



ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

ORTAK DERS

BÖLÜM YAZARLARI

PROF.DR.NİLÜFER SEZER (1.,2.,3.,4.,5.,8.,9.,10.,11.,12.,13. VE 14. BÖLÜM)

PROF.DR.S.ECE KARADOĞAN DORUK (6. VE 7. BÖLÜM)

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ AÇIK VE UZAKTAN EĞİTİM FAKÜLTESİ

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ AÇIK VE UZAKTAN EĞİTİM FAKÜLTESİ

ORTAK DERS



ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

BÖLÜM YAZARLARI

PROF.DR.NİLÜFER SEZER (1.,2.,3.,4.,5.,8.,9.,10.,11.,12.,13. VE 14. BÖLÜM)

PROF. DR. S. ECE KARADOĞAN DORUK (6. VE 7. BÖLÜM)

ÖNSÖZ

Tüm insanların her iletişim eyleminde **bilgilenmek, bilgilendirmek, eğitmek, ikna etmek, yönetmek, eğlenmek-eğlendirmek** gibi bir dizi nedeni ve amacı vardır. Bu amaçların bir kısmı, karşılığını/ödülünü hemen elde etmek istediğimiz amaçlardır; bir kısmı uzun vadeli beklentilere dayanır. Beklentilerin zamansal boyutu ne olursa olsun, bireylere göre amaçları çok çeşitli olan iletişimin temel bir amacından söz edilebilir mi? Berlo'ya göre “**amaçlı olarak etkilemek, değiştirmek için iletişim kurarız**”. Böylece, **birey için iletişimin temel amacı, kendisi ile çevre arasında başlangıçta kendisi yönünden olumsuz olan ilişkiyi etkileyebilmek, 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 anımsamamız önemli değildir. Bizim anlatmak istediklerimizin, karşımızdakilerin "anlayabildikleri"yle sınırlı olduğunu ve bu "anlayışın" genişlemesine, kökleşmesine bağlı olarak gelişeceğini görmek gerekir. **Kısaca, iletişimin kişi açısından amacı ne olursa olsun, temeldeki amacı; çevre üzerinde etkin olmak, başkalarında düşünce, tutum ve davranış oluşumuna ve değişikliklerine yol açmaktır.**

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	I
KISALTMALAR	VII
1. İLETİŞİM KAVRAMI VE SÜRECİ	1
1.1. İletişimin Amacı ve Önemi	7
1.2. Kavram Olarak İletişim	8
1.3. İletişim Süreci ve Öğeleri.....	12
1.3.1. İletişim Sürecinin Temel Öğesi: Kaynak/Verici	13
1.3.2. Mesaj/İleti.....	15
1.3.3. Kanal/Oluk/Araç	17
1.3.4. Alıcı/Hedef.....	18
1.3.5. Geribildirim/Dönüt/Geribesleme	18
1.3.6. İleri Bildirim.....	19
1.3.7. Gürültü	19
1.3.8. Ortak Deneyim/Yaşam Alanı	21
1.3.9. Ortam/Bağlam	22
2. ETKİLİ İLETİŞİM KAVRAMI VE SÜRECİ	31
2.1. Etkili İletişimin Önemi.....	37
2.2. Etkili İletişim Becerileri	38
2.2.1. Kendini Tanımak.....	38
2.2.2. Kendini Açmak ve Kendini Doğru İfade Etmek	40
2.2.3. Karşıdakini Etkin ve İlgiyle Dinlemek.....	40
2.2.4. Empati Kurabilmek	43
2.2.5. Hoşgörülü ve Önyargısız Olmak.....	44
2.2.6. Eleştirilere Karşı Açık Olmak	45
2.2.7. Sözsüz İletişim Unsurlarını Doğru Kullanabilmek	45
3. ETKİLİ İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER	54
3.1. Etkili İletişimin Önündeki Engeller	60
3.2. Etkili İletişimin Önündeki Temel Engeller	61
3.3. Etkili İletişimi Engelleyen Diğer Unsurlar.....	63
3.4. Stubbs ve Hogan’a Göre Etkili İletişimin Önündeki Temel 8 Engel	64
3.5. İletişimin Yapıcı Engelleri	65
4. DİNLEME BECERİSİ	73
4.1. Dinleme Kavramı	79

4.2. Dinlemenin Amaçları	79
4.3. Dinlemenin Aşamaları.....	80
4.4. Dinleme Türleri	83
4.4.1. Aktif Dinleme ve Pasif Dinleme	85
4.4.2. Eleştirel Dinleme ve Eleştirel Olmayan Dinleme	86
4.4.3. Yüzeysel Dinleme ve Derin Dinleme.....	86
4.4.4. Empatik Dinleme ve Objektif/Nesnel Dinleme.....	86
4.4.5. Bilgilendirici Dinleme	87
4.4.6. İlişkisel Dinleme	87
4.4.7. Takdir Edici Dinleme	87
4.4.8. Tanımlayıcı Dinleme.....	87
4.5. Dinleyiciler ve Dinleme Davranışları.....	87
4.6. Dinlemenin Önündeki Engeller.....	89
4.7. Dinleme Becerisini Geliştirmek	90
4.8. İyi Bir Dinleyici Olmak İçin İpuçları	91
5. EMPATİ BECERİSİ VE EMPATİK İLETİŞİM	102
5.1. Empati Kavramı	108
5.2. Empati vs Sempatı vs Antipati	108
5.3. Empatinin Bileşenleri	109
5.4. Empatinin Gelişimi	110
5.5. Empatik İletişim	112
5.5.1. Empatik İletişim ve Benlik/Ego Durumları	114
5.6. Empatik İletişim Süreci	118
6. TUTUMLAR VE SOSYAL ETKİLER	130
6.1. Tutum Nedir?	137
6.2. Tutumlar Nasıl Oluşur?	139
6.3. Tutum Değişimi Nasıl Olur?	140
6.4. Sosyal Etki ve Uyma	142
6.4.1. Uyma Davranışı.....	144
6.4.2. Benimseme	146
6.4.3. Boyun Eğme (İtaat)	147
7. İKNA EDİCİ İLETİŞİM	156
7.1. İletişim ve İkna.....	163

7.2. İletişim ve İkna Süreçleri	165
7.2.1. Kaynak (Dikkat Çekici Olması).....	166
7.2.2. Mesaj/İleti (Hedef Tarafından Anlaşılması)	167
7.2.3. Araç (İletişim Tür ve Araçlarının Kabul Görmesi).....	168
7.2.4. Hedef /Alıcı (Etkinin Gözlenmesi)	169
7.3. İkna Edici İletişimde Kaynağın Özellikleri.....	170
7.3.1. Kaynağın Güvenirliği.....	170
7.3.2. Kaynağın Sosyo-Demografik Özellikleri.....	171
7.3.3. Kaynağın Görünüşü.....	173
7.3.4. Kaynağın İletişim Becerisi	174
7.3.5. Kaynağın Empati yeteneği	175
7.4. İkna Edici İletişimde (Dinleyici) Hedef Kitlenin Özellikleri.....	175
7.5. İkna Edici İletişimde Mesajın (İletinin) Özellikleri	177
8. ETKİLİ İLETİŞİM VE DUYGUSAL ZEKÂ.....	187
8.1. Zekâ Kavramı	193
8.2. Sosyal Zekâ Kavramı	194
8.3. Duygusal Zekâ Kavramı.....	196
8.4. Duygusal Zekâ Becerileri/Duygusal Zekâyı Oluşturan Yetenekler	198
8.5. Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler	199
9. SÖZSÜZ İLETİŞİM BECERİLERİ.....	208
9.1. Sözsüz İletişim Kavramı	216
9.2. Sözsüz İletişimin İşlevleri	216
9.3. Sözsüz İletişimin Kapsam ve Sınırlılıkları.....	217
9.4. Sözsüz İletişimin İlk Profesyoneli.....	217
9.5. Sözsüz İletişiminin Temel Özellikleri.....	219
9.6. Sözsüz İletişimin Kanalları	221
9.7. Dil Ötesi Bir İletişim Biçimi: Susma	222
10.BEDEN DİLİ/KİNEZİK	237
10.1. Beden Dili Kavramı ve Temel İlkeleri.....	243
10.2. Beden Dilinin Özellikleri	244
10.3. Jest ve Mimiklerin Sınıflandırılması: Kategoriler.....	246
10.4. Jest ve Mimikler: Diğer Bir Sınıflandırma.....	249
10.5. Jest ve Mimiklerin Kökenlerine Göre Sınıflandırılması	250

10.6. Mimikler.....	251
10.6.1. Altı Temel Yüz İfadesi	252
10.7. Sergileme Kuralları	254
11. KİŞİSEL ALAN KULLANIMI/PROKSEMİ VE MEKÂN KULLANIMI	264
11.1.Proksemi Kavramının Tanımı	270
11.2. Kişisel Alan Bölgeleri	270
11.3. Farklı Ölçütlere Göre Kişisel Alan Sınırlamaları.....	273
11.4. Diğer Farklı Ortamlarda Proksemik Yasanın Uygulanışı	274
11.5. Mekân Kullanımı.....	275
11.6. Oturma Konumları	277
12. DOKUNMA YOLUYLA İLETİŞİM/HAPTİK.....	294
12.1.Haptik: Dokunma Yoluyla İletişim	299
12.2.Dokunmanın Aktardığı İletişimsel Mesajlar	299
12.3. Dokunmanın Nedenleri	300
12.4.Hall’ün Dokunmaya İlişkin Sınıflandırması	301
12.5. Dokunmatik Kültürler ve Dokunmaktan Kaçınan Kültürler.....	302
12.6. Dokunma Şekilleri.....	303
12.7. Tokalaşma ve Türleri.....	304
13. GÖZ TEMASI VE KROKSEMİ.....	327
13.1. Göz Teması Kurmak	334
13.2.Kroksemi: Zaman Aracılığıyla İletişim.....	339
13.2.1. Kültürel Zaman ve Psikolojik Zaman	340
13.2.2.Zaman Konusunda Kültürel Farklılıklar: Afrika Örneği.....	341
13.2.3.Zaman Konusunda Kişisel Farklılıklar	342
13.2.4.Tekli Zaman Anlayışı ve Çoklu Zaman Anlayışı.....	342
14. SOSYAL YAŞAMDA DAVRANIŞ KURALLARI, GÖRGÜ VE NEZAKET	351
14.1. Temel Kavramlar.....	358
14.1.1. Sosyal Yaşam	358
14.1.2. Sosyal Yaşamda Davranış Kuralları	359
14.1.3. Görgü ve Nezaket.....	362
14.1.4. İlk İzlenim	364
14.1.5. İlk İzlenime Katkıları	366
14.2. Sözlü/Sözsüz İletişim Sanatı ve Uygulamaları	368

14.2.1. Genel Esaslar	368
14.2.2. Tanışma ve Tanıştırılma	369
14.2.3. Hitap	373
14.2.4. Selamlama	377
14.2.5. Konuşma	379
14.2.6. Dinleme	386
14.2.7. Eleştiri	387
14.2.8. El Sıkma	387
14.2.9. El Öpme Ve Öpüşme	389

KISALTMALAR

TDK: Türk Dil Kurumu

A.Britannica: Ana Britannica

1. İLETİŞİM KAVRAMI VE SÜRECİ

Bölüm Yazarı:

Prof. Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

1.1. İletişim Amacı ve Önemi

1.2. Kavram Olarak İletişim

1.3. İletişim Süreci ve Öğeleri

1.3.1.İletişim Sürecinin Temel Öğesi: Kaynak/Verici

1.3.2. Mesaj/İleti

1.3.3. Kanal/Oluk/Araç

1.3.4. Alıcı/Hedef

1.3.5. Geribildirim/Dönüt/Geribesleme

1.3.6. İleri Bildirim

1.3.7. Gürültü

1.3.8. Ortak Deneyim/Yaşam Alanı

1.3.9. Ortam/Bağlam

1.4. İletişim Süreci Öğelerinin Özellikleri

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) **İletişim** kavramı ile ilgili literatür taraması yapınız. Size göre "iletişim"i en etkili biçimde açıklayan tanımı referans vererek yazınız.
- 2) İletişimi oluşturan öğelerden biri olan **mesaj** kavramını açıklayarak iletişim sürecinde istenilen etkiyi yaratabilmesi hangi özelliklere sahip olması gerektiğini tartışınız.
- 3) **İleribildirim** kavramını ve işlevlerini örnekler vererek açıklayınız.
- 4) **Gürültü** nedir? Gürültü türleri nelerdir?
- 5) İletişim her zaman bir **ortam** içinde gerçekleşmektedir. Bu bağlamda ortam kavramını açıklayarak boyutlarına değininiz.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
İletişim kavramı ve tanımı	İletişim kavramını ve tanımını açıklayabilmek.	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
İletişim sürecinin öğeleri	İletişim sürecinin öğelerini kavrayabilmek.	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
İletişim süreci öğelerinin özellikleri	İletişim sürecinin öğelerinin özellikleri ve işlevlerini ortaya koyabilmek.	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
İletişim sürecinin işleyişi	İletişimin toplumsal yaşamda önemini açıklayabilmek.	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

- **İletişim:** Bilgi alışverişi, karşılıklı ileti aktarımı, iletim eyleminin çift yönlü görünümü. (Güz vd., 2002:184)
- **İletişim Becerisi:** Sözel mesajlarla sözel olmayan mesajları uyumlu olarak kullanarak açık ve öz “ben” diliyle konuşabilme, etkin dinleyebilme, bireyin karışısındaki kişilerle etkin ve etkili ilişkiler kurabilmesini sağlayan, bireyin toplum içinde yaşamını kolaylaştıran saygı ve empati temelli davranışlar bütünü.
- **İletişim Süreci:** Bilgi, düşünce ve duyguların çeşitle yollarla bir bireyden diğer birey ya da bireylere aktarılması süreci.
- **İletişim Sürecinin Öğeleri:** İletişim olgu ve sürecinde değişmez olarak kabul edilen (5) öge vardır: Mesajı gönderen ya da başlatan (verici / kaynak), Mesajın hedefi (alıcı), Aktarılan, verilen bilgi, tutum ve davranış (mesaj / ileti), Mesajı ileten ortam (kanal), Mesajın alıcı tarafından alınıp alınmadığı (geribildirim). Tam bir iletişim olgusu ve sürecinden söz edebilmek için bu (5) ögenin bulunması gerekir.

Giriş

"İlkin dili düzeltirim" demiş **Konfüçyüs**, "dil düzgün olmayınca, söylenen, söylenmek istenen değildir; söylenen, söylenmek istenen olmayınca, yapılması gereken yapılmadan kalır; yapılması gereken yapılmadan kalınca, törelerle sanatlar geriler; törelerle sanatlar gerileyince de adalet yoldan çıkar; adalet yoldan çıkınca da halk çaresizlik içinde kalır."

Sözcük olarak dilimizdeki kullanımı yeni, kavram olarak eski olan "iletişim" değişik etkileşimleri, anlamları karşılamak için kullanılır. İleti alışverişi anlamında iletişim tüm canlılar dünyasında gözlenir; ancak, yalnız insanlar arasında yazılı ve/ya da sözel göstergeler aracılığıyla duygu, düşünce, bilgi biriktirilip aktarılabilir. İletişim, insan yaşamının tüm etkinlikleriyle ilgilidir, bu nedenle her zaman her yerde vardır. Toplumsaldır ve anlamların paylaşımıdır; temel amacı insanın çevresi üzerinde etkili olma isteğidir ve değişik katmanlarda gerçekleşen bir etkinliktir. İnsan iletişiminin temeli konuşmadır. İnsan gösterge yaratabildiği için duygusal dilden önerme diline geçebilmiştir. Böylece yalnız duygularını değil, bilgi ve yaşantılarını, yargılarıyla birlikte aktarabilmekte, kısaca öğrenip, öğretebilmektedir. Ad koyma, değişkenlik ve genelleme (soyutlama) göstergesel dil ve düşüncenin temel özellikleridir. İnsanın düşüncesinin ve bilincinin gelişmesiyle dil becerisine sahip olması ve dili kullanmada yetkinleşmesi arasında doğrudan bir ilişki vardır. İnsanı insan yapan kültür, "**dil**"le gelişir. Kültür kuşaktan kuşağa aktarılan bir birikim olduğuna ve birey de kültürünü dil aracılığıyla öğrendiğine göre **dil** ile **kültür** arasında bir etkileşim vardır. İletişimin gelişmesi düşüncenin gelişmesine, ikisinin birlikte gelişmesi ise bilgi birikimini çoğaltıp hızlandırarak kültürün evrimine yol açar. İletişim olgusu sonuç itibarıyla kültürel bir olgudur. İç iletişimi yok saymamakla birlikte, bu olgudan söz edildiğinde, öncelikli olarak insan insana iletişim akla gelir. Kuşkusuz burada üzerinde durmamız gereken konu, başkalarının duygu ve düşüncelerini olduğu gibi anlayabilme duyarlılığı kazanmanın iletişimde etkinliği sağlama açısından ne denli önemli olduğudur.

