelişme

Geçmişin mirasını korumak amacıyla, kültürel ve sanatsal ürünlerin yayımlanması, bireyin ufkunun genişletilmesi, hayal gücünün, estetik gereksinmelerinin ve yaratıcılığının canlandırılması yoluyla kültürel gelişimin sağlanması.

Eğlence

Kişisel veya toplu olarak eğlenme amacıyla işaret, sembol, ses, görüntü aracılığıyla tiyatro, dans, sanat, edebiyat, müzik, spor vb. aktivitelerin yaygınlaştırılmasını sağlamak.

Entegrasyon

Tüm insanların, grupların ve ulusların birbirlerini tanıma ve anlamalarını sağlamak, kendileri dışındaki-lerin yaşam koşullarını, görüşlerini ve isteklerini değerlendirebilmek için gereksinim duydukları farklı mesajlara ulaşmalarını sağlamak.

Örgüt içi iletişim fonksiyonları; bilgi sağlama, ikna etme ve etkileme, emredici ve öğretici iletişim kurma ve birleştirme olmak üzere dört grupta toplanabilir.

Bilgi Sağlama İşlevi

Bilgi alışverişi, iletişimin en temel işlevi olarak kabul edilir. Bilgi, bireyin toplumsallaşması ya da bireyin çevresi ile uyumlu bir ilişki kurması için gereklidir. Diğer yandan, örgütün amaçlarını gerçekleştirmek amacıyla birtakım faaliyetlerin gerçekleştirebilmesi için iş görenler neyi, nasıl ve neden yapacaklarını bilmeleri için bilgiye ihtiyaç duyarlar.

İkna Etme ve Etkileme İşlevi

İkna etme, bireyin karşısındaki kişi ve kişilerin davranış, düşünce ve tutumlarını istenen biçimde etkileme ve değiştirme sürecidir. Etkileme ise kişilerin tutum ve davranışlarını onların istek ve amaçlarına ters düşmeyecek şekilde, daha uzun sürede değiştirme girişimi olarak tanımlanabilir.

Emredici ve Öğretici İletişim

Örgütlerde yöneticiler, astlarıyla yalnızca bilgi vermek için değil; neyi, nasıl yapacaklarını söylemek ve onlara yön vermek, davranışlarını yönlendirmek amacıyla da iletişim kurarlar. Astların, örgütsel amaçlar doğrultusunda performans göstermeleri için, eğitim ihtiyacının karşılanması gerekir. Eğitimin başarısı, eğitici ve eğitilenler arasında etkin bir iletişim kurulmasına bağlıdır.

Birleştirme İşlevi

İletişimin bir diğer işlevi de birleştirme ve eş güdülemedir. Kültürel olarak birbirlerine bağlı bir toplumsal sistem içerisinde yer alan kişilerin, karşılıklı ilişki ve bağlılığını sürdürebilmeleri iletişim ile mümkündür. Bireylerin örgütsel amaçlar etrafında toplan-

malarını sağlayan iletişim, aynı zamanda bireylerin psikolojik bütönlüğünü ve dengesini korumada da önemli bir işleve sahiptir. Scott ve Mittchel, iletişimin sayılan fonksiyonlarının yanında, örgütlerdeki dört ana fonksiyonun bulunduğunu belirtmektedirler. Bunlar kontrol, güdüleme, duyguların ifade edilmesi ve bilgi iletme fonksiyonlarıdır.

- Kontrol Fonksiyonu: İletişim, görev, yetki ve sorumlulukları açıklayarak kontrole olanak verir. Belirsizlik içeren sorunlarda, problemin kaynağını bulmak ve önlemler almak mümkündür.
- Güdüleme Fonksiyonu: İletişim, örgütsel amaçlara bağlılığı ve dolayısıyla güdülenmeyi artırır.
- Duyguların İfade Edilmesi Fonksiyonu: İletişim, duyguların ifade edilmesini ve sosyal ihtiyaçların doyurulmasını sağlar.
- Bilgi İletme Fonksiyonu: İletişim, karar vermede kullanılacak bilgiyi iletmede kullanılır. Etkili kararların alınabilmesi için alternatiflere ve gelecekteki kararların olası sonuçlarına ilişkin bilgiye ihtiyaç vardır. İletişim, insanın yaşamında farklı alternatifler oluşturmasına katkı sağlar. İnsanın bir yere olan bağımlılığını azaltır. İnsanın ekonomik, sosyal ve kültürel yaşamını sürdürmesine ve geliştirmesine yardımcı olur.

BEDEN DİLİ



İnsan toplumsal çevresiyle iletişim kurabilmek için bir dile gereksinim duymuştur. Bu dil, yalnızca sözlü iletişimde sesçil dizgenin (ses telleri, dil, dişler vb.) aracılığıyla oluşan dil değil, daha insanlık tarihinin başında kurduğu iletişim sırasında kullandığı beden dilidir.



Beden dili, yabancı dil kökenli ve eski anlatımıyla kinesik (kinesics), art arda gelen hareketlerle değer ve önem kazanan, aynı anda ses tonuyla desteklenen ve sözcüklerle biçimlenen karmaşık bir iletişim sürecidir. Yunanca bir sözcük olan “kinesik”in kökeni incelendiğinde, sözcüğün hareket anlamına gelen bir sözcükten türetildiği, yalnızca hareket anlamına gelen ilk hecesi “kin”den ortaya çıkmaktadır. Kinetik terimi ise buradan türetilmiş olup güç kullanma yoluyla elde edilen hareketin bilgisi anlamında kullanılmaktadır.

Yüz ifadelerinden el kol devinimlerine, beden duruşundan uzam dili gibi konuların incelendiği beden dili; sözlü iletişime destek sağlarken sözlü dili bütünleştirmiş olan devinimlerin incelendiği bilim dalı olarak değerlendirilen, kısaca gözün algıladığı kişinin bedenine ilişkin iletiler bütünüdür.

Beden dili insanların ilk anlaşma aracı ve ilk dili olmuştur. Beden dili aracılığıyla insanlar; duygularını, düşüncelerini, isteklerini, ihtiyaçlarını ve ruhsal zenginliklerini başka insanlarla paylaşmışlardır. Sosyologlar, eğitimciler ve dil uzmanları günlük iletişimde kullanılan sözcük sayısının bini geçmediğini belirlemişlerdir. Ancak insanlar, sözcüklerin dışında elleriyle, kollarıyla, bedensel duruşları ve hareketleriyle de iletişimlerini gerçekleştirmektedirler. İletişimin bu tür veya grubuna kısaca beden dili denmektedir.

SÖZSÜZ İLETİŞİM ARAŞTIRMALARI



Beden dilinin gözlemlenmesi ve tartışılması, antik Roma ve Yunan dönemlerinden beri o ya da bu şekilde önemli bir konu olmuştur. Sözsüz iletişim üzerinde gerçekleştirilen ilk çalışma sonuçları, 1644 yılında John Bulwer'in "Elin Doğal Dili" adlı yapıtında yer almıştır. El hareketlerinin anlamlarını inceleyen bu ilk çalışma, beden dili konusunda, günümüze gelinceye dek gerçekleştirilen çalışmalara öncülük etmiştir. 1800'lü yıllarda tiyatro oyuncular, özellikle de dram ve pantomim oyuncular, mimikler ve jestler aracılığıyla duyguları aktarmanın önemini kavramış ve bunu sahneye yansıtmışlardır.

Beden dili ve sözsüz davranışlar, antropoloji, dans, psikiyatri ve sosyoloji gibi çok çeşitli disiplinlerde ele alınmıştır. 1872'de Darwin tarafından yapılan insan ve hayvanlarda beden dili hareketlerinin çözümlemesine

dayalı çalışmada duyguların anlatımına ilişkin iletilerde beden dilinin sözel iletilere oranla daha değerli olduğu sonucuna varılmıştır. Yine aynı çalışmada insanların beden dili kökenli iletilerini, karşısındakilerin beden dili kökenli iletilerine göre bilinçsizce düzenledikleri sonucu da elde edilmiştir.

Resmî bir araştırma alanı olarak beden dili, ilk kez II. Dünya Savaşı'ndan sonraki yıllarda ortaya çıktı. 1950'lerde sözsüz iletişimin ilk derinlemesine araştırmaları başlarken, 1960'larda resmî araştırmaların sayısında ve türlerinde belirgin bir artış gözlemlendi. 1970'lerde, 1980'lerde ve 1990'larda disiplin gelişmeye ve değişmeye devam etti. 2000 yılından bu yana da konuyla ilgili önemli gelişmeler ve keşifler gerçekleşti. İlk yıllarda, araştırmacılar beden diline, tek bir anlamı olan, net, ayrı davranışlar olarak odaklanıyordu. Bu yaklaşım zaman içinde değişirken beden dilinin, belli davranışların bağlam, ortam, kültür, bireysel kişilikler vs. gibi çeşitli unsurlara bağlı olarak çok farklı anlamlara gelebileceği anlaşıldı.

Yapılan bu türden çalışmaların hemen tümünde duygusal anlatımların aktarılması sırasında farklı kültürlerde ortak yüz ifadelerinin varlığı ortaya konmuştur. Söz konusu anlatımların bir bölümünün doğuştan geldiğini dile getiren bu çalışmalar ilk olarak 1940'larda Fulcher, Goodenough ve Thompson adlı araştırmacılar tarafından doğuştan görme özürlü ve gören bebekler

üzerinde yapılmıştır. Bu bebeklerin doğumunun hemen ardından ilk aylarda benzer çevre uyaranlarına karşı aynı tepkileri gösterirlerken daha sonraki aylarda benzerliklerin giderek azaldığı ve de tepkisel özelliklerin değiştiği görülmüştür. Bu tepkilerin bir kısmının doğuştan geldiğinin en büyük kanıtı da görme özürlü bebeklerin ilk altı hafta içinde gören bebeklerle aynı biçimde gülme tepkisi verişleri olmuştur. Kùltürler arası ortak ya da farklı davranışlarla ilgili bir çalışmayı da Paul Ekman, ABD, Brezilya, Japonya, Yeni Gine ve Borneo gibi ùlkelerde gerçekleştirmiştir. Araştırmalarında yüzdeki duyguları değerlendirme tekniğini kullanmış ve bu çalışmalar sonucunda İnsan Yüzündeki Duygu adlı eserini ortaya koymuştur. Daha sonraki çalışmalara örnek teşkil edecek P. Ekman'ın Psikolog Friesen ve Tomkins'le birlikte geliştirdikleri bu çalışmalar, yüz ifadeleri atlası niteliğindedir.

1982'de Üstün Dökmen'in yapmış olduğu bir çalışmada öğretme, öğrenme süreci sırasında öğrencilerine gerek beden dili gerek sözel yolla geri besleme veren öğretmenin öğrencileriyle, bu süreç sırasında geri beslemeyi göz ardı eden öğretmenin öğrencilerinin başarılarının karşılaştırılmasına dayandırılmıştır. Araştırma, geri beslemeyi gerçekleştiren öğretmenin öğrencilerinin başarı düzeyinin, diğerlerine oranla daha yüksek bulunmasıyla sonuçlanmıştır.

Beden dilini ve iletişimi nasıl etkilediğini düşündüğünüzde bazı temel özellikler ve fonksiyonlar ortaya çıkar. Bunlar, Mark Knapp'ın İnsan İlişkilerinde Sözsüz İletişim adlı kitabında şu şekilde sınıflandırılmıştır:

- Tekrarlayıcı
- Çelişkili
- Tamamlayıcı
- Alternatif
- Güçlendirici/Hafifletici
- Düzenleyici

Tekrarlayıcı

Genellikle sözel olarak söyleneni tekrarlamaya hizmet eden sözsüz iletişim. Eşinize alışveriş torbalarını masanın üzerine koymasını söylerken veya söyledikten sonra elinizle ya da başınızla masayı işaret ediyor musunuz? İşte bu tekrarlayıcıdır. İşaret etme eylemi (sözsüz), alışveriş torbalarının nereye konacağını belirten isteği (sözel) tekrarlamaktadır.

Çelişkili

Bu, sözsüz davranışların en büyük ve en çeşitli sınıflarından biridir. Arkadaşınıza yaptığı kekin harika olduğunu söylerken (sözel), gözleriniz başka tarafa

kayıyorsa (sözsüz) bu çelişkilidir. Çelişkili beden dili, yalan söylediğinizde, kendinizi gergin hissettiğinizde, aynı fikirde olmadığınızda, kendinizi kapana kısılmış hissettiğinizde veya bir konuda karşı düşüncede olduğunuzda sizi ele veren en önemli göstergedir. Sözel ve sözsüz unsurlar çelişkili olduğunda, mesajı alan kişi daha ziyade sözsüz davranışı dikkate alacaktır.

Ama daha da şaşırtıcı olanı, çelişkili bilgiyi genellikle belli bir sözsüz davranışı taklit etmenin ne kadar kolay veya zor olduğuna dayanarak yorumlamamızdır. Örneğin bir çocuk karnı ağrıdığı için çöpu dışarı çıkaramadığını söyleyebilir. Beden dilinde karın ağrısını taklit etmek zordur; kişinin teni sararır, belki ateşi yükselir ve uzun süre genel olarak rahatsız olduğu bellidir. Çoğu ebeveyn en başından şüpheli davranır ve ancak sözsüz davranışların gerçek olduğunu anladığı zaman inanmaya başlar.

Tamamlayıcı

Bu sınıf, bir ölçüde çelişkili grubuyla iç içedir. Sözel ifadeleri tamamlayan ve destekleyen sözsüz davranışlar samimi olarak algılandığı takdirde o ifadelere güvenilirlik kazandırır. Örneğin bir kadın şoför aşırı hız yaptığı için trafik polisi tarafından durdurulmuştu. Daha da kötüsü, 20 yıldır araba kullanmasına rağmen daha önce hiç polis

tarafından durdurulmamıştı. Polis memuru yanına geldiğinde kadın şoför ağlıyordu ve kendine çok kızmıştı.

Polis memurları stres altındayken insanların sözel ve sözsüz iletişimini çok iyi ayırt edebilirler, çünkü hepimizin bildiği gibi, karşılaştıkları insanlar ceza almak veya hapse girmek istemedikleri için sık sık yalan söyleyerek kendilerini kurtarmaya çalışırlar. Kadını çeviren polis memuru, sözsüz davranışların (ağlama, titreme vs.) gerçek olduğunu hemen anlanıyordu. Kusursuz trafik geçmişi ve yanlış yaptığını da kabul etmesi, polis memurunun onu bir uyarıyla göndermesine yetmişti. Sözsüz davranışları sözel ifadelerini tamamlıyor, dolaşısıyla memurun gözünde daha güvenilir kılıyordu.

Alternatif

Bu sınıf, kişi sözel iletişim kurmak istemediğinde onun yerine kullandığı beden dili hareketlerini kapsar. Belki kelimeleri yüksek sesle söylemek zor olabilir veya söylendiğinde bir çatışma yaratabilir. Böyle bir durumda sözsüz davranışları kelimelerin yerine kullanmak mesajın çok daha rahat bir şekilde aktarılmasını sağlar.

Süpermarkette bir tanıdığınızla karşılaştığınızda konuşmaya başladığı ve bir türlü susmadığı oldu mu hiç? Bu olduğunda, muhtemelen kendinizi önce beden dilini kullanarak ondan kurtarmaya çalışırsınız. Başka

tarafllara bakabilir, duruş yönünüzü değıştirebilir veya bir iki adım uzaklaşabilirsiniz. Kişı mesajı henüz almadısa “Gitmem gerek.” gibi bir şeyler söyleyebilirsiniz ama genellikle bunu yapmamayı tercih edersiniz. Sohbeti bitirmek için sözsüz iletişimden yararlanmaya çalışırsınız.

Güçlendirici/Hafifletici

Bu sınıf, genellikle sözel mesajı güçlendirmek üzere kullanılan sözsüz iletişimi kapsar. Belli bir noktayı vurgulamak ve güçlendirmek veya yumuşatmak ve hafifletmek için kullanılabilir. Her iki şekilde de beden dilinin bu türü mesaja derinlik ve nüans katar.

Örneğin bir iş arkadaşınıza kızdıysanız parmağınızla işaret ederek, kaşlarınızı çatarak ve başınızı iki yana sallayarak mesajınızı güçlendirebilirsiniz. Bu, karşınızdaki kişiye öfkenizin gerçekliğini ve mesajı almasını istediğinizi açıkça gösterir. Elemanlarınızdan birinin yaptığı küçük bir hatayı düzeltiyorsanız avucunuzu kaldırarak, güven verici bir şekilde gülümseyerek, cesaret vermek için omzuna hafifçe vurarak mesajı hafifletebilir veya yumuşatabilirsiniz. Böylelikle karşınızdaki kişiye hatanın düzeltilmesi konusunda ciddi olduğunuzu gösterirken aynı zamanda bunun dünyanın sonu olmadığını, sadece ders alınacak bir hata olduğunu anlamasını sağlarsınız.



Düzenleyici

Bu sınıf, bir mesajın aktarımını düzenleyen veya ritmini belirleyen sözsüz davranışları içerir. Bir konudan diğerine geçmeye hazır olduğunuzu göstermek veya başka birinin konuşma sırasına yumuşak bir şekilde geçmek için kullanılabilir. Düzenleyici davranışlar, çok sayıda insan arasında iletişimi kontrol etmeye yardımcı olur. Örneğin bir grup toplantısını siz yönetiyorsanız masada bir sonraki kişinin konuşma sırası geldiğinde ona dönebilir, işaret edebilir veya başınızla onaylayabilirsiniz. Bazı insanlar düzenleyici davranışlarda pek iyi değildir; diğer kişi konuşmasını bitirmeden araya girer veya başkalarının konuşmasına fırsat vermeden sürekli konuşurlar.

BEDEN DİLİNİN PRATİK UYGULAMALARI



Pratik uygulamalar aslında neredeyse sınırsızdır ve genellikle bilinçli olarak değil, bilinçsiz kullanılırlar. Konu günlük yaşamda beden dilinin etkili bir şekilde kullanımına geldiğinde, bazıları doğuştan yeteneklidir, bazıları ise öğrenmekte ve iyi kullanmakta zorlanır.

Sözsüz iletişimin gerçek dünyaya ne zaman ve nerede uygulanabilecekleriyle ilgili en yaygın örnekler:

- Ofis
- Satış
- Pazarlık
- İş görüşmeleri
- İkna edici tartışmalar
- Müşteri/satıcı iletişimi
- Süpermarkette dolaşırken
- Toplantılar
- Politika
- Eleman bulma
- Yakınlaşma
- Arkadaşlık
- Ebeveynlik
- Hayvanlarla çalışırken
- İş toplantıları
- Emlak sunumları
- Yemek saatleri
- Ayak işi yaptırırken
- Ebeveyn-öğretmen görüşmeleri
- Alışveriş
- Grup liderliği

- Spor faaliyetleri
- Tatil planlama

Bu listeyi istediğiniz kadar uzatabilirsiniz. Gerçek şu ki sözsüz iletişim, her gün yaptığınız her şeyin bir parçasıdır. Kişisel sözsüz iletişiminiz, etrafınızdaki herkesi etkiler... Elbette, onlarınki de sizi etkiler.

Gönderici Olduğunuzda

Beden dili ve sözsüz davranışlar, çok çeşitli şekillerde bu rollerin hepsini, yani gönderici, alıcı ve gözlemciyi etkiler, bu yüzden her birini daha detaylı bir şekilde incelemek gerekir.

Mesajı gönderen kişi sizseniz, beden diliniz inanılmaz bir davranışlar karışımı olacaktır. Davranışlarınız bazen hızlı, bazen yavaş değişebilir ama daima o ya da bu şekilde akar. Mesajı gönderen kişinin beden dili genellikle bilinçli veya bilinçsiz olarak gruplanır.

a) Kasıtlı Beden Dili

Bu davranışları, belli bir amaca hizmet ettikleri için bilinçli olarak seçersiniz. Örneğin, bir iş görüşmesi için bir odaya girdiğinizde dik durur, gülümser, insanlarla tokalaşır ve kendinizi odadaki başka insanlara tanıtır-sınız. Hayatınızın bir noktasında birileri size bu davranışların profesyonellik, heves ve açıklık ifade ettiğini

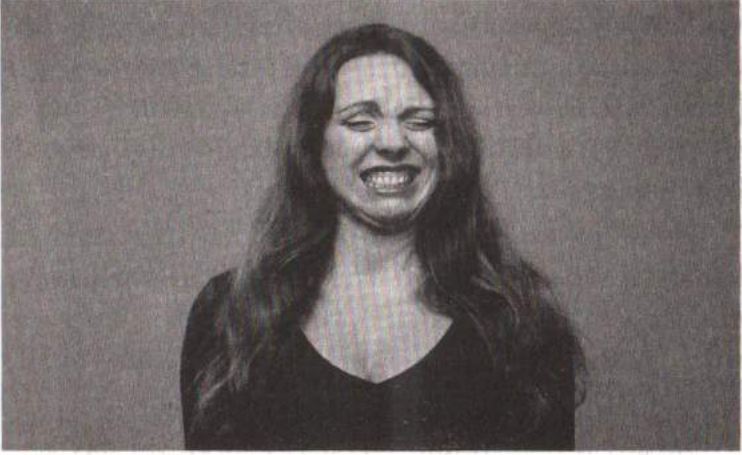
öğretmiştir. Bu davranışları kimseden öğrenmeden doğal olarak sergileyen insanlar vardır ama doğal eğilimlerimize bağlı olmaksızın, bir görüşmede onları muhtemelen vurgulamak istersiniz.

Kasıtlı beden diline diğer bir güzel örnek, Hollywood Akademi Ödülleri'nde her yıl görülür. Her ödül için, sunucu adayların isimlerini okur ve kameralar her birine sırayla odaklanır. Kazanan kişinin ismi okunduğunda diğer adaylar gülümsemeye devam eder, alkışlar ve jürinin kararını destekleyen bir şekilde başıyla onaylar. Bunlar kasıtlı sözsüz davranışlardır ve kendi hayal kırıklıklarını gizleyerek sosyal açıdan uygun şekilde davrandıklarını gösterecek şekilde tasarlanmışlardır. Yüzünü buruşturmak, surat asmak veya ayağını yere vurmak kendilerini iyi hissettirebilir ama bunların hiçbiri sosyal açıdan kibar davranışlar olarak kabul edilmediğinden, kazanmayan adaylar uygun beden dilini kullanmak için bilinçli olarak çaba harcarlar.

Örneğin:

Süpermarkette kasa sırasına girmek üzereyken başka biri de aynı anda sıraya yaklaşıyorsa o kişiyle göz temasından kaçınıp güvenli adımlarla sıraya doğru yürürseniz, arkasında kalmak yerine onun önüne geçebilirsiniz.

Bir işte veya projede geç kaldıysanız, patronla göz temasına girmekten ve yan yana gelmekten kaçınırsınız.



Yeni bir öğretmen okulun ilk günü, büyük korkuları olmasına rağmen, güvenli ve sakin bir şekilde sınıfa girer.

Eski kız arkadaşınız size yeni erkek arkadaşını tanıştıırken gülümser, tokalaşır ve kibarca selamlarsınız.

Bir çocuğu disipline ederken çocuk oturur ve siz ayakta durursunuz. Bu yüksek pozisyon size fazladan otorite kazandırır.

Oğlunuzu dişçi randevusuna götürürsünüz ve dişçinin uygulayacağı kanal tedavisiyle ilgili çok gergin olmanıza rağmen, oğlunuz için iyi bir örnek oluşturmak adına gülümser ve güvenli davranırsınız.

Brokoliden kesinlikle nefret edersiniz ama ailesiyle ilk kez akşam yemeği yemek için erkek arkadaşınızın

evine gittiğinizde ana yemeğin brokoli olduğunu görürsünüz. Gerçek duygularınıza rağmen yemeği yerken başınızla onaylar, zevk aldığınızı göstermek için gözlerinizi kapatırsınız ve erkek arkadaşınızın annesi size yemeğin tarifini vermek istediğinde gülümseyerek kabul edersiniz.

Sabah saat üçte köpeğiniz uyanarak dışarı çıkmak için ağlar. Hiç hareket etmeden yatar, derin nefes alıp vermek için çaba harcarsınız ve uyuyor izlenimi verirsiniz. Birkaç dakika sonra eşiniz homurdanır, yorganı üzerinden atar ve köpeği arka kapıdan çıkarır.