1.1. İletişimin Amacı ve Önemi

İletişim tüm insanların yaşamında vazgeçilmez bir unsurdur. Çünkü insanlar doğduklarından itibaren çevrelerindeki kişilerle sürekli olarak bilinçli ya da bilinçsiz bir biçimde iletişim kurarlar. Kişiler konuşarak, susarak, bakarak, oturmuş ve duruş biçimiyle diğer kişilere çeşitli anlamlar aktarırlar. İnsanın toplumsal bir varlık özelliğine sahip olması, yaşamını devam ettirebilmesi için diğer kişilerle iletişim kurmasını bir anlamda zorunlu kılmaktadır. İlk çağlarda insanların diğer kişilerle sesler, çığlıklar, hareketler, resimler gibi biçimlerde iletişim kurmaya çalışmaları, günümüzde ise iletişim teknolojileri aracılığıyla bir tuşla dünyanın öbür ucundaki kişilere ulaşarak iletişim kurmaları insan için iletişimin önemini ve gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Herkes yeryüzünü bir sahne, kendisini de oyuncu olarak benimsemiştir. Herkes rolünü oynamakta, karakterinin gerektirdiği replikleri konuşmakta, yapmacık da olsa birbirlerine vermeleri gereken mesajları verip almaktadır. Dünya sahnesindeki oyun bir iletişim oyunudur. Hiç kimsenin bu oyuna katılmama, oyundan kaçma hakkı ve ayrıcalığı yoktur. İnsan olan herkes bu oyuna katılmak, rolünü oynamak, iletişim kurmak zorundadır (Cereci, 2002: 10).

İnsanın iletişim kurma özelliğiyle günlük yaşamın her aşamasında ve her ortamda diğer kişileri etkilediği, onlardan etkilendiği ve bu özelliğiyle biyolojik bir varlık olmaktan çıkarak, toplumsal bir varlık olarak kendini gerçekleştirdiği görülmektedir. Bu anlamda toplum içinde yaşayan insanın kendisini daha iyi tanıyarak, çevresindeki kişilerle uyumlu ilişkiler gerçekleştirebilme ve etkileşim kurabilme gereksinimi ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda **etkileşimin olduğu her yerde iletişim ve iletişimin olduğu her yerde etkileşimin olduğunu** söylemek doğru olacaktır. İnsanın biyolojik bir varlık olmaktan çıkarak, yaşadığı toplumun bir üyesi olması, başka deyişle toplumsallaşması, duygu, düşünce ve inançlarını çeşitli sembollerle iletmesi, kendisi ve çevresiyle iletişimini gerektirmektedir (Oskay, 1982: 310). İletişimin olmadığı toplumlarda ya da ortamlarda yaşamın dayanılmayacak derecede zorlaşacağını söylemek de bu bağlamda yanlış olmayacaktır.

Ayrıca, iletişim yalnızca toplumsallaşmanın bir parçası değildir, kişinin farklı amaçlarını da gerçekleştirmesini sağlar. Bir anlamda insanın varlığını sürdürmesi sürecinde gelişmelere ve değişimlere bağlı olarak **farklı amaçlarla** iletişim kurması gerekir. Kişilerin iletişim kurmalarının amaçları çeşitlidir. Kişi, **kişisel buluş, dış dünyayı keşfetmek, anlamlı ilişkiler geliştirmek ve tutum ve davranışları değiştirmek** amacıyla iletişim kurar.

Daha ayrıntılı bir biçimde, kişisel buluş, kişinin kendini tanıma sürecinde kendini keşfetmesidir. Kendi düşüncelerinin ve duygularının diğer kişilerinkinden farklı yanlarını, benzerliklerini ortaya koyabilir. İletişim sürecinde kişi kendi korkularını, isteklerini tanımakla birlikte, güçlü ve zayıf özelliklerini öğrenme fırsatına sahip olarak kendisiyle ilgili bir imaj oluşturabilir. Bu bağlamda, iletişim süreci kişinin kendini daha iyi anlaması ve tanınmasına fırsat sunduğu gibi kendi çevresindeki dış dünyayı, dış dünyada yer alan nesneleri olayları ve diğer insanları da tanımayı ve onlara karşı bir anlayış geliştirmeyi sağlar. İletişim sürecinde bulunan diğer kişilerle anlamlı ilişkiler geliştirmek olanaklıdır. Ayrıca, iletişim sürecinde kişiler diğer kişileri doğrudan ya da dolaylı bir biçimde etkilemek için oldukça çok fırsat elde ederler ve/ya

da kiřilerin duygu ve dūřünceleri etkilenecek davranıřlarında da deęiřimler gözlenebilir. Sonuç olarak, çeřitli amaçlarla bařlayan her iletiřim eyleminin sonucunda **biliřsel, duygusal ve psikomotor etkiler** gibi çeřitli etkiler ortaya çıkar.

Daha açık bir anlatımla bilgi edinilmesi ya da yeni bir bilgi kazanılması, bilgilere bilgi eklenmesi durumlarında bilişsel etkiler ortaya çıkar. Duygusal etkiler ise, iletişim sürecinin sonunda katılımcıların duygusal, tutumsal ve psikolojik olarak etkilenmesini ifade etmektedir. Psikomotor etki de, iletişim süreci sonunda katılımcıların motor becerilerinde, davranışlarında ve hareketlerinde oluşan etkilerdir. Bununla birlikte, psikomotor etkiler, sosyal davranış becerilerinin gelişmesinde de etkili olabilir. Aynı zamanda **genel davranış** adı verilen alışveriş yaparken bilinçli olmak, televizyondaki reklamlardan edinilen bilgiler doğrultusunda seçim yapmak gibi etkiler de oluşturabilir.

Bu çerçevede, bir iletişim sürecinde kaynağın niyet ettiği, istediği, hedeflediği amaç doğrultusunda oluşturduğu mesajın alıcı tarafından aynı biçimde alınması ve planlanması, beklenen doğrultuda bir karşılık verilmesi **etkili bir iletişimin** ortaya çıkmasını sağlar. Bir mesajın etkili bir biçimde hedefe iletilmesini sağlayan, niyet edilen uyarının içeriğinin doğru bir biçimde alınması ya da kabul edilmesi anlamına gelen ve iletişimde bulunan taraflar arasında anlayışın güçlenmesini sağlamak için açıklamada bulunmak, özetleme yapmak, yazılı olarak iletmek vb. yöntemlerin kullanılmasını gerektiren **anlayış**, iletişimin sonucunda alıcının tepkisinin olumlu olmasını ifade eden **memnuniyet**, iletişim sürecinin sonunda alıcının, kaynağın aktardığı mesajların etkisiyle var olan ve süregelen tutumlarında farklılaşmaların oluşmasının beklendiği **tutumları etkileme** ve iletişimin doğru zamanda, doğru sözcükler, doğru bir iletişim tarzıyla gerçekteşirilmesi sonucunda kişiler arasında psikolojik olarak olumlu duygular hissedilmesi, güven duygusunun gelişmesi, böylece iletişimde etkililiğın sağlandığı **ilişkilerin gelişmesi** gibi etmenlerdir.

1.2. Kavram Olarak İletişim

Yaşamak başlı başına iletişim ağını, iletişim etkinliklerini içeren bir olaydır. Var olduğumuz anda çevreyle sürekli iletişim, etkileşim içine gireriz. Bilmeden çevremizi etkilemeye, değiştirmeye, yine bilinçsizce etkilenmeye, çevremize uyarlanmaya başlarız. Bu iki yönlü alışveriş ömür boyu sürer gider. Kişiliğimizi iletişim alışkanlıklarımızla, iletişim çabalarımızla ortaya koyarız. Bildiklerimiz, duyduklarımız, yapabileceklerimiz iletişim tavrımızla belirlenir. Kişilerarası ilişkilerin aracı da iletişimdir: Anlamak, öğrenmek, anlatmak, başkalarına ulaşmak için iletişimi kullanırız. Birey iletişim sistemini; almak ya da göndermek, bilgi biriktirmek, elindeki bilgiler üzerinde işlem yaparak hemen algılanmayan yeni sonuçlar çıkarmak ve geçmişteki olayları yeniden kurgulamak, gelecekteki olayları öncelemek, bedendeki fizyolojik süreçleri başlatmak ve değiştirmek, başkalarını ve dış olayları etkilemek ve yönetmek için kullanılır. İletişim bireyin uzmanlaşmasını, başkalarından değişik, ayrı olmasını ve olgunlaşmasını sağlar. Olgunlaşma süreci sırasında korunma, güvencesinin sağlanması için (daha sonra da eğitilmesi için) çocuk başkalarına bağımlıyken iletişim sayesinde karşılılık, bağımlılık olgusunun içinde bulacaktır kendisini. Erişkinliğe girerken kendi gibileri arasında bilgiyi aramaya başlar ve yavaş yavaş özerkliğini kazanır. Bunu da iletişime borçludur. Kendimizle, bir başkasıyla ya da başkalarıyla sürekli iletişim içinde

olmanın dışında dinleyici, okuyucu ya da izleyici olarak da iletişim ağının kapsamındayız. Günümüzde artık milyonlarla iletişimi paylaşma, başka bir deyişle kitle iletişimi söz konusudur. İnsanlık tarihiyle başlayan iletişim konuşma, yazma, basım ve elektronik kitle iletişimi araçlarıyla en son etkinliğine ulaşmış, uydular aracılığıyla yeni hizmetler sunmaya başlamıştır. Elektronik iletişim ağları içinde ses çözümlemelerinin yapıldığı bir dönemde yaşıyoruz. Bilgi bankalarıyla, evlerimize giren bilgisayarlarla iletişim kuruyoruz. Ancak yine de iletişimi başarısız kılan fiziksel engellerin hızla ortadan kalkmasına karşın, ruhsal engellerin süregittiğinden söz edilebilir. Gerçekten de bugün ilerleyen teknoloji, iletişimi önleyen ya da güçleştiren fiziksel engelleri büyük bir hızla ortadan kaldırıyor, olanaksız sanılanları, düşleri gerçekleştirirken; en yalın anlamdaki iletişimi, kişinin kişiyle iletişimini engelleyen güçlüklerin yenilmesinde benzer başarıyı gösterememekte ne yazık ki. **Etkili iletişimin amacını “iletme istediğimizi karşımızdakine amaçladığımız biçimde iletebilmek, isteneni elde etmek ve beklenen tepkiyi uyandırmak”** diye ele aldığımızda, yaşam boyu sürdürdüğümüz iletişimimizde başarı düzeyimiz pek de yüksek sayılamaz. Çoğu kez umarsızlık içinde, **“Ne istediğimi anlatamadım; düşündüğümü iletemedim ya da yanlış anlaşıldım”** diyerek yakınıyoruz. **İletişim kurmanın güçlüğü**nü, iletişim sürecini de açıklayan şu sözler çok güzel anlatmaktadır: **“Söylediğini sandığımı anladığına inanıyorum; ancak duyduğunun benim demek istediğimin olmadığını kavradığından kuşkuluyum”**. Gerçekten de kendimizi karşımızdakine ya da karşımızdakilere ne tam anlamıyla açıklayabiliyor ne de tam anlamıyla anlaşılabiliriz. Kısacası etkili bir iletişim içinde değiliz. Çok güçlü bir araç ya da bir yol olan iletişimi gereğince kullanamıyoruz. İletişim çabalarımız da böylece yarı yarıya başarısızlığa uğruyor, engellerle karşılaşılıyor. **İletişimde karşılaşılan engeller bir anlamda kişilerin duygusal özelliklerinden, yetersizliklerinden bir anlamda da iletişim sürecinin yeterince bilinmemesinden kaynaklanmakta.** İletişim sürecinin anlaşılması, başkalarını anlamakta kullanılabilecek bir yoldur. **Bilerek dinleyip ya da izleyip değerlendirmek,** iletişim engelini kaldırabilecek önemli bir etkidir. Çağdaş bilim ile teknoloji iletişimi, kişinin kişiyle karşılıklı iletişimini bile, bilimsel bir dal yapmıştır. İletişim bir bilim dalı olarak önemsenir, bilinçli uygulanırsa, iletişimdeki engeller biraz olsun ortadan kaldırılabilir; giderek de amaca, hedefe ulaşma, isteneni elde etme becerisi kazanılabilir. **İletişim becerisi başkalarını anlamada da kullanılabilir:** Başkalarının duygu ve düşüncelerini onlarla özdeşleşerek görme duyarlılığını kazanmak, kuşkusuz iletişim etkinliğini sağlama açısından çok önemlidir. Değişik kültürlerden gelen kişiler için iletişim kurma daha da güçleşir. Bireylere belirli bir topluluğu algılama ve davranış biçimlerini, kültürel özdeşliği kazandıran kültür, iletişim biçimlerinin bir toplamıdır. **Toplumlar ile kültürler gerçekte iletişim aracılığıyla var olmuş ve gelişebilmişlerdir;** paylaşılan deneyimlerle, “alışkanlıklar dizisi” ile belirli bir konuma oturmuşlardır. Paylaşılmayan deneyimler ya da alışkanlıklar ise özdeşleşmeyi sağlayamayacağı için değişik kültür ya da topluluktan kişilerle etkili bir iletişime girme olasılığı da azalır. Kaldı ki, bugün dünyadaki değişim hızı ve karmaşıklığı kişileri kendi toplumlarına ya da kültürlerine bile “yabancı” kılacak ölçütedir. Toplumlar artık kabilelerden sanayi toplumuna, kimileri de sanayi sonrası topluma dönüşmüştür. Şimdilerde ise dünyadaki topluluklar bilgiyle ilişkilerine göre değerlendirilmekte, “bilgi yoksulu, bilgi varı” topluluklar olarak ayrılmaktadır. Artık bilgi üretiliyor, bilgi tüketiliyor, bilgi isteniyor; giderek daha çok üretilen bilgi de büyük kitlelere, tüm dünyaya kitle iletişimi araçlarıyla sunuluyor. Uluslararası büyük kurumların “paketlediği” ve teknolojinin yaydığı iletiler kitleleri yönlendirebiliyor. Ancak, küremizi saran

yeni iletişim ağlarının daha önceleri görülmemiş boyutta ve seçenekte kültür ürünleri ve bilgi sunmaları kimi bilim adamlarını kaygılandırmakta. Bilim adamları sanayi şirketlerinin, devletlerin yanı sıra bireyleri de tek tek etkileyen iletişim ağlarına karşı “ileti tüketicilerinin” korunması gerekliliğini vurgulamaktalar. Oysa kullanıma göre güçlü bir yapıcı ya da yıkıcı bir araç olabilen iletişimi anlamak daha iyi iletişim kurmayı, etkili bir kaynak ve bilinçli bir alıcı olmayı, tüm toplumsal olayları, değişimleri daha yetkin bir biçimde değerlendirmeyi sağlayabilir.

Bu bağlamda, **iletişim** kavramı, ruhbilim, toplumbilim, yönetim, tıp vb. birçok bilim dalının inceleme konusu olmuştur. Bu nedenle iletişim kavramının farklı bilim dallarına ve farklı bakış açılarına göre birbirinden farklı birçok tanımının yapıldığı görülmektedir. İngilizcede “communication” olarak kullanılan iletişim sözcüğünün kökeni, Latince “communis ve communicare” sözcüklerinden türetilmiş olup, “ortak, ortak kılmak, ortak olmak ve haberdar etme” anlamında kullanılmaktadır.

İletişim temel anlamda bilgi, duygu ve düşüncelerin paylaşılması olmakla birlikte, aynı zamanda kişi ya da grupların davranış ve tutumlarını etkilemeye yönelik bir eylemdir. Diğer bir ifadeyle, **iletişim**, bireyler arasında bilgi alıp vermek amacıyla oluşturulan bir **ilişkiler sistemi** olarak açıklanabilir.

Zıllıoğlu, iletişimi, duyguların, düşüncelerin ve bilgilerin aktarılma süreci (1993: 5) olarak ifade etmekte, Oskay, İletişim birbirlerine ortamlarındaki nesneler, olaylar, olgularla değişimleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini aktaran, aynı olgular, nesneler, sorunlar karşısında benzer deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce, duygu bildirimleridir (Oskay, 1992: 15) şeklinde iletişim kavramını tanımlamaktadır.

Amerikalı sosyolog Charles Cooley iletişim ile ilgili şunları ifade etmektedir: İletişim, insan ilişkilerinin, içinden geçerek var olduğu ve geliştiği mekanizma anlamına gelir. İnsan ilişkilerinin var olduğu ve geliştiği mekanizmalar özellikle beyindeki bütün semboller ve bu semboller mekan içinde iletme ve zaman içinde koruma yollarıdır (Erdoğan, 2002: 22). Charles Cooley için iletişim, insan ilişkilerinin var olmasına ve gelişmesine yarayan bir mekanizmadır. Diğer bir ifadeyle, iletişim yüzdeki anlamları, tavırları ve davranışları, sesin tonunu, sözcükleri, yazımı, zamanla yerden kazanmayı sağlayan, mesajların simgelerle uzayda iletimini ve zaman içinde saklanmasını sağlayan araçları içerir (Usluata, 1994: 14).

Türk Dil Kurumu sözlüğünde iletişim, “duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme ve telefon, telgraf televizyon, radyo gibi aygıtlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi, bildirişim, haberleşme olarak tanımlanmaktadır (TDK, 1983: 578).

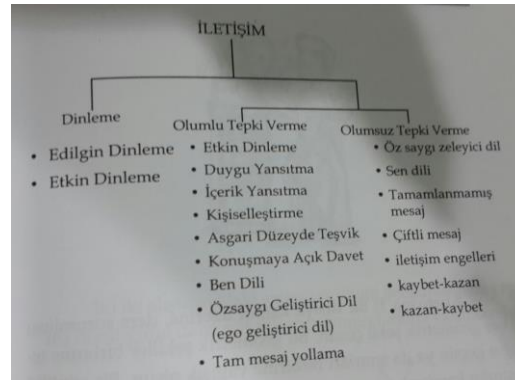
İletişime ilişkin tanımlar incelendiğinde çok sayıda tanımın olduğu görülmekte ve bu tanımlara, yapılan araştırmalar doğrultusunda sürekli olarak yenileri eklenmektedir. Sözgelimi, İletişim, iletiler aracılığı ile kurulan toplumsal etkileşimdir (Fiske, 1996: 16); İletişim bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci olarak tanımlanabilir (Dökmen, 1997: 21); İletişim

terimi genel olarak karşılıklı alışveriş anlamına gelmektedir. İletişim eylemi bir yöne yapılan, sonra da o yönden geriye, ters yöne yapılan iki tane bildirimi herhangi bir şeyi, belli bir amaçla, başka bir yere aktarma eylemidir (Yıldız, 2005: 48).

Yukarıdaki tanımların her biri iletişimi farklı disiplinler açısından ele almakta ve bu doğrultuda tanımlanmaktadır. Tanımların tümünde esas olan iletişimin bir karşılıklı etkileşim içinde gerçekleştiği ve iki yönlü bir süreç olduğudur. Genel olarak iletişim süreci, diğer kişilerle paylaşacak bilgi, duygu ve düşüncesi olan kaynağın, simgeler bütünü olarak ifade edilebilen iletiyi düzenleyerek, iletmek istenenlerin hedefi olan alıcıya, iletinin gönderilmesini sağlayan bir kanal aracılığı ile ulaştırılmasını ifade eder. Kaynağın gönderdiği iletiye karşılık alıcının verdiği yanıt olan geribildirimle iletişim süreci karşılıklılık özelliğini sürdürür.

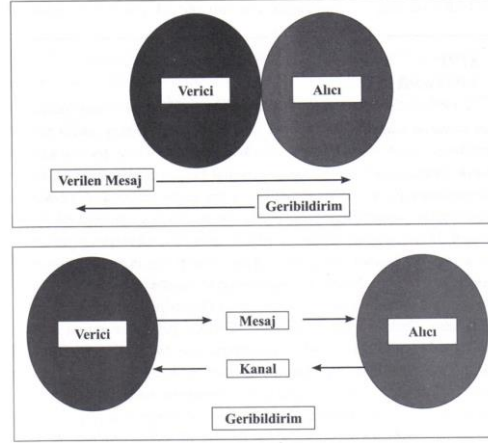
Dolayısıyla, iletişim olgusu ve sürecinin bir takım özellikleri vardır. Ancak bu özelliklerin, iletişimin hangi boyutlarıyla ilgili olduğu, ele alınacağı konusu önemlidir. İletişimle ilgili alanyazında bu konuda bir birlik yoktur. Gerçekte bu tür farklı özellikler daha çok iletişim süreciyle daha yakın ilişkilidir. Bu bakımdan da iletişim olgu ve sürecinin anlatılması sırasında verilen bilgilerle çakışma durumu da vardır. Bu özelliklerin sıralanmasında bir hiyerarşi olmamakla birlikte soyuttan somuta doğru bir özellik sıralamasının varlığından söz edilebilir. İletişimde süreklilik vardır, iletişim semboliktir/simgeseldir, iletilerde geçişgenlik/farklı algılama vardır, iletişim toplumsal bir olgudur, iletişim kültürel, iletişim ideolojiktir, iletişim sınıfsaldır.

İletişim sürecinde gönderici ve alıcı sürekli değişir. İletişim başlatan kaynaktır / vericidir / göndericidir. Alıcının / hedefin ileti alması ve buna geribildirimde bulunmasıyla bir anda verici durumuna geçer. Bu süreç, iletişim boyunca sürer. Bu durum iletişimin konusuna, süresine bağlı olarak verici alıcı olurken alıcı da verici durumuna gelir. Bu geçiş iletişimin türüne bağlı olarak anında ya da gecikmeli olabilir. Ancak, iletişim sürecinin tamamlanabilmesi için vericiden gelen mesajın yanıtlanması gerekir. Yanıtlanmaması ya da geri bildirimde bulunulmaması durumunda ise iletişim süreci tamamlanmamış demektir. Bir başka deyişle mesaj yalnızca alıcıya iletilmiştir. Alıcının alıp almadığı, nasıl yorumladığı, nasıl etkisi olduğu konusunda bir fikir yoktur.



Kaynak: Acar, 2012: 19.

Ancak, iletişimin gerçekleşmesi için gerekli (5) ögenin bulunmasına rağmen kimi kez iletişim olgusu gerçekleşmeyebilir. Hatta ilk görünüşte iletişim olmuş gibi görünse de, yapılan iletişimin amacına bakıldığında, asıl amaç olan iletişimin meydana gelmediği görülür. Buna “iletişimsizlik” ya da “gürültü” denir. İletişim olgu ve sürecinde vericinin (kaynağın) verdiği mesaj / ileti, alıcının (hedefin) algılama düzeyi ile kesişmediği durumlarda ya hiç ya da ne kadar kesişiyorsa o kadar iletişim gerçekleşir. İletişim olgu ve sürecinde her iki tarafın algılaması üst üste gelip çakışmıyorsa, çakışmayan alanlarda anlamsal / semantik iletişimsizlik ya da fiziksel gürültü olarak ifade edilen sınırlı iletişim ya da **iletişimsizlik** söz konusudur.



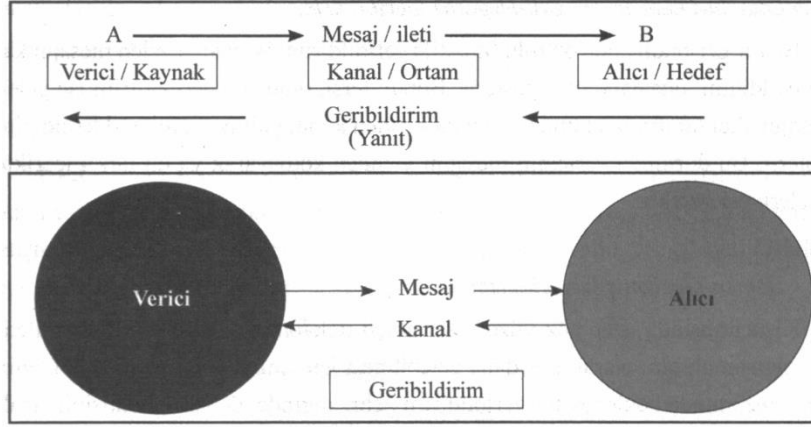
Şekil 1: İletişimsizlik (Aziz, 2013:37)

1.3. İletişim Süreci ve Öğeleri

İletişim olgusu bir anlık değildir, bir başka deyişle, bir anda olup bitmez, bir süreç içerisinde oluşur. İletişim olgusu değişik ortamlarda, değişik amaçlarla gerçekleşen bir ileti aktarımıdır. Bu olguyu yaratan ise farklı özellikleri olan öğelerdir. Bu öğelerin farklı özellikleri ise iletişimin türlerini ortaya çıkarır. İletişim olgu ve sürecinde değişmez olarak kabul edilen (5) öğe vardır:

- Mesajı gönderen ya da başlatan (verici / kaynak)
- Mesajın hedefi (alıcı)
- Aktarılan, verilen bilgi, tutum ve davranış (mesaj / ileti)
- Mesajı ileten ortam (kanal)
- Mesajın alıcı tarafından alınıp alınmadığı (geribildirim)

Tam bir iletişim olgusu ve sürecinden söz edebilmek için bu (5) ögenin bulunması gerekir.



Şekil 2: İletişim Olgu ve Süreci (Aziz, 2013: 32)

1.3.1. İletişim Sürecinin Temel Ögesi: Kaynak/Verici

İletişim sürecinin temelinde **kaynak** bulunmaktadır. Kaynak, iletişimi başlatan, iletmek istediği duygusu, düşüncesi, bir mesajı olan kişi ya da kişilerdir. Kaynak bir düşünceyi, duyguyu, bir anlam yükleyerek çeşitli sözcükler, rakamlar, işaretler, beden hareketleri, yüz ifadeleri gibi sembollerle kodlayarak bir mesaj haline getirendir. Kaynak, seçme, yorumlama, düşünme, algılama ve anlamlandırma ile ürettiği mesajını anlamlı simgeler aracılığıyla kodlayarak belirli bir kod sistemi içinde gönderir. Kaynak sözcüğü İngilizcede “communicator” sözcüğüyle belirtilmekte, sözcüğün Türkçe karşılığı ise “sinyal gönderen”, “konuşan kimse”, “iletişimci” olarak açıklanabilir.

Etkili bir iletişimin gerçekleşebilmesi iletişimi başlatan kişi kaynak olduğuna göre öncelikle kaynağa bağlıdır. Bu nedenle kaynağın sahip olduğu özellikler çok büyük önem taşımaktadır. Kaynağın göndereceği mesaj konusunda bilgi sahibi olması, mesajın kodlanmasını belirleyeceği gibi, alıcıdan beklenen geribildirim de etkileyecektir. Ayrıca, kaynak mesajın nasıl kodlanacağını, diğer bir ifadeyle sözlü ve sözsüz ifadelerin anlamları konusunda bilgili olmalıdır. Mesaj kodlamasında oluşan bir yanlışlık ya da eksik kodlama nedeniyle iletişim istenen biçimde gerçekleşmemektedir (Erdoğan, 1991: 282).

Kaynağın iletişimde başarılı olabilmesi için sahip olması gereken özellikler **güvenirlilik, iletişim becerisi, sevilme, saygınlık, fiziki görünüm, tutumlar, empati yeteneği, eğitim düzeyi, çevresel, toplumsal ve kültürel öğeler**dir (Kağıtçıbaşı, 1996: 168-172; Oskay, 1992: 242-244; Yatkın, 2003: 46-48):

Kaynağın hedefi ikna edebilmesi, inandırabilmesinin en önemli koşulu **güvenilirliktir**. İletişim kaynağının etkileyici olabilmesi için olabildiğince konusunda uzman olmasının ötesinde konu hakkında söyledikleriyle ilgili olarak herhangi bir çıkar gözetmeksizin doğru olarak aktardığına inanılmalıdır. Bu noktada güvenilirlik **dürüstlük** özelliğini de içermektedir. Bununla birlikte alıcının kaynağın kendi tutumunu ve düşüncesini değiştirmeye yönelik bir amacının olmadığına yönelik bir inanca sahip olması durumunda kaynak etkili bir biçimde iletişim kurabilir. Kaynağın sahip olması gereken diğer bir özellik iletişim becerisidir. Çünkü mesaj, sözle verildiğinde, iyi söyleyiş, sözcük zenginliği ve uyumlu söz dizimi iletişim

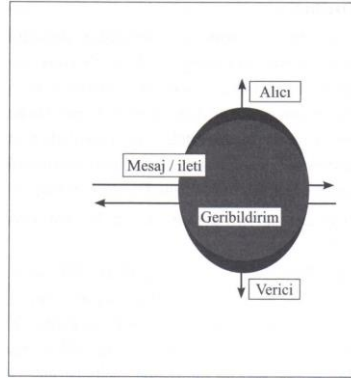
becerisinde önemli olur. Mesaj herhangi bir iletişim aracıyla iletildiğinde ise, aracın seçimi, araca uygun mesajın kodlanması ve süreç içindeki daha birçok faktör etkilidir.

İletişim kaynağının sevilen ve hoş bir kimse olması ilettiği mesajların daha çok benimsenmesinde etkili olabilir. Çünkü genellikle kişiler sevdikleri ve beğendikleri kişilerden gelen mesajları kabul etme eğilimindedir. Ayrıca, saygınlık, genel bir özellik olup, kaynağın aktardığı konuda uzman olması ve alıcının kaynağa saygı göstermesi arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır.

İnsanlar kıyafetleriyle ağırlanır, karakteriyle uğurlanırlar. Bu açıdan, görünüş, kişinin fizik yapısıyla kılık kıyafetinin bir bütünü olarak algılanmaktadır. Seçilmiş düzgün bir kıyafet kaynağın kendisine duyduğu güvenin bir kanıtı olabileceği gibi aynı zamanda karşısındaki hedefe gösterdiği özenin de bir göstergesidir. Öte yandan, iletişim sürecinde kaynağın iletişiminin en önemli etkileyicisi kendi kişiliğidir. **Kişilik**, kaynağın kendisine ait düşünceleri, iletişimi kendisine özgü biçimde oluşturulmasını sağlar. Kişilerin toplumsal norm ve değerleri, çok farklı konulara ilişkin değişik tutumları vardır ve bunlar iletişim sürecine doğrudan yansır. Mesajın etkinliği üzerinde rol oynayan diğer bir unsur da empatidir. **Empati** ya da başka bir deyişle “duygu sezisi” insanların gerçekliğini, nasıl algıladıklarını ve yorumladıklarını bu gerçekliğe ilişkin olarak kendi görüşlerinden vazgeçmeksizin anlama yetisi olarak tanımlanır. Yine ayrıca, kaynağın **eğitim düzeyinin** yüksek olması, mesajların oluşturulması, sunulması ve hedef kitleden gelen mesajların değerlendirilmesi gibi iletişimin tüm aşamalarında etkili olur. Ek olarak, kişilerin iletişimleri **kendi çevresel, toplumsal, ekonomik ve kültürel durumlarını** yansıtmaktadır. Kişilerin toplum içindeki rolleri, konumları, saygınlığı ve belli işlevleri vardır.

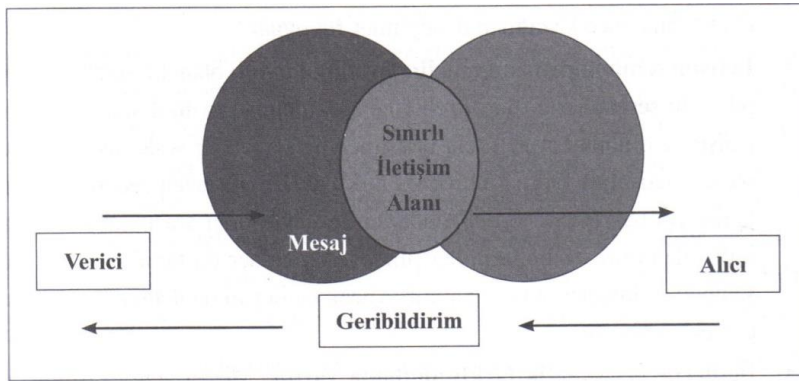
İletişim sürecinde kaynağın üstlendiği belirli işlevler vardır. Sözgelimi;

- İletişimi kaynak / verici başlatır
- Mesajları kaynak / verici seçer.
- İletişim kanalını yani iletişimin hangi ortamlarda aktarılacağı hususunu verici/kaynak belirler.
- Mesajın verilme zamanını verici / kaynak belirler.
- İletişimin amacına ulaşp ulaşmadığı geribildirim /yanıtın gelmesiyle anlaşılır. Tam iletişim, verilen mesajın, alıcı tarafından tam olarak alınması ve anlaşılmasıyla gerçekleşir (Şekil 3).