Kasıtlı beden dilinin hiçbir eylem ya da davranış içermediği zamanlar da vardır. Bir davranışı sergileme tercihiniz, başlı başına bir kasıtlı davranıştır.

Eğer kübik bölmelerle dolu bir ofiste çalıştıysanız bunu hemen anlarsınız. Bir iş arkadaşınız, kızının okula fon sağlamak için ambalaj kâğıdı sattığını duyurarak bölmelerin arasında dolaşır. Göz teması kurmak veya ilgilenen birilerini bulmak için elindeki sipariş formunu sallamaktadır. Kasıtlı olarak bilgisayarınıza odaklanır, oturduğunuz yerden kalkmaz ve çalışmaya devam edersiniz. Ona bakmak için bile başınızı çevirmezsiniz, çünkü yüzüne karşı “hayır” demek istemezsiniz (oyuna getirildiğiniz için onu tokatlayamazsınız da).

İşte çoğu ebeveynin gerçek hayatta karşılaştığı bir deneyim: Siz oturma odasında bir şeyler okurken kızı-

nızın ve oğlunuzun mutfakta önemsiz bir şey yüzünden kavgaya ettiğini duyarsınız. Tartışma devam eder ve okumanıza rahatça ve sakince devam edebilmek ve durumu çözmek için araya girmeyi düşünürsünüz ama sonra, kendi aralarında çözmelerine izin vermenin daha doğru olacağına karar verirsiniz. Okumaya devam edersiniz; bakmak veya dinlemek için başınızı çevirmez, yan odada bu tartışmanın sürdüğünden habersizmiş gibi davranırsınız. Beden dilinizde belirgin bir farklılık olmaz ama bu bilinçli tercihiniz olduğundan, herhangi bir davranışta bulunmamanız, kasıtlı beden diline örnektir.

b) Doğaçlama Beden Dili

Bunlar, otomatik ve istem dışı olan davranışlardır. Örneğin izlediğiniz bir filmin sahnesinde irkildiğinizde korkuyla yutkunarak biraz geri sıçrarsınız ve yüzünüzde korku ifadesi belirir. Bu davranışlar sadece birkaç saniye sürebilir ama yine de gerçektirler. Dahası, kendinizle ilgili görüşlerinizi ve başkalarının sizinle ilgili görüşlerini etkiler.

Doğaçlama davranışları asgariye indirmek ve hatta kontrol etmek mümkündür ama zaman ve egzersiz gerektirir. Bu davranışları ne kadar kolay ve iyi kontrol altına alabileceğiniz üzerinde kişilik tarzınızın da güçlü bir etkisi vardır. Çok dışa dönük, kendini ifade eden biriyseniz doğal olarak doğaçlama beden dilinizde daha özgür-

sünüzdür ve onu kontrol etmeyi öğrenmekte daha fazla zorlanırsınız. Ağırbaşlı, içe dönük biriyseniz doğaçlama beden dilinizi daha kolay kontrol edebilirsiniz ve muhtemelen ustalaşmakta daha az çaba harcarsınız.



Çocuklar, ergenler ve genç yetişkinler, en doğaçlama sözsüz davranışlarını sürekli sergileme eğilimindedirler çünkü onları gizlemek için daha az egzersiz yapmışlardır. Henüz toplum tarafından yeterince şartlandırılmamışlardır ve neyin uygun olup olmadığı konusunda beklentileri düşüktür. Örneğin yüzünde büyük bir yara veya bozukluk olan bir yetişkin gördüklerinde çocuklar doğal olarak geri çekilir, yüzlerini buruşturur ve işaret ederler. Kaba veya saygısızca davranmak niyetinde değildirler; sadece, başka birini incitebilecek veya utandı-

rabilecek doğaçlama sözsüz davranışlarını maskelemeyi ve kontrol etmeyi henüz öğrenmemişlerdir.

Zaman içinde ve deneyimle, çoğu insan en yoğun doğaçlama davranışlar dışında hepsini kontrol etmeyi öğrenir. Bir terfi kaçırdığınızda ağlamamayı başarabilirsiniz ama bir arkadaşınız, akrabanız veya sevdiğiniz evcil hayvanınız öldüğünde gözyaşlarınızı tutamazsınız. Öfkeyle bağlantılı beden dili, öfke ezici bir yoğunlukta olmadığı sürece çoğu insanın davranışlarını maskelemeyi öğrendiği diğer bir alandır.

Doğaçlama beden dilinin en ilginç yönlerinden biri, bu davranışların genellikle ilgi çekmek veya avantaj kazanmak amacıyla taklit edilebilmesidir. Bunun yaygın bir örneği, hoşlandığı delikanlının ilgisini çekmek için onu gördüğünde irkilen bir genç kız olabilir. Bir diğeri, bir ödül aldığı anda mütevazı görünmek için şaşırmış gibi yapan bir yetişkin olabilir.

Alıcı Olduğunuzda

Bir mesajı alan kişi olduğunuzda beden dili iki büyük kanaldan önemli bir rol oynar; kendi sözsüz davranışlarınız ve gönderenin sözsüz davranışlarıyla ilgili yorumunuz. Diğer bir deyişle, alıcı aynı anda hem gönderenin mesajını alarak kendi kasıtlı ve/veya doğaçlama beden diliyle karşılık vermeli hem de gönderenin beden dilini yorumlamalıdır. Bütün bunlar birkaç sa-

niyede veya daha kısa sürede olur. Dahası, paylaşım sırasında sürekli olarak devam eder.

Topları birbirlerine atıp duran iki hokkabazı ele alalım. Hokkabazların ikisi de havada dönen kendi toplarıyla ilgilenirken fazla topları karşısındaki hokkabaza atar ve ondan gelen topları yakalar.

Bir mesajın alıcı kısmında olduğunuzda yüzlerce bilgi parçasını aynı anda işlemekten geçirirsiniz; dolaşısıyla, beyniniz siz farkında olmadan çok fazla işlem yapmak zorunda kalır. Bilinç seviyesinde olsaydı, bu kadar çok bilgi akışı altında ezilirdiniz. Eğer sözsüz iletişimde eğitim aldıysanız bilinçaltı zihniniz bilgiyi anında işler ve ihtiyacınız olan cevabı ortaya çıkarır.

Eğer davranışları tahmin etme veya yargılama eğilimindeyseniz, haklı olup olmadığınıza bakmıyorsanız (bu gezegendeki insanların yüzde 99,99'u gibi), sezgilerinizin çok daha büyük bir sıklıkla haksız çıktığını görürsünüz.

Sözsüz iletişim neredeyse tamamen bilinçaltı zihninde işlenir. İnsanlar sözsüz iletişime karşı son derece duyarlıdır; o kadar ki gördüğünüz beden diline dayanarak bir karar verebilir ama nihai kararınıza beden dilinin hangi kısımlarının yol açtığını tanımlayamazsınız.

Alıcı olmak, mesajla ilgili yargılarda bulunmanızı gerektirir. Örneğin:

- Doğru mu?
- Samimi mi?
- Tutarlı mı?
- Acil mi?
- Önemli mi?
- Tam mı?

Alıcı durumunda olmak, gönderenle ilgili yargılarda bulunmanızı da gerektirir:

- Bir şey mi gizliyor?
- Beni kullanmaya mı çalışıyor?
- Beni teşvik mi ediyor?
- Öfkeli mi?
- Önemli bir konudan kaçmaya mı çalışıyor?
- Beni korkutmaya mı çalışıyor?

Alıcı durumunda olduğunuzda bir mesajla ilgili yorumunuz birçok şeye dayanır -kelimeler, deneyim, kişilik, önceki paylaşımlar vs.- ama beden dilinin yorumunuzdaki en etkili unsurlardan biri olduğu düşünülmüştür.

Gözlemci Olduğunuzda

Gözlemci durumunda olduğunuzda iletişimin beden dili kısımları yepyeni boyutlar kazanır. İletişime

doğrudan dâhil olmadığınız için beden dili ve sözsüz davranışlarla ilgili gözlemlerinizi, olanları yorumlamakta daha da önemli hâle gelir. Ama gözlem tarafsız değildir. Kendi beğenilerinizi, eğilimlerinizi, deneyimlerinizi ve kişilik özelliklerinizi her gözlem fırsatına katarsınız; belli bir iletişimi izleyen diğer bütün gözlemcilerin yaptığı gibi. Bu, aynı olayı izleyen birden fazla insanın, olayla ilgili tamamen farklı görüşlerle oradan ayrılmasının en önemli nedenidir.

Diyelim ki çok ağırbaşlı, içe dönük birisiniz. Duygularınızı ifade etmeye eğilimli değilsiniz ve beden diliniz neredeyse daima kontrollü ve ölçülü. Bir gün öğleden sonra ofise giriyorsunuz ve iki kişi -X ve Y- arasında bir tartışmayı gözlemliyorsunuz.

X oldukça dışa dönük ve ifadeci biri; Y ise içe dönük ve ağırbaşlı biri. X ve Y zor bir konu hakkında enerjik bir şekilde tartışıyorlar ve aralarında kabul edilir bir uzlaşmaya varamıyorlar. Daha sonra, müdürünüz size X ve Y arasında olanları soruyor.

Ağırbaşlı biri olarak kendi bakış açınızdan, X'in ifadeci beden dilini öfkeli, duygusal veya aşırı olarak yorumlayabilirsiniz. Diğer yandan, Y'nin ağırbaşlı beden dilini sakin, mantıklı ve kontrollü olarak görebilirsiniz. Daha ifadeci olan başka biri, muhtemelen X ve Y ile ilgili tamamen farklı bir yorum getirecektir.

Ruh hâlinizin bile iletişimle ilgili gözleminiz ve yorumunuz üzerinde güçlü bir etkisi vardır. Eğer kötü bir ruh hâlindeyseniz ve olumsuz duygular taşıyorsanız çok büyük olasılıkla başkalarının da benzer ruh hâlinde olduğunu ve benzer duygular taşıdığını düşünürsünüz.

Bir gözlemci olarak yorumlarınızda diğer bir etken, gözlemlediğiniz kişi veya kişilerle ilişkinizdir. Yakın bir arkadaşınızın veya ailenizden birinin beden dilini gözlemlerken ve yorumlarken var olan tutumunuz, bir yabancıyı, yeni tanıdığınızı birini veya hiç hoşlanmadığınızı birini izlerken ki tutumunuzdan çok farklı olacaktır.

BEDEN DİLİNİN ÖNEMİ



Kimi zaman insanların duygularını anlamak zor bir durumdur. Kendilerine sormazsınız, çünkü ne hissettiklerini çoğunlukla söylemezler; söyleseler bile çoğu kez duygularını kendileri de tarif edemezler. Bu kişilerin kafalarının içine girilip ne hissettikleri öğrenilemeyeceğine göre, o anda nasıl bir duygu içinde oldukları yüz ifadelerine ve beden dillerine bakılarak anlaşılmaya çalışılır.

Esas itibari ile insan, birincil olarak beden dili ile iletişime geçer. Daha sonra bu dili, sözel dilini destek-

lemek amacıyla kullanır. Bu dil onun ifadelerini vurgulamada, somutlaştırmada yardımcıdır. Sözel davranışlara göre sözsüz davranışlar daha güvenilir ve inanılır olarak değerlendirilir.

İnsanların iletişim içindeyken, kullanmış oldukları sözsüz iletişim iletileri, kullanılan sözlü iletişim iletilerinden daha içten ve güvenilir olarak değerlendirilmektedirler. Sözsüz iletişim iletileri aşağıda sıralanan temel özellik nedenleriyle iletişim becerileri arasında önemli bir yer tutmaktadır:

- Sözsüz iletişim algılanma düzeyini yükseltir; kişiler arası iletişimde sözsüz iletişime karşı gösterilen duyarlılık, iletişim kurulan kişi ya da kişilerin aktardığı iletilerin daha iyi anlaşılmasına, yanlış anlamaların ve yanlış anlaşılmaların ortadan kaldırılmasıyla destek sağlamış olur.
- Sözsüz iletişim iletişimi yönlendirir; kişi kurmuş olduğu iletişimde, sözsüz iletişim öğeleri yardımıyla, iletişimi yönlendirebilecek güçte etkin uyalar gönderme yetisini geliştirmiş olacaktır.
- Sözsüz iletişim eş duyumu kolaylaştırır; iletişim kuran kişiler arasında ruhsal bir yakınlık oluşmakta, kişiler bu yolla eş duyum kurma becerilerini de kullanarak çatışmadan uzak, barışçıl ilişki ortamları içinde yer alabilmektedirler. Sözsüz iletişim aracılığıyla elde edilen bu kazanımlar

sonucu birey kendi dünyasına çekilmek yerine, daha toplumsal bir birey olabilme olanağını ya-
kalayabilecektir.

Ancak bireyin iletişimde bulunduğu durumlarda beden dili belirtkelerini doğru anlamlandırabilmesi çok da kolay gerçekleşmemektedir. Zorluğu, söz konusu belirtkelerin tek tek gözlemlenebilme olanağının her zaman olanaklı olamayışından ötürüdür. Nasıl ki bir sözcüğün hangi anlamda kullanıldığını kavrayabilmek için tümcenin tamamını dikkate almak gerekiyorsa jest-ler de ancak bedeninin tüm belirtkeleri içinde doğru olarak anlamlandırılabilirler.

Bedensel tepkiler kendiliğindendir, kullanılan kelimeler gibi değişken değildir. İç dünyayı doğrudan yansıtırma özelliğine sahiptir. Bu yüzden kontrolü de güçtür. Her insan çevresine duruşu ya da hareketleriyle tepki ya da refleksleriyle etki eder. Esas itibarıyla insan, birincil olarak beden diliyle iletişime geçer. Daha sonra da bu dili sözel dilini desteklemek amacıyla kullanır. Bu dil onun ifadelerini vurgulamada, somutlaştırmada yardımcıdır.

Sessiz iletişim, sesli iletişim ve nesnel iletişim olmak üzere üç ayrı grupta incelenen beden dilinin bu sınıflaması, açık ve anlaşılır olma özelliğiyle önem taşımaktadır:

a) Sessiz İletişim

Görsel beden dilinin dikkate alındığı bu iletişim türünde yalnızca görülebilen beden hareketleri inceleme-ye alınmaktadır.

b) Sesli İletişim

Hem dil ile yakından ilgili olan olguların (vurgular ve konuşma araları) hem de dilden bağımsız olan olguların (sesli bir biçimde gülmek ve iç çekmek) ele alındığı bu iletişim türünde konuşmanın duyulabiliyor olması gereği söz konusudur.

c) Nesnel İletişim

Kişilerin görüntülerini tamamlamak amaçlı kullanmış oldukları olgular (kıyafet ev, çalışma masası, aksesuarlar, parfüm, vb.) incelemeye alınmaktadır.

Neredeyse insan ilişkilerinin hemen her aşamasında oldukça önemli yer tutan beden dilini kendine özgü, iletişimin ayrılmaz bir parçasına dönüştüren kimi özellikler söz konusudur. Bu özellikleri şöyle bir sıralama sergileyebilir:

- İletişim sırasında kullanılmakta olan jest ve mimikler kimi zaman bilinçsizce uygulanırken kimi zaman da istenerek bilinçli uygulanır. Her şeye karşın tüm bu hareketlerin bilinçli ya da bilinçaltı temelli bir nedeni vardır. Öte yandan iletişim kurarken kullanılan ileti aktarımlarının diğerleri üzerinde nasıl bir izlenim bıraktığı, kullanılan jest ve mimiklerin konuya nasıl bir anlam kattığı, kullanıcı kişi tarafından kesin olarak bilinmeyebilir.
- Toplumsal ve kültürel bir varlık olan insanın jest ve mimikleri de tıpkı kendisi gibi kültüreldir. Bu ne-

denle beden dili kullanımının toplumdan topluma değişim gösteren kültür gibi, farklılık göstermesi son derece olağandır. Toplumlar kültürleri gereği sahip oldukları beden dili dağarcığını bireylerine, bireysel seğimlerini, zevklerini, duyma ve düşünme biçimlerini yansıtabilecek seğenekler sunmaktadır. Söz konusu seğenekler toplumsal konum, tabaka ve sınıflarla da yakından ilgilidir. Bu nedenle, beden dili çerçevesinde kimi jest ve mimik hareketlerinin kimi ortamlarda kimileri tarafından sık ve abartılı kullanımı, toplumsal konum ve rollerle yakın ilişkisi nedeniyle onaylanmayabilir.

- Aynı anda bireysel bir etkinlik olarak da yorumlayabileceğimiz beden dili, bu gerekçeyle de kişiliğe yansıma özelliğine sahiptir. Yapısı gereği, bireyin tarihçesini oluşturan jest ve mimik hareketleri, tarihçenin bilinmesi oranında jest ve ileti boyutunun doğru kavranma olasılığının artışına olanak sağlayacaktır.
- Özellikle ruh bilimciler, kişinin bilinç dışı olarak uyguladığı jestlerin, kullanıcı tarafından her ne kadar gizlenmeye çalışılıyor bile olsa, duyguların bir çeşit anlatım biçimi olarak değerlendirilmişlerdir. Sıkılmış bir yumruk, titreyen eller buna en keskin örnek olarak gösterilebilecek, yoğun bir gerilimin yansıması biçiminde algılanmaktadır.

- Bir yandan evrensel bir boyutu da olan beden dili her ne kadar kültürün bir yansıması olarak yorumlanıyor olsa da bazı dışavurumlarda ortak bir noktada buluşulmuştur. Bu konuyu vurgulayabilecek etkili örnekler, özellikle mimikler de karşılaşılan korku, kızgınlık, mutluluk, ilgi, saldırganlık, vb. temel duygu ve ruhsal durumların iletilme şekilleridir. Bu yaklaşım, temel duygu ve gereksinimlerin sunuş biçimleri açısından güvenilir sayılmaktadır. Tüm toplumlar bünyesinde kendine özgü jest ve mimik kodları barındırır. Günden güne artış gösteren kültürler arası benzerlikler, beden dilindeki benzerliklerin artışı da desteklerken aynı anda kültürler arası ilişkilerin yoğunluğu, kültürel yayılma aracılığıyla beden dilinin zenginleşmesine ve çeşitlenmesine ortam hazırlamaktadır.

Beden Dilinin Amacı

Beden dili insanlar arasındaki iletişimin sürebilmesinde büyük rol oynar ve beden dilinin kişiler arası iletişime olan etkisi tartışılmazdır. Bundan dolayıdır ki insanlar sağlıklı iletişim kurabilmek için kullandıkları sözlü dili sürekli geliştirme çabası içindeyken bir taraftan da beden dillerini kullanmak, kullanırken geliştirmek ve karşılarındaki kişilerin beden dillerini anlamak için de özen gösterirler. Kaşıkçı, beden dilinin çözümlenmesi

ve değerlendirilmesini ele alarak beden dili kullanımı ile ilgili önemli noktaları söyle belirtmektedir:

“Beden dili kullanımı;

- Kendimizi ifade etmeyi kolaylaştırır.
- Karşımızdaki insanı daha kolay anlamamızı sağlar.
- Konuşmaya bütünlük katar.
- Kendimizin ve ilişkide olduğumuz insanların iç dünyalarını anlamada önemli ipuçları verir.”

Beden Dilinin Genel ve Kültürel Özellikleri

Beden dili, beden dilinin kullanılması derken beden dilinin daha çok sözlü iletişimi desteklediği yönünde tek bir ifadeye bağlı kalmak yanlış olur. Beden dilinin sadece sözlü dili destekleyici ve ona eşlik edici özelliği yoktur. Beden dili tek başına özgün olarak kullanılabilir. Kişinin kendi kimliğini, fikirlerini ve duygularını ortaya koymasına yardımcı olabilir.

Birey bilmediğini öne sürdüğü beden diliyle ilgili sorulan soruların tümüne yine aynı dili kullanarak doğru tepkiler vermektedir. Daha açık bir deyişle bireyin bilmediğini düşündüğü bu dili gerçekte içgüdüleriyle kullandığı, sadece farkında olmadığı açıktır. Bedenimizle ilettiğimiz mesajlar genellikle bilinçsiz olarak meydana gelen, ruh hâlimizi ve hislerimizi anlatan be-

lirtilerdir. Oysa bu farkında olmayışlık kimi beklenmedik sonuçlara da neden olabilmektedir. Farklı kültürlerden bireyler karşı karşıya iken farklı iki yaşam, farklı birikimler söz konusudur. Nasıl ki ülkelerin konuştukları diller farklı ise farklı kültürlerin beden dilleri de farklıdır. İşte böylesi bir durum, bu noktada bireyin daha bilinçli olması gereğine dikkat çekmektedir.

Toplumsallığı nedeniyle bulunduğu çevre insanına uyum gösteren birey, aynı uyumu bulunduğu çevrenin doğa koşullarına bağlı olarak da göstermektedir. İşte doğası gereği bu tür uyumlara gereksinim duyan birey, böylece dünya üzerindeki diğer toplumlarla da arasına önemli ölçüde farklılıklar koymuş olacaktır. Bu farklılıkların kaynağının gerçekte ilkel insana dek uzanması, uyumun ve uyum gereği yaşanan değişimin vazgeçilmezliğini vurgulamaktadır.

Birbirlerine neredeyse tıpa tıp benzer davranışları içermekte olan ilkel insanın beden dili; insanlar çoğalıp gruplara ayrılarak, gruplar toplulukları, topluluklar toplumları ve kültürleri oluşturarak, artık yaşam biçimlerine, alışkanlıklarına, iklimlerine, inançlarına bağlı olarak beden dillerinde kültürel farklılıklar yaratmışlardır.

Yaşadığı toplum içerisinde toplumsallaşma sürecini tamamlayan birey gerek doğuştan gelen gerek sonradan öğrenerek geliştirmiş olduğu beden diliyle söz konusu toplumun uygun bulduğu kimliği sergilemekte-

dir. Bu doğrultuda farklı kültürlerden bireylerin farklı beden dillerini kullanıyor olması, toplumların kültürel farklılıklarının bireylere yansımaları biçiminde ortaya çıkar. Bu kültürel farkların artışı, iletişimin zorlaşmasını önemli ölçüde etkilediği gibi iletişime geçilen bireyin değerlerinin kültürle örtüşmesi oranında da ilişkinin güçlenmesine yol açabilecektir.

Kurulacak yüz yüze iletişimlerde başarılı olabilmek bireyin kendisiyle barışık olabilme düzeyiyle ilişkilidir. Kendisiyle barışık ve mutlu olabilmeyi başarabilmiş bireyin sağlıklı ilişkiler kurması da olası değildir. İşte bu noktada beden dilinin gücü çıkar ortaya, böylece birey eğer gerekli çözümlemeleri yapabilecek oranda beden dili eğitimine sahipse çevresinde iletişim durumunda olduğu bireylerin sözcüklerinden kurulu tuzağına düşmeyecek ve gerçekte gizli tutulmaya çalışılan ayrıntıları karşısındakinin beden şifresini çözerek ele geçirebilecektir. Bu durum beden dili eğitimi almış bireye insanların iç dünyalarıyla ilgili önemli ipuçlarını yakalayabilme olanağı sağlarken bireye de kolaylıkla deşifre olmama şansını sunacaktır.