Şekil 3: Tam ya da Tama Yakın İletişim (Aziz, 2013: 33)

Verici ve alıcının algılama düzeyleri ne kadar yüksek ise, iletişim o derece başarılı olur. Kimi zaman vericinin verdiği mesajların bir kısmı alıcı tarafından algılanır. Buna “sınırlı iletişim” denir. Şekil 3’te görüleceği üzere, verilen mesaj ile alınan mesaj arasında büyük farklılıklar vardır. Bu iletişim sürecinin, yüz yüze olması durumunda, karşılıklı gidiş gelişlerde (soru-yanıt-yorum gibi), iletişimin daha başarılı olması sağlanabilir.



Şekil 4: Sınırlı iletişim (Aziz, 2013: 33)

1.3.2. Mesaj/İleti

Mesaj, kaynak ile alıcı arasında iletişimin kurulmasını sağlayan, sembollerle oluşturulmuş ve belirli bir biçimi, anlamlı bir bütünlüğü olan, iletişim sürecinde aktarılacak istenenleri taşıyan bir ögedir. Alıcı açısından değerlendirildiğinde mesaj bir sinyal ya da sinyallerden oluşan bir uyaran niteliği taşır. İngilizcede “message” olarak ifade edilen kavramın Türkçede karşılığı “mesaj” ya da “ileti”dir. Mesaj, kaynağın alıcıya iletmek istediklerini kodlara ya da simgelere, diğer bir ifadeyle sözlü ya da sözsüz işaretlere dönüştürmesiyle oluşur. Bu noktada mesaj alıcının ne kadar çok duyu kanalına ulaşırsa o denli etkili olabileceği söylenebilir. Ancak, kaynak ve alıcının ortak algılama, anlama ve anlamlandırma süreçlerini kullanmaları gereklidir.

Kod (Düzgü), bir kültür ya da alt kültürün üyelerinin paylaştığı bir anlam sistemidir. Hem göstergelerden hem de bu göstergelerin hangi bağlamlarda ve nasıl kullanacaklarını ve

daha karmaşık iletiler oluşturmak için nasıl bir araya getirilebileceklerini belirleyen kurallar ya da uzlaşımlardan oluşur (Fiske, 1996: 37). Kaynağın alıcıya mesajı iletmek üzere belirli simgelere, işaretlere dönüştürmesine **kodlama**, alıcının kaynaktan gelen mesajı aldığı anda anlamlandırmak ya da yorumlamak için simgeleri, işaretleri tekrar dönüştürmesine yani çözümlemesine **kod açma** adı verilmektedir.

Bu bağlamda, mesajlar **niyet edilerek** oluşturulabileceği gibi, niyet edilmeden de oluşturulabilir, tam olarak düşünerek planlayarak iletilir; bununla birlikte göz seğirmesi, dilin sürçmesi, sesin şiddetinin yüksek olması **niyet edilmeden** ortaya çıkmaktadır. Diğer mesajlar hakkında bilgi veren ya da mesajı haber veren mesajlara **metamesajlar**/üst iletiler adı verilmektedir. Günlük yaşamda kişiler arasında kurulan iletişimde “Anladın mı?” gibi mesajlar kendisinden sonra gelecek/önceki mesaj hakkında bilgi verir.

Mesajın **içerik** ve **ilişki** olmak üzere temel anlamda iki özelliği bulunmaktadır. **İçerik özelliği**, iletişim sırasında kullanılan bilgiyi ya da bilgi düzeyini ifade etmektedir. **İlişki özelliği** ise, kaynağın alıcı tarafından nasıl anlaşılması gerektiğiyle ilişkilidir ve kaynağın sözel ifade biçimine ve sözsüz davranışlarına yansımaktadır. Mesajın hem içerik hem de ilişki özelliği iletişim sonucunda alıcıyı belirli bir davranışa yönlendirme, bir konuda düşündürme gibi etkilerin yaratılmasında belirleyicidir.

Mesajın iletişim sürecinde istenilen etkiyi yaratabilmesi için temel olarak aşağıdaki özellikleri taşıması beklenmektedir (Erdoğan, 1991: 286- 288):

Mesaj Anlaşılır Olmalıdır: Mesajlar anlaşılabilirlik, tür ve içerik açısından ele alınmaktadır. Sözel ve sözel olmayan mesajlar en anlaşılır biçimde sunulmalıdır. Anlaşılabilirlik, kaynak ve alıcının bilgisine, deneyimine ve yeteneğine bağlıdır.

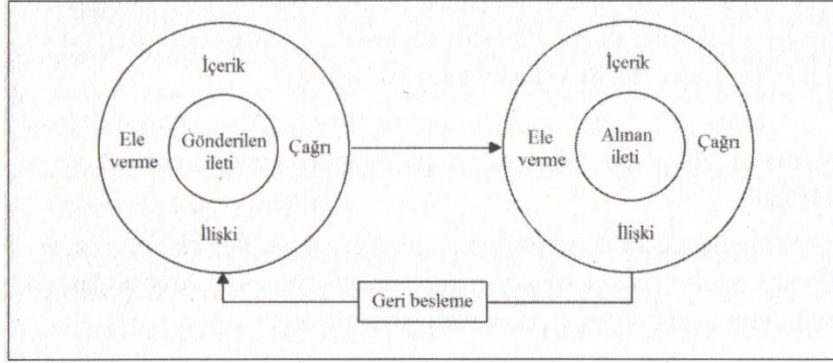
Mesaj Açık Olmalıdır: Açıklık istenen ve beklenen etkinin gerçekleşmesi açısından oldukça önemlidir. Kaynak, gönderdiği mesaj sonucunda alıcıdan belirli bir tepkiyi göstermesini beklemektedir. Bu noktada mesajın alıcısının kim olacağı, hangi alıcının ne yapması gerektiği mesajın genel ifadesi içinde yer almalıdır.

Mesaj Zamanında İletilmelidir: Her iletişimin belirli bir gerçekleşme zamanı vardır. İletişim, mesajın içeriğine uygun olan zaman içinde gerçekleşmelidir. Alıcıdan beklenen davranış ya da tepki de belirli bir zamana bağlı olabilir. Mesajın zamanlamasına dikkat edilmeli, mesajın içeriği zaman konusunda da bilgiler içermelidir.

Mesaj Uygun Bir Yol izlemelidir: İletişimin gerçekleştiği ortam uygun olan bir iletişim ağı seçilmelidir, mesaj bu yolu izleyerek alıcıya gitmelidir. Mesaj uygun yolu izlemeden alıcıya varırsa, etkinliğini kaybedebileceği gibi, aynı zamanda kaynak ile alıcı arasındaki ilişkiye de etki edebilir.

Mesaj Kaynak ve Alıcı Arasında Kalmalıdır: Mesaj kaynaktan alıcıya ulaşana kadar, farklı kişilerden ve aşamalardan geçmektedir. Bu nedenle mesajın kaynaktan alıcıya ulaşması sırasında mesajın içeriğine başka etkenler tarafından çeşitli eklentiler yapılabilir. Ve bu kaynağın temelde iletmek istediği anlama zarar verebilir anlamında bozulmalar oluşabilir.

Ayrıca, **mesajın görünmeyen (4) özelliğine** de değinmek gereklidir. Kaynak, alıcıya mesajı aktarırken mesajın kapsadığı özelliklerini bilinçli bir biçimde kullanabilmesi için onlar hakkında bilgisi olmalıdır. Schulz von Thun (1980) tarafından geliştirilen bu “insanlar arası psikolojik model” iletişim sürecinin açıklanması amacıyla görece değiştirilerek alınmıştır. Daha anlaşılabilir biçime sokulmuştur. Alıcıya gönderilen her iletide ve aynı anda var olan özellikler **içerik, kendini ele verme, ilişki ve çağrıdır**.



Şekil 5: İletinin Dört Özelliği (Albrecht ve ark. 1989'den Aktaran Aktaş ve Kılıç, 2013:71)

1.3.3. Kanal/Oluk/Araç

İletişim sürecinde kaynak ve alıcı arasında mesajın iletilmesini sağlayan yola **kanal/oluk** adı verilir. Kanal ışık dalgaları, radyo dalgaları, telefon kabloları olabilir. Genellikle kanal iletişim aracı olarak da kullanılmaktadır. Bu anlamda, araç, mesajı kanal aracılığıyla aktarabilecek bir sinyale dönüştüren teknik ya da fiziksel bir nesnedir ve aracın özellikleri aracın aktarabileceği kodları belirlemektedir (Fiske, 1996: 36). Marshall McLuhan “Araç mesajın kendisidir” ifadesiyle iletişim aracının aslında mesajın kendisini oluşturduğunu ifade eder.

Bu bağlamda, kanalın sahip olduğu özellikler mesajın alıcıya ulaşmasında önemli bir role sahiptir. Kanal, kaynağın iletişim amacı doğrultusunda, alıcının özelliklerine bağlı olarak seçildiği zaman iletişimde etkililik sağlanabilir.

Kanal, iletilmek istenen mesajın özelliğine bağlı olarak seçilmektedir. Kaynağın gönderdiği mesajın alıcı tarafından doğru bir biçimde alınmasında en büyük etki kanalın kapasitesidir. **Kanal kapasitesi**, kanalın taşıyabileceği sinyal miktarını ifade etmektedir. Bir kanalın taşıyabileceğinden daha fazla sinyal yüklenmesi durumunda yanlış anlaşılmalarda, eksik iletilmeler söz konusu olabilir.

Bu doğrultuda, iletişim sürecinde kullanılan kanallar konuşmayla aktarılan sözcükler, ifade biçimleri, sesler, jestler, mimikler gibi **sunumsal araçlar**, kitap, fotoğraf, resim, heykel gibi ekinse/kültürel ve güzelduyusal/estetik değerlerin iletilmesinde sağlayan **temsili araçlar** ve telefon, radyo, televizyon, internet gibi **mekanik ve teknolojik araçlar** olmak üzere temel olarak üç kategoride incelenebilir (Fiske, 1996: 36; Bıçakçı, 2003: 20).

1.3.4. Alıcı/Hedef

Alıcı, kaynak tarafından gönderilen mesajların hedefidir. Kodlanmış olarak gelen mesajların kodlarını kendi duygu, düşünce, anlayış, algılama, deneyim gibi özelliklerine bağlı olarak çözer. İngilizce’de “receiver” olarak ifade edilen kavram Türkçede “alıcı” ya da “hedef” olarak kullanılmaktadır. Alıcının sembollere dönüşmüş olan mesajları kendi algılama ve anlamlandırma çerçevesinde duygu, düşünce ya da davranışa dönüştürerek olumlu ya da olumsuz bir tepkide bulunması beklenir. Bu anlamda alıcı aynı zamanda mesajın alındığını ya da alınmadığını, anlaşıldığını ya da anlaşılmadığını açıklığa kavuşturur.

Bu bağlamda, alıcının **kavramsal filtresi** (mesajların anlaşılmasını sağlayan tutumlar ve değerler, dil, deneyimler), ve **bilişsel stili** (öğrenme biçimi, bilgi düzeyi, organize etme becerisi, anlayış düzeyi) mesajların yorumlanmasını etkiler. Bununla birlikte alıcının **eşik değerinin** (alıcının duyu organlarının organik olarak hassasiyeti) de, mesajın algılanmasında önemli bir rolü vardır. Mesaj alıcının duyu organlarına ulaştığı zaman, sesli iletişimlerde sesin frekansı duyma eşiğine uygun, görsel ve yazılı mesajlarda ise açık görülecek kadar net olmalıdır. Alıcının kavrayabileceğinden daha fazla mesajın iletilmesi durumunda iletişimin istenen amaca ulaşamaması söz konusu olabilir. Kaynağın ve alıcının eşdeğer bir düzeyde mesajlar iletmesi etkili bir iletişimde önemli bir rol oynar. Buna bağlı olarak alıcının mesajı gönderildiği anlama uygun olarak alıp değerlendirir. Alıcının mesajı almaya istekli olması mesajın doğru olarak yorumlanmasında etkilidir. Eğer alıcı mesaja karşı kayıtsız ya da isteksiz ise, bu durumda mesajı istenildiği biçimde algılamayacak ve beklenen sonuç gerçekleşmeyecektir.

Alıcının kaynağın gönderdiği mesajın kodunu açarak yorumlaması için bilgi düzeyinin de yeterli olması gerekir. Alıcı bu yorumuna ilişkin olarak kaynağa bir geribildirimde bulunmalı, diğer bir ifadeyle bir **tepki** vermelidir. Böylece alıcı da bir kaynak durumuna geçmiş olmakta, iletişimin çift yönlü süreci işlemektedir.

1.3.5. Geribildirim/Dönüt/Geribesleme

İletişim süreci içinde kaynaktan alıcıya ulaşan mesaja karşılık alıcının da kaynağa tepkisini ya da yorumunu belirtmek üzere gönderdiği mesaja **geribildirim/dönüt/geri besleme** adı verilir. İletişim sözcüğü kendisi bir tepkiyi, karşıtlığı, alışverişi, değiş tokuşu anlatmaktadır. İletişim sürecinde geribildirim; denetleme ve gözetleme görevi görür. Geri besleme, hem kaynağın kendine ilişkin öğrenmesine hem de diğer kişilere göre kaynağın kendini ayarlamasına yardımcı olur (Erdoğan, 2002: 45). Geribildirimle iletişim sürecinde alıcı kaynak, kaynak da alıcı durumuna geçmektedir.

Bu çerçevede, geribildirim mesajları, iletişim sürecinde iltifat etmek, övmek, tebrik etmek gibi olumlu durumları ifade eden **olumlu** ya da kişilerarası iletişimde eleştirmek, kaş çatmak, tehdit etmek, sert bir biçimde bakmak gibi olumsuz durumları açıklayan **olumsuz**, “Sen çok tatlı bir insansın.”, “Çok güzel gülüyorsun.” gibi ifadelerle **kişi** ya da “Numarayı tekrar eder misin? “, “Bu söylediğin gerçekten doğru.” gibi ifadelerle **mesaj odaklı**, iş görüşmelerinde sorulan bir sorunun yanıtının görüşmenin sonunda aktarıldığı durumda olduğu gibi **gecikmiş**

ya da kişinin söylediği söze karşılık olarak gülümsemek, mesajı onaylayan bir ifade kullanmak hemen geribildirimde bulunmaya “doğru, evet” gibi ifadelerde bulunmak gibi **hemen**, iletişim sürecinde kaynağın ilettiği mesajı kabul etmeyi, onaylamayı ifade eden **destekleyici** ya da iletişimde kaynağın ilettiği mesajı kabul etmemeyi, yargılamayı, eksiklik bulmayı açıklayan **eleştirel**, kendiliğinden ve tamamen doğru bir biçimde veriliyorsa **düşük** (Örneğin, “Sınava çok mu çalıştın?” sorusuna verilen “Evet, bu sınavı vermek zorundayım.” yanıtı düşük kontrollü bir geribildirimdir) ya da dikkatli bir biçimde belirli bir amaç doğrultusunda hazırlanıyorsa (Örneğin müdürün sorduğu “Bu dosyada bir yanlışlık mı var?” soruya çalışanın “Sanırım yok ama incelemek gerekir.” yanıtı) **yüksek düzeyde kontrol** özelliğine sahip olabilir.

Geribildirim, iletişim sürecinde kaynağa iletişimin etkililiği ya da başarısı konusunda bilgi verir. Buna bağlı olarak kaynak iletmek istediği mesajı yeniden oluşturmakta ya da eksik olduğunu düşündüğü noktalarda değişiklikler yapmaktadır. Yanlış anlaşılmaya neden olan unsurlar varsa bunları azaltmakta ya da tamamen ortadan kaldırmaya çalışmaktadır. Geribildirim iletildiği sürece iletişimde olumsuzlukların yaşanması en aza indirilebilir.

1.3.6. İleri Bildirim

Temel mesajdan önce gönderilen ve temel mesaj hakkında bilgi veren mesajlara **ileri bildirim** denir. İleri bildirim alıcıdan değil, kaynak tarafından verilir. İleri bildirim mesajları iletişim sürecinde çeşitli işlevlere sahiptir.

İleri Bildirimin işlevleri kapsamında **iletişim kanalını açmak** en önemlisidir. İletişim bilgisinden önce iletişim kanallarını açmak için kullanılan mesajlara **fatik iletişim** (phatic communication) denir. Fatik iletişim İleri Bildirim mesajlarının en etkili olanıdır. Bu mesajdan sonra gelecek bilgi kişiler için oldukça normal, beklenen, kabul edilen bir biçimde geldiği için etkili olabilir. Bu durumda kişiler genellikle iletişim kurmaya daha istekli hale gelmektedir.

İleri bildirim mesajlarının üstlendiği diğer işlevler arasında diğer mesajlar hakkında bilgi vermekte ve kişileri haberdar etmek bir başka deyişle mesajın **ön izlenimini sağlamak** işlevi; kişilerarası iletişimde taraflardan birinin diğerinin verdiği mesajı kabul etmeyeceğini ya da olumsuz bir tepki vereceğini, mesajın olumsuzluk içerdiğini haber veren mesajların üstlendiği **inkar etmek** işlevi ve iletişimde taraflardan birinin vereceği yanıtlarla belirli bir rol, durum ya da yer değişikliğiyle ilgili bir kararın olacağını bildirmek üzere **değişikliği bildirmek** işlevi sayılabilir.

1.3.7. Gürültü

Gürültü, iletişim sürecinde ne kaynağın ne de alıcının istediği, iletişim sürecinin doğru olarak işlemesine engel olan tüm unsurlardır. Gürültü genel olarak tüm iletişim sistemlerinde bulunur. Diğer bir ifadeyle, iletişim sürecinde iletişimde bulunan her katılımcının **içsel** ya da **dışsal** faktörler nedeniyle engellenmesi ve bunun sonucunda mesajın iletilmesini ya da mesajın yorumlanmasını olumsuz olarak etkilemesine **gürültü** adı verilir. Sözgelimi; konuşmacının dilinin sürçmesi, güneş gözlüğü takması, sesinin kısık olması gibi, yazılı iletişimde metindeki

dilbilgisel yanlışlar, kağıdın buruşmuş olması, yazı karakterinin okunmayı güçleştirecek bir özellikte olması, telefonda cızırtı olması durumları iletişim sürecinde gürültüye örnek olarak verilebilir.

Bu bağlamda, iletişim sürecinde gürültü çevresel faktörler, anlamsal/semantik faktörler, toplumsal faktörler, sözdizimsel/sentaksik faktörler ve ruhsal/psikolojik faktörler gibi çok çeşitli faktörün etkisiyle ortaya çıkar ve mesajın gönderilmesinde ya da alınmasında sorunların yaşanmasına neden olur.

Gürültü türlerine örnek olarak, iletişim süreci içinde kaynağın mesajı iletmesi ve alıcının mesajı alması sırasında çevresel faktörler nedeniyle ortaya çıkan engeller olarak bilinen **çevresel gürültü** (Örneğin, öğretmenin ders anlatması sırasında öğrencilerin kendi aralarında yüksek sesle konuşmasından ötürü öğretmenin mesajını net olarak iletememesi ve mesajın net olarak algılanamaması); belirli bir bölgede, belirli bir ülkede, bir grup içinde, belirli bir alanda, bir organizasyon içindeki dilin kullanımı ve sözcüklerin anlamlarının oraya ait olması nedeniyle anlamda sorunlar yaşanmasına yol açan anlamsal/ semantik gürültü; (Örneğin, “çocuk” sözcüğü yerine Trakya’da “kızan”, Karadeniz bölgesinde “uşak” sözcüğünün kullanılması) ; kişilerin anadilinin dışında iletişim kurarken karşılaşılabilecek **sözdizimsel/Sentaksik gürültü** (Amerikalı’nın “ben var gitmek” şeklinde gitmek istediğini ifade etmesi); iletişim süreci içinde bulunan katılımcıların toplumsal beklentileri ve istekleri nedeniyle ya da genellikle önyargıların, kişilerin belirli kurallara uymak istememesi gibi nedenlerle mesajları engelleyen **toplumsal gürültü**; iletişim sürecindeki katılımcıların stres, düşünceli olma ya da sıkıntılı olma gibi psikolojik nedenlerle mesajların etkili bir biçimde iletilmesinin ve alınmasının engellenmesi durumunda ortaya çıkan **ruhsal/psikolojik gürültü** ve iletişim sürecinde bulunan kaynak ya da alıcının fizyolojik olarak bir rahatsızlık durumu söz konusu olduğunda ortaya çıkan **fizyolojik gürültü** (Örneğin, iletişim sırasında kaynağın başının ağrması, tansiyonunun düşmesi) verilebilir.

Tablo 1: **Gürültü Tipleri** (Devito, 2004: 18’den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:19)

Gürültü Tipi	Tanımı	Örnekler
Fiziksel (Physical)	Mesajın doğru olarak aktarılmasını engelleyen tüm çevresel faktörler,	Arabanın fren sesi, güneş gözlüğü takmak, inşaatta tamir sesi vb.
Fizyolojik (Physiological)	İletişimde bulunan kişilerin kendileri ile ilgili fiziksel engeller.	Görme bozuklukları, duymada kayıplar, eklemlerle sorunları, hafıza kayıpları, baş ağrısı vb.
Psikolojik (Psychological)	Bilişsel ve zihinsel engeller.	Önyargılar, iletişime kapalılık, gerçekçi olmayan beklentiler, aşırı duygu yükü vb.

Semantik (Semantic)	İletişimde bulunan tarafların farklı anlamlar atfetmesi.	Dil farklılıkları, diyalektik farklılıkları, aşırı karmaşık ifadeler kullanmak, jargon kullanmak vb.

1.3.8. Ortak Deneyim/Yaşam Alanı

İletişim süreci içinde mesaj çeşitli işaretler/ simgelerden oluşmaktadır. Kişiler sahip oldukları bu simgeleri toplumsal yaşam içinde edinmekte ve belleklerine almaktadırlar. Kişilerin olayları ya da nesneleri algılaması ve anlamlandırması bu simgeleri öğrenmesiyle edindiği anlamlara dayanmaktadır. Anlamlar, uzun süreli olgulardır ve kişilere olayları değerlendirme için bir çerçeve sunarak toplumsal yaşamı kolaylaştırır. **Anlam**, genel olarak kişilerin toplumsal etkileşimi sürecinde oluşan, karşılıklı anlaşmayı sağlayan düşünsel çağrışımlardır (Mutlu, 1994, 9). Bu bağlamda kişilerin belirli bir an ya da duruma ilişkin olarak gönderilen mesajları anlaması, sahip olduğu bilgi yükü/bağıntılar çerçevesinde gerçekleşebilir. Eğer kaynak, alıcının sahip olduğu bu bilgi yükü çerçevesinin dışında mesaj gönderirse alıcı kod açımını tamamıyla yapamayacağı için **anlamlandırma** da tam olarak gerçekleşemeyecektir. Bu noktada kaynak ve alıcının referans/bağıntı çerçeveleri ne kadar birbiriyle örtüşüyorsa ya da kesişiyorsa iletişimde algılamının boyutu o denli büyük olacaktır.

Bu çerçevede, kaynak ve alıcının ortak özelliklere sahip olmasına, bir kişinin iletişim sürecinde iletişim yeteneğini etkileyen deneyimlerin toplamına **ortak deneyim alanı** adı verilmektedir. Kimi kaynaklarda **ortak deneyim alanı; ortak deneyim alanı, ortak tecrübe alanı, ortak yaşam alanı, ortak referans çerçevesi** kavramlarıyla da ifade edilir.

İletişim, kaynak ve alıcının ortak anlamlar dünyasında gerçekleşmektedir. Karşılıklı olarak etkileşimde bulunan kaynak ve alıcının aynı ya da benzer anlamlara, diğer bir ifadeyle aynı ya da benzer toplumsal ve ekinel özelliklere sahip olması benzer anlamları zihinde canlandırmalarını ve anlamlandırmalarını sağlar. Kaynak ve alıcının birbirinden oldukça farklı eğitim düzeyine sahip oldukları düşünüldüğünde, eğitim düzeyi daha düşük olan kişinin mesajı anlaması, eğitim düzeyi yüksek olan kişinin de mesajı ifade etmesi güçleşmektedir. Örneğin, aynı işyerinde çalışan iki mühendis ortak bir dil kullanmakta, bu nedenle de iletişim kurmada daha az sorunla karşılaşmaktadırlar. Farklı ülkelerden gelen öğrenciler iletişim kurduklarında farklı ekinel özelliklere sahip olmaları nedeniyle iletişim sorunları yaşayabilmektedirler. Ebeveyn ve çocuk arasındaki iletişimde de, çocuklar ebeveynlerin deneyimlerine sahip olmadıkları için iletişim çatışmaları ortaya çıkabilmektedir.

Bu bağlamda, kişilerin sahip oldukları deneyim alanlarına bağlı olarak aynı nesneye farklı anlamlar yüklenmesi ve bu nedenle yanlış anlamaların yaşanması kaçınılmaz olmaktadır. Örneğin, Türkiye’de düğünde gelinin beyaz renkte bir gelinlik giymesi saf olma ve mutlulukla özdeşleştirilmektedir. Japonya’da ise düğünlerde siyah kıyafetler, cenaze törenlerinde beyaz renkli elbiseler giyilir. Bu nedenle bu iki farklı ekinen gelen kişilerin beyaz renkli kıyafetlerle ilgili mesajları farklı anlamlandırması oldukça doğaldır. Ortak deneyim alanının bulunmaması durumunda kişilerin ortak bir dili birlikte yaratarak anlam oluşturmaları gerekir.

1.3.9. Ortam/Bağlam

İletişim her zaman bir ortam içinde gerçekleşmektedir. **Bağlam/ortam** kavramı, en geniş anlamıyla içinde dilsel birimlerin kullanıldığı toplumsal durum olarak ifade edilebilir. Fiziksel bileşenlerin yanında gönderici ile alıcının kimlikleri, kişilerin beyinde yer etmiş olan çok geniş bir ruhsal, ekinel ve toplumsal oluşumlar olarak da açıklanmaktadır. Bağlam, iletişim tarzını belirleyici bir rol oynar. İletişimde birden fazla bağlam (duygular, statü, mekan gibi) bulunmakta ve bu çoklu bağlamlar iletişimin çerçevesini oluşturmaktadır. Örneğin arkadaşlık ortamındaki bir konuşmayla, iş yerinde bir iş toplantısındaki konuşma biçimi bağlam nedeniyle farklılık gösterecektir.

Bu çerçevede, bağlam fiziksel, ekinel/ kültürel, toplumsal-duygusal, tarihsel ve zaman olmak üzere çok boyutludur.

Fiziksel bağlam, iletişimin gerçekleştiği somut çevredir. Örneğin, en iyi arkadaşının sorunlarını çok kalabalık ve gürültülü bir kafede duymaya çalışan bir kişi çevresel faktörlerin etkisiyle mesajı doğru olarak ya da tam olarak anlayamayabilir. Öte yandan, iletişim süreci içinde bulunan **ekinsel** unsurlar, kurallar, roller, normlar iletişimi etkiler. Bunun yanı sıra, kişiler arasında kurulan iletişimde, iletişimin doğası etkili olduğundan, örneğin iletişim kuran kişilerin yakın arkadaş olup olmadıkları (toplumsal-duygusal açıdan) destekleyici mesajlar vermelerini de etkileyebilmektedir. Ayrıca, mesajın gönderildiği süreç içerisindeki koşulları ifade eden **tarihsel bağlam** ve de **zaman bağlamı** (Örneğin, aynı konu hakkında gece saat 03:30'da telefonla arayan bir arkadaşla kurulan iletişimle, gündüz saat 15:30'da telefon eden bir arkadaşla kurulan iletişim farklı olacaktır) .

Her ortam/bağlam farklı çağrışımlara sahip olduğu için, iletişim sürecinde mesajın anlamlandırılmasında belirleyici bir faktördür. Bağlam, neyin neyle ilişkili olduğu ya da neyin neyle birlikte düşünülmesi gerektiğinin çerçevesini çizer. Kişiler genel olarak ortamla ilgili olarak çok sayıda değere sahiptir; bu değerler aynı zamanda kişilerin belirli beklentiler içinde iletişimde bulunduğu kişileri, mesajları ve iletişim sürecini anlamalarını sağlar. Kişinin sahip olduğu deneyimler, çağrışım yaratarak iletişimi algılamayı ve yorumlamayı etkilemektedir. İletişim sürecinde ortam, kaynak ve alıcı tarafından farklı biçimde algılandığı ve yorumlandığı zaman aynı anlamların paylaşılması olanaklı değildir artık. Her iki tarafın da mesaja aynı anlamı vermesi durumunda ise ortama/bağlama verdikleri anlam belirleyici bir rol oynar.

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

İletişim özünde insansal bir edimdir. Doğadaki diğer canlılarla da iletişimsel edim olarak kabul edilebilecek nitelikte birtakım davranışlar görülse bile bunların daha çok içgüdüsel olduğu göz ardı edilmemelidir. İletişim ise amaçlı, planlı ve isteğe bağlı bir edimdir. Bunun için de akıl ve duygu gereklidir. Düşünme, sezgi ve hissetme ise yalnızca insana özgü özelliklerdir.

İletişim çok farklı araçlarla, simge kullanımıyla biçimlenir. Buna göre iletişim aracılı ve aracısız olabilmekte, sözlü, sözsüz, yazılı ve görsel simgelerle gerçekleştirilir. Hangi tür ve biçimde olursa olsun iletişimsel bir edimin gerçekleşmesi için bir tarafta mutlaka bir gönderici, diğer tarafta ise alıcı ya da hedef olmalıdır. Gönderici bir takım iletiler göndererek kendi isteği doğrultusunda harekete geçirmek, belli bir davranış biçimine, belli bir tutum ve tavır alışa yönlendirmek ister. Bu da iletişimsel edimin başlaması demektir. Karşılıklı ilişki ve etkileşim biçiminde gerçekleşse bile her iletişimsel edimde mutlaka bir etkin, bir de edilgin taraf vardır. İletişimsel edimi başlatan etkin tarafın amaç ve niyetidir.

İletişim, çeşitli özelliklere göre türlere ayrılır. Bu özellikler; iletişimde bulunan tarafların hangi ortamlarda, hangi kanalları kullanarak mesajları gönderip aldıkları, araç kullanıp kullanmamaları, verici ve alıcının konumları, sayıları, iletişimin amacı gibi özelliklerdir.

İletişim türlerinde bir diğer gruplandırma iletişimin göze, kulağa ve hem göze hem kulağa seslenmesine göre yapılabilir: **Sessel İletişim ve Görsel İletişim ve Görsel-Sessel İletişim.**

Son olarak, yapılan çeşitli araştırmalar sonucu, toplumların kullandığı iletişim türleri içerisinde çoktan aza; genelden özele doğru bir '*İletişim piramidi*' oluşturulmuştur.

* Piramidin 1. basamağında ya da tabanında "İçsel İletişim" vardır. Her insan kendi duygularını, düşüncelerini içsel olarak dile getirir, analiz eder, yorumlar ve diğer iletişim türleriyle bildiği, öğrendiği, gözlemlediği iletileri de yine kendi duygularıyla alır, karşılaştırır, yorumlar. İnsan sürekli iç dünyasıyla iletişim içerisinde. İnsan en çok, kendisiyle konuşur.

* Piramidin 2. basamağında "Kişilerarası İletişim" vardır. İnsan toplum içinde günlük yaşamını sürdürmek için iletişimde bulunur, bulunmak zorundadır.

*Piramidin 3. basamağı ise, bireylerden oluşan gruplarla / takımlarla yapılan iletişimdir. Bu gruplar, bireyin içinde bulunduğu ortama; kendi sosyal ve ekonomik statüsüne bağlı olarak değişebilir.

*Piramidin 4. basamağı kamusal iletişimdir. Yine birey, geniş halk kitleleriyle farklı iletişim amaçlarını gerçekleştirmek için iletişimde bulunur. Bu diğerlerine göre daha sınırlıdır.

* Piramidin 5. basamağını ise, kişinin iş yaşamı olduğu varsayıldığında, iş yaşamındaki iletişimi yani "Örgütsel İletişim" oluşturur. Buradaki iletişimin yoğunluğu, bireyin iş yaşamındaki konumu, örgüt içerisindeki gereksinimi olan iletişimin tipi ve türü belirler.

* Piramidin 6. basamağını oluşturan iletişim türü, “Kitlesel İletişim”dir. Bu tür bir iletişimin piramidin üstlerinde yer alması gerçekçi gibi görünmese de, görelî olarak doğru kabul edilmesi gerekir. Kitlesel İletişim her ne kadar günlük yaşantımızın ayrılmaz bir parçası olarak gözükmüyorsa da, sosyolojik olarak, sürekli iletişimde bulunmamız da gerekemeyebilir.