BEDEN DİLİNİN ALANLARI

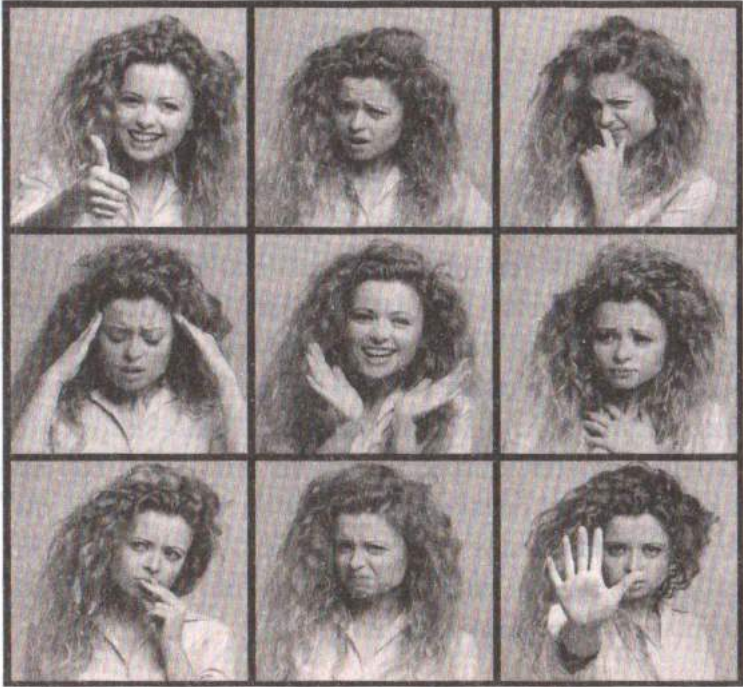


Günlük yaşamda, okulda, işte ve evde birçok beden dili hareketi bilerek ya da bilmeyerek kullanılmaktadır. Beden diline yüklenen anlamlar kimi zaman birbirine yakın iken kimi zaman da aynı anlamları taşımaktadırlar. İş yerinde kaşlarını çatan bir müdür de okulda kaşlarını çatan bir öğretmen de bu hareketiyle kızgınlığını belirtmektedir. Beden dili hareketleri; yüz ifadeleri (gözler, dudaklar, jest ve mimikler), baş hareketleri, el-kol hareketleri, pozisyon ve vücudun duruşu, ayakta durma ve oturma, bacaklar ve ayakların kullanımı, mesafe ve bedensel temas olmak üzere yedi grup altında toplanmaktadır.

Yüz İfadeleri

Yüz ifadelerini anlamak hiç de kolay değildir. Çünkü yüz oldukça karmaşık bir iletişim sistemine sahiptir. Birçok yüz ifadesi resmedilirken yüzün aldığı şekle göre

duygular belirlenir. Üzgün bir an yansıtılmak istenirse kaşlar aşağı çizilir, sevinçli bir an yansıtılırken resimde ağız gülerek çizilir. Çeşitli kültürlerde yapılan çok sayıda araştırma sonuçlarına göre, altı temel duygu ifadesini aktaran yüz anlatımları olduğunu görülmektedir.



Bunlar; mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü ve tiksintidir. Yüz kasları duygusal bir ifadeyi yansıtma açısından esas olarak alın kasları, göz kapakları ve

çevresi kasları, ağız bölgesi, dudaklar ve çevre kasları olmak üzere üç grupta değerlendirilir. Yüz ifadelerine en derin anlamı göz çevresinde bulunan kas grupları vermektedir.

Yüz ifadeleri neredeyse tüm duyguları yansıtabilir ama en yaygın ifadeler mutluluk, korku, tiksinti, öfke, üzüntü ve şaşkınlıktır. Tipik olarak aşağıdaki gibi tanımlayabiliriz:

- **Mutluluk :** Dudaklar geri çekilir ve köşelerden yukarı kıvrılır; yanaklar yükselir; gözlerin yanındaki kırışıklıklar belirgin hâle gelir.
- **Korku :** Ağız hafifçe açılır; dudaklar gerilir; kaşlar yükselir ve yakınlaşır; alın ortasındaki kırışıklıklar belirginleşir; üst gözkapakları kalkar.
- **Tiksinti :** Burun buruşur; yanaklar yükselir; kaşlar aşağı iner; üst dudak yukarı kalkar; alt dudak üst dudağa doğru kalkabilir veya hafifçe alçalıp dışa itilebilir.
- **Öfke :** Gözbebekleri büzülür, gözler dışarı fırlamış gibi görünür; kaşlar alçalır, yakınlaşır ve aralarında kırışıklıklar oluşur; dudaklar gerilebilir ve birbirine bastırılabilir ya da gerilebilir ve aralanabilir.
- **Üzüntü :** Dudaklar köşelerden aşağı doğru sarkar ve titreyebilir; kaşlar hafifçe kalkar; üst gözkapakları iç köşeden yukarı doğru kalkar.

- Şaşkınlık : Gözkapakları iyice yukarı kalkar; kaşlar yukarı kalkar; bütün alında kırışıklıklar belirir; çene aşağı sarkar ve ağız açılır.

Doğru ortamda bir gülümseme, bir göz kırpması ve kaşların kalkması, başka birinin dikkatini çekebilir ve iletişim isteği doğurabilir. Sohbet başladığında, bu yüz ifadeleri daha fazla ilgi yaratmak için kullanılabilir. Yüz ifadesinin başka birini çekme gücü o kadar büyüktür ki karşınızdaki kişiyi manipüle etmek veya etki altında bırakmak için kullanılabilir.

Yüzün beden dilinin yorumlanmasıyla ilgili kültürel farklılıklar da vardır. Örneğin Amerikalılar, Japonlara oranla yüz ifadelerinden daha fazla anlam çıkarır ve yüz ifadelerini daha sık kullanırlar. Amerikalılar, birinin söylediklerinden bir anlam çıkarmaya çalışırken özellikle ağza odaklanırlar. Japonlar dikkatlerini gözle re çevirirler.

Aynı kültürden insanlar, birbirlerinin yüz ifadelerini anlamakta elbette ki çok daha tutarlıdırlar.

Kişiyi ve duruma bağlı olarak, yüz ifadesi kasıtlı veya doğaçlama olabilir. Çocuklar yüz ifadelerini doğaçlama olarak gösterirler ve yüz ifadeleri üzerinde çok az kontrolleri vardır ya da hiç yoktur. Diğer yandan, yetişkinler belli durumlarda belli yüz ifadelerini gizlemeyi veya kontrol etmeyi yıllar boyunca öğrenmişlerdir.

Yüzle Bağlantılı Yatıştırıcı Davranışlar

Yüze dokunulması ya da yüzün okşanması strese yönelik olarak sıklıkla başvurulanan bir yatıştırıcı davranıştır. Alnın ovulması; dudaklara dokunulması, ovuşturulması ya da yalanması; baş ve işaret parmaklarıyla kulak memesinin çekilmesi ya da masaj yapılması; yüzün ya da sakalın okşanması ve saçlarla oynanması gibi davranışların tümü stresli bir durumda kişinin yatışmasına yardımcı olabilir. Bazı insanlar yanaklarını havayla şişirip yavaşça nefes vererek kendilerini yatıştırma yoluna gider. İnsan yüzünün sinir uçları açısından zengin olması, limbik sistemin kendini rahatlatması açısından bedenimizin bu kısmını ideal bir nokta hâline getirmektedir.

Bir masada oturmuş konuşan bir çifti seyredin. Kadın gerdanlığıyla oynamaya başlamışsa bu büyük ihtimalle biraz gergin olduğunu gösterir. Ancak, parmaklarını boynunun altındaki çukur bölgeye götürürse kendisini endişelendiren bir konunun konuşulduğunu ya da güvensiz bir durumda hissettiğini düşünebiliriz. Sağ elini boyun altındaki çukur bölgede tutmuşsa muhtemelen sağ dirseğini sol avucuna yerleştirmiş olacaktır. Stres yaratan durum sona erdiğinde ya da tartışmanın rahatsızlık verici kısmında bir aralık olduğunda sağ eli aşağıya inecek ve bükülü durumda olan sol kolunun üzerinde dinlenecektir. Gerginlik yeniden

oluşursa sağ eli yeniden boyun bölgesine doğru kalkacaktır. Biraz uzaktan bakacak olursanız kadının kol hareketleri (yaşanan stres düzeyine göre) sol kol üzerindeki dinlenme noktasıyla boyun arasında gidip gelen bir stres-ölçer iğnesi gibi görünebilir.

a) Gözler



İnsan vücudunun en dikkat çeken yeri yüzü, yüzde en çok dikkat çeken yer ise gözlerdir. Kaş çatma, gülme,

hüzün, umut, beklenti, şaşkınlık, sinirlenmek vb. ifadeler insan yüzünün verdiği ifadelerdir. Bir kimse gözüne bakıyorsa size ilgi duyuyor demektir. Konuşurken karşınızdaki kişiye bakmanız hem kendinize güvendiğinizi hem de o kişiye önem verdiğinizi gösterir.

Göz temasının zayıf olması, güçsüzlüğü veya amaçsızlığı gösterir. Gözünüze bakmayan insanlarla konuştuğunuz zaman ya aldatılmışlık duygusu içine girmişsinizdir ya da onlara karşı bir saygı duymamışsınız.

Birbirleriyle ilgilenen insanlar konuşurlarken göz teması kurarlar; çünkü dinleyicilerin mesajlarını nasıl aldıklarını bilmek isterler. Dinleyici kitlenize (muhtemelen farkında olmadan) bakmadığınız zaman, onlarla ilgilenmediğiniz hissine kapılacaklar veya konuşmanıza gösterdikleri tepkiye aldırış etmediğinizi sanacaklardır; sizin birisiyle konuşurken onun sizi dinlemeyip omzunuzun üzerinden çevreye bakındığı zaman hissettiklerinizi hissedeceklerdir. Onların sizi dinleyip dinlemediklerinin umurunuzda olmadığını sanacaklar ve sizden ilgi göremedikleri için dikkatleri azalacaktır.

Gözün birisinin kapatılması, verilen bilgilerin eksik bulunulduğunun bir göstergesidir. Karşınızdaki kişi eğer sizin anlattıklarınızı gözünün biri açık diğeri kapalı bir şekilde dinliyorsa “Senin verdiğin bilgi bana eksik geldi ve beni tatmin etmedi. Bana daha fazla bilgi vermelisin.” demek istiyordur. Örneğin arkadaşınızla

konuşurken arkadaşınız birden gözünün birisini kapatırsa orada bir boşluk oluşmuş ve arkadaşınız verdiği bilgileri eksik bulmuş demektir. Böyle bir durum karşısında sizin daha çok bilgi vererek karşıyı tatmin edip, aydınlatmanız gerekmektedir.

Gözlerin hafif kısılması, anlatılanı anlamak için zamana ihtiyaç duyulduğu anlamına gelmektedir. Gözlerini hafif kısıyan bir kişi anlatılan şeyi anlamak için karşıdaki kişiden kendisine zaman tanımasını istemektedir. Eğer siz konuşurken karşıdaki kişi gözlerini hafif bir şekilde kısıyorsa sizin konuşmanıza ara vermeniz ve karşıdaki kişinin söylediklerinizi anlamlandırması için karşıya zaman tanımanız gerekmektedir. Gözlerini hafif bir şekilde kısıyan kişi, anlatılanları anlamlandırmaya çalışıyordur. Bu sebepten dolayıdır ki karşıdaki kişinin konuşmasına izin vererek sizin söylediklerinize bir anlam vermesine fırsat tanımalısınız. Örneğin bir arkadaşınızla konuşurken eğer arkadaşınız sizi gözleri kısık bir şekilde dinliyorsa muhtemelen arkadaşınız sizin söylediklerinizi anlayamamış ya da anlamaya çalışıyor demektir. Böyle bir durumda sizin konuşmanıza ara vermeniz ve arkadaşınızın konuşmasına fırsat tanıyarak anlayamadığı yerleri anlamasına yardımcı olmanız gerekmektedir.

Gözlerin birdenbire yani aniden açılması hayret etmek anlamına gelmektedir. Gözleri fal taşı gibi açıldı

tabiri gözün bu hareketindeki anlamından gelmektedir. Hayret ettiğimizi gözlerimiz çok kolay bir şekilde karşı tarafa anlatabilmektedir. Ağzın açılması da kişinin çok şaşırdığını, hayretler içinde kaldığını göstermektedir. Çok ilginç bir konuyu arkadaşınıza anlatırken muhtemeldir ki siz, ben de bu konuyu ilk duyduğumda ağzım açık dinledim dersiniz. Örneğin Ayşe, Ali'nin söylediklerini duyunca gözleri birden fal taşı gibi açıldı veya Ali'nin söylediklerini ağzım açık bir şekilde dinledim.

Gözleriniz, kısmen onları nasıl kullanacağınıza bilinçli karar verdiğiniz ve kısmen de bir sürü şeyi kendi başlarına yaptıkları için güçlü sözsüz araçlardır. Bu kasıtlı ve doğaçlama beden dili kombinasyonu oldukça ilginç ve etkileyicidir.

Gözlerinizin kasıtlı hareketleri başka insanlara oldukça çok şey anlatır. Bir sunum yaparken izleyiciyle düzenli olarak göz temasına girmeniz gerektiğini muhtemelen öğrenmişsinizdir ama gözleriniz bir kişiden diğerine çok hızlı kayarsa göz temasının yararları çabucak kaybolabilir. Bireysel göz temasıyla salon arasında iyi bir denge kuramazsanız, sürekli ve güvenli bir bakış, karşınızdakilerin gergin bir şekilde gözlerini kaçırmalarına yol açabilir.

Göz temasının yoğunluğu ve uzunluğu, çok net bazı mesajlar gönderir. Örneğin biriyle ilk kez karşılaştığınızda birkaç saniye göz teması kurmak kibarlıktır

ama gözlerinizi dikip bakmaya devam etmek büyük bir kabalık olarak algılanır. Ama karşı cinsten biriyle dışarı çıktığınızda, birlikte vakit geçirirken o kişiye uzun süre bakmanız, ilgi, dikkat ve şefkat belirtisidir.

Göz teması kurmamak da aynı derecede güçlüdür. Karşınızdaki kişiye sohbeti bitirmek istediğinizi, koldan sıkıldığınızı veya karşınızdakinin çok fazla konuşmasından rahatsız olduğunuzu belli etmek için göz temasını kesebilir ve başka tarafa bakabilirsiniz. Bakışlarınızı kaçırmak, teslimiyet anlamına da gelebilir; kadınlar, çekici buldukları biriyle ilk birkaç sohbetleri sırasında bunu sıkça yaparlar. Göz teması kurmamanın en yoğun şekli, kasıtlı olarak, dikkatinizi çekmeye çalıştığı belli olan birinin arkasına veya başka tarafa bakmaktır. Bu; üstünlük kurma, baştan savma veya açıkça kabalık olarak algılanabilir.

Bakışlarınızı yönelttiğiniz yer de güçlü bir sözsüz davranıştır. Bunun klasik bir örneği, karşısındaki kadının yüzünden ziyade göğüs kısmına bakan bir erkektir ama elbette ki başka örnekler de olabilir. Örneğin yüzünde bir yara veya doğum izi olan biriyle konuşuyorsanız, kişinin gözlerinden ziyade o ize bakma eğiliminde olabilirsiniz. Bu son derece normal bir eğilimdir ama toplum bize bunun kabalık olduğunu öğretir. Çocuklar bu dersi henüz yeterince öğrenmedikleri için, fiziksel

sakatlık, sıra dışı kıyafetler vs. gibi ilginç buldukları şeylere açıkça bakma eğilimindedirler.

Gözlerinizin doğaçlama beden dili biraz daha belli belirsiz ama aynı derecede güçlüdür. Gözbebeklerinizin ortamın ışığına göre genişleyip büzüldüğünü bilirsiniz; peki, ruh hâlinize, tutumunuza ve duygularınıza bağlı olarak da belirgin şekilde değişebildiklerini biliyor muydunuz?

Dahası, bu değişiklikleri kendi kendilerine ve sizin bilinçli kontrolünüzün dışında yaparlar. Ayrıca gözbebeklerinizin hareketi belirgin şekilde fark edilebilir, çünkü insan davranışları büyük ölçüde göz temasına ve yüze dayanır. Öfkeli olduğunuzda, mutsuz olduğunuzda veya bir şeyi olumsuz ya da şüpheli olarak algıladığınızda gözbebekleriniz belirgin bir şekilde büzülür. Heyecanlandığınızda, mutlu olduğunuzda, uyarıldığınızda veya beyniniz bir sorun çözümüne odaklandığında gözbebekleriniz genişler.

Bütün bu eylemler kontrolünüzün dışında doğaçlama olarak gerçekleşir ama aynı zamanda başkalarının bu hareketleri yorumlaması da doğaçlama ve otomatiktir. Örneğin konuştuğunuz kişinin gözbebeklerinin büzüldüğünü gördüğünüzde o kişinin öfkeli veya mutsuz olduğunu hissetmeye başlarsınız.

İnsanlar, genişlemiş gözbebeklerini büzülmüş gözbebeklerine oranla daha çekici bulma eğilimindedirler.

Bu, insan yakınlığının ve paylaşımının içsel bir parçasıdır. Örneğin iki kişi birbirlerine karşı çekim duyduklarında, duygularına tepki olarak gözbebekleri genişler.

Başka biri yanlarına geldiğinde -özellikle anneleri-bebeklerin gözbebekleri genişler. Elbette ki bu planlı bir şey değildir; ama hayatta kalma mekanizmasının parçası olduğu düşünülen bir özelliktir.

Açık renk gözleri olan insanları, koyu renk gözlü insanlara oranla daha çabuk fark edersiniz. Bunun bir nedeni var. Açık renk gözle gözbebeği arasındaki kontrast, koyu renk gözle gözbebeği arasındaki kontrasttan daha nettir ve dolayısıyla, doğal olarak bu belirgin kontrasta çekim duyarsınız. Nüfusun büyük ölçüde koyu renk gözlü olduğu toplumlarda açık renk gözlü insanların bu kadar ilgi odağı olmasının bir nedeni budur. Gözbebeği ile göz rengi arasındaki kontrast yoğunluğu ve farklılık çok fazla ilgi çeker.

Gözbebeklerinin genişlemesinin çekiciliği, reklamcılıkta da önemli rol oynar. Bir modelin resmine baktığınızda gözbebeklerinin genişlemiş olduğunu fark edersiniz; bu makyaj veya yüz bakımı ürünlerinin reklamlarında özellikle geçerlidir. Gözbebeklerinin genişlemesinin etkisi çok güçlüdür; o kadar ki reklamcılar resmin son versiyonunda modelin gözbebeklerini özel olarak büyütürler.

Göz kırpıştırma kesinlikle doğaçlama bir sözsüz davranıştır ama odaklanırsanız kasıtlı olarak da yapılabilir. Göz kırpmanın hızı ve sıklığı, bağlama dayalı olarak gerginlikten aldatmaya, stresten üstünlüğe kadar çeşitli beden dili mesajları gönderebilir. Örneğin sizi kendinden aşağı gören biriyle konuşuyorsanız o kişi normalden daha yavaş göz kırpabilir. Bu, bilinçsiz bir şekilde sizi görüşlerinden uzak tutma çabasıyla gözlerinin daha uzun süre kapalı kalmasını sağlar. Daha aşırı örneklerde, kişi uzun süre gözlerini kapatarak konuşabilir. Buna genellikle başın hafifçe arkaya yatması eşlik eder ki kişi size açıkça tepeden bakmış olur.

Yüzün bakılan bölgesi karşıdaki insanın o kişi ile olan iletişimi üzerinde belirleyici bir rol oynar. Yüzün bakılan bölgelerine göre bakış türleri dörde ayrılır:

- *Resmiyet Bakışı*

Karşıdaki kişinin gözlerle alın arasındaki bölgesine bakılıyorsa o kişi ile mesafeli olunması gerektiği, fazla samimi olunmaması gerektiği anlamı çıkar. Bir satıcı ile konuşulduğunda bakılması gereken bölge burasıdır. İş tartışmaları yapılırken karşıdaki kişinin alnında bir üçgen olduğu hayal edilebilir, bakışlar bu bölgeye yöneltilerek ciddi bir ortam yaratılır ve karşıdaki kişi iş konusundaki ciddiyeti anlayacaktır. Bu şekilde bakışlar karşıdaki kişinin göz seviyesinden altına düşmez ise iletişim kontrol edilebilir.

- *İletişim Bakışı*

Görüşülen kişinin gözleri ile dudakları arasında kalan bölgeye bakılıyorsa (burun bölgesi) bu iletişime açık, duygusal, rahatlatıcı olan bakış türüdür. Bakış karşıdaki kişinin göz seviyesinin altına düşerse sosyal bir ortam oluşur.

- *Flört Bakışı*

Dudaklar ve göğüs arasında kalan üçgen bölgeye yapılan bakıştır. Duygusal ilgiyi ve daha ilerisini gösterir. Genellikle bakışın odaklandığı bölge dudaklar, çene ve özellikle de boyundur. İçgüdüsel olarak yapılan bir bakış türüdür. Kadınlar ve erkekler bu bakışı birbirleriyle ilgilendiklerini göstermek amacıyla kullanırlar.

- *Yan Bakış*

Yan bakış ilgi veya saldırganlık iletmekte kullanılır. Hafif kalkmış kaşlar ve bir gülümsemeyle birlikteyse ilgi anlamına gelip flört işareti olarak yaygın şekilde kullanılır. Aşağıya dönük kaşlar, çatık alın veya aşağıya dönük ağız köşeleriyle birlikte şüpheli, saldırgan veya eleştirel bir tavır anlamına gelir.

- *Gözle Dışarıda Bırakma Hareketi*

Karşılaştığımız en sinir bozucu insanlardan bazıları konuşurken gözle dışarıda bırakma hareketini kullananlardır. Bu hareket bilinçsizce yapılır ve o kişinin sizden

sıkılması veya artık ilgilenmemesi ya da kendini sizden üstün görmesi nedeniyle sizi görmemeye çalışmasından oluşur. Konuşma sırasında altı ila sekiz göz kırpış olan normal hızdan farklı olarak göz kapakları kapanarak bir saniye ve daha uzun süre kapalı kalırlar ve bu arada da karşınızdaki sizi anlık olarak kafasından atar. Bunun son hâli gözleri kapalı bırakarak uykuya dalmaksa da birebir karşılaşmalarda bu pek ender olur. Birisi sizden üstün olduğunu düşünüyorsa gözle dışarıda bırakma hareketini yaygın olarak “burnunun üzerinden bakmak” olarak bilinen kafayı geriye atarak size uzun bir bakış atma hareketiyle birlikte yapar. Konuşma sırasında bir gözle dışarıda bırakma hareketiyle karşılaşırsanız kullandığınız yaklaşım olumsuz bir tepkiye yol açıyor demektir.

b) Dudaklar

Büyüklenenler dudaklarını kıvrarak somurtur, dudaklarını bükerek üstünlük sağlar. Dudaklar sinirlenince ısırılır, endişeyle yalanır, ağlanacağı zaman titrer ve en çok gülümsemeye yararlar. Gülümseme sıklığı ise kültürden kültüre değişir. Yüzünde hafif bir tebessüm ifadesi bulunanlar ile nötr yüzlü doğal olanların daha sempatik ve iletişime açık oldukları söylenebilir.

c) Ses

Kelimelerle bağlantılı olduğu için bunu sözel iletişimin bir parçası olarak düşünebilirsiniz ama değildir.

Ses, önemli bir sözsüz davranıştır ve hem gönderdiği-
niz hem de aldığınız ipuçları yaratır. Beden dili olarak
sesin yaygın yönleri olarak şunlar sayılabilir:

- Ton : Sıcak, sıkın, hevesli, monoton, manalı.
- Yükseklik : Yüksek, alçak; kelimeleri veya cümleleri yükselen veya alçalan bir tonla bitirmek.
- Vurgu : Daha az, daha fazla, ritmik, beklenmedik, aşırı, eksik.
- Şiddet : Güçlü, zayıf, yönelimli, değişken, duruma uygun.
- Tempo : Hız, değişkenlik, ritim.
- Zıtlıklar : Güçlü, zayıf, hızlı, yavaş, yüksek, alçak.
- Aksan : Ana dilini konuşmayan kişi, telaffuzlar, belli vurgular.
- Duygu : Üzgün, mutlu, heyecanlı, öfkeli, korkulu.
- Netlik : Kelimeleri sesle ifade etme, mırıldanma, kesinlik, bozukluk.
- Tereddüt : Başlama ve durmalar, doğru kelimeleri bulmakta zorlanmalar.
- Duraksama : Vurgu için, izleyici tepkisini almak için, dramatik etki yaratmak için.
- Dil : Argo, doğru gramer, küfür, klişeler, konuşma dili.

Diyelim ki çok zayıf, nefesli ve tiz bir sesiniz var. Başkalarında uyandıracığınız ilk etki, muhtemelen ses-

siz, dişil, kendine pek güvenmeyen ve genç biri olduğunuzdur. Ama derin, güçlü ve gür bir sesiniz varsa muhtemelen başkaları sizin cesur, bilgili, eril ve olgun biri olduğunuzu düşünecektir.