*Piramidin 7. basamağında ise “Uluslararası İletişim” olgu ve süreci vardır. Bu iletişim türü, hemen hemen tüm toplumlar için sınırlı olmakla birlikte vardır. Ülkeler birbirleriyle olan her türlü iletişimi “Uluslararası İletişim” yöntem ve tekniğiyle çözümlerler.

*Piramidin en tepesinde “Kültürlerarası İletişim” vardır. Küreselleşen / globalleşen dünyamızda toplumların birbirine gereksinimi olduğu bilinmekle birlikte, başka bir kültürle tanışmadan, iletişim kurmadan da yaşam sürdürülebilmektedir.



Şekil 6: İletişim Bağlamına Göre İletişim Piramidi

Toplumsal yaşamda iletişimin olmadığı hiçbir yer düşünülemez. İnsanoğlunun teknolojik gelişmelere rağmen yaşadığı iletişimsizlik sorunlarından, iletişim çatışmalarından, iletişim kazalarından çoğu zaman rahatsızlık duyduğu da bir gerçektir. Neden etkili ve etkin iletişim kuramıyor insan? Sağlam temeller üzerine şekillendirilmiş iletişim nasıl kurulur? Etkili bir iletişim sürecini yaşayabilmesi ve yaşatabilmesi için bireyin sahip olması gereken temel iletişim becerileri nelerdir?

Uygulamalar

Günlük yaşamınızda iletişimin önemini gözlemleyerek öneminin ayırdına varıp varmadığınızı sorgulayınız.

Uygulama Soruları

İletişim kavramını size hangi diğer kavramları çağrıştırmaktadır? Neden? Açıklayınız.

Bölüm Soruları

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

- 1) Duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına anlatılmasına ve geri bildirim alınmasına iletim denir.
- 2) Noam Chomsky, “Araç iletidir.”_diyerek iletişimde iletinin gönderildiği aracın ya da kanalın önemini vurgulayan kişidir.
- 3) Bireyin kendisi etkin ve etkili bir iletişimin temelidir.
- 4) Kaynağın iletişimde başarılı olabilmesi için sahip olması gereken özellikler güvenilirlik, iletişim becerisi, sevmek, saygınlık, fiziki görünüm, tutumlar, sempati yeteneği, eğitim düzeyi, çevresel, toplumsal ve kültürel öğelerdir.
- 5) İletişimde sadece Kaynak ediltendir.

YANITLAR:

1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: İLETİŞİM

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: MARSHALL MCLUHAN

3) DOĞRU

4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KAYNAĞIN İLETİŞİMDE BAŞARILI OLABİLMESİ İÇİN SAHİP OLMASI GEREKEN ÖZELLİKLER GÜVENİRLİK, İLETİŞİM BECERİSİ, SEVİLMEK, SAYGINLIK, FİZİKİ GÖRÜNÜM, TUTUMLAR EMPATİ YETENEĞİ, EĞİTİM DÜZEYİ, ÇEVRESEL, TOPLUMSAL VE KÜLTÜREL ÖĞELERDİR

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KAYNAK ETKİNDİR.

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

- 1) Kaynakta olması gereken özellikler çerçevesinde aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?
 - a) Etkileyici bir iletişimden söz edebilmek için kaynağın güvenilir olması gerekmektedir.
 - b) İletin (mesajın) etki derecesi üzerinde rol oynayan diğer özellikler yaş, cinsiyet, din, ekonomik düzey, eğitim düzeyi ve toplumsal statüdür.
 - c) Görünüş, kişinin fiziksel yapısıyla, giyiminin bir bütünü olarak algılanmalıdır.

- d) İletinin etkinliği üzerinde rol oynayan bir diğer öğe de sempatidir.
- e) Kaynağa duyulan güven, iletişim sürecinin başarısını etkilemektedir.
- 2) İletişimin amaçları arasında aşağıdakilerden hangisi yer almaz?
- a)Bilgilendirmek
- b)İkna etmek
- c)Eğitmek
- d)Polemik yaratmak
- e)Eksik bilgiyi gidermek
- 3) Aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
- a) İletişim birey için gereksizdir.
- b) İnsan iletişim kurma konusunda yetersiz bir varlıktır.
- c) İletişim yinelemez ve tersine çevrilemez.
- d) İletişimsiz yaşam en rahat yaşamdır.
- e) İletişimde en önemli öğe kaynaktır.
- 4) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi yanlıştır?
- a) İletişim saç biçimimizdir.
- b) İletişim gazetedir, dergilerdir.
- c) İletişim sadece konuşmaktır.
- d) İletişim bilgi, duygu ve düşüncelerin karşılıklı aktarımıdır.
- e) İletişim anlamların paylaşımıdır.
- 5) Öğretmenin ders anlatması sırasında öğrencilerin kendi aralarında yüksek sesle konuşmasından ötürü öğretmenin mesajını net olarak iletememesi ve mesajın net olarak algılanamaması hangi tür gürültüdür?
- a) Çevresel gürültü
- b) Sözdizimsel/Sentaksik gürültü
- c) Toplumsal gürültü

d) Ruhsal/psikolojik gürültü

e) Fizyolojik gürültü

YANITLAR: 1) d, 2) d, 3) c, 4)c, 5) a

Yararlanılan Kaynaklar

Aktaş, Yaşar ve Kılıç, Kenan, **Bir Bakışta İletişim**, Ankara, Paradigma Akademi Yayınları, 2013.

Aziz, Aysel, **İletişime Giriş**, İstanbul, Hiperlink Yayınları, 2013.

Bıçakçı İlker, **İletişim ve Halkla İlişkiler**, Ankara, MediaCat Yayınları, 2003.

Cereci, Sedat, **İletişim Kurmak İnsan Olmaktır**, İstanbul, Metropol Yayınları, 2002.

Dökmen, Üstün, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, 1997, (14. Baskı).

Erdoğan, İrfan, **İletişimi Anlamak**, Ankara, Erk Yayınları, 2002.

Fiske, John, **İletişim Çalışmalarına Giriş**, Ankara, Ark Yayınları, 1996, (Çev. Süleyman İrvan).

Gürüz, Demet ve Temel Eğinli, Ayşen, **İletişim Becerileri**, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2008.

Güz, Nükhet vd, **Etkili İletişim Terimleri**, İstanbul, Inkilap Yayınları, 2002.

Kağıtçıbaşı, Çiğdem, **Yeni İnsan ve İnsanlar**, Ankara, Evrim Yayınları, 1996.

Mutlu Erol, **İletişim Sözlüğü**, Ankara, Ark Yayınevi, 1994.

Oskay, Ünsal, **19. Yüzyıldan Günümüze Kitle İletişiminin Kültürel İşlevleri**, İstanbul, Der Yayınları, 1982

Oskay, Ünsal, **İletişimin Abc'si**, İstanbul, Simavi Yayınları, 1992.

TDK Sözlük, 1983.

Usluata, Ayseli, **İletişim**, İstanbul, İletişim Yayınları, 1994.

Voltan Acar, Nilüfer, **İnsan İlişkileri İletişim**, İstanbul, Nobel Yayın Dağıtım, 2012, (3.Basım).

Yatkin, Ahmet, **Halkla İlişkiler ve İletişim**, Ankara, Nobel Yayınları, 2003.

Yıldız, Şerife, **Dil Kültür İletişim ve Medya**, Ankara, Sinemis Yayınları, 2005.

Zıllıoğlu, Merih, **İletişim Nedir**, İstanbul, Cem Yayınevi, 1993, (4.basım).

2. ETKİLİ İLETİŞİM KAVRAMI VE SÜRECİ

Bölüm Yazarı:

Prof.Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

2.1. Etkili İletişimin Önemi

2.2. Etkili İletişim Becerileri

2.2.1.Kendini Tanımak

2.2.2.Kendini Açmak Ve Kendini Doğru İfade Etmek

2.2.3.Karşıdakini Etkin Ve İlgiyle Dinlemek

2.2.4.Empati Kurabilmek

2.2.5.Hoşgörü ve Önyargısız Olmak

2.2.6.Eleştirilere Karşı Açık Olmak

2.2.7.Sözsüz İletişim Unsurlarını Doğru Kullanabilmek.

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) **Etkili** İletişim ve **Etkin** İletişim arasında bir fark var mıdır? Tartışınız.
- 2) **Beceri** kavramının tanımını yapınız ve İletişim Becerileri olarak bildiğiniz becerileri açıklayınız.
- 3) **Edilgen** dinleme ile **etkin** dinleme kavramlarını tanımlayarak, etkili bir dinleme yapabilmek adına gerekenleri açıklayınız.
- 4) **Empati** nedir? Empatinin gerçekleşmesi için gerekli olan öğeler nelerdir, açıklayınız.
- 5) Aynı sistemin iki oluşturucusu olan **sözlü**/sözel iletişim ve **sözsüz**/sözel olmayan iletişimin arasındaki farkları karşılaştırarak, tartışınız.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Etkili İletişimin önemi	Etkili İletişimin önemini kavrayabilmek.	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
Etkili İletişim Becerileri	Etkili iletişim için gerekli olan becerileri ortaya koyabilmek	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

- **İletişim:** Sözlü ve sözsüz iletiler aracılığıyla karşılıklı olarak duygu, düşünce bilgi aktarımı.
- **Etkili İletişim:** Beden dili, sözcüklerin dili, ses ve nefes kullanımı, kişilerin temsil sistemleri, sevgi dilleri, empati kurma yöntemleri gibi konuların bilinmesi ve uygulanmasıyla başarılı, uyumlu, dengeli iletişim kurma süreci.
- **İletişim Becerileri:** Sözel mesajlarla sözel olmayan mesajları uyumlu olarak kullanarak açık ve öz “ben” diliyle konuşabilme, etkin dinleyebilme, bireyin karışısındaki kişilerle etkin ve etkili ilişkiler kurabilmesini sağlayan, bireyin toplum içinde yaşamını kolaylaştıran saygı ve empati temelli davranışlar bütünü.
- **Sözlü İletişim:** Kaynak ve alıcı arasındaki konuşmanın her türü; yazılmış ya da yazılmamış sözcüklerin söylenmesiyle gerçekleşen ses ve işitmeye dayalı iletişim türü.
- **Sözsüz İletişim:** Söz dışındaki sesleri de içeren, sözel olmayan göstergelerden oluşan iletişim düzgüleri.
- **Empati:** İnsan gelişimi ve ruh sağlığı için gerekli olan empati etkili iletişimin en temel ögesidir. Empati /eşduyum/duygudaşlık bir başkasının duyguları, içinde bulunduğu durum ya da davranışlarındaki güdüyü anlamak ve içselleştirmek anlamına gelmektedir.
- **Etkin Dinleme:** Alıcının/Hedefin iletişim sürecinde güdültüye en az oranda maruz kalarak iletiyi tam ve doğru olarak algılama becerisi.
- **Jo-Hari Penceresi:** Kişinin kendinin farkına varmasında ya da kendine yönelik bir farkındalık geliştirmesinde bir bakış açısı sağlayan ve yol gösterici bir nitelik taşıyan model. Modelde kişinin benliğine ilişkin tüm boyutlar ifade edilmektedir; Jo-Hari Penceresi önemlidir çünkü kişinin kendisi hakkında bildiklerini ve farkında olduklarını ortaya koyması ve bilmediklerini öğrenerek geliştirebilmesini sağlamaktadır. Özelliği ise benliğin birbirinden bağımsız parçalarını değil, birbiriyle karşılıklı etkileşim içerisinde olan boyutlarını vurgulamasıdır.

Giriş

İnsanlar arasında bilgi, duygu, düşünce paylaşımıdır iletişim. İletişim kurmak insanın temel gereksinimlerinden biridir hava-su gibi. Bireyin iletişim kurduğu birimler ailedir, okuldur, iştir, arkadaşlardır, eştir, kurumlardır hatta devlettir. Bu nedenledir ki her birimle farklı iletişimler kurmak, bu iletişimleri dengede tutmak, anlaşılır, algılanabilir olmak; kişinin bireysel, ruhsal, sosyal konumunu belirleyen gerekliliktir. Yine bu nedenle her alanda her birimle sağlıklı iletişim kurmayı başarmanın; sağlıklı iletişim kurmanın temel doğruları vardır.

Etkili iletişim kurmanın temel doğrularının yanında, özel iletişim durumları için farklı ve ayrıntılı kuralları vardır. Bir öğrencinin öğretmeniyile kurduğu iletişimle, işe girmek üzere görüşme yapanın kurduğu iletişim, iş toplantılarında kurulan iletişim, aile arasında kurulan iletişim farklıdır.

Etkili iletişim, beden dili, sözcüklerin dili, ses ve nefes kullanımı, kişilerin temsil sistemleri, sevgi dilleri, empati kurma yöntemleri gibi konuların bilinmesi ve uygulanmasıyla daha başarılı, uyumlu, dengeli hale getirilebilir.

Etkili iletişim sözlü ve/ya da sözsüz iletişim unsurlarının doğru ve etkin kullanılmasıyla gerçekleşir. Sözlü iletişimde bir başka deyişle sözlerle kurulan iletişimde sözcükler ve kullanım şekli önemlidir çünkü aynı sözcüğü çok farklı sesleterek farklı sonuçlara gidilebilir. Sözsüz iletişimde ise, gözler, kıyafet, duruş, mimikler, dokunma, eller, oturuş şekilleri önemlidir çünkü her biri bir bütün olarak değerlendirildiğinde belli bir mesajı aktarır.

2.1. Etkili İletişimin Önemi

Etkili iletişim, iletilmek istenilen mesajı karşıdaki kişi/kişilere amaçlanan/niyet edilen bir biçimde iletebilmek, istenileni elde etmek ve beklenen tepkiyi oluşturmaktır.

Kısaca, kaynağın alıcıya, alıcının da kaynağa kendini ifade etmesi olarak tanımlanan etkili iletişim, iletişim becerilerinin artırılmasını, güçlendirilmesini gerektiren bir süreçtir. Bu bağlamda, iletişimi başlatan kişinin/kaynak öncelikle ne söyleyeceğini bilmelidir; bunu ne zaman ve nerede, en iyi nasıl söylemenin daha uygun olacağına karar verebilmelidir; olayları basit bir şekilde anlatabilmelidir; akıcı bir dille, göz teması kurarak konuşabilmelidir ve dikkatini yoğunlaştırarak, ilettiği mesajların alınıp alınmadığını fark edebilmelidir.

Etkili iletişimin önemini bu bağlamda maddeler halinde aşağıdaki gibi sıralamak olanaklıdır (Küçükaslan, 2014:169):

1. Etkili iletişim sayesinde, insanlar başkalarını daha iyi anlayabilir, kendini daha iyi ifade edebilir.
2. İnsanlar birbirleriyle içten ilişkiler kurabilir.
3. İnsanlar birbirlerine karşı daha saygılı ve hoşgörülü olabilir.
4. Başkalarını daha az incitir, karşısındakine saldırmadan düşüncesini savunabilir, karşısındakiyle onu kırmadan tartışabilir.
5. Doğru bilgilere daha çabuk ulaşabilir.
6. Gereksiz tartışmalar önlenir.
7. Öfke, korku ya da çekingenliğin önüne geçilebilir.
8. Başkalarına yöneltilen eleştiriler daha yapıcı hale getirilebilir.
9. Düşünce ve önerilere daha kolay destek bulunabilir.
10. İnsanlarla daha rahat işbirliği yapılabilir.
11. İş ortamında birlikte çalışan insanları yönetme ve yönlendirmede çok daha az zaman ve enerji harcanır.
12. Zor insanlarla daha kolay başa çıkılabilir.
13. Başkalarının düşünce, deneyim, alışkanlık ve tutumlarından daha çok yarar sağlanabilir.

2.2. Etkili İletişim Becerileri

İletişimin amacı, kısaca sorunlarımızı çözmek, gereksinimlerimizi karşılamak olsa gerek. Etkili iletişim nasıl kurulur ve hangi davranışlarımız etkili iletişim olarak tanımlanabilir?

Etkili iletişim kurabilmek için öncelikle karşımızdaki kişilere saygı duymak, onların varlığını kabul etmek, onlara değerli olduklarını hissettirmek, onları olduğu gibi benimsemek gereklidir. Abartıdan uzak, olduğu gibi davranmak da bu bağlamda önemlidir. Özellikle de etkili iletişimin temelinde bireyin kendini tanıması, kendi değerlerinin ve tutumlarının farkında olması ve kendine güven etkili bir iletişim kurabilmesinde önemlidir.