Radyo dinler misiniz? Sesini iyi tanıdığınız bir DJ var mı? Farkında olun ya da olmayın, zihninizde o kişinin görünüşüyle ilgili bir fikir oluşmuştur ve hatta kişiliğinin nasıl olabileceğini bile hayal etmişsinizdir. Eğer o kişiyle yüz yüze gelerseniz muhtemelen gerçeğin zihninizdekinden çok farklı olduğunu görürsünüz.

İnsanların ses özellikleri fiziksel özelliklerine uymadığında bu başkalarını şaşırtan ve kafa karıştıran bir çelişki yaratır. Bunun iyi bilinen bir örneği, eski bir profesyonel boksör olan Mike Tyson'dur. Kariyerinin zirvesindeyken, boks sporunda en baskın gücü ve rakiplerini neredeyse gerçeküstü gibi görünen bir şiddet ve güçle yenerdi. Ama sesi oldukça tiz ve bir hayli dişildi. İri yarı, kaslı vücuduna karşılık bu tiz ve dişil ses, onunla ilgili gerçekten de çok şaşırtıcı bir izlenim yarattı.

Bazı kişiler, yarattığı sözsüz ipuçlarını doğrudan etkilemek için belli ses özellikleri kullanırlar. Örneğin kadınlar yakınlık duygusu vermek istediklerinde seslerini inceltir ve alçaltırlar. Hem kadınlar hem de erkekler, üstünlük ve statüyü vurgulamak ya da karşılarındaki kişiyi ikna etmek istediklerinde seslerini yükseltirler ve hızlı konuşurlar.

Çoğu kişi, sesinin sözsüz etkisini gerçekten bilmez veya anlamaz. Bunu aktörlerle, sunucularla, haber spikerleriyle, öğretmenlerle, profesyonel konuşmacılarla, yöneticilerle vs. karşılaştırın. Bu insanların hepsi, belli izlenimler ve sözsüz ipuçları yaratmak için seslerini belli şekillerde kullanırlar. Örneğin bir dahaki sefere haber izlerken gözlerinizi kapayın ve spikerin sesini dinleyin. Özellikle ciddi haberlerden hafif magazin haberlerine geçerken ses tonunu, temposunu vs. nasıl değıştirdiğine bakın. Sesini haberin bağlamına nasıl uydurduğuna dikkat edin.



d) Baş Hareketleri

Vücut hareketleri kişinin hisleri hakkında belirgin mesajlar verdiğine göre, baş hareketleri de bu mesajları çok daha belirginleştirebilir. Başın duruşunun ve hare-

ketlerinin beden dilinde ne kadar büyük rol oynadığı çok şaşırtıcıdır. Bu konuda ancak son zamanlarda enteresan ayrıntılar elde edilmiştir. Başın sıradan, küçücük bir hareketi dahi, kişiler arasındaki ilişkiyi büyük ölçüde etkilemektedir. Baş yukarı doğru döndürülmüş ise üstünlük gösterir. Eğer başınız aynı eksen üzerinde öne eğiliyorsa tavrınız uysallık ya da boyun eğmedir. Başınız başkaları çizgisi ekseninde dönükse anlaşma duygusunu yansıtır. Başınız iletişim kurma durumunda olduğunuz kişiden başka yana döndürdüğünüzde bu bir anlaşmazlık işaretidir.

Eğer karşınızdaki kişinin iletisini dinlemeye hazır olduğunuzu ve dinlediğinizi göstermek istiyorsanız yapılabilecek en yalın baş hareketi, başı öne ve arkaya çok hızlı olmayacak bir şekilde hareket ettirmektir. Bu onaylama hareketi, dinlediğinizi yansıtmanın yanı sıra, karşınızdakinin iletisini daha rahat bir şekilde dile getirmeye teşvik eder.

Baş ile yapılan hareketlerin en bilineni onaylama ya da reddetme hareketidir. Ülkemizde kullanılan başın öne doğru birkaç kez sallanması onaylama anlamına gelirken reddetme farklı şekillerde yapılmaktadır. Bazı kişiler başlarını sağa sola sallayarak reddetme hareketini gösterirken bazıları ise başlarını geri atıp kaşlarını kaldırmak sureti ile yapmaktadırlar. Bu hâliyle bu davranış sonradan öğrenilmiştir çünkü yeni doğmuş bir

bebeğin de verdiği reddetme şekli kendisine uzatılan mamadan ters yöne doğru başını çevirmesi şeklindedir. Başın reddetme anlamında yukarı kaldırılışı bazı Balkan ülkelerinde de görülmektedir.

Baltaş'a göre yatay eksen üzerinde yukarıya kalkık bir baş, duruma karşı çıkıştan üstünlüğe kadar çeşitli duyguları yansıtabilir ki "burnu havada" olmak bu baş duruşunun toplumsal bir anlatımıdır. Yatay eksen üzerinden aşağıya bakan, merkeze dönük baş hareketleri ise uysal, çekingen, kabullenici bir duygu durumunun anlatımıdır. Böyle bir ifade "başı önünde" efendi insan tanımının tipik bir görüntüsüdür.

Pease'ye göre üç temel baş pozisyonu vardır: Birincisinde baş yukarıda olup duydukları konusunda tarafsız bir tavra sahip birisinin pozisyonudur; baş genellikle hareketsiz olup ara sıra ufak eğilme hareketleri yapabilir, ayrıca bu konumdayken eli yanağa götürme değerlendirme hareketleri sık sık kullanılır.

Pease'ye göre kafa bir yana doğru eğildiğinde bu, kişinin ilgilenmeye başladığı anlamına gelir, örneğin bir satış sunuşu veya bir konuşma yapılırken dinleyicilerin bu hareketi yapıp yapmadıkları kontrol edilerek ilgilenip ilgilenmedikleri anlaşılabilir. Başlar yana eğik ve eli çeneye götürme değerlendirme hareketiyle öne eğildikleri görülürse o kişilere ulaşılabilir demektir.

Kadınların ise bu baş hareketini bir erkekle ilgilendiklerini göstermek için kullandıklarını ifade etmiştir.

Baş aşağıya eğikken tavrın olumsuz hatta yargılayıcı olduğunu gösterir. Eleştirel değerlendirme hareket gruplarında genellikle baş aşağıya eğiktir.

Pease, her iki elin başın arkasında olduğu hareketin ise muhasebeci, avukat, satış müdürü, banka müdürü ve benzeri mesleklerden olan veya kendilerine güvenli veya bir konuda kendilerini baskın ya da üstün hissedilen kişilere özgü bir hareket olduğunu ve "Tüm cevaplar bende." ya da "Her şey kontrolüm altında." gibi anlamlara gelmekte olduğunu ifade etmiştir.

Sonuç olarak baş hareketlerinde başın iki yana, arkaya ve öne hareketleri söz konusu olmaktadır. Başın normal bir pozisyonda dik durması karşılıklı iletişime açık ve tarafsız bir durum sergiler, aşağıya doğru bakan bir baş olumsuzluğu, hafif yana doğru eğilen bir baş hareketi ise etkin dinleme ve kişiye katılmayı ifade etmektedir.

Mimikler

Mimikler genellikle bir mesajı ulaştırmak veya ulaştırılan mesajı güçlendirmek için kullanılır. Beden dilinin diğer öğelerinin aksine mimik olarak kabul edilmesi için bir hareketin kasıtlı ve bilinçli olması gerekir. Örneğin odanın karşı tarafına geçmek için ayağa kal-

karsanız bu bir hareket olur ama mimik değildir. Oda-
nın karşı tarafına geçerken abartılı bir şekilde yürürse-
niz -ayak parmaklarınızın üzerinde, sekerek, özellikle
uzun adımlar atarak vs.- o zaman bu mimik olarak ka-
bul edilir. Yürüyüşü abartma tercihiniz, iletişim kurma
veya mesajı güçlendirme amacı taşır.



Ofisten çıkarken sizi sohbe te tutsak etmemelerini ister misiniz? Kapıdan çıkar çıkmaz adım uzunluğunu ve yürüme hızınızı artırın. Bakışlarınızı tam karşıya dikerseniz yanından geçtiğiniz insanlarla göz temasına girmezsiniz. Eğer kazayla biriyle göz göze gelerseniz kesinlikle gülümseyin ve ayrı hızla yürümeye devam edin.

Mimiklerin genel olarak tanımlanan iki grubu vardır:

- Konuşmadan bağımsız mimikler
- Konuşmayla ilgili mimikler.

Mimikler özellikle önemlidir, çünkü kültürden kültüre değişmesi muhtemel olan sözsüz iletişim türüdürler. Konuşmadan bağımsız mimikler genellikle çok farklıdır ama konuşmayla ilgili mimikler karşıt kültürel karışıklıklara neden olabilir.

a) Konuşmadan Bağımsız Mimikler

Kasıtlı hareketler için bu gruplandırma özellikle bir kelime veya kısa bir ifadeyle tanımlanabilir. Konuşmanın yerine ve uygun olarak kullanılırlar. Konuşmadan bağımsız mimiklerin çoğunun, kullanıldıkları kültür içinde yaygın bir tanımı vardır ve genel olarak birden fazla mimiğin toplamı olarak değil, tek bir mimik olarak kullanılırlar.

Konuşmadan bağımsız olan mimiklere ve yaygın anlamlarına bazı örnekler:



- Omuz silkme: “Bilmiyorum.” veya “Umursamıyorum.”
- Halka mimiği (başparmak ve işaret parmağının bir halka oluşturacak şekilde birbirine bastırılması): ABD’de “İyi” veya “Tamam”; Fransa’da “Sen bir hiçsin.” veya “Değersiz birisin.”; Japon-

ya'da "para"; İtalya, Yunanistan ve Türkiye'de çeşitli argo ifadeler.

- El sallamak: "Merhaba.", "Hoşça kal." veya "Buradayım."
- İşaret parmağını dik olarak dudaklara bastırmak: "Sessiz ol." veya "Sus."
- Avuç öne bakacak şekilde kolun öne uzanması: "Dur." veya "Geri çekil."
- İşaret parmağının havaya kalkması: "Yukarı bak.", "Bir dakika." veya "Dur."
- Başparmakların yukarı kalkması: "Evet.", "İyi iş.", "Anlıyorum." veya "Haydi."

Mimikler çok çeşitlidir ve birçoklarının bağlama dayalı anlamları ve nüansları vardır. Konuşmadan bağımsız mimiklerin sayısı, dünyanın farklı yerlerinde çeşitlilik gösterir. Örneğin ABD'de kullanılan 100 civarı mimik varken İsrail'de mimik sayısı 250'den fazladır.

b) Konuşmayla İlgili Mimikler

Konuşmaya eşlik eden veya söylenenlerle doğrudan bağlantısı olan kasıtlı hareketler bu gruba girer. Tipik olarak şu genel gruplardan birine dâhildirler:



- Konu somut ya da soyut olsun, konuşan kişinin söyledikleriyle ilgili mimikler.
- Konuşan kişinin konuyla bağlantısını gösteren mimikler.
- Konuşan kişinin söylediği bir şeyi vurgulayan mimikler.
- İki veya daha fazla kişi arasında sohbetin akışını düzenleyen mimikler.

Ama bu gruplandırmaların son derece geniş ve mimiklerin kendilerinin uygun gruba yerleştirilmesinin

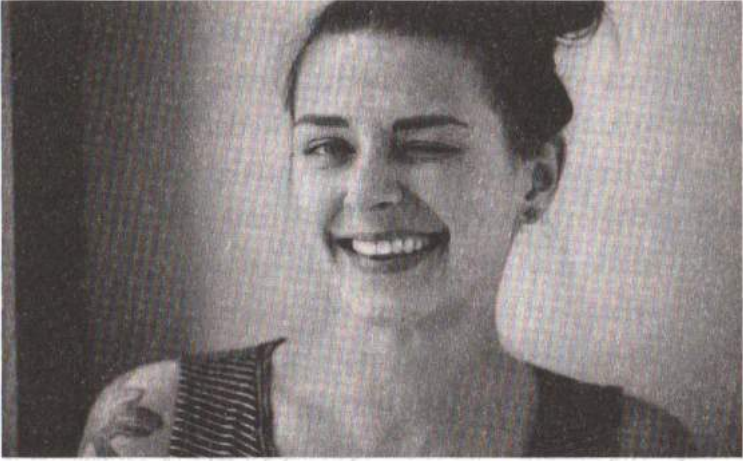
zor olduğunu anlamak önemlidir. Dahası, ülkeden ülkeye ve kültürden kültüre değişiklik gösterirler.

Konuşmayla ilgili bir mimiğin genel anlamı, mimiğin büyüklüğünden (küçük el hareketlerine karşılık büyük kol hareketleri gibi), mimiğin sıklığından ve kullanıldığı bağlamdan etkilenebilir. Mimikler konuşmamızın öylesine içsel bir parçasıdır ki karşımızdaki kişinin konuşurken bizi göremediği zamanlarda bile -örneğin, telefonla konuşurken- kullanılırlar. Bazı insanlar bunu yaptıklarını fark etmezler bile.

Mimikler konuşmanızı da çok çeşitli şekillerde etkiler. Örneğin tartıştığınız konuyla ilgili çok tutkuluysanız o zaman mimikleriniz çok daha sık ve çeşitli olabilir. Konu tipik olarak ellerinizle yaptığınız bir şey ise (bir köpek kulübesi yapmak, araba yıkamak, çimleri biçmek gibi) ellerinizi kullanmadığınız başka konulara oranla (tarih, gündem, kitaplar vs.) daha fazla mimik kullanırsınız.

Mimiklerde Kültürel Farklılıklar

Göz iletişimi, olumlu veya olumsuz duyguların aktarılmasında önemli bir işleve sahiptir. Bu noktada, kültürler arası sorunlar ortaya çıkabilmektedir.



Amerikalılar ve Avrupalılar, Arapların dik dik bakmalarını çok rahatsız edici bulur ve tehdit olarak algılamaktadır. Gözlerin iyice açılması, kültürlere göre farklı anlamlar taşımaktadır. Anglosakson kültüründe sürprizi, Çin kültüründe öfkeyi, Fransız kültüründe reddetmeyi, İspanyol kültüründe yardım için uyarıyı, Amerikalı zenci kültüründe ise "Ben suçsuzum." anlamında bir ikna denemesini ifade eder.

Diğer yandan göz kırpmak farklı kültürlerde farklı şekilde değerlendirilmektedir. Sözlü ifadeyle birlikte gözün birini kırpmak, birçok Avrupa ülkesinde ve Kuzey Amerika'da söylenenin doğru olmadığı, başka bir ifadeyle "Dediğime inanmayın, sadece şaka yapı-

yorum.” anlamına gelmektedir. Bazı durumlarda göz kırpmak flört için bir davettir. Hindistan’da bu göz hareketi daha çok hakaret olarak algılanmaktadır. Nijerya’da çocuklara göz kırpmak odayı terk etmeleri için bir uyarıdır.



Gülme, insanların duygularını yoğun olarak yaşadıklarında gizlemelerini olanaksız kılan eylemdir. Asyalılar, bir durumdan mutlu olmama hâlinin göstergesi olarak algılarken Avrupalılar gülmeyi olum-

lu bir yanıt olarak algılamaktadır. Bu nedenle vücut davranışı benzerdir; ancak taşıdığı anlam kültürden kültüre değişmektedir. Gülümsemeler farklı anlamlara sahiptir ve insanlar farklı kültürlerde değişik sebeplerden ötürü gülümsemektedirler. Amerika'daki insanlar gülümsemeleriyle minnettarlığını ve tebrik ettiklerini göstermektedirler. Öte yandan Japonya'daki insanların gülümsemeleri, Amerika'da bahsedilen anlamlardan farklı sebeptir. Japonlar utandıklarında, mahcup olduklarında ve kendilerini rahatsız hissettiklerinde gülümsemektedirler. Bununla birlikte yakın bir kimsenin ölümünde duydukları üzüntüyü gülümseyerek ifade etmektedirler. Bu durum Türk kültüründe olumsuz değerlendirilmektedir. Kültürler arası farklılık gösteren bir diğer mimik de göz temasıdır. Türk bir öğrenci hocasına olan saygısını yere bakarak Amerikalı bir öğrenci ise gözünün içine bakarak göstermektedir. Böylece bir kültürde kendinden yaşça büyük veya statü olarak üstün olan biriyle uzun süre göz teması kurmak saygısızlık şeklinde değerlendirilmektedir. Diğer yandan başka bir kültürde ise böyle biriyle göz teması kurmak asıl saygısızlık ifade etmektedir.

Kaşların kaldırılması da insanların duygularını dışa vurmada etkili bir mimiktir. Farklı kültürlerde değişik anlamlarda kaşlar kaldırılır. Birinin kaşlarını kaldırması kültürlere göre farklı anlamlar taşıyabilir. Örneğin

Kuzey Amerikalılar için “ilgi ve sürpriz”, İngilizler için “şüphencilik”, Almanlar için “Sen akıllısın.”, Filipinliler için “merhaba” ve Araplar için “hayır” anlamına gelir.

Novinger, Fransa’da farklı gülme çeşitleri olduğunu ileri sürmekte, belli durumlar ve sebepler için farklı anlamlar içerdiğini anlatmaktadır. Örneğin bir gülümseme iltifat edici, sahiplenici, alay edici, nazik veya küçümseyici olabilmektedir. Fransa’da farklı anlamlara gelen gülümsemeyi duyan kişiler, onların kültüründe böyle olmayan durumları karıştırabilmektedir.

Dinleme göstergesi de çeşitli ülkelerde değişiklik gösterir. Afrikalılar ve Afrika asıllı Amerikalılar, konuşan bir kişiye baştan aşağıya bakarak dinlediklerini ifade etmektedirler. Bu örnek, Amerikalılar ve Afrika asıllı Amerikalıların birbirlerini dinlemediklerini ve birbirlerine saygısızlık yaptıklarını düşünme ihtimalini doğurmaktadır. Dolayısıyla da Amerikalıların iki türü arasında jestlerin yanlış anlaşılmasına sebep olabilmektedir. Bu davranış, farklı kültürden biriyle konuşurken uzağa ya da aşağıya bakan kişinin, dikkate alınmadığını veya dinlenmediğini düşünebileceğini kanıtlamaktadır. Japonlar, bir toplantı esnasında ve tamamen gözlerini kapatmakta ve bu durum, o kişinin yorgun veya saygısız olduğu anlamına gelmemektedir. Aslında konuşan kişinin dikkatli bir şekilde dinlendiğini göstermektedir. Diğer yandan Amerika’da, Türkiye’de

ve Kıbrıs'ta insanlar, böyle bir durum karşısında sıkıcı olduklarını veya dinleyicilerin konuşmacıya saygısızlık ettiklerini düşünerek incinebilmektedir. Görüldüğü gibi mimikler, değişik çevreler tarafından farklı algılanabilmektedir. İnsanlar alışkın olmadıkları bir davranış gördüklerinde ve beklenilenin tersi bir durumla karşılaştıklarında değişik tepkiler göstermektedirler. Bu durumda kendi ülkesinin kültürel koduyla başka bir ülkenin kültürel kodu uyuşmamaktadır.

Eller Ve Kollar

Eller ve kollarla gönderilen mesajlar insanların çoğu tarafından önemli bir anlatım aracı olarak kullanılmaktadır. Kollar ve eller ifade yansıtmada yüzden sonra gelir ve bunlar bir sağıra bile hikâye anlatacak kadar anlam taşır.

1- El Hareketleri

Eller insanın kendini ifadesinde en duyarlı ve etkili organlarıdır. İnsanın el becerisinin gelişmesi, beynin biyolojik gelişimine paraleldir. İnsan beyninin düşünüp hayal ettiğini eller gerçekleştirir. Ellerin tecrübeleri beyne yeni düşünce ufukları açmıştır. Elin önemi sadece son derece duyarlı hareket ve hissetme becerisine sahip olmasından değil, aynı zamanda el ve beyin arasındaki karşılıklı bağlantıların zenginliğinden kaynaklanmaktadır.

Şimşek, çoğu insanın sunuş sırasında en çok uğraştığı ve kurtulmaya çalıştığı organların eller olduğunu ifade etmektedir. Üstelik normal bir bedende iki el bulunur, biri gizlendiğinde, öteki sorun olmaktadır, diye belirtmektedir. Aynı zamanda eller, dış dünyadan alma ve verme işlerini yaparlar. Oysa eller bedensel iletişimi en çok destekleyen organlardır. Onlarla uğraşmak yerine, onları unutmak ya da kendi doğal hareketlerine bırakmak sorunu ortadan kaldıracaktır. Eller sıkıntı kaynağı olmaktan çıkınca, onlardan yararlanmayı öğrenmek gerekir. Bu, sözlü iletileri desteklemek için zaten gereklidir. Ayrıca, elleri kullanırken rahatlık izlenimi verilmelidir. Örneğin ellerin göğüs ya da karın üzerinde bağlanması yerine, serbest bırakılması ya da arkada tutulması kaynağın öz güven düzeyinin yüksek olması biçiminde yorumlanmaktadır.

Elleri bedenın arkasında kavuşturmak otoriteyi temsil eden polislerde, subaylarda ve öğretmenlerde çok sık görülür. Ellerini arkasında kavuşturan kişi, karını ve göğsü gibi zayıf noktalarını açıkta bıraktığı için, kendisini çok güçlü ve bütünüyle güven içerisinde hissediyor demektir. Bu sebeple bu jest mutlak bir üstünlük ve kendine güven işaretidir. Böyle bir üstünlük gösterisinin özellikle yetişkinlik sınırında bulunan lise 2. ve 3. sınıf öğrencilerinde ve üniversite düzeyindeki öğrencilerde rahatsızlık yaratması mümkündür. Bu se-

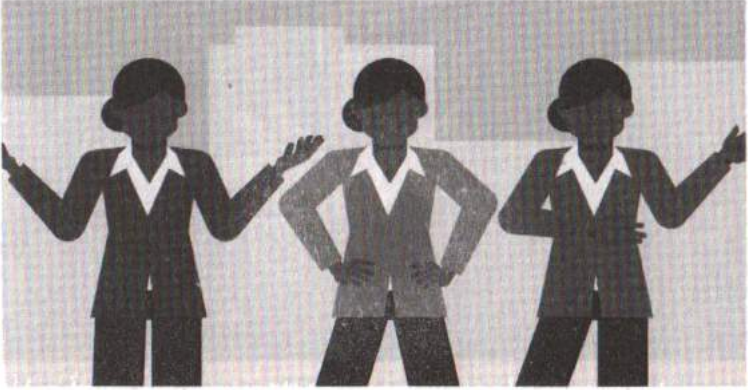
bepile bir öğretmen beden dilinin sınıfında yaratacağı izlenimi kontrol ederek sınıftan kendisine yönelecek tepkileri de kontrol altına alabilir.



Şunu da özellikle belirtmek gerekir ki eğitimci, öğrencilere doğru kolunu uzatıp içerik üzerinde vurgulama yaparken parmaklarını değil, ellerini kullanmalıdır ve olabildiğince eller açık tutulmalıdır. Parmakla işaret edildiğinde sanki bireysel öğrenciler hedef gösteriliyormuş izlenimi doğmakta, elle işaret edildiğinde ise dikkatin yoğunluğu belirli bir bölge üzerinde oturan öğrencilerin üzerine dağılmaktadır.

Ellerin göğüs ve karın hizasında serbestçe kavuşturulması huzurlu bir şekilde konuya yoğunlaşmış insanı yansıtacağından, Heidemann tarafından tavsiye edil-

mektedir. Aşağıdaki resimde, jest kullanımını her an mümkün kılan doğru bir duruş görülmektedir.



a) Elleri Ovuşturmak

Ellerini ovuşturmak insanların olumlu beklentilerini ilettikleri sözel olmayan yollardan biridir. Zar atan kazanma umudunu göstermek için zarı ellerinin arasında ovuşturur, tören düzenleyici ellerini ovuşturarak izleyicilere “Bir sonraki konuşmacıyı dinlemeyi uzun süredir istiyorduk.” der ve pazarlamacı heyecanla satış müdürünün odasına dalar ve ellerini ovuşturarak “Büyük bir sipariş aldık, patron.” der. Ancak, akşamın sonunda ellerini ovuşturarak masanıza gelen ve “Başka bir arzunuz var mı?” diye soran garson, sözel olmayan yollarla size bahşış beklediğini bildirmektedir.



Kişinin ellerini ovuşturma hızı beklenen olumlu sonuçların kimin yararına olacağını düşündüğünü gösterir. Örneğin bir ev almak istediğinizi ve emlakçıya gittiğinizi varsayalım. Nasıl bir ev istediğinizi dinledikten sonra emlakçı ellerini hızlı hızlı ovuşturarak “Tam size göre bir yerim var.” der. Emlakçı sonucun sizin için olumlu olmasını beklediğini göstermiştir. Ama eğer ellerini yavaş yavaş ovuşturarak sizin için ideal evi bildiğini söyleseydi kendinizi nasıl hissederdiniz? Bu durumda büyük olasılıkla üçkâğıtçı veya çıkarıcı birisi gibi görünecek ve sonuçların sizden çok onun iyiliğine olacağı hissine kapılacaktınız. Pazarlamacılara müşterilerine ürün veya hizmet tanıtımı yaparken ellerini ovuşturacak olurlarsa alıcının savunmaya geçmemesi

için hareketi hızlı hızlı yapmaları söylenir. Öte yandan alıcı ellerini ovuşturarak pazarlamacıya “Neleriniz var bir bakalım?” derse bu alıcının iyi bir şey görmeyi umduğu ve satın alma olasılığının yüksek olduğu anlamına gelir.

b) Başparmağın Parmağa Sürtülmesi

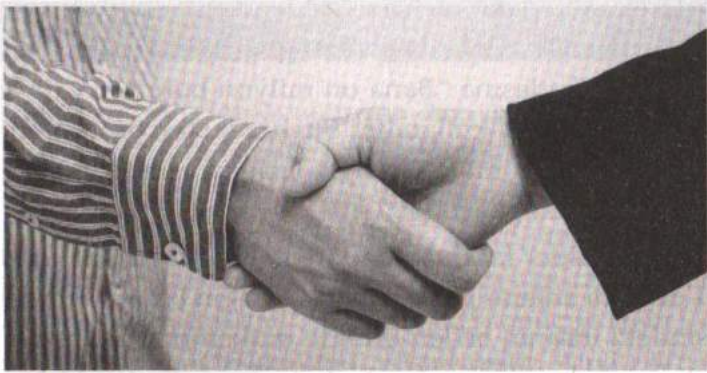
Başparmağın parmak uçlarına veya işaret parmağına sürülmesi genellikle bir para bekleme hareketi olarak kullanılır. Genellikle başparmaklarını parmaklarına sürterek müşterilerine “Size %40 indirim öneriyorum.” diyen satıcılar veya başparmağını işaret parmağına sürterek arkadaşına “Bana on milyon borç ver.” diyen birisi tarafından kullanılır. Bu hareketin profesyonel birisi tarafından müşterileriyle ilişki sırasında kullanılmaması gerektiği açıktır.

Aynı jestler farklı anlamlara gelebilirken farklı jestler de aynı anlamı gösterebilir. Örneğin bir toplum içerisindeki insanın beden dilinde mükemmel anlamında kullandığı beş parmağın birleştirilerek kullanıldığı el hareketi, başka kültürlerde farklı anlamlara gelebilmektedir. Bu hareket, Arabistan’da “Yavaşla.”, Kıbrıs Türkleri arasında “Gününi göreceksin.”, İtalya’da ise “Rezalet.” anlamında kullanılmaktadır. İtalya’da yediği bir yemeğin arkasından “Yemek mükemmeldi.” demek isteyen bir Türk’ün nasıl bir tepkiyle karşılaşacağı bilinemez.

c) Tokalaşma

Tokalaşma (el sıkışma) biçimi insanın hem kişiliğini hem de statüsünü belli eden hareketlerdir. Tokalaşma, karşımızdaki kişinin elini sıkma şeklimizden sıkma süresi ve şiddetine kadar hep mesajlarla dolu bir süreçtir. El sıkma biçimlerinin ne anlama geldiğini bilirsek insanların kişiliklerine ait önemli ipuçları elde ederiz.

- *Eşit Statüde Tokalaşma Tarzı*



İki el de birbirini kavrar ve avuç dışları tam sağ ve tam sol yönlüdür. Her iki kişinin de kendi varlığını karşındakine hissettirme amaçlıdır. Dengeli ve güven veren bir el tokalaşma türüdür.

- *Üstünlük Belirten Tokalaşma Tarzı*



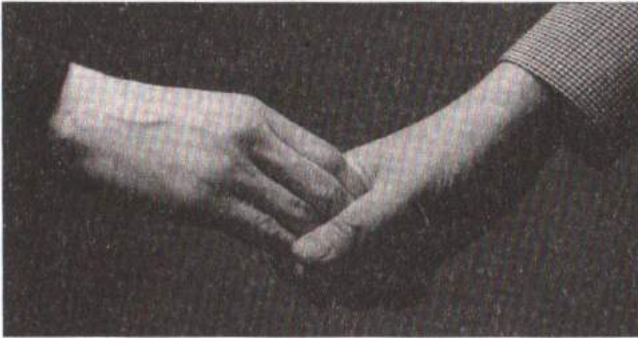
Avuç içleri yere bakar şekilde yapılan el sıkma şeklidir. Avuç içinin yere dönük olması, kişinin karşısındakine güçlü ve üstün olduğu izlenimini verme amacını taşır. Yapılan araştırmalar üst düzey yöneticilerin büyük çoğunluğunun avuç içleri yere bakar şekilde el sıkıştıklarını ortaya koymuştur.

- *El Kucaklaşması*



Kişi bir eliyle tokalaşırken diğer eliyle de karşı tarafın elinin üstünü kapatır yani karşı tarafın elini iki eli arasına alarak tokalaşır. Samimiyet belirten bir tokalaşma şeklidir.

- *Kraliçe Zarafeti*



Sadece parmak uçları ile tokalaşmak çoğunlukla kadınlar tarafından yapılır. Erkeklerle tokalaşan kadınlar kraliçe gibi sadece parmak uçları ile tokalaşabilirler. Böylelikle kendilerini koruduklarını ve kişisel alanlarına saygı bekledikleri ifade ederler. Ama karşı tarafın kendini kötü hissetmesine neden olabilir.

- *Üstünlük Oyunu*



Bazen karşı taraf kolunuzu veya omzunu da tutabilir yani bir eliyle sizin elinizle tokalaşırken diğer eliyle de sizin dirseğinizi veya omzunu tutar ve böylece size üstünlük sağlar. Eğer karşınızdaki kişinin üstünlüğünü kabul etmiyorsanız onun tuttuğu yerin daha yukarısından tutarak "Senin üstünlüğünü kabul etmiyorum." mesajı verebilirsiniz.

- *Yumruk Tokuşturmak*



Bu tam olarak bir el sıkışma çeşidi olmasa da beden dilinin ellerle devreye girdiği bir yöntemdir. Yumruğunuzu tokuşturduğunuz biriyle aranızda resmiyet gerektirecek bir muhabbet söz konusu değildir. Böyle tokalaştığınız biri sizin yakın bir dostunuz veya çok iyi anlaştığınız bir insan olabilir.

Konuşma Sırasında En Çok Kullanılan El Hareketleri

İnsanlarda el hareketleri durumdan duruma, kişiden kişiye ve kültürden kültüre farklılık gösterir. Konuşma sırasında en çok kullanılan el hareketleri de şunlardır:

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ

- *Havayı Hassas Bir Şekilde Kavrama*



İnsan, eliyle ya anlattığı konuya hassasiyet kazandırmaya ya da konuştuğu konuyla ilgili olarak gücünü göstermeye çalışır. Hassasiyet jestinde başparmak ve parmak uçları, güç jestinde ise elin bütünü kullanılır.

- *Havayı Güçlü Şekilde Kavrama*

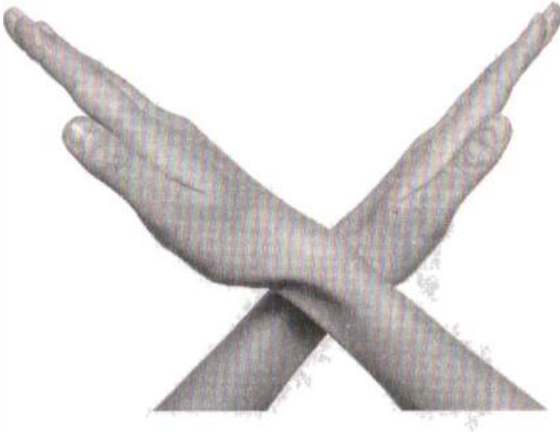


Güçlü kavrama jestini, bir konudaki kararlılığımızı ve gerekirse en sert mücadeleye bile hazır olduğumuzu göstermek için kullanırız. Özellikle politikacılar bu jesti topluluk önünde yaptıkları konuşmalarda sık sık kullanırlar. Sıkılmış bir yumrukla yapılan konuşma toplulukları duygusal olarak heyecanlandırır.

- *Havaya Vurmak*

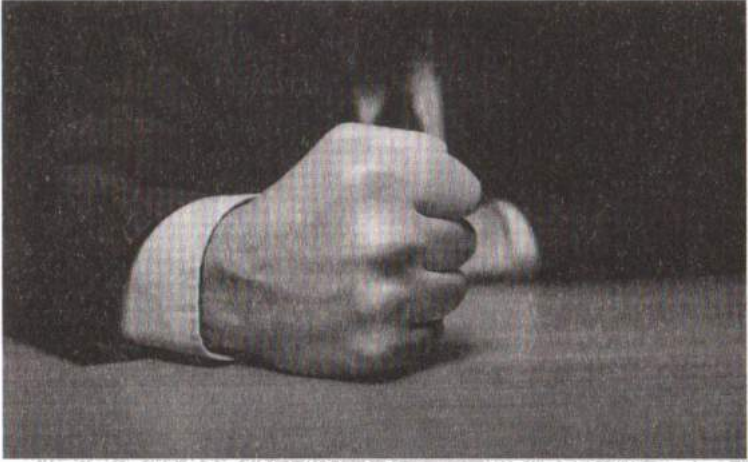
Oldukça saldırgan bir ton taşıyan bu jestle konuşmacı açık olan avuç içiyle yukarıdan aşağı havaya vurur. Kişinin savunduğu fikirdeki kararlılığın, gerekirse kavgaya kadar gidebileceğinin işaretidir.

- *İki Elin Makas Gibi Kişiden Yana Doğru Açılması*



Bu çok şiddetli bir reddediş ifadesidir. Konuşmacı bu jestiyle sağındaki ve solundakilere düşmanca bir set çektiğini göstermiş olur.

- *Elin Yumruk Olarak Kullanılması*



Yumruk insanı koruyan doğal bir silahtır. Yumruk ile sadece rakibin yüzüne veya karnına vurulmaz. Yumruk tehdit edici bir biçimde sallanabilir, masaya dayanabilir ve hiç değilse yumuşak bir hareketle havada tutulabilir. Yumruğu masaya vurmak kabalık, duygulara ve duruma egemen olamamanın bir işaretidir.

- *Parmağın Havaya Kalkması*



Elin sıkılarak işaret parmağının havaya kalkması konuşmaya otoriter bir hava verir. Çok güçsüz bir insanın bile parmağını kaldırarak konuşması, savunduğu görüş konusundaki ısrarını gösterir. Çok kere insanlar karşısındaki kişiyi suçlarken de bu jesti kullanırlar. Ancak bu defa parmak, suçlanan kişiyi gösterir. Bu jest anne, baba, öğretmenler, polisler, hakemler, yöneticiler gibi otoriteyi temsil edenler tarafından sıkça kullanılır. Böylesine otoriter ve üstünlük belirten yaklaşım, dinleyenlerde direnç ve rahatsızlık yaratır. İşaret parmağımızı uzatıp karşımızdaki kişiyi suçlarken diğer üç parmağın da kendimizi gösterdiğini unutmamamız gerekir.

- *Avuç İçlerinin Yukarı Bakması*



Bu durumda konuşmacı son derece yumuşak bir şekilde dinleyicilerden kendi fikrine katılmasını istiyor demektir. Bir fikri, bir öneriyi, bir izlenimi veya daveti

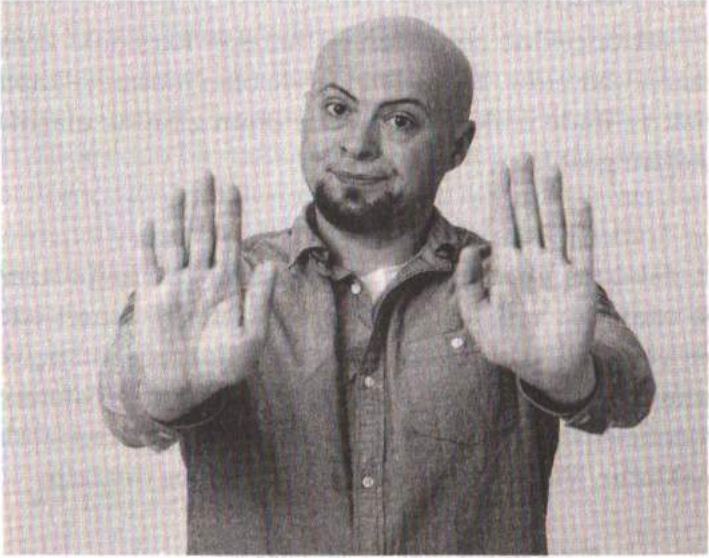
açık bir el jestiyle yapanlar karşı görüşlere ve tekliflere de hazır olduklarını ortaya koyarlar. Açık bir el karşıdakine saygı ve karşılıklı eşit ilişki önerisidir.

- *Avuç İçlerinin Aşağı Bakması*



Böyle bir jest artmış olan gerginliği kontrol etmek isteyen soğukkanlı bir yaklaşımın işaretidir. Bu jest uygulayana karşı tarafa direnç doğurmayan bir üstünlük verir.

- *İki Elin Avuç İçlerinin Karşıya Bakması*



Bu şekilde bir hareket kişinin karşıdan gelen hayali bir tehdidi durdurmak istemesi ve kendisine yöneltilen eleştiriyeye karşı çıkmasıdır. Bu jeste çoğunlukla kişinin ses tonu ve yüz ifadesi de eşlik eder ve karşı tarafı durdurmayı, kendi sınırlarından içeri sokmamayı amaçlar.

- *İki Elin Avuç İçlerinin Kendi Göğsüne Bakması*

Bu jest, karşıdaki kişiyi veya fikri kucaklayarak onunla uyum içinde olmak istediğini yansıtır. Aynı zamanda bu jest bir fikri tartışmaya açmak, sınırları belirlemek ve karşıdaki kişiyi kendine yaklaştırmak amacını taşır.

GAZANFER BALABAN

- *İki Elin Avuç İçlerinin Birbirine Bakar Şekilde Yan-
da Olması*

Bir öncekine benzeyen bu hareket karşıdaki kişiye uzanan bir eldir. Tartışılan kişiyle olan mesafeyi kapatmak ve ifade edilen kelimelerle onun zihnine ulaşmak isteğini gösterir.

- *Üstünlük Belirten Hareketler*

Sıkılmış yumruğuyla işaret parmağını kağıt üzerine uzatarak yapılan bir hatayı sekreterine işaret eden bir yönetici hiçbir mazereti kabul etmeyeceğini açıkça ortaya koymaktadır. Sekreterin elinin tersini göstererek yöneticisine verdiği karşılık nezaket ölçülerini zorlamaktadır. Ve bu asttan beklenen davranış değildir.



Aynı şekilde kendisine bir şey söylemeye çalışan as-
tını elinin tersiyle kendisinden uzaklaştıran yönetici ona
değer vermediğini göstermektedir ve bu bir hakarettir.
Başını geri atarak kendini yükseğe ve uzağa atan, elleriy-
le sınır çizen ve durumu bütünüyle kontrol ederek şart-
ları dikte eden bir hakkaniyet jesti, karşı tarafa gerginlik
ve direnç yaratır. Ellerini bedeniyle bütünleştirmiş, başı
geride ve yukarıda bir jest de “Bunun sahibi benim, be-
nim dediğim olur.” mesajını vermektedir. Masasında
arkasına yaslanarak elleri ensede kenetlemek, kesin bir
sahiplik ve üstünlük jestidir. Bu kişi kendi alanındaki
üstünlüğünü ve hiçbir konuda tartışma kabul etmeyece-
ğini karşı tarafa göstermek istemektedir.

- *Eller Kenetli*

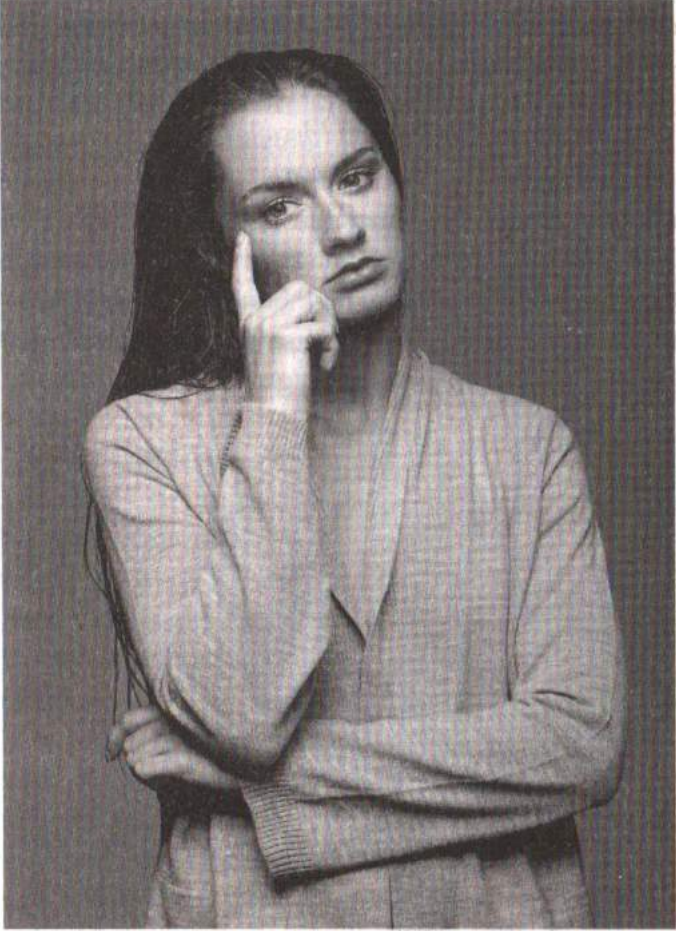


Genel bir olumsuzluğun, bir hayal kırıklığının ifadesidir (iç gerginliği yansıtan bir jest). Bu yüzümüze yansıtılmaya çalıştığımız, beynimizdeki olumsuzluğun ellerimize yansımasıdır. Görüşme biraz uzadıkça ellerimizin kenetli vaziyette iyice yukarı yükseldiğini görürsünüz. Bu, olumsuzluğun, bıkkınlığın ne düzeye geldiğinin bir göstergesidir. Olumsuzluk arttıkça kenetli eller daha yukarı çıkmaya başlar. Eğer karşınızdaki ellerini bu şekilde tutuyorsa görüşmeyi fazla sürdürmemelisiniz.

Başparmağın işaret parmağından ayrı olarak iki elin parmaklarının birbirine değen şekilde tutulması bir üstünlük ifadesidir. Bu ellere bir kule görüntüsü verir. "Ben biliyorum." ya da "Biliyor görünüyorum." hareketi olarak kabul edilir.

- *El Yüzde*

Elin yüzü kapatması genel olumsuzluk, endişe, belki yalan, şüphe ipucudur. Çeşitli uzmanlar elin yüzdeki değişik konumlarıyla ilgili farklı yorumlar yapmaktadır. Örneğin elin çeneyi okşaması bir karar verme sürecini ve yoğunlaşma isteğini anlatır.

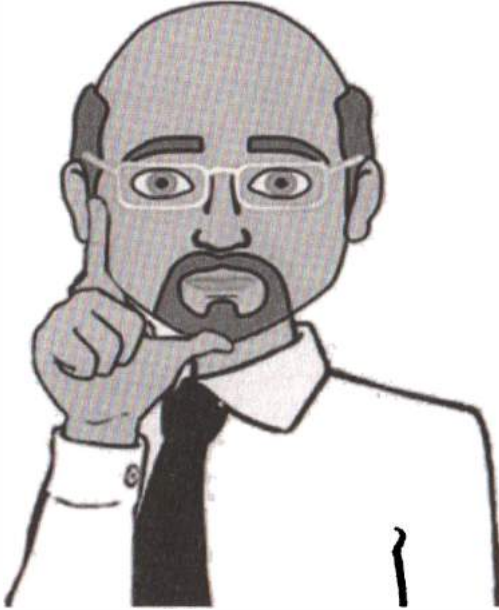


Dikkati ve yoğunlaşma isteğini gösteren asıl ipucu işaret parmağının beyni gösterdiği, elin ise yanağa da-

yalı olduğu davranıştır. Bunu genellikle bir toplantının başında sizi dinleyen çalışanlarınızın yaptığını görürsünüz. Daha sonra avuç yanağa yapışır, baş yana düşer.

- *Başparmağın Verdiği Mesajlar*

Genel anlamda üstünlüğün, egonun ve güvenin ifadesidir. Birini başparmakla göstermek, açık avuçla işaret etmek ve işaret parmağıyla göstermek arasında büyük fark vardır. Başparmak önem vermeme, kendini ondan üstün görme; açık avuç saygı, sevgi, dostluk; işaret parmağı tehdit, otorite duygusu yaşatır.



Sizi dinleyen kişinin eli yanaktayken başparmağı şakakta değil de çene altındaysa eleştiriseldir. Bir rekabet hissi yaşıyor olabilir. Diğer parmakların ağzı örtmesi iki şeyin ipucu olabilir: “Benim de söylemek istediklerim var.” ya da “Sana inanıyorum.”

2- Kol Hareketleri

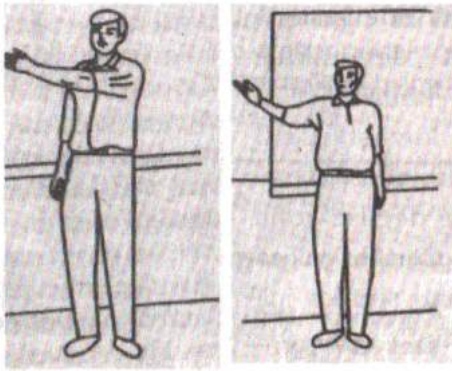
İnsanın en zayıf noktası kalbinin bulunduğu göğüs bölgesidir. İnsanlar kendilerini güvende hissetmedikleri zaman, mağara devrinde yaşayan atalarından devraldıkları bir jesti kullanırlar ve kollarını kavuştururlar. Bir insan dinlediği kişiyle aynı fikirde değilse kollarını kavuşturur. Bu çok sayıda bulunan sınıflar için geçerli olduğu gibi yüz yüze kurulan ikili ilişkilerde de geçerlidir. Karşınızdaki öğrencilerin veya öğrencinin kolları kavuşmuşsa bunu açmak için bir şey yapmak gerekir. Bu amaçla kişinin eline bir şeyler vermek yahut soru sormak gerekir.



İnsanlar genellikle istenmeyen bir durumdan kaçınmak ve kendilerini korumak için kollarını kavuş-

tururlar. Özer'e göre, "Kolların göğüs üzerinde kenetlenmesi, kişinin başka bir görüşe kapalı; iki yana açık durmaları ise karşı görüşe açık olduğunu ifade eder." Cüceloğlu ise "Kişiler eğer söylediklerinde samimi değillerse ellerini sanki bir perde gibi ağızlarına ve yüzlerine kaparlar." demektedir.

Aşağıdaki birinci resimde görülen ters kolla yapılan harekette kol, sınıf ve öğretmen arasında bir bariyer oluşturmuştur. Doğru davranış ise ikinci resimde görülen, derse kaldırırken öğrencilere elin iç tarafını göstermektir.



Bacak Ve Ayak Hareketleri

El ve kol hareketlerinin nasıl anlamları varsa ayak ve bacak hareketlerinin de anlamları vardır. Ayak ve

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ

bacak hareketleriniz de duygu ve hislerinizi yansıtabilmekte ve karşı tarafa düşünceleriniz hakkında bazı ipuçları verebilmektedir. Aslında beden dilinde en doğru bilgiyi ayaklar vermektedir. Oturuş şekli kişinin düşünceleri ve kişiliği hakkında bilgi verebilmektedir.