Bu bağlamda, Kendini tanımak, Kendini açmak ve kendini doğru ifade etmek; Karşımızdakini etkin ve ilgili dinlemek, Empati kurabilmek, Hoşgörülü ve önyargısız olmak, Eleştirilere karşı açık olmak ve Sözsüz iletişim unsurlarını (Beden dili, mekan dili, göz teması gibi) etkili kullanmak bireyin etkili iletişim kurabilmesi için sahip olması gereken beceriler olarak görülmektedir.

2.2.1. Kendini Tanımak

İletişim süreci boyunca kişinin kendi/özü çok önemlidir. Kişinin “kendi/özü” **kendini kavrama, kendinin farkına varma ve kendine güven/saygı** olarak üç boyuttan oluşmaktadır. (Gürüz ve Eğinli, 2008:7)

Kendini kavrama kişinin kendisi hakkında hissettikleri ve düşündükleridir. Diğer bir ifadeyle kişinin kendi tutumları, inançları hakkında ne kadar bilgiye sahip olduğudur. Kişinin kendini kavraması (4) kaynak aracılığıyla gelişmektedir. Birincisi kişinin diğerleri tarafından açığa çıkarılan imajı, ikincisi, kendisi ve diğerleri arasında yaptığı karşılaştırmalar, üçüncüsü kültür yoluyla öğrendikleri, dördüncüsü de kendi düşünceleri ve davranışlarını değerlendirmesi ve yorumlamasıdır.

Kişi içinde yaşadığı toplumda ebeveynleri, öğretmenleri, medya gibi inançları, değerleri, tutumları ve daha birçok konu hakkında bilgi edinir. Bu öğrendiklerini ne derece başarılı olarak yerine getirdiği ya da gerçekleştirdiği kendini kavramasında çok önemlidir. Bu öğrenmeler kendisini karşılaştırmasında bir anahtar niteliğindedir.

Kendinin farkına varma/Öz farkındalık ise kişinin kendisi hakkında ne derece bilgi sahibi olduğunu gösterir. Kişi neyi neden yaptığı hakkında kendisini anlayabiliyorsa ve bunu açıklayabiliyorsa kendisinin farkındadır. Kişinin kendinin farkına varmasında ya da kendine yönelik bir farkındalık geliştirmesinde Jo-hari Penceresi bir bakış açısı sağlamakta ve yol gösterici bir nitelik taşımaktadır.

Modelde kişinin benliğine ilişkin tüm boyutlar ifade edilmektedir; Jo-Hari Penceresi önemlidir çünkü kişinin kendisi hakkında bildiklerini ve farkında olduklarını ortaya koyması ve bilmediklerini öğrenerek geliştirebilmesini sağlamaktadır. Özelliği ise benliğin birbirinden bağımsız parçalarını değil, birbiriyle karşılıklı etkileşim içerisinde olan boyutlarını vurgulamasıdır.

	Kendisi tarafından bilinen	Kendisi tarafından bilinmeyen
Başkaları tarafından bilinen	Açık	Görünmeyen
Başkaları tarafından bilinmeyen	Gizli	Bilinmeyen

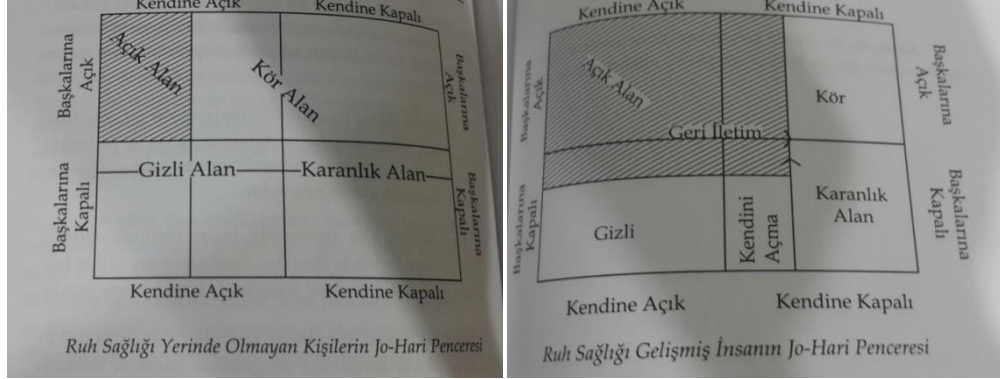
Şekil 1: Jo-Hari Penceresi (Kaynak: Gürüz ve Eğinli, 2008:9)

Açık Benlik boyutu, kişinin kendisi hakkında bildiği, tutumları, davranışları, güduları, istekleri, duyguları ve düşüncelerinin bulunduğu, kendisi hakkında bildiklerini ve paylaşmak istediği özelliklerini başka kişilere anlatması, ifade etmesi, yansıtmasıdır. Kişinin açık benliğinin boyutu, kişinin içinde yer aldığı ortama, etkileşimde bulunduğu kişi/kişilere, kişinin istekliliğine bağlı olarak farklılık gösterir. Kendini daha rahat ifade edebildiği ya da ortaya koyabildiği ortamlarda, destekleyici ve huzurlu hissettiği kişilerle olduğunda açık benliğini büyütebilmekte, bunun tam tersi hissettiği durum ve kişilere karşı ise açık benliğini küçültmektedir. Etkili iletişim açısından, eğer kişi diğer kişi/kişilerle kurduğu iletişimde açık benliğini küçültüyor yani başka kişilerin kendi hakkında bilgi edinmesine izin vermiyorsa iletişim etkili olarak gerçekleşemez, hatta çoğu zaman iletişim bile kurulamaz. Etkili bir iletişim kurulabilmesi için kişinin kendini karşısındaki kişi/kişilere anlatması ve açması gereklidir bir başka deyişle açık benliğini genişletmesi gereklidir.

Görünmeyen/Kör Benlik boyutu, kişi hakkında başkalarının bildiği ancak kendisinin bilmediği, fark etmediği örneğin, sinirli olunca gözlerini kocaman açmak, üzgün olduğunda dudaklarını bükmek gibi her şeyi kapsamaktadır. Etkili bir iletişim kurulabilmesi için görünmeyen benlik boyutunun küçültülmesi gereklidir. Çünkü kişi kendisini ne kadar iyi tanıdığını düşünürse düşünsün, diğer kişilerin vereceği bilgilere her zaman gereksinim duyar, mutlaka göremediği ve bilmediği özellikleri vardır. Görünmeyen benliği hakkında bir kişi ne kadar çok bilgi toplarsa ve diğer kişilerin bu konuda paylaşımına olanak sağlarsa, öncelikle kendisiyle daha sonra diğerleriyle o denli etkili iletişim kurabilir. **Gizli Benlik** boyutu, genellikle kişinin kendisine sakladığı duygular, güdüler ya da deneyimlerin yer aldığı, kişinin kendisi hakkında bildiği ancak gizli tuttuğu şeylerin tamamını kapsamaktadır. Etkili iletişim kurabilen kişiler, gizli bilgilerini kiminle ve ne kadar paylaşacağına ilişkin doğru kararı verenlerdir. Bu kişiler daha sonra rahatsız olmayacak kadar bilgileri paylaşmakta ve karşısındakilerden de bu düzeyde bir paylaşım beklemektedir.

Son olarak, **Bilinmeyen Benlik/Karanlık** boyutu, kişinin kendisinin ve başkalarının bilgisinin olmadığı bir alandır. Kişinin henüz keşfetmediği ve keşfedilmemiş yönlerini, derinlerde yatan isteklerini, belirleyemediği güdülerini, bilinçaltında yaşadığı korkularını ya da içsel fiziksel durumu gibi bilgileri içermektedir. Hipnoz edilme, bazı ilaçları kullanma, çeşitli psikolojik testler ve rüyalar bu alanın ortaya çıkarılmasında etkili olabilmektedir.

Kendini tanımak çerçevesindeki son boyut **Kendine Güven/Saygı**dır. Yüksek düzeyde kendine güven duygusuna sahip olan kişiler, sözlü ve sözsüz ifadelerinde bunu ortaya koyabilen, kendi düşüncelerini açık bir biçimde ifade eden, göz temasını kendinden emin bir şekilde kurabilen kişilerdir.



Şekil 2: Ruh Sağlığı Yerinde Olmayan Kişilerin Jo-Hari Penceresi ve Ruh Sağlığı Gelişmiş İnsanın Jo-Hari Penceresi (Acar, 2012: 104-105)

2.2.2. Kendini Açmak ve Kendini Doğru İfade Etmek

Kişinin sahip olması gereken bir başka iletişim becerisi, kişinin kendi hakkındaki bilgileri diğer kişi/kişilerle paylaşmak amacıyla iletişim kurmasını ifade eden **Kendini Açma/Öz Anlatım**dır. Başka bir anlatımla, kendini açma kişinin diğer kişilerle kurduğu iletişimden kendi hakkında bilgi edindiği bir iletişim sürecidir.

2.2.3. Karşdakini Etkin ve İlgiyle Dinlemek

İnsanın yaşamında, konuşmak ve susmak kadar dinlemenin de büyük bir yeri ve önemi vardır hiç kuşkusuz. Bireyin etkili iletişimin kurabilmesindeki en temel becerilerinden bir diğeri de iyi bir dinleyici olabilmesidir. Gerçekten de insanoğluna bahsedilen en önemli armağanlardan biri duyma duyusudur. Ancak çoğunlukla duyma/işitme ve dinleme birbirine karıştırıldığından, konuşan birini sadece duymak yerine, onu dinlemeye odaklanmak etkili iletişimin en önemli unsurudur.

Psikoloji alanyazınında, dinleme becerisi temel olarak iki şekilde tanımlanmaktadır (Cihangir-Çankaya, 2011: 11). Birincisi, dinleyicinin bilgiyi duyması, yineleyebilmesi ve anımsayabilmesidir. Eğer kişi konuşulan konuyla ilgili bilgiyi aklında tutarsa, dinleme gerçekleşmiştir çünkü dinlemeyle yakından ilişkili kavramlardan biri de bellektir. İkinci tanım ise, bireyin dinlemeye ilişkin tutumlarının dinleme davranışlarını etkilediği yönündedir.

Olumlu ilişkiler geliştirmede, insanlardan bilgi almada, başkalarını tanımada, anlamada ve onlara yardım etmede en temel öge etkili dinlemedir. Bu bağlamda da iyi bir dinleyici olmanın ilk adımı dinlemeye istekli olmak ve konuşmacıya ilgi göstermektir.

Bir iletişim becerisi olarak dinleme belirli bir eğitim sonucu kazanılabilen ve geliştirilebilen bir beceridir; dinleme düşünsel bir beceridir ve pratikle geliştirilebilir. Bu

doğrultuda, söylenenleri tam olarak anlayabilme, dinledikleri arasında neden-sonuç ilişkisi kurabilme, dinlediği konuşmanın ana düşüncesini kavrayabilme, dinlediğinin eksik, yanlış, abartılı, yararlı gibi yönlerini seçebilme, dinlediklerini tarafsız bir biçimde değerlendirebilme, dinlediklerine karşı hoşgörü duygusu geliştirebilme söz konusu eğitim için bireyin yapması gerekenlerdir. Gerçekten de dinlemek karşınızdaki kişiye “ Sana saygı duyuyorum”, “Sana değer veriyorum ” mesajı vermenin en iyi yoludur.

Gerçekten de dinlemek zor iştir ve daha fazla enerji gerektirir. Kalp hızlanır, kan dolaşımı hızlanır, vücut ısısı yükselir. Dinlemek çok basit süreç değildir. Çünkü kişinin duyduğu bellekten hızla silinir. 10 dakikalık sözel bir sunumdan sonra, ortalama bir dinleyicide bunun % 50’si kalır. 8 saat geçtikten sonra, ortalama bir dinleyici konuşulanan sadece % 25’ini anımsayabilir. Etkili bir iletişim için bu nedenle bireyin anlayabilmek için dinleme sürecini etkin ve etkili bir biçimde yaşaması gereklidir. Ancak ne yazık ki, dinlerken "anlamak" her zaman gerçekleşmeyebilmektedir. Yanlış anlama ve anlaşılmalara, iletişim kazaları da ortaya çıkabilmektedir. Bunu önlemenin en iyi yolu, dinleyenin geri bildirimde bulunmasıdır. Ancak bu durumda etkin dinlemeden söz edilebilir.

Öğrenmek, ilişki kurmak, eğlenmek, etkilemek ve yardım etmek gibi dinleme becerisinin amaçları etkili iletişim becerilerinin amaçlarıyla örtüşmektedir (Güven, 2013:59): Dinlemenin en temel amacı söylenen şeyleri anlamak olduğuna göre, özellikle söylenen şeyler hakkında bilgi edinmek, onlardan sonuçlar elde etmek ve bunlara göre karar vermek dinlemenin en önemli amaçlarından biri olan **öğrenmek** amacına denk düşer. Ayrıca, insanlar karşısındaki kişinin tutumlarını, duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını **etkilemek** için dinlediklerine göre en çok kendilerini iyi dinleyen insanlardan etkilenirler. Dinlemenin bir diğer amacı da söylenen şeyler arasında mantıklı, tutarlı bir **ilişki** kurup söylenenleri anlamlandırabilmektir, doğru kod açımında bulunabilmektir. Öte yandan, müzik dinlemek, yaşam deneyimi olan kişilerin anılarını dinlemek anlık hoş duygular hissederek **eğlenceli**, hoş vakit geçirmektir. Son olarak **yardım etmek**, bir başka deyişle, insanların diğerlerini yardımcı olabilmek amacıyla dinlemeleridir. Destekleyici ve herhangi bir etkide bulunmadan dinlemek, diğerlerinin düşüncelerini anlamak ve sorunlarına çözüm bulabilmek insanlara çok daha fazla yarar sağlamaktadır.

Dinleme becerisinin ayırt etme, saygı gösterme ve pekiştirme olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır. **Ayırt etme**; sosyal zekanın bir boyutudur ve iletişimin gerekli bir ögesidir. Etkili bir iletişim, iyi bir ayırt etmeyi gerektirdiği kadar ayırt etme becerisi de karşındaki kişiyle ve etkileşimde bulunduğu bağlamla da birlikte olmayı gerektirir. **Saygı**; sosyal etkileme sürecinde karşındaki kişiye dönük olma, göz teması kurma, onun sözünü kesmeden dinleme ve rahat pozisyonda olma gibi dinleme davranışlarını içermektedir. **Pekiştirme** boyutu ise; karşındaki kişiye ve söylediklerine dikkat etmektir.

Öte yandan, etkili bir dinleme süreci 3 temel gerekliliği de içermektedir: Dikkat, anlama ve kabul etme. Bu doğrultuda, etkili bir biçimde dinlemenin gerekleri aşağıdaki gibi belirtilebilir (Cihangir-Çankaya, 2011:19):

1. Dinleyici bütün dikkatini konuşan kişiye vermeli ve bütün varlığıyla orada olmalıdır.
2. Dinleyici, konuşan kişinin söyleyeceği şeyler hakkında tahminde bulunmayı bir kenara bırakmalıdır.
3. Dinleyici, yorumlarını neler olduğunu açıklayan ancak yargılamayan bir yaklaşımla yapmalıdır.
4. Dinleyici, herhangi bir karışıklığı açıklığa kavuşturmak için soru sormaya hazır olmalıdır.
5. Dinleyici, konuşan kişiye dinlediğini ve anlattığı şeylerin algılandığını hissettirmelidir.

Genel olarak iki tür dinlemeden söz edilmektedir: Edilgin dinleme ve Etkin dinleme (Voltan Acar, 2010:27-29). **Edilgin dinleme** sözel tepki vermeden, mesajı yollayan kişiyi dinlemektir. Belki baş sallayarak, karşıdaki kişiye “Seni dinliyorum, anlat” mesajı örtük bir biçimde ulaşabilir. Ancak, etkin dinlemede olduğu gibi mesajı yollayan kişinin kendini anlayıp, anlamadığını kestiremez. Edilgin dinlemede mesajı alan kişi mesajı emer. Edilgin dinleme bir araçtır, ancak yeterli değildir. Sessizliğin de örneğin beden diliyle desteklenmesi gereklidir. Oysa **Etkin dinleme** empatik anlayışla aynı şeydir. Empatik anlayışla etkin dinlenirse, kişi karşısındakinin sorununu çözebilir. Dinleyici edilgin bir biçimde sözcükleri emmez, duyduklarında saklı olan duygu ve gerçekleri etkin olarak elde etmeğe çalışır ve konuşana sorunu çözmesi için dinleyerek yardım eder.