Kişi eğer koltuğun ucunda oturuyorsa yani koltuğun ucuna iyice yaklaşmışsa ve ellerini dizlerinin üzerine koymuşsa kişi artık görüşmeyi bitirmek istiyordur. İnsanlar bir yerden kalkacakları zaman oturdukları yerin ön tarafına gelerek, ellerini dizlerinin üzerine koyup bir hamlede kalkarlar. Bundan dolayı da bu hareket kişilerin gitmek istediklerini veya görüşmeyi bitirmek istediklerini belli eden bir hareket olmaktadır. Sizi ziyarete gelen arkadaşınız yavaş yavaş oturduğu koltuğun ucuna doğru geliyorsa bu hareketiyle kısa bir süre sonra kalkacağını belli etmeye çalışıyordur. Bu kalkış şekline “fakir kalkışı” denilmektedir.

Yani kişi yavaş yavaş kalkacağını belli etmekte ve size daha başka ikram edeceğin bir şeyler var ise bak ben birazdan kalkacağım, hemen getir de yiyeyim demek istemektedir. Kişi koltuğu tamamıyla dolduracak şekilde otururken birdenbire koltuğun ucuna gelerek hadi bana müsaade derse yani kalkacağını hiç belli etmeden aniden ayaklanırsa bu kalkış şekline de “zengin kalkışı” denilmektedir. Çünkü kişi kalkış sinyallerini vermeden yani başka ikramın varsa getir mesajı vermeden kalktığı için zengin kalkışı olmaktadır.

Bir kişinin koltuğun ucunda ha kalktım ha kalkacağım der gibi oturması bir öz güven eksikliğinin belirtisidir. Kişi eğer bu hareketi kalkmak için yapmıyorsa yani kalkmak için koltuğun uç tarafına gelmediyse ve

geldiğinden beri bu şekilde sandalyenin ya da koltuğun ucunda oturuyorsa bu kişinin kendisine olan güveni eksik demektir. Kişide bir öz güven sorunu vardır. Ancak bu hareketin anlamı bulunulan yere göre değişmektedir. Ev sahibi daha çabuk hareket edebilmek ve daha hızlı hizmet edebilmek için konuklarının yanında koltuğun ucunda oturur yani burada öz güven eksikliği yoktur. Hastanede, postanede, bankada vb. yerlerde sırasını bekleyen kişiler de genelde oturdukları yerin ucunda otururlar; buradaki maksat sıraları geldiğinde zaman kaybetmeden kalkabilmektir. Burada koltuk ucunda oturmak öz güven eksikliğinden kaynaklanmaz. Bir doktora muayeneye gidildiğinde hastalar genelde koltuğun ya da sandalyenin ucuna otururlar. Buradaki gaye kısa süreliğine oturulduğundan dolayı kalkmanın kolay olması içindir. Burada da bir öz güven sorunu yoktur. Ancak bir arkadaş toplantısında bazı arkadaşlarınız koltuğun tamamına otururken bazıları koltuğun ucunda oturuyorsa burada bir öz güven sorunu var demektir.

Genelde koltuk ucunda oturan arkadaşlarınız kendilerine güvenemedikleri için tedirgindir ve herhangi bir davranış karşısında kalkıp gitmeye hazır bir şekilde oturmaktadırlar. Bu arkadaşlarınız bulundukları ortamda rahat değildirler ve çok fazla da oturmazlar. Bir süre oturduktan sonra bir şeyleri öne sürerek toplantı-

dan ayrılacaklardır. Çünkü kendilerine güvenmemekte ve her an bir hata yapmaktan korkmaktadırlar. Bundan dolayı tedirgin olmakta ve bulundukları yerde fazla kalamamaktadırlar. Bu insanlar bulundukları ortamda çok fazla muhabbete de katılmazlar çünkü hep hata yapacaklarından korkarlar, her zaman hata yapmaktan korktukları için de hiçbir yerde rahat edemezler, çok konuşmaz, ikram edilen şeylerin hepsini yiyemez ve fazla kalamazlar.



Oturdukları koltukları tam dolduran insanlar öz güvenleri yüksek olan ve bulundukları yeri hak ettiklerini düşünen insanlardır. Koltuğu doldurmak terimi de buradan çıkmıştır. Bazı yüksek mevkide oturan kişilere adam oturduğu koltuğu dolduruyor denilmektedir. Burada o kişinin kendisine çok güvendiği ve oturduğu koltuğu hak ettiği kastedilmektedir.

Ayakların sandalyenin ayaklarına dolanması kenara sıkışmışlığın ve çaresizliğin göstergesi olmaktadır. Kişi ayaklarını geriye doğru çekerek sandalyenin ayaklarına dolarsa bu kişi kendisini köşeye sıkışmış ve çaresiz hissediyordur. Bu hareketi daha çok kadınlar yapmaktadır. Erkeklerde bu harekete pek rastlanılmaz. Ancak erkek kendisini çok çaresiz hissediyorsa böyle bir harekette bulunur. Bu hareket ezik ve çaresiz insanların bir figürüdür. Bundan dolayı da bu hareketin toplum içinde yapılması pek önerilmemektedir. Çünkü bu hareketi yapan kişi karşı taraftaki kişi tarafından ezik ve çaresiz bir insan olarak görünmekte ve bundan dolayı hoş bir izlenim bırakmamaktadır. Eğer bir topluluk içerisinde bulunuyorsanız mutlaka ayaklarınıza dikkat edin ve mümkün olduğu kadar bu hareketi sergilemeyin.

Bir ayağın bileği diğer ayağın dizine konulmuşsa bu oturuş şekline Amerikan oturuşu denilmektedir. Bazen de bu oturuş tarzına 4 oturuşu denilebilmektedir. Bu oturuş şekli ben bu bölgenin hâkimiyim anlamına

gelmektedir. Çok kaba bir oturuş şeklidir. Kadınlarda bu oturuş tarzına pek rastlanmaz. Genelde erkeklerin sergilediği bir oturuş şeklidir ve insanlar tarafından pek onaylanmaz. Bu oturuş şekli aynı zamanda rekabetçi bacak bacak üstüne atmaktır.



Bu oturuş şekli kişinin değişime kapalı olduğunu göstermekle birlikte tehdit ve saldırganlık içermektedir. Kişi eğer üstteki bacağının dizini elleriyle tutarak kendisine doğru çekiyorsa bu kişide rekabet duygusu fazlasıyla var demektir. Sandalyeye ters oturmak asiliğin ve kurallara uymayışın bir göstergesidir. Bu şekilde oturan kişiler ben asi bir insanım ve bakın kurallara bile uymuyorum demek istiyordur. Bu oturuş şekli çoğunlukla samimi ortamlarda yapılabilmektedir. Genelde aynı statüde olan kişiler arasında bu oturuş şekli kullanılıyorsa muhabbet amacıyla yapılmakta ve samimiyetin, içtenliğin göstergesi olmaktadır. Kişi bu şekilde oturarak bulunduğu ortamdan memnun olduğunu ve ortadaki muhabbetten çok hoşlandığını belli etmeye çalışıyordur.

Koltuğun kenarlarına oturmak üstünlük göstergesi anlamına gelmektedir. Çünkü koltuğun kolçağı koltuğun oturma yerinden hem daha yüksektedir hem de daha serttir. Koltuğun kolçağına oturan kişi diğer kişilerden daha üstün olduğunu göstermeye çalışıyordur. Genelde diğer kişilerden yüksek olma meyli içinde olan kişiler bu oturuş şeklini sergilemektedir.

Oturduğunuz yer insanın kişiliği hakkında bilgi vermektedir. Kapıya yakın oturmak öz güven eksikliğinin bir göstergesi olmaktadır. Psikolojik olarak sırtın duvara verilmesi kişinin kendine olan güvenini artıran bir durum olmaktadır.



Bundan dolayı eğer herhangi bir yere gidildiğinde tedirgin olunmak istenmiyorsa sırtın mutlaka duvara verilmesi gerekmektedir. Çünkü sırtın kapıya veya pencereye verilmesi kişiyi huzursuz ve tedirgin etmektedir. Eğer evinize gelen misafirinizin çok fazla oturma-

sını istiyorsanız gelen konuğunuzun sırtı duvara gelecek şekilde oturtulması yerinde bir davranış olur. Eğer gelen konuğunuzun fazla oturmasını istemiyorsanız sırtını kapıya ya da pencereye gelecek şekilde oturtmanız gerekmektedir. Kişinin sırtı kapıya ya da pencereye dönük olursa kişi huzursuz olacağı için bulunduğu yerde uzun süre oturamayacaktır.

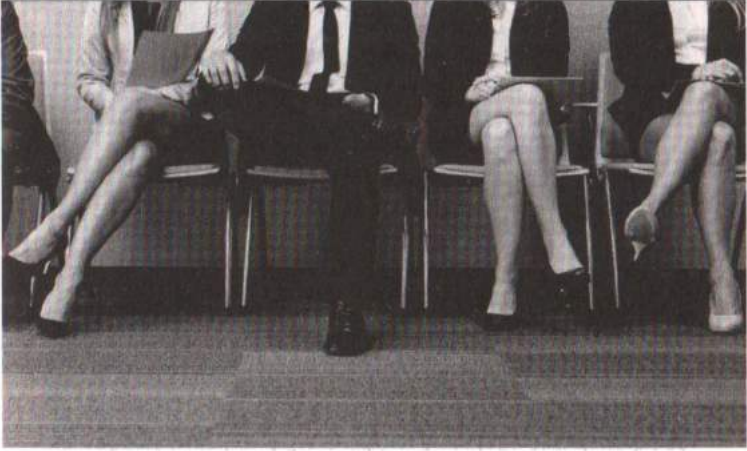
İnsanlar ağlamak gibi bazı davranışlarıyla birlikte doğarlar. Bu davranışlar sosyal çevre tarafından büyük ölçüde yönlendirilir. Çocukluktaki sesli ağlama yetişkinlikte yerini sessiz gözyaşlarına veya bastırılmış hıçkırıklara terk eder. İnsanlar ağlamak gibi doğuştan getirdikleri davranışların yanı sıra bacak bacak üstüne atmak gibi bazı davranışları da keşfederek sonradan kazanırlar. Keşfedilen (ikincil) davranışlar da farkında olmadan sosyal modaların izinden giderek büyük ölçüde değişikliklere uğrarlar. Bacak bacak üstüne atmak modanın değiştirdiği keşfedilmiş davranışlardan biridir. Çocuk bacak bacak üstüne atarak oturmanın hoşuna giden ve rahat bir beden duruşu sağladığını düşünür. Kısa bir süre sonra çocuğun içinde yaşadığı çevrenin yazılı olmayan kuralları bu oturma biçimini köklü bir şekilde etkiler. Çocuklar büyüdükçe, hiçbir şekilde farkına varmadan, içinde bulundukları yaş grubu, sosyal sınıf ve aynı cinsiyetten olan arkadaşları gibi bacak bacak üstüne atmaya başlarlar.

Geçen yüzyılda İngiltere’de (Victoria döneminde) iyi yetişmiş bir genç kız ve kadın hiçbir şekilde bacak bacak üstüne atmazdı. Bugün de bu eğitimin izlerini kraliyet ailesinde görmek mümkündür. Kraliçe Elizabeth bacak bacak üstüne atmak yerine, ancak ayaklarını bileklerinden kavuşturur. Yirminci yüzyılın ikinci yarısında sosyal davranışlarda meydana gelen büyük değişiklikler karşısında, kadınların bacak bacak üstüne atmalarını ayıplamak mümkün değildir. Ancak yine de bacak bacak üstüne attığı zaman oluşturacağı görüntü birçok kadın için kaygı kaynağıdır.

Dizleri hizasında veya daha kısa etek giyen bazı kadınlar sürekli eteklerini çekiştirerek bu kaygıyı dışarıya yansıtırlar. Bir topluluk içinde bacak bacak üstüne atarak bacaklarını ortaya koyan bir kadının tutumu, çevredeki erkekler tarafından “davet edici” olarak yorumlanabilir. Bu sebeple kadınların bacak bacak üstüne atma davranışlarına özen göstermeleri, geçen yüzyıldan kalan bir sosyal kuralın oldukça zayıflamış bir biçimde devam etmesidir.

Kolların kavuşturulması arkaik olarak nasıl kalbi korumak amacını taşıyorsa bacakların kavuşturulması da cinsel organların korunması amacına yöneliktir. Bacak bacak üstüne atma davranışı, kavuşturulmuş kollar kadar olumsuz duyguları yansıtan bir özellik taşımaz. Ancak bu davranışın da dikkatle değerlendirilmesi özellikle

üçlü ve dörtlü ilişkilerde büyük önem taşır. Bacak bacak üstüne atmak olumsuz ve savunucu bir tutumun ve artmış olan iç gerginliğin işareti olabileceği gibi, karşılıklı ilişkideki incelik ve zarafeti de yansıtabilir.



Ayakların ve kolların birlikte kapatılması olumsuz bir ruh hâlini göstermektedir. Kişi bu ruh hâlindeyken emniyetsizlik duygusu içine girmiştir. Eğer kişi böyle bir oturuş sergiliyorsa bu kişiye kesinlikle evet ya da hayır tarzında cevaplar içeren soru sorulmamalıdır. Çünkü kişi olumsuz bir ruh hâlinde olduğu için muhtemelen hayır cevabını verecektir. Kişinin tamamıyla kendisini kapatması hem bacaklarının hem de kollarının çapraz bir hâl almasıdır. Kişi rahatlamak amacıyla bacak bacak üstüne attıysa tamamıyla kendisini kapat-

mamıştır yani kollar kavuşturulmamıştır. Eğer kişi hem bacak bacak üstüne attı hem de kollarını kavuşturduysa kişi karşısındaki kişiye tamamıyla direnç gösteriyor demektir.

Kişinin hareketlenmeye başlanması gerginliğin göstergesi olmaktadır. Çok hareketli olan oturduğu yerde sürekli kıpırdanan kişi, bulunduğu ortamdan dolayı gerginlik içine girmiştir. Kişi bu gerginlikten dolayı kendisini bir türlü oturduğu yere sabitleyemez ve sürekli kıpırdanarak pozisyon değiştirir. Hareketlilik ne kadar artarsa gerginlik o kadar çoğalmış demektir.

Ayakların kilitlenmesi kişinin savunmada olduğunu gösterir. Ayakların kilitlenmesi ayakların sandalyenin altına çekilerek iki ayağın bileklerinin üst üste konulmasıdır. Bu oturuş şekli sıkıntılı ruh hâlini temsil eder.

Ayakların ayakta dururken çapraz yapılması meydan okumayı ve rekabeti temsil etmektedir. Eğer kişi ayakta dururken ayaklarını çapraz yaptıysa yani bir ayağının bileğini diğer ayağının bileğinin üzerine koyduysa karşısındaki kişiye meydan okumakta ve karşı tarafla rekabet etmeye hazırım demek istemektedir. Eğer karşınızdaki kişi ayaklarını bu şekilde tutuyorsa bu hareket kişinin sizi rakip olarak gördüğünün belirtisi olmaktadır.

Baş nereye bakarsa baksın, beden ve ayak uçları hangi yönü gösteriyorsa beyin o yöne gitmek istiyordur.



Bir kişi ayakta dururken kişinin ayak uçlarına bakarak o kişinin neyle ilgilendiğini anlamak mümkün olmaktadır. Ayaklar beyinden en uzak olan organlar olduğu için beyinden en bağımsız organlar olmaktadır. Bundan dolayı ayaklar asla yalan söylemezler. Bir kişiyle diyalog hâlindeyken kişinin sizinle sohbet etmek isteyip istemediğini kişinin ayaklarından ve göv-

desinin yönünden anlamanız mümkün olmaktadır. Eğer kişi size yarı dönük bir vaziyette ya da hiç size dönmeden sadece başını çevirerek konuşuyorsa bu kişi sizinle muhabbet etmek istemiyordur. Gövdesi size dönük ancak başı başka tarafa bakan kişi aslında sizinle ilgileniyor ve sizinle konuşmak istiyordur ancak elinde olmayan bazı nedenlerden dolayı da bir tarafları kontrol etmek zorunda kalıyordur. Bu kişinin gövdesinin size dönük olması sizinle ilgilenmek istediğini göstermektedir.

Kişi sevmediği bir kişiyi gördüğünde sadece başını çevirerek selam verir. Kişinin bedeni ve ayak uçları aslında o kişiye selam vermek ya da o kişiyle konuşmak istememektedir. Ancak kişi görgü kuralları gereği selam vermeye kendisini mecbur hissettiği için gövdesini ve ayak uçlarını çevirmeden sadece başını çevirerek selam vermektedir.

Oturma düzeni ve mesafesi kişiler arasındaki samimiyet derecesini, uzaklık ise samimiyetsizliği göstermektedir. Kişinin yönü kime dönüyorsa kişi ona daha fazla ilgi ve alaka gösteriyor demektir ve onunla iletişim kurma isteği içerisinde. Otururken herhangi bir kişiye eğilmek o kişiye ilgi gösterildiğinin belirtisidir.

Eğer iki kişi konuşurken siz bu konuşmaya daha sonra katıldıysanız ve oradaki kişiler size doğru dönmüyorlarsa orada çok fazla arzu edilmiyor ve istenmiyorsunuz demektir.



Kişiler size karşı dönmeyerek sizi istemediklerini belli ediyorlardır. Eğer üç kişi de birbiriyle konuşmak istiyorsa herkes birbirine eşit açıyla dönmelidir. Buradaki en uygun oturuş şekli eşkenar üçgen şeklinde olmaktadır. Eğer kişiler oturmuyor da ayakta ise yine eşkenar üçgen şeklinde durmak en uygun duruş şekli olur.

JESTLERDE KÜLTÜREL FARKLILIKLAR



İnsanların herhangi bir konuyu açıklamak amacıyla kullandıkları, el ve kol hareketleri şeklinde ifade edilen jestler kültürden kültüre değişiklik göstermektedir. Aynı jestler farklı kültürlerde değişik anlamlara gelebilmektedir. Bunun altında yatan sebep, kültürler arası simgelerin ve algıların farklılık göstermesidir. Örneğin bazı kültürlerde insanlar, bir olayı ya da durumu anlatırken el kol hareketlerini çok kullanmaktadırlar.

Böylelikle kendilerini daha iyi ifade ettiklerini düşünmektedirler. Karşısındaki de bu durumdan rahatsız olmamakta ve onu samimi algılamaktadır. Ancak İngiltere’de durum farklıdır. İngiltere’de bazı okullarda öğrencilerin koltuk altlarına kitaplar yerleştirilip

topluluk karşısında öyle konuşmalarına yönelik bir eğitim uygulanmaktadır. Bu sayede öğrenciler belirli bir zaman sonra kollarını hareket ettirmemeyi öğrenmektedirler. Bu kültürde el kol hareketlerini çok kullanmak hoş karşılanmamakta, insanlar eğitilirken buna dikkat edilmektedir.

Birleşik Arap Emirlikleri'nde elleri göğüste birleştirmek saygı ve alçak gönüllük göstergesi, ayak tabanını göstermek ise saygısızlıktır. Bu bağlamda özellikle otururken ayakların duruşuna dikkat edilmesi gerekmektedir. Meksika'da ise eller cepte ya da belde durmak kabalık olarak algılanmaktadır. Başka ülkelerde ise bu durum kabalığın göstergesi olmamaktadır. Bu nedenle Meksika'da bulunan biri, davranışlarına bu yönde dikkat etmesi gerekmekte, aksi takdirde karşındakine kaba biri izlenimi verebilmektedir.

Kumayama, bir şeyleri verirken ve alırken ellerin özellikle Japon kültüründe önemli olduğunu belirtmektedir. Örneğin Japonlar, iş kartlarını verirken her iki ellerini de kullanmaktadırlar. Bu durumda kartı alan kişinin her iki elle alması beklenmektedir. Aksi takdirde saygısızlık ve kabalık olarak yorumlanmaktadır. Benzer durum hediye alımında da söz konusudur. Japonlar hediye verirken ayağa kalkar ve hediyeyi iki elle birden verirler, alan kişi de yine aynı şekilde iki eliyle hediye alır. İki elle hediye almak, Japon

kültüründe değer verme, minnet duyma ve teşekkür etme gibi anlamlara gelmektedir.

Sağ ve sol el kullanımında da kültürler arası farklılık görülmektedir. Coshkun, Orta Doğu'da dinî inançtan dolayı yemek yerken, selamlarken ve sigara içerken sol eli kullanmanın uygun görülmediğini ifade etmektedir. Orta Doğu insanları, farklı kültürden insanları selamlaşırken sol elini uzatırken gördüklerinde muhtemelen yanlış anlamaktadırlar.

Kültürel farklılıklara bağlı olarak çeşitlilik gösteren davranışlara daha pek çok örnek vermek mümkündür. Örneğin bacak bacak üstüne atmak, Amerika ve Avrupa'da normal bir davranış iken Araplar ayak tabanının görünmesine tepki göstermektedirler. İngilizler vücut dilini çok az kullanırken Araplar daha fazla kullanmaktadırlar.

Çin'de yere tükürmek serbestken onun üzerine basmak yasaktır. Tibet ve Pekin'de çay bardağının iki elle sıkı sıkıya kavranmaması, servisi yapan kişiye saygısızlık göstergesi sayılmaktadır. Eğilerek selam verme, Uzak Doğu kültüründe saygı gösterme anlamına gelmektedir. Japonya'da servis sırasında çatal kaşık niyetine verilen çubukları yemek tabağının içine çarpı olarak bırakmak hakaret olarak algılanmaktadır. Bu davranış yemeğin beğenilmediğini ifade etmekte-

dir. Avrupa ve özellikle Amerikan kültüründe küçük bir çocuğu, sevgiliyi ya da şirin bir hayvanı severken baş okşanabilir ama bazı Asya ülkelerinde bu davranış ciddi rahatsızlıklara neden olmaktadır. Bunun sebebi Hindistan ve Sri Lanka'da ruhun başta olduğuna inanılmasıdır.

BEDEN DİLİNİZ NE ANLATIYOR?



Beden dilinin sergilediği her davranış çeşitli sinyaller içerir. Farklı ortamlarda vücudun aldığı şekiller, fiziksel özelliklere, sosyal çevreye ya da içinde bulunduğumuz koşullara göre değişiklik gösterebilir.

Bedensel Temas

Bütün araştırmalar, bedensel temasın canlılar hayatındaki büyük önemine vurgu yapmaktadır. İnsanlar belli davranış kalıplarını sürekli olarak tekrarlayarak alışlagelmiş birçok davranış sergilemektedir. Türk toplumu, duyguları ifade edebilmek için ilk olarak temas ögesine başvurur. Birbirini öpme, el sıkışma, sarılma, kucaklama, sırtı sıvazlama gibi temas içeren bedensel davranışlar sıkça kullanılır. Bedensel temas özellikle de karşı tarafa olumlu ve iyimser bir imaj yaratmak için kullanılır. Burada asıl önemli olan

nokta; bedensel temas olarak nitelendirdiğimiz dokunma davranışlarının kimlere karşı kullanılacağı ve zamanının iyi belirlenmesi gerekliliğidir. Cinsiyet, kamusal alan, kişilerin taşıdıkları statüler gibi etkenler dokunma davranışını sınırlar. Bu davranışın sınırlılığı önemlidir; dokunma davranışını bazı kurallar çerçevesinde gerçekleştirmek gerekir. İş dünyası ile sosyal yaşantıda sergilenen dokunma davranışlarında ve buna yönelik koyulan kurallarda büyük farklar vardır. Ayrıca bedensel temasın sınırlılığı noktasında unutulmaması gereken özellik, bu davranışın kültürler arası farklılıktan kaynaklanan sebeplerden dolayı farklı yorumlamalara açık olduğudur.



Bedensel temas olumlu dokunma ve olumsuz dokunma olarak ikiye ayrılmaktadır:

- Olumlu dokunma ile iletişim kuran kişiler arasındaki samimiyet derecesi arasında doğrudan bir ilişki vardır. Teselli, takdir, şefkat, mutluluk gibi hisler sonucunda gelişen ve denetim ya da şaka amaçlı yapılan bedensel temaslar olumlu dokunmalara örnektir.

- Olumsuz dokunmalar ise daha çok saldırganlık ya da şiddet amaçlı gerçekleşen bedensel temasları içerir. Bazı durumlarda olumlu dokunma amaçlı gerçekleştirdiğimiz bedensel temaslar da olumsuz dokunma olarak nitelendirilebilir. Bu nedenle, dokunma davranışını doğru yer, doğru zaman ve doğru biçimde gerçekleştirmek oldukça önemlidir.

Mesafe

Kişiler, içinde bulundukları ortamda rastgele konumlanmazlar. Bireylerin birbirine besledikleri hislere göre, aralarındaki uzaklık artar ya da azalır. Mesafe, kişiler arası ilişkilerde bireylerin birbirlerine gösterdikleri önemi ifade eden, kendilerini ilişki içine koydukları yer konusunda bize bilgi veren temel belirleyicidir. Mesafe, öneminin farkında olanlar için kontrol alınabilir bir iletişim göstergesidir.

Mesafe kavramını ifade eden yedi temel alan vardır:

- **Özel Alan :** Aile içindeki mesafeyi kapsayan alandır. Anne, baba ya da eşi içine alan bu alanda yakın arkadaşlar dahi bulunmaz. Burası kişiye en yakın alanı oluşturduğu için mahrem bir alandır. Özel alan, topluluk içerisinde kişinin korunduğu bir kalkan konumundadır.
- **Kişisel Alan :** Farklı araştırmacılara göre değişse de bu alan ortalama 35-50 santimetrelik mesafeyi kapsar. İş yerinde, okulda, birbirini tanıyan insanlardan oluşan bir davette kişilerle koyulan mesafeyi ifade eder.
- **Sosyal Alan :** Bu alan, 120 santimetreden 350 santimetreye kadar uzanan alanı kapsar. Kendi içinde yakın sosyal alan (120-220 cm) ve uzak sosyal alan (220-350 cm) olarak ikiye ayrılır. Yakın sosyal alan, kişisel olmayan etkinlikleri kapsar. Samimi olmayan iki iş arkadaşının birbirine koyduğu mesafeyi temsil eder. Uzak sosyal alan ise göz göze ilişkinin gerekli olduğu, kişinin mesajını ancak sesini yükselterek iletişim sağlayabileceği iletişimlerini ifade eder.
- **Kamu Alanı :** Bu alan, sizden 3,5 metre kadar ötede başlar ve 7,5 metreye veya ötesine kadar uza-

nur. Kamu içindeki iletişim alanıdır; parkta veya alışveriş merkezinde yürürken ya da bir dinleyiciye konuşurken insanlarla aranızda bulunan mesafedir. Kùltürler arasındaki farklılıklar son derece belirgindir ve iyi anlaşılmadıklarında, kabul edilmediklerinde ve saygı gösterilmediğinde kolayca çok fazla yanlış anlamaya ve soruna yol açabilirler.

Örneğin İngiltere, Norveç ve İsveç gibi Kuzey Avrupa ülkelerinde kişisel alan genellikle oldukça geniştir. Bu ülkelerde birine çok yakın duramazsınız ve çok yakın arkadaş değilseniz birine dokunamazsınız. Bu, o kùltürlerde yaşayan insanlara son derece normal görünse de başka kùltürlerden insanlara tuhaf gelebilir. Eğer İtalya, İspanya, Orta Doğu veya Latin Amerika ülkelerinden birine giderseniz kişisel alanın son derece küçük olduğunu görürsünüz. Bu alanlarda insanların kendilerini son derece rahat hissetmeleri hiç tuhaf karşılanmaz; hatta bazen yüz yüze bile durabilirler. Dokunma, bu kùltürlerde yeni tanışıklıklarda bile kabul edilen bir davranıştır. O hâlde, bu kùltürler kesiştiğinde ne kadar yanlış anlamalar olabileceğini tahmin edebilirsiniz. Daha geniş kişisel alanlara ihtiyaç duyanlar mesafeli, soğuk veya duygusuz gibi algılanırken

daha küçük kişisel alanlarda rahat edenler kaba, uygunsuz veya fazla dışa dönük görülebilir.

- **Kritik Alan :** Bireyin korunmaya toplum içinde ihtiyaç duyduğu, kendini tehdit altında hissettiği bir korunma alanıdır. Örneğin öğrencinin öğretmenin vurma davranışıyla karşı karşıya kaldığı an büründüğü savunma psikolojisi, onu kritik alanına sığınmaya iter. Burası, somut bir alandan ziyade psikolojik bir alanı temsil eder.
- **Kaçış Alanı :** Bu alan, tehditkâr bir ihlal edicinin yaklaşmasıyla birlikte, kişinin kaçabileceği ve de kritik alanın ötesinde bulunan bir bölgedir. Kişinin kendi içine yönelmesini de ifade edebilir.
- **Çalışma Alanı :** Bu alan kişisel alanla öyle iç içedir ki birbirlerinden ayrılmazlar. Kişinin çalıştığı masa onun çalışma alanıdır. Bu alan aynı zamanda kişisel alanı da içine alır.

Alanlara dayanarak kişiler arasındaki ilişkiler hakkında tahminlerde bulunulabilir. Birbirlerine yaklaşık 50 cm mesafe uzaklıkla konuşan iki kişinin samimiyet dereceleri hakkında fikir sahibi olunabilir.

Kısacası, kişilerin birbirlerine karşı oluşturdukları mesafelerin birbirlerine besledikleri samimiyet duygusunun bir temsili olduğunun yargısına ulaşılabilir.

Farklı Ortamlar, Farklı Mesafeler

Farklı ortamlarda farklı alan mesafeleriniz olur. İş yeri, kamu alanları, eviniz, spor salonu, alışveriş merkezi; sınırlarınız bütün bu ortamlarda biraz değişir. İki farklı yerde aynı insanlarla iletişime girseniz bile, alan mesafeniz muhtemelen her yerde farklı olacaktır. Bunun mükemmel bir örneği ofis partisi olabilir. İş yerinde, ortamın iş doğasına ve iş arkadaşlarınızla statü ilişkilerinize uygun olan belli sınırlar vardır. Şimdi hepimizi ofis partisi gibi sosyal bir ortama koyduğumuzda, sınırların nasıl değiştiğini fark edersiniz. Sohbetiniz muhtemelen daha hafif ve iş harici olur; dolayısıyla iş arkadaşlarınızla dostça iletişim için daha yakın durduğunuzda rahatsız olmazsınız.

Genel olarak, ortama bağlı olmaksızın, kadınlar hemcinsleriyle iletişim kurarken daha küçük kişisel alanlarla daha rahat ederler. Bu iletişimi bir erkek ve bir kadın arasında gözlemlediğinizde ise ortam büyük bir fark yaratır. Genellikle iş yerinde daha geniş bir kişisel alan vardır ama sosyal ortamlarda daha dar kişisel alanlar görürsünüz. Erkekler başka erkeklerle iletişim kurduğunda ise genellikle daha geniş alanlar norm kabul edilir.

Kadınlar, sohbet sırasında erkeklere oranla başlarını ve bedenlerini konuştukları kişilere daha çok yaklaş-

tırırılar. Kadınlar tanıdıkları biriyle birlikte olduklarında, yan yana oturmayı tercih ederler; erkekler yüz yüze olmak ister. Tanımadıkları biriyle birlikte olduklarında ise bunun tersi geçerlidir.

Statü

İnsanlar çok çeşitli davranışlarla statüleri konusunda mesajlar verirler. İlki ve en önemlisi, daha yüksek statü yansıtmak için yüksekliği arttırmaktır. Elbette ki boyunuzu uzatamazsınız ama daha uzun görüneceğiniz şekillerde hareket edebilir ve durabilirsiniz. Diğer sözsüz ipuçları arasında dokunma ve konum da vardır.

Kadınlar ve erkeklerin beden dili davranışlarının açıklanmasında en belirgin düşünce sosyal statü farklılığıdır. Fakat bazı araştırmacılar tarafından, kadın ve erkeğin toplumsal yaşamda sahip olduğu güç farklılığı göz önünde bulundurulduğunda, kadının da sosyal sahada kendini gösterebilmesi için bazı erkeksi davranış kalıplarına büründüğü ve bu nedenle aralarındaki davranış farklılığının sosyal statüden ziyade onların doğuştan taşıdığı cinsiyet özelliklerinden kaynaklandığı yargısına varılmıştır. Örneğin kadının iş dünyasında başarı kazanabilmesi ve üstünlük sağlayabilmesi, kadında erkeksi duyguların uyanması gerekliliği hissini doğurmuştur.

Kadın ve erkeğin duruşundan yürüyüşüne, seçtikleri renklerden jest ve mimiklerini kullanım şekillerine kadar bu iki cinsiyet arasında belirgin ayrımlar söz konusudur. Görünen ve bilinen farklılıklara ek olarak, kadın ve erkeğin beden dilinde ayırıcı nitelikte olan birçok davranış vardır. Kadınların erkeklerden daha farklı yürüdükleri, durdukları ve oturduklarını gözlemlemek basittir. Kadınların etek ya da pantolonlu oturuşları bile erkeklerin oturuşundan oldukça farklıdır. Otururken bacakların birbirine dolanması tipik bir kadınsı oturuş davranışıdır. Bu hareket bilinçli ya da bilinçsiz olarak sergilenebilir; kadının rahat olduğu hissini yanı sıra ona çekicilik de kazandırır.

Genel olarak, kadınlar beden dili kodlarını kullanma konusunda erkeklerden daha yeteneklidir. Kadınlar, beden dilinin davranışlarını yerinde kullanarak düşündüğünü belli etmeden karşısındakini etkileyebilir. Yüz ifadeleri ve bakışlar her iki cinsiyet açısından da daima mesaj içeriklidir. Erkekler birbirlerine neredeyse hiç bakmazlar. Kadın ve erkek en çok birbirine bakar. Buna ek olarak, kadınların en fazla diğer kadınlara baktığı bir gerçektir.

Duruş

Baş, kol, bacak ve gövde hareketlerinin her biri, kişinin kendisiyle ilgili önemli mesajlar taşıyan araçlar-

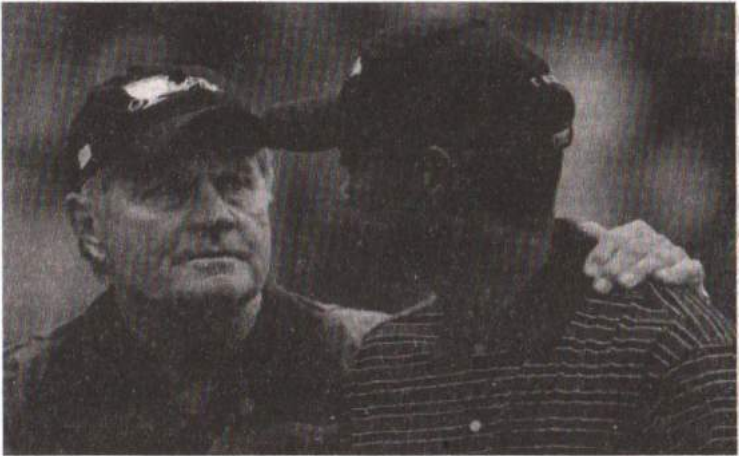
dır. Dışarıdan bir bütün olarak bakıldığında, bedenin görünüşü etkili bir yorumlama sürecini de beraberinde taşır. Bireyin tüm duyguları, kıpırtıları, heyecanları, arzuları beden yoluyla dışa vurulur. İlk kez tanışılacak birinin dış görünüşü o kişiyle ilgili bilgi sahibi olabilmeyi sağlar. Bir insanın yorgun, mutlu, saldırgan ya da kararsız oluşu bedeninin duruşundan anlaşılabilir.

Beden dilinde vücudun duruşu, karşıya verilecek mesajın kesin aracısıdır. Örneğin yürürken ya da ayakta dururken gövdeyi dik tutmak, enerjinin, canlılığın ve hatta öz güvenin bir temsiliyken çökük bir duruş çekimserliğin ve pısrıklığın bir ifadesidir. Vücudun dik duruşu hem sosyal çevrede hem de iş hayatında kişinin kendine olan güveninin bir imajıdır. Hogan'a göre; duruş yalnızca omuzlar ve gövdenin pozisyonu değildir; duruşa katkıda bulunan daha küçük ayrıntılar da vardır.

- Başın Pozisyonu : Kalkık, eğik, yana yatık.
- Omuz Pozisyonu : İleri, geri, sarkık, kalkık, çökük.
- Kol Pozisyonu : Katı, kalkık, eğik, düz, sarkık, kavuşturulmuş:
- Bacaklar ve Kalçalar : Hizada, ağırlık bir tarafa verilmiş, bir diz kırık, yana dönük, bacak bacak üstüne atılmış.

Genel olarak bilinçsizce bürünülen her duruş bir anlam içermektedir. Bedenin bütünü de -tıpkı diğer beden dili kodlarında olduğu gibi- farklı mekânlarda farklı biçimler alabilir. Bu nedenle, hem doğuştan var olan fiziksel özellikler çerçevesinde hem de eğitim yoluyla elde edilen kazanımlarla bireyin duruşu şekillenmektedir. Bedenin duruşu, sözel olmayan bir iletişim sembolü olarak, özellikle de ilk izlenim noktasında büyük önem taşır.

Dokunma



Çoğu beden dili uzmanı, dokunmanın statü işareti olarak kullanılabileceğini ve yorumlanabileceğini savunmaktadır. Genel olarak tokalaşarak, sırt sıvazla-

arak veya karşısındakinin koluna dokunarak, daha yüksek statüye sahip olan kişi dokunmayı başlatır. Dahası, başka insanlar böyle bir iletişimi gözlemlediklerinde dokunmayı başlatan kişinin daha yüksek statüye sahip olduğunu düşünürler. Bunu bir an düşünün. İnsanlarla dolu bir odaya bakındığınızda, aynı anda çok çeşitli iletişimlerin gerçekleştiğini görürsünüz. Buna bağlı olarak, insanların görece statüleriyle ilgili bir izlenim edinmeye başlarsınız. İnsanlarla tokalaşarak ve başkalarının omuzlarına dokunarak ortalıkta dolaşan o adamı görüyor musunuz? Önemli veya yüksek statü sahibi biri olmalı. Peki, ya şu, bir adama doğru yürüyüp tokalaşmak için elini uzatan kadın? Dokunmayı başlatarak karşısındakine ve dünyaya, kendi statüsünü en azından ona denk ve muhtemelen ondan daha yüksek olarak gördüğü mesajını veriyor.

Konum

Bir grup insan bir odaya girdiğinde ve bir masaya oturduğunda ne olur? En yüksek statüye sahip olan kişi masanın başındaki yeri seçerken diğerleri masanın iki yanına dizilirler. Baş taraftaki sandalye en yüksek statüye sahip olan kişiye ayrılmış olarak algılanır ve kabul edilir.

Statü işareti olarak oturma konumu kavramı çok çeşitli şartlarda gerçekleşebilir. Bir konserde en iyi ve en pahalı koltuklar en öndedir. Bir park alanında, CEO'ya ayrılmış olan alan, diğer arabaların dizildiği uzun sıra yerine, binanın hemen bitişiğindedir. Gerek modern gerekse tarihî kraliyet çevrelerinde hükümdar, masanın başında veya salonun ön tarafında otururken diğer insanlar çeşitli mesafelerde oturur veya dizilir. Bir kişi hükümdara ne kadar yakınsa statüsü o kadar yüksek demektir.

Çocuklar, fiziksel konumla yansıtılan statüye çok kolay uyum sağlarlar. Büyükbaba ve büyükanne ziyarete geldiğinde ikisinden birinin yanına oturmak için birbirleriyle itişirler, çünkü onlara en yakın oturan çocuk kazanır ve daha yüksek statüye sahip olur. Elbette ki büyükanne ve büyükbaba statünün önemini anlar; bu yüzden, her çocuğun sırayla kendilerine en yakın mesafede oturmalarına, bu ayrıcalık ve statü duygularını hissetmelerine olanak tanır.

Üstünlük

Üstünlük, statüyle çok yakından bağlantılıdır ve bazı şartlarda birbirlerinin yerine geçebilirler ama üstünlükte biraz farklı bir nokta vardır. Statü genellikle unvan, soy veya hiyerarşi farklılıklarını tanımlamak için kullanılır ve genellikle gruplarla bağlantılıdır. Üs-

tünlük ise genellikle belli ilişkiler veya iletişimler dâhilinde görece gücü ve kontrolü ifade etmek için kullanılır. Çok çeşitli şekillerde gösterilebilir ve bunların çoğunun görece pozisyon açısından farkı vardır.

Yükseltme

Yükseltme kelimesi, bir kişinin diğerinden daha yüksekte bulunduğu göreceli fiziksel pozisyonu tanımlamak için kullanılır. Başka birine oranla ne kadar yüksekteyseniz o kadar üstün durumda görünürsünüz. Örneğin bir konferansa veya sunuma gittiğinizde konuşma platformu neredeyse daima biraz yüksektir.

Neden? Bu, izleyicinin konuşan kişiyi daha kolay görmesine izin verirken -elbette- aynı zamanda konuşmacıyı üstün pozisyona getirir. Kontrol ondadır ve önemli biri olarak algılanır.

Bir ilişkide üstünlük, bir kişinin oturduğu ve diğerinin ayakta durduğu bir sohbet veya kanepede televizyon izlerken bir kişinin dik oturduğu ve diğerinin oturduğu yere çökmüş olduğu bir durum şeklinde ifade edilebilir. Sıradan bir iletişimde, üstünlük bir kişinin masanın kenarına tünemesi ve diğerinin oturması veya bir kişinin bir eğimin yüksek tarafında ve diğerinin alçak tarafında durması olarak düşünülebilir.



Yükseltme ve üstünlük arasındaki ilişki medya kültüründe de görülür. Bir filmde öne fırlayan kahraman, daima diğer karakterlerden daha uzun boylu gibi gösterilerek kendisine yüksek pozisyon sağlanır. Bu bazen zekice kamera açıları veya set ayarlamaları gerektirir. Hepsi, bir yükseklik ve dolayısıyla üstünlük hissi yaratmak içindir.

İşte bir örnek daha: Bir dahaki sefere çok sayıda konuşmacının bir masanın etrafında dizildiği bir program izlerken gruptaki insanların yükseklikleri arasında nasıl küçük farklılıklar bulunduğuna dikkat edin. Muhtemelen yapımcılar, kimsenin üstün durumda görünmesi ve herkes eşitmiş gibi görünmesi için bazı ayarlamalar yapmışlardır.

El Pozisyonu

Ellerin göreceli pozisyonu diğer bir üstünlük işaretidir. İki rakibin karşılaştığı antik çağlarda, ikisi de selamlaşma sırasında karşı karşıya durarak ellerini kaldırır ve diğerininkinden yüksek pozisyona getirmeye çalışırdı. Eli daha yukarıda olan kişi daima üstün durumda gibi algılanırdı.

Avuç pozisyonu da önemlidir; çünkü avucu aşağı bakan kişi, bunun tersine oranla daha üstün durumda algılanır. Bir dahaki sefere tokalaşan iki kişi gördüğünüzde dikkatli bakın; elini uzatırken avucu aşağı bakan kişi, karşısındaki kişiye üstünlük mesajı göndermektedir. El pozisyonunun üstünlüğü, iki insan birlikte yürürken ve el ele tutuşmuşken de görülebilir. Üstün durumdaki kişi, diğerinin elini avucu arkaya bakacak ve biraz yukarıda kalacak şekilde tutar; diğer kişi ise avucunu öne bakacak ve biraz aşağıda kalacak şekilde uzatır.

Beden Hareketi

Üstünlük, genel beden hareketiyle de ifade edilebilir. Başka birine doğru yürümek veya başka birinin önüne çıkmak üstünlük davranışları olarak algılanır. Neden? Çünkü üstün durumdaki kişi daha yüksek, daha yakın, ön veya daha güçlü pozisyona girmektedir.

İşte gerçek dünyadan bir örnek: Bir ilkokul sınıfında, çocuklar neredeyse her yere sıra hâlinde giderler.

Öğle yemeği için sıraya girerler, teneffüse sırayla çıkarlar, kütüphaneye sırayla giderler vs. sıranın önü çok istenir, çünkü üstün durumdadır; dolayısıyla çocukların olabildiğince öne geçmek için uğraştığını görürsünüz. Bu yüzden, kimin en önde olacağı konusunda tartışmalar yaşanmasını önlemek için öğretmenler haftalık veya günlük olarak sıra lideri seçerek bütün çocukların üstün pozisyonu deneyimlemesi için fırsat yaratırlar.

Diğer bir örnek, birbiriyle tartışan iki kişi olabilir. Tartışma hararetlenirse muhtemelen ikisinden birinin ya da her ikisinin öne ve birbirlerine doğru hareket ettiğini görürsünüz. Kontrolcü mesafe ve kontrolcü hareket, üstünlük gösteren davranışlardır; dolayısıyla iki kişi de kontrol peşinde olduğunda ve birbirlerine çarp-tıklarında durum genellikle kötüleşir çünkü ikisi de geri çekilmek istemez.

Teslimiyet

Yelpazenin diğer tarafında, üstünlüğün karşısında teslimiyet vardır veya gönderilen beden dili mesajından karşıdaki kişinin kontrol sahibi olduğu algılanır. Hayvanlar âleminde, yerde sırtüstü yuvarlanıp sürü

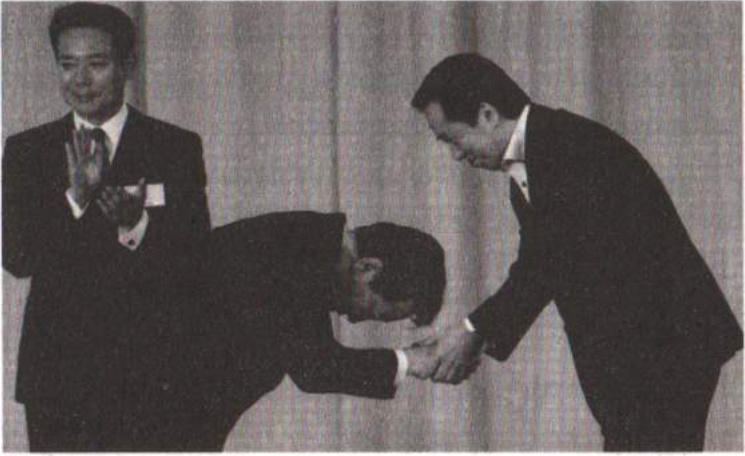
liderine karnını göstererek teslimiyet ifade eden kurtan, güçlü bir aygır kısırak sürüsünün kontrolünü ele aldığı anda dönüp koşan vahşi aygıra kadar her türden teslimiyet hareketleri görebilirsiniz.

İnsan dünyasında teslimiyet ifade etmek için benzer türde davranışlar kullanılır. Bakışları kaçırmak, bedeni alçaltmak ve uzaklaşmak, teslimiyet bildiren sözsüz davranışlardır.

Bedeni Alçaltmak

Kişi bedenini alçalttığı anda karşısındaki kişiyi kendisinden yukarıda tutar. Yükseklik üstünlük anlamına geldiğinden, kişinin kendini aşağı duruma getirmek için bilinçli olarak karar vermesi, karşısındaki kişiye teslimiyete isteklilik mesajı verir.

Örneğin Japonya’da iki insanın birbirini selamlamak için eğilmesi geleneği vardır. Ama ne kadar eğildikleri, üstünlük veya teslimiyet anlamına gelir. Bir iş ortamında, çalışan kişi amirinin yarısı kadar eğilebilir ama CEO karşısında yere kadar eğilmelidir. Eğilme, antik Japonya’da samuraylar arasında bir işaret olarak kullanılırdı ve biri yeterince eğilmezse diğeri bunu saygısızlık veya hakaret olarak algıladı.



Batı dünyasında bedeni alçaltmak; diz çökmek, reverans yapmak, başı eğmek veya oturmak şeklinde olur. Bir erkeğin bir kadına veya daha yüksek statü sahibi birine dönerek şapkasının ucunu eğmesinin kibarlık olarak algılandığını düşünün. Bu, beden alçaltmanın bir biçimiydi. Askerî selamın kaynağı da buna dayanır ve elin altına gitmesi, daha yüksek rütbeli birinin karşısında şapka çıkarmak anlamına gelir.

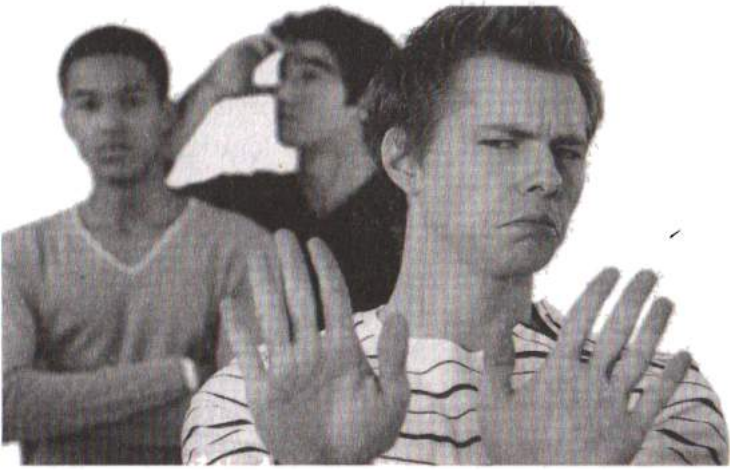
Genellikle bir yetişkin tarafından disipline edilirken veya azarlanırken bir çocuğun bedenini alçalttığını görürsünüz. Çocuk bir sandalyeye veya yere çökebilir. Çoğu yetişkin bile kendi ebeveynleriyle karşılaştıklarında zaman zaman bunu yapar.

Bakışları Kaçırmak

Doğrudan göz teması bir güven işaretidir ama çok fazla göz teması meydan okuma veya saldırganlık belirtisi olarak algılanabilir. Bir an için hayvanlar dünyasına geri dönersek, iki rakip vahşi kedi karşılaştıklarında birbirlerinin gözlerine kilitlenirler ve ikisi de bakışlarını kaçırarak istemez çünkü bu teslimiyet işaretidir. İnsanlarda ise bakışların kaçırılması genellikle duygusal ilişkilerde olur.

Bir kadın bir erkekle kısa bir süre göz teması kurar ve sonra bakışlarını kaçırıp başka tarafa dönerek kendisinden hoşlandığının mesajını verir. Eğer bir toplantıda otururken patronunuz birini eleştiriyor veya azarlıyorsa o kişi söylenenlere teslim olduğunu belli etmek için bakışlarını kaçırabilir. Odadaki diğer insanların çoğu da muhtemelen bakışlarını kaçırarak teslimiyetlerini ve eleştiri hedefi olmama isteklerini ifade edeceklerdir.

Bakışma yarışması yapan çocuklar, üstünlük ve teslimiyet konusunda birbirlerine meydan okumakta çok etkilidir. Bakışlarını ilk kaçırarak kaybeder ve kazanan daha fazla kontrol ve üstünlük elde eder. Bu özellikle kardeşler arasında yaygındır.



Uzaklaşmak

Hayatınızın bir noktasında bir tartışma başladı-ğında size dönüp gitmenizi söyleyen biri -belki bir öğretmen veya ebeveyn- muhtemelen olmuştur. Neden? Çünkü uzaklaşmak, bir teslimiyet işaretidir ve açıkça, çatışmak istemediğiniz anlamına gelir.

Karşınızdaki kişiden uzaklaştığınızda ya geriler ya da yana çekilir ve onun geçmesine izin verirsiniz; bu, kendi pozisyonunuzdan vazgeçerek karşınızdakinin o pozisyonu almasına izin verdiğiniz anlamına gelir. Sadece bir an için bile olsa, daha fazla mesafe yaratma hareketi bir teslimiyet işaretidir. Bir kez daha, çocuklar

bu konuda mükemmel örneklerdir. İki çocuk tartışırken, güreşirken veya birbirlerine meydan okurken zaman içinde biri diğerinden uzaklaşmaya çalışır. Çocuk dönüp oyun parkından kaçabilir, yatak odasına girip kapıyı kapatabilir veya sadece yavaşça gerileyebilir.

Yetişkinler de araba kullanırken aynı şeyi yaparlar. Araba kullanırken başka biri sizin şeridinizde önünüzde belirdiğinde ne olur? O kişi hızınızı tartıyor ve yavaşlayarak arkanıza girmeye çalışıyorsa genellikle bir sorun yoktur. Ama o kişi önünüze geçmek için hızınıza yetişmeye çalışıyorsa bu sizin için bir tercih yaratır. Hızlanarak o arabanın sizi yenmesini engellemeye mi çalışırsınız? Yoksa bilinçli olarak yavaşlar ve daha büyük bir sorun yaşamamak için önünüzde daha fazla alan yaratarak o kişinin zaferi kazanmasına izin mi verirsiniz?

SES



İnsanı diğer birçok canlıdan ayıran en önemli özellik, sesi ve bu sesle yaptığı iletişimidir. Her insanın doğuştan sahip olduğu bir ses frekansı (aralığı) vardır. Bunun içerisinde kullanımı ve sesin karakteristiğini belirleyen renkler bulunmaktadır. Ses aralığı eğitimle genişletilebilir. Ses eğitimi alındıkça sesin rengi belli olur. Sesin bir oturma, şekillenme süresi vardır. Bu süre sonunda sesin rengi netleşir. Her insansın bir konuşma bir de şarkı söyleme şekli vardır. Her şarkı söyleyen ve konuşmacı ses aralığını iyi tanımalı, sesinin rengini bilmelidir. Güzel etkili konuşma ses çıkışı ile nefesin kullanımı arasında başarılı bir uyumla gerçekleşir. Düzgün bir sesin temel özelliklerinden biri de işitilebilirliğıdir (yükseklik).

Sesin İşitilebilirliği (Yüksekliği)

Bir konuşmacının sesini karşısındakine duyurabilmesi, iyi bir konuşmanın başlangıcını oluşturur. Konuşmacının sesi işitilmezse konuşmacı ve dinleyici arasında iletişim gerçekleşmez. Alçak veya çok yüksek sesle konuşmak, dinleyiciyi tedirgin eder. Konuşma ortamına göre sesi ayarlamak önemlidir. Uygun ses, dinleyici kitlesini tamamen kuşatabilen sestir. Konuşmacı aşağıdaki soruları dikkate alarak ses yüksekliğini ayarlamalıdır.

1. Kaç kişilik bir gruba konuşuluyor?
2. Solan ne kadar geniş?
3. Ortamda gürültü yapan var mı?
4. Ses, gürültü gibi çıkıyor, rahat duyuluyor mu?

Ses Organlarının Eğitimi

Ses organlarının eğitimi, diksiyon alt yapısını oluşturur. Gırtlığın ürettiği ses tınlarken konuşma oranları devreye girer ve sese son şeklini verir. Böylece konuşma olayı gerçekleşir. En muhteşem enstrüman olan sesin, ince ayarlarla rengi bulunup kalitesi ortaya çıkarılmaktadır. Bunu için yapılması gerekenler şunlardır:

1. Sesi Isıtmak: Isınan kas daha esnek, kıvrak, güçlü ve dayanıklı olur. Ses alıştırmaları kası çalıştırır, ısıtır ve ses organları kolay yorulmaz.

2. Sese Teknik Kazandırmak: Gırtlığa enstrüman özelliği kazandırmak için ses alıştırmaları doğru uygulanarak en kolayından en zoruna kadar sürekli yapılmalıdır.

3. Boğumlama Uygulamaları: Kişi hangi dilde konuşursa konuşsun ünlüleri ve ünsüzleri doğru boğumlamasını öğrenmelidir. Sese beğenilen bir özellik kazandırmak için ses organlarını iyi tanımak ve onları iyi kullanabilmek önemlidir. Başta dil olmak üzere dudaklar, dişler, çene ve ağız boşluğu konuşmacının sağlıklı bir konuşmayla denetim altına alabileceği ses organlarıdır.

İFADENİN KUVVETLENDİRİLMESİ



Vurgu ve Tonlama

1. Düz, yükselen, alçalan, yükselip alçalarak dalgalanan, alçalıp yükselerek dalgalanan ses ve konuşma biçimlerine uygun yerlerde kullanılması önemlidir.

2. Bir şiir, bir yazı bir söz ne denli duygulu ve dokunaklı olursa olsun okuyan kişi sesine o duyguyu, o coşkuyu katamıyorsa kendisi de dinleyenler de tat almaz. Sese sevinç, beğeni, sevgi gibi duygular katılmasıyla okuma ve konuşmalara canlılık kazandırılabilir. Bu canlılığı vurgu ve tonlama sağlar.

3. Konuşurken yapılacak yanlış vurgu ve tonlama anlam karışıklığına yol açar, konulmadan beklenen

sonuca ulaşamaz, yanlış anlamaları ancak doğru bir tonlama önler.

4. Eş sesli sözcüklerin anlamı vurguyla belirginleşir (Denizli'nin denizli bir şehir olmadığını biliyor musunuz?).

5. Doğru tonlamayı yapabilmek için hâkim olan duyguyu bilmek şarttır (Artık sus!-Emir; Artık sus!-Yalvarma).

Sözcüklerdeki bazı hecelerin diğerlerine göre daha baskılı ve şiddetli söylenmesine vurgu denir. Türkçede vurgu genellikle son hecededir. Vurgu; söze duygu ve ahenk katmakla konuşmayı tekdüzelikten kurtarır, söze doğru değeri kazandırır, anlatılanın kavranmasını kolaylaştırır. Sesi söyleyişi canlandırır.

ÜSLUP



Nasıl ki her yazının üslup açısından bir özelliği varsa her konuşmanın da kendine özgü bir üslubu vardır. Konuşmanın karakterini biraz da üslup belirler. Konu ile seçilen üslup arasında bir uygunluk sağlanamazsa konuşma başarısız olur. Bu açıdan üslup ile ilgili temel bilgilere sahip olmak, üslubun inceliklerine dikkat etmek ve üslûbu belirlerken üzerinde düşünmek gerekir. Bir konuşmacının söylemek istediğini anlayabilmek dinleyenler açısından önemlidir. Konuşmasında çok sayıda yabancı kelime kullanan, bir yığın terimleri arka arkaya sıralayan, biraz dinlemeden sonra usanç veren bir konuşmacıyı kimse dinlemek istemez. Bir konuşmada aranması gereken üslup özelliklerini aşağıdaki başlıklarla ortaya koyabiliriz:

İçtenlik

Bir konuşmacıda bulunması gereken en önemli özellik içtenliktir. Çünkü gönülden çıkmayan bir söze, inanmadan söylediğiniz bir söylediğiniz bir düşünceye kendiniz kabul etmediğiniz için başkalarını inandırmanız çok zordur. Bu durumda rol yapmanız ve yapmacık olmanız gerekir. Bunlar ise doğru, güzel ve etkili konuşmanın düşmanlarıdır.

Konuşmanın içten, yani samimi olması da anlatımın özelliklerindendir. Anlatımın içtenlik tanınması demek; ancak inancımıza ve düşüncemize uygun şeyleri, içimize doğduğu gibi konuşmak demektir. Doğruluğuna inanmadığı bir düşünce ya da içine doğmayan bir duygu üzerinde yazan kişi, kendini zorlar. Bu yüzden anlatımı içten ve doğal olmaz. Bu da konuşmanın etkili olmasını engeller.

Duruluk

İyi bir konuşmacının mutlaka bir amacı vardır. Hiç kimse boşu boşuna konuşmak istemez. O halde konuşmanın anlaşılması ilk şarttır. Bunun gerçekleşebilmesi ise sözlerin açık ve duru olmasına bağlıdır. Konuşmacının ağzından çıkanların kulağımıza pürüzsüz bir biçimde ulaşması da duruluğu özelliklerindendir. Hiç kimse konuşmacıyı dinlerken

bulmaca çözmek zorunda kalmayı istemez. Duru bir anlatım, sözün anlamının kolay kavranmasını sağlar. Söz sanatlarıyla yüklenmemiş, süssüz ve tumturaksız anlatıma duruluk adı verilir. Düşünüldüğü gibi konuşmak, gereksiz mecazlara ve sanatlara kaçmamak, konuşmanın anlamca dolgun olmasını ve rahat anlaşılmasını sağlar.

Akıcılık

Bir konuşmanın rahat ve kolay anlaşılması, kelimelerin dile dolaşmaması, dinleyicilerin rahatsız olmadan anlayabilmeleri durumuna akıcılık denir. Konuşmanın akıcı olabilmesi için zaman zaman dinleyicileri dikkatleri toplanmalıdır. Bu amaçla, konunun niteliğine göre, fıkra, nükte, atasözü, deyim, vb. gibi ögelere başvurulabilir. Her türlü konuşmada söylenmesi güç olan kelimeleri kullanmaktan kaçınmalıdır.

Akıcılık, kelimelerin seçiminden ve söz dizimindeki uygunluktan gelebileceği gibi hayal ve düşüncelerin düzenindeki dengeden de doğabilir. Çok uzun ve girişik sözler de duygu ve düşüncelerin kavranmasını güçleştirir, konuşmanın akıcılığını keser. İçinde birçok bilimsel terim bulunan konuşmalarda sıkıcı olur. Eğer çok terim kullanmak zorunluluğu varsa bunlar, elden geldiğince arka arkaya getirilmelidir.

Özgünlük

Duygudan ve düşünceden başka, anlatımda özgün olmaya, yani başkalarına benzememeye çalışmak gerekir. Anlatımın özgünlüğü herkesten farklı bir görüş, duyuş ve düşünüş tarzına sahip olunması ve bunların değişik bir tarzda ifade edilmesi demektir. Konuşmalarında belirli bir özgünlüğü olanlar, ileride ünlü hatipler arsına girebilirler.

Herkesin bildiği, en azından pek çok kaynaktan var olan bilgileri dinleyicilere aktarmak konuşma sanatı açısından pek hoş bir durum değildir. Her şeyden önce; ortaya konulan duygu, düşünce ve bilgilerin özgün olması gerekir. Bunlara ortaya koyuşta üslûp da özgün olmalıdır.

Açıklık

Karmaşık ya da yalın bir metin, herhangi bir konuşmanın anlaşılır bir biçimde dinleyiciye aktarılmasına açıklık adı verilir. Bunun için sadece boğumlandırma ya da büküm yeterli değil. Konuşmacı seslendirme öğelerini kullanmada elde ettiği beceriyi metnin anlamıyla birleştirebilmelidir. Bu noktada konuşmacının hem ses öğelerini kullanma becerisi, hem de konuşmanın içiriğiyle ilgili ayrıntıları verebilme gücü önemlidir. Konuşmacı sanata dayalı konularda

yorumunu, düşünceye dayalı konularda ise düşüncelerini öne çıkarabilmeli ve bunları dinleyicilerin hayal dünyasında yaşatabilmelidir.

Kuvvet

Duyguların gerçek değerlerine göre sesin aldığı biçime kuvvet adı verilir. Duygunun önemi, sesin şiddetiyle belirtilmektedir. Ancak, bunun çalışılmayla kazanılacağı, özellikle şiddetli duyguların belirtilmesinde ölçünün çok dikkatle ayrılması gerektiği unutulmamalıdır.

Duygu ve coşku doruklarını iyi hesap etmeyen bir konuşmacı, anlatıma şiddet kazandırmak isterken güç duruma düşebilir; soluğu kesilebilir, yerli yersiz iniş çıkışlarla şiddetli sesler çıkarıp tempoyu ve akışı bozabilir, boğumlanma hataları yapabilir. Bu durum her şeyden önce soluk almanın düzeniyle ilgilidir. Kuvvet daha çok şiir, tiyatro, hitabet gibi türlerde önem arz etmektedir. Kimi şiirler güçlü tonla kimi şiirler ise aksine yavaş ve düşük bir ses tonuyla okunmalıdır.

İmge

Konuşmacının anlatmak istediklerini birtakım güzel benzetmelerle, hayal ürünleriyle süslenmesine imge adı verilir. Anlatımındaki renkli ve çarpıcı gö-

rüntüleri, ilginç soyutlamaları dinleyicinin gözünde canlandırabilme gücüdür. Buna dikkat etmeden yapılan konuşma, özgünlüğünü duyurmaktan yoksun olacağından başarısız bir konuşma sayılır. Konuşmaya gerekli imgeleri yerleştirebilmek için, ilkin imgesel özelliklerini kavramak gerekir. İyi bir konuşmacının konuşurken hangi imgeleri ne zaman ve ne şekilde kullanacağını bilme ya da kestirebilme gücüne ulaşması gerekir. İmgeler, değişik kategorileri ve çeşitlere ayrılmaktadır.

İmgenin duyurmak ve göstermek istediklerini dinleyicilere iletebilmek için çalışmaları yalın örneklerden başlamak gerekir. Konuşmanın imgesel gücü, diksiyon becerilerinin göstergelerinden biridir. Dinleyiciye konuyu renk, biçim, hareket, ses ve soyutlama biçiminde doğru ve etkili biçimde ulaştırabilmek, büyük bir aşamadır.

Bir konuşmacının konuşmasını ilgi çekici bir duruma getirebilmesi, öncelikle seçeceği imgelerle ilgilidir. Bunun temelinde ise bireylerin gözlem gücü, kişilikleri ve çevreleri yatmaktadır.

İncelik

Anlatımda metnin örtülü ya da açık anlamını, metin içinde içeriğin gösterdiği ayrıntılarda hissetti-

rebilme gücüne incelik denir. İncelik; konuşan kişinin sanatına, bilgi ve görgüsüne bağlıdır. Bu özellik konuşmacının başarısını etkileyen en önemli öğelerden birisidir. Sıradan, bayağı sözler söyleyen bir konuşmacı dinleyicilerde beklenen etkiyi uyandıramaz. Çoğu zaman dinleyicileri bezginlik ve usanç içine sokabilir.

Duygunluk

Konuşmacının duygu, hayal ve heyecanlarını dinleyenlere de yaşatabilme gücüne duygunluk adı verilir. Konuşma metnindeki duyarlılığın dinleyiciye hissettirebilmesidir. Anlatıma duyarlık yükleyebilmek, yapaylıktan ve abartıdan sakınarak en doğru seslenmeyi bulmakla gerçekleştirebilir.

Hareket

Konuşmanın gerektirdiği hız veya yavaşlığa hareket adı verilir. Konuşmanın metnin özelliğine göre ağır ya da çabuk söylenmesi niteliğidir. Ağırılık ya da çabukluk, anlatılacak duygu ve düşüncelere göre değişiklik gösterilir. Bir metnin bütününe ait birimlerinde görülen hareket değişiklikleri arasında uyum sağlanabilmelidir. Sakin, yumuşak, rahatlık, dayanma niteliği gösteren duygular ağır; coşkulu ve gerilimli duygular hızlı söylemeyi gerektirir.

GAZANFER BALABAN

Taklit

Konuşma esnasında kimi ses ve sözlerin canlandırılmasına taklit adı verilir. Taklit iyi bir diksiyon çoğu zaman önemli bir ihtiyaçtır. Duygu, düşünce ve hayallerin dinleyicilere ses veya hareket taklidi yoluyla aktarılabilmesi son derece önemli bir üstünlüktür. Özellikle, fıkra anlatmada ve özel sohbetlerde bu fark kendini gösterir.

KAYNAKLAR



“Beden Dilinde Ayak ve Bacak Hareketlerinin Anlamları”,
bilgi.sitesi.web.tr/beden-dilinde-ayak-ve-bacak-hareketleri-
nin-anlamlari.html

Akgüner, N., “İş Görüşmelerinde Beden Dilinin Etkisi”.

Baltaş, Zuhall & Baltaş, Acar, “Bedenin Dili”, Remzi Kitabevi.

Bilgi, İlker, “İnsanın Kendi Düşüncelerini Karşısındaki
Bireye Aktarma; Bilgi, Beceri ve Tutumunu Yönlendirme Tekniklerinde Beden Dilinin Rolü”.

Bridge, Berna, “Okulda İletişim”, Beyaz Yayınları.

Cooper, Ken, “Sözsüz İletişim”, İlgi Yayıncılık.

Cüceloğlu, Doğan, “İletişim Donanımları”, Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, Doğan, “İnsan İnsana”.

Cüceloğlu, Doğan, “İnsan ve Davranışı”.

Çallı, İ., “Bir Sözsüz İletişim Ögesi Olarak Renk ve Renk Kullanımının Basılı Resim Araçlarında Tüketici Algısı Üzerine Etkisi”.

Dalkılıç, A., “İletişimde İletişim”, Elma Yayınevi.

Dicleli, Ayşe Bilge & Akkaya, Serra, “Konuşa Konuşa İletişim Sırları”.

Dinçer, M.K., "İletişimin Kalbi Sözsüz İletişim Becerileri", Nobel Yayıncılık.

Dökmen, Üstün, "İletişim Çatışmaları ve Empati", Sistem Yayıncılık.

Erdem, Dr. Ayhan, "İletişim Sürecinde Geri Bildirimin Önemi ve İletişime Katkısı".

Erdoğdu, Erdal, "İletişimin Temel Özellikleri", erdalerdogdu.com/pr-halkla-iliskiler/iletisimin-temel-ozellikleri/

Gökçe, Orhan, "İletişim Bilimine Giriş".

Gürcan, H. İbrahim & Yüksel, Erkan, "Haber Toplama ve Yazma".

Hogan, Kevin, "3 Saniyede Karşınızdaki İnsanı Nasıl Anlarsınız?", Yakamoz Yayınları.

İşgören, Ahmet Şerif, "Dikkat Vücudumuz Konuşuyor", Academyplus Yayınevi.

Lazar, Judith, "İletişim Bilimi", Vadi Yayınları.

Mutlu, Erol, "İletişim Sözlüğü".

Navarro, Joe, "Beden Dili", Alfa Yayınları.

Pease, Allan, "Beden Dili", Ark Yayınevi.

Rigel, Nurdoğan, "Rüya Körleşmesi", Der Yayınevi.

Sillars, Stuart, "İletişim", MEB Yayınları.

Topçu, Çiçek, "Beden Dili Kodlarının Reklamlarda Kullanımı: 2016 Televizyon Reklamları Üzerine Uygulamalı Çalışma".

Tozar, Zeynep, "Beden Dili".

Tutar, Hasan & Yılmaz, M. Kemal, "Temel İletişim", Nobel Yayın Dağıtım.

Usluata, Ayseli, "İletişim".

Gelişim Kitaplığı

MELTEM SOYUGÜZEL

ETKİLİ İLETİŞİMİN GÜCÜ



CEFTALYA

MELTEM SOYUGÜZEL

SIRA DIŞI DÜŞÜNCENİN GÜCÜ



CEFTALYA

MELTEM SOYUGÜZEL

DUYGUSAL ZEKA



CEFTALYA

MELTEM SOYUGÜZEL

DİKKAT EKSİKLİĞİ VE ODAKLANMA



CEFTALYA

Gelişim Kitaplığı

A. WILLIAM DECKARD

BEYİN GÜCÜNÜ ETKİN KULLAN



KEFTALYA

A. WILLIAM DECKARD

GÜCLÜ HAFIZA TEKNİKLERİ



KEFTALYA

A. WILLIAM DECKARD

GÜÇLÜ BİR İLETİŞİM İÇİN

İKNANIN GÜCÜ



KEFTALYA

GAZANFER BALABAN

ETKİLEYİCİ BEDEN DİLİ

Kimi zaman insanların duygularını anlamak zor bir durumdur. Kendilerine sormazsınız, çünkü ne hissettiklerini çoğunlukla söylemezler; söyleseler bile çoğu kez duygularını kendileri de tarif edemezler. Bu kişilerin kafalarının içine girilip ne hissettikleri öğrenilemeyeceğine göre, o anda nasıl bir duygu içinde oldukları yüz ifadelerine ve beden dillerine bakılarak anlaşılmaya çalışılır.

Beden dili; vücut duruşu, jestler, mimikler, yüz ifadeleri ve göz hareketlerinden oluşan zihinsel ve fiziksel faaliyetlerle desteklenen "sözel olmayan iletişim" şeklidir. Beden dili kullanılarak gönderilen sinyaller, neredeyse tamamen bilinçaltı tarafından algılanarak işlenir ve anlamlandırılır.

Bedenin dilini doğru anlamanın ve kullanmanın amacı insanlara üstünlük sağlamak değil, sahip olduğumuz bilgiyle köprü kurarak etkiyi artırmaktır. Böylece mesajımızın ve yaptıklarımızın gücünü pekiştirebiliriz. Aksi takdirde insanları doğru olmayan ölçütlerle yargılar duruma düşer ve sevimsiz görünebiliriz. Çünkü sosyal becerilerle ilgili bilginin amacı araya mesafe koymak değil, bağ kurmak ve yakınlaşmayı sağlamaktır.