Son olarak dinleme becerisinin niteliğini artıran ya da azaltan etkili ve etkisiz sözel olmayan davranışlar aşağıdaki tabloda yer almaktadır: (Cihangir-Çankaya, 2011:22)

Etkili Sözsüz Mesajlar	Etkisiz Sözsüz Mesajlar
Etkili göz teması kurmak	Doğrudan ya da boş boş bakmak
Konuşan kişiye dönük ve eğik olmak	Gözleri sık sık kaçırmak
Rahat ve açık bir beden pozisyonu almak	Sorgulama, kuşku içeren bir biçimde bakmak
Sessizliğe izin vermek	Arkaya ya da yan dönerek dinlemek
Bedensel yakınlık oluşturmak	Kolları kavuşturmak
Jest ve mimikleri etkili kullanmak	Jest ve mimikleri çok sık ya da çok seyrek kullanmak
Karşıdaki kişiyle fiziksel olarak eşit düzeyde durmak	Hareket halinde olmak

Sesi etkili kullanmak	Herhangi bir nesneyle oynamak
Bedensel temasta bulunmak	Konuşan kişiden daha yüksekte durmak
Uygun anlarda gülümsemek	Hiçbir bedensel tepki vermemek
Baş hareketlerini etkili kullanmak	Baş hareketlerini çok sık kullanmak

2.2.4.Empati Kurabilmek

İnsan gelişimi ve ruh sağlığı için gerekli olan empati etkili iletişimin en temel ögesidir. Empati /eşduyum/duygudaşlık bir başkasının duyguları, içinde bulunduğu durum ya da davranışlarındaki güdüyü anlamak ve içselleştirmek anlamına gelmektedir.

Genellikle empati ve sempati kavramları birbirine karıştırılmaktadır. Oysa bir insana sempati duymak, o insanın duygu ve düşüncelerine sahip olmaktır. Sempatide yandaş olmak esastır, yakınlık duymak söz konusudur. Empatide ise duygu ve düşünceler anlaşılmaya çalışılmaktadır.

Empati gerçekleşmesi için gerekli olan üç temel öge Rogers’e göre (Erdal, 2015: 45);

1. Bir insanın kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakmak,
2. Karşıdakinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamak ve hissetmek,
3. O kişiyi anladığını ona ifade etmek.

Bu bağlamda, empati, Dökmen’e göre, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir (Dökmen, 2008:157).

Doğru ve etkili bir iletişim kurabilmek demek, bir zincirin halkaları gibi birbirini bütünleyen pek çok etkeni bir araya getirebilmekle olanaklıdır ki bu bağlamda da bireyde bulunması gereken özelliklerden en önemlisi empatidir.

Işık’a göre, empatinin birbiriyle ilintili temel unsurları vardır (Işık, 2014:134-150). İlk unsur, içinde yer aldığımız topluluktaki herkes birbirinden farklıdır. Gerçekten de her insan bir başkasına göre farklı düşünebilmektedir ve bu düşüncesinin doğrultusunda farklı hisler taşıyabilmektedir. İnsan karşındakini anlayabilir ve duygularını analiz edebilirse o zaman etkili ve sağlıklı bir iletişim kurabilir, istediği hedefe kolayca ulaşabilir. Empatinin birinci kuralı bu bağlamda, insanın karşındakini **anlamaktır**. Empati bir yetenektir geliştirilip güçlendirilebilir.

Ayrıca, etkili bir iletişim kurulabilmesi için mesajın doğru olması yetmez; doğru bir zamanda alıcısına ulaşması, alıcısının da bu mesajı almaya hazır olması gereklidir. Bu noktada,

birey diğerlerini anladığını içten bir biçimde dile getirmelidir çünkü **içtenlik** empatinin vazgeçilmez kritik eşiğidir.

Öte yandan empati birine benzemek kavramından çok farklıdır çünkü birine benzemek onun gibi olmaktır. Oysa, empati, kendi kimliğini, kişiliğini koruyarak bir başkasını anlayabilme becerisidir. Bu nedenle, insan karşısındakini anlamalı, onun hislerine tercüman olmalıdır. Ancak, etkili bir iletişim için insanın karşısındakini anlaması yeterli değildir; onu anladığını ifade edebilme yeteneğine de sahip olması gereklidir.

Ayrıca, etkili bir iletişim için beden dili ve ses de kullanılarak mesaj alıcısına ulaştırılmalıdır. İnsanın diğerlerinin hissettiklerini, bir topluluğun beklentilerini anladığını, onlarla empati kurduğunu göstermesinin en etkili yolu, içten duygularını dile getirmek, jest ve mimiklerle bu içten duyguları desteklediğini ortaya koymaktır. Demek ki empatinin birinci kuralı anlamaksa ikinci kuralı anlaşılan şeyi gerçekleştirmek için gerekli ortamı hazırlayabilmektir. Empatiye ilişkin son nokta insanın karşısındakini anladığı kadar, anladığını kendisine anlatabilmesidir.

2.2.5. Hoşgörülü ve Önyargısız Olmak

Bireyde başka bireylere, toplumsal kümelerle karşı sevgi ya da düşmanlık duygusu uyanmasına yol açan, koşullanmış bir duygusal tutumu yansıtan yalınkat inanç, kanı ve genelleme olarak tanımlanan “önyargı”, bir kişi ya da olaya ilişkin yeterli bir bilgi edinmeden, önceden, peşin bir karara varmış olma halidir.

Kişisel ve gruba bağlı olarak geliştirilen farklı davranış biçimlerinin yansıtılması anlamında değerlendirilen önyargıların sahip olduğu ortak özellikler içerik, yaygınlık, genellenebilirlik ve belirginliktir (Gürüz ve Eğinli, 2015:286-287).

Önyargı, söz konusu kişinin hangi gruba dahil olduğuna ilişkin olarak yeri, rolü ve deneyimleri gibi birçok özelliğini ifade edebilmektedir. Önyargılar bu bağlamda, genellikle beceriklilik, duygusallık, başkalarının duygularını anlama, baskınlık gibi özelliklere göre içeriklere sahip olabilmektedir. Bu özellikler de farklı yerleşim merkezlerinde kentte/kırsal kesimde değişik **içeriklere** sahip olarak, bu yerlerde yaşayan kişilerin düşünce ve davranış biçimlerine göre değişen belirli önyargıları yaratabilmektedir. Öte yandan önyargının **yaygınlığı**, söz konusu önyargının örneklem dahilinde kişiler için ne sıklıkla kullanıldığı, önyargı konusunda toplumun görüş birliği hakkında bilgi vermektedir. **Genellenebilirlik** ise, söz konusu önyargının o grup içindeki tüm üyelere ne derece genelleştirildiğini göstermektedir. Son olarak **belirginlik** ise, bir önyargının sadece söz konusu grup için ilk akla gelen özelliğini ifade etmektedir.

Sağlıklı ve etkili bir iletişim için insanın önyargılarından sıyrılması, vereceği mesajların hedefine ulaşabilmesi için karşısındakilerin de önyargılarından arınmış olması gereklidir.

2.2.6.Eleştirilere Karşı Açık Olmak

İnsanın mesaj ilettiği kişi ya da topluluk çeşitli biçimlerde kendisine tepki verebilmektedir. Bu tepkilerin sistematik bir biçimde dile getirilmesi eleştiri kavramına ulaştırır. Bu anlamda, eleştiri, bir işi, bir oluşu, eylem ya da söylemi, iyi ve güzel olmayan özelliklerinden arındırarak olumlu yönde gelişmesini sağlamaktadır (Işık, 2014:167-180).

Etkili bir iletişim insanın karşısındakilerin sistemli bir biçimde tarafına ilettiği geri bildirimlerin doğru ve zamanında değerlendirmesiyle olanaklıdır. Eleştirilerin değerlendirilmesi, onlardan bazı dersler çıkarıp ona göre davranılması, kişinin eleştiriye açık olması anlamına gelmektedir. Bu bağlamda bir iletişimi başarılı hale getiren de başarısız kılan da insanın kendisine yönelen eleştiriler karşısında takındığı tutumlardır.

Etkili bir iletişim için insan eleştiri yöneltirken öznellikten uzaklaşmalı; gerçek verilerden hareket etmelidir. Durumu eleştirmelidir, kişileri değil. Nitekim eleştirinin geliştirici bir yönünün de olduğu unutulmamalıdır. Eleştiri, insanın geleceğinin rehberidir. Geçmişinden çıkaracağı dersler sayesinde insan ileri doğru yol alabilir çünkü eleştirinin dinamik bir yönü vardır. Eleştiri inkarı reddeder, kibri ortadan kaldırır ve insanın önünü açar.

Ayrıca, etkili iletişim açısından eleştiriye açık olmanın bir başka önemli noktası bir şeyi iyi yapabilmek kadar farklı bakış açıları olabileceğini kabul etmektir. İnsanın kendisini yenilemesinin, yaratıcı dinamiğinin geliştirilmesinin önünün açılabilmesi, eleştiri sürecinin işletilmesine bağlıdır. Çünkü eleştiri insana ayna tutmaktadır; insanın iç aynasının karşısına geçmesini ve kendisine bakmasını sağlamaktadır. Eleştiri, insanın kendisine format atmasını sağlayan bir adımdır. Önemli olan eleştirilere açık olmak ve onlardan ders çıkarabilmektir. İnsan hedefine varmak istiyorsa, diğerlerinin kendisine yönelik eleştirilerine kulak vermelidir çünkü bu onlar tarafından önemsendiğinin bir göstergesidir.

Eleştiri sürecinin diğer boyutu eleştiri yaparken ölçülü olmasını bilmekten geçmektedir. Bir başka anlatımla, kişi, özeleştiri sürecini yaşamalıdır ve diğerlerine eleştirilerini yöneltmeden önce etkili bir iletişim sürecinde doğru olan eleştiriye bir rehbera dönüştürme becerisine sahip olabilmektir.

2.2.7. Sözsüz İletişim Unsurlarını Doğru Kullanabilmek

Etkili iletişim becerileri kapsamında yazılı iletişim, sözlü iletişim kadar sözsüz iletişim unsurlarının da doğru ve yerinde kullanılması önemlidir. Çünkü uygun sözsüz iletişim öğeleriyle desteklenmiş bir konuşma ya da sunum dinleyenler üzerinde daha olumlu bir etki bırakacaktır ve kişiyi değerli kılacaktır.

Sözlü/sözel iletişim ve sözsüz/sözel olmayan iletişim aynı sistemin iki oluşturunusudur ve iletişimde bulunurken, her ikisi de birlikte kullanılmalıdır. Ancak bu iki tür iletişim arasında farklılıklar vardır (Gökdağ, 2016:165-166). Sözelimi, sözel olmayan iletişim beynin sağ, sözel iletişim ise sol yarısı tarafından yönetilmektedir. Bedenin sağ bölümü duygusallık ve sezgisellik gibi yönlerle ilgilidir. Sol bölümü ise matematik ve düşünsellik yönleriyle ilintilidir. Beynin

sağ yanı bedenın sol yanını, sol yanıysa bedenın sağ yanını kontrol eder ve yönlendirir. Sağ beyin eleştirilmekten hoşlanmaz, açıktır, duygusaldır, hayal gücü vardır, bütüncül yaklaşır, iyi analiz yapar, sezgileri gelişmiştir, beden dili etkindir, gelişime açıktır, görsellik ve işitselliğe önem verir. Sol beyin ise sistematik düşünceyle ilgilidir, statükocudur, ayrıntılara önem verir, sözcük dağarcığı geniştir, gerçekçidir, saldırgan bir yapısı vardır (Erdem, 2013:187-188)

Ayrıca, sözel iletişimde insanların bir arada bulunmaları gerekmeyebilmektedir. Oysa, sözel olmayan iletişimde insanların mutlaka birbirlerini görebilecek, işitebilecek ya da dokunabilecek yakınlıkta olmaları gerekmektedir. Sözel olmayan iletileri denetlemek sözel iletişimden çok daha zor, kimi zaman olanaksızdır. Sözel olmayan iletişim insanın altta yatan düşünce ve duygularını yüzeye çıkaran göstergelerdir. Bunların denetim altında tutulması, insanın yaşamında çok ciddi etkileri olan ve öğrenilmesi gereken bir beceridir. Ayrıca, sözsüz iletişimin sözlü iletişimde olduğu gibi dilbilgisel bir yapısı yoktur. İnsanlar sözsüz iletişim normlarını dolaylı yollarla öğrendikleri için kendi tarzlarını sergilemeleri, sözel iletişime oranla daha fazladır; bu durum da sözel olmayan iletişimin muğlaklığını yani iletilerin güç anlaşılmasına, karışık anlamlara gelmesine yol açmaktadır. Sözel ve sözel olmayan davranışlar sıkça eşzamanlı olarak oluşmakta ve biri diğerini bütünlemektedir.

Sözel olmayan iletişim türleri arasında beden dili/kinezik (jestler, mimikler, baş hareketleri, göz teması, dokunma/haptik, duruş) paralingüistik (tonlama, vurgu gibi dil-ötesi öğeler), iletişim mesafesi (uzam dili), zaman iletişimi (kroksemik), kişisel sunum (eşyalar ve giyim ve yaşanan ortam) sayılabilir.

Sözel olmayan iletişimin özellikleri arasında, iletişimsizliği olanaksız kılma, duygu ve coşkuları dile getirme, insanlar arasındaki ilişkileri tanımlama, sözel içerik hakkında bilgi verme, güvenilir mesajlar sağlama, kültüre göre biçimlenme, çift anlamlılık ve belirsizlik sayılabilir (Arslanoğlu, 2013:59).

Bu bağlamda sözsüz iletişim öğelerini, özellikle de yinelenmesi olanaklı olmayan ilk izlenim oluşturmak için, bir başka anlatımla öncelikle beden dilini iyi analiz etmek ve etkin kullanmak, etkili bir iletişim kurabilmek açısından öğrenilmesi ve geliştirilmesi gereken bir beceridir.

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

Sağlıklı ve etkili bir iletişim, kişinin kendisinden başlamaktadır. Kişi meramını kendine anlatabiliyorsa başkasına da anlatabilir. Kendisiyle konuşuyor, kendi özelliklerini dile getirebiliyor, kendisini doğru ifade ediyor ve kendisiyle tutarlı bir duruş sergileyebiliyorsa iletişim kurmakta başarı gösterebilir.

İletişim becerisi; saygıyı ve empatiyi temel almaktadır. Etkin dinleme, somut bir biçimde konuşarak kendini açabilme, duygu ve düşüncelerini karşıdaki kişiye ben diliyle iletebilme bir başka deyişle, karşıdaki kişiyi suçlamadan, küçültmeden, bir konuya ilişkin, duygu ve düşüncelerin iletebilme, sözel mesajlarla sözel olmayan mesajları uyumlu bir biçimde kullanabilme gibi öğrenilmiş davranışlar bir başka anlatımla iletişim becerileri bireyin karşıdaki kişilerle doyum verici ilişkiler kurabilmesini, etkili iletişim kurabilmesini sağlamaktadır.

Etkili iletişim kurabilen bireylerin verimi artmakta, kendilerini daha mutlu hissetmekte, kendilerini daha doğru ifade edebilmekte ve böylece sağlıklı ve uzun süreli ilişkiler geliştirip sürdürebilmektedirler.

Ben dili, bu bağlamda, bireyin duygu ve düşüncelerini açık ifade etmesini sağladığı için etkili ve sağlıklı iletişimin temelidir. Ben dili bireyin o anda karşılaştığı durum ya da davranış karşısında kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır. Oysa **sen dili**, özellikle kişilerarası iletişimde bireyin karşıdakini eleştirmesine, yargılamasına neden olan bir dildir ki kesinlikle etkili bir iletişim kurulmasını engellemektedir.



Sonuç olarak, ilişkilerde olumlu olmak, olaylara iyi tarafından, canlı olmak, olabildiğince gülümsemek, göz teması kurmak, jestlerin sözlerle aynı mesajları vermesini sağlamak, ellerin kenetlenmesi, kolların kavuşturulması, ellerin çene hizasında olması durumlarından kaçınmak, aşırıya kaçmadan jestleri kullanmak, başı ara sıra aşağı yukarı hareket ettirerek dinlediğini ve anladığını belli etmek, bedensel temas kurmak, dokunmak ve elbette ses tonunu iyi kullanmak etkili bir iletişim kurmak için dikkat edilmesi gereken unsurlardır.

Uygulamalar

Günlük yaşamınızda çevrenizdeki insanların sahip oldukları iletişim becerilerini gözlemleyerek etkili iletişim kurup kuramadıklarını sorgulayınız.

Uygulama Soruları

Etkili İletişim Becerileri kavramını size hangi diğer kavramları çağrıştırmaktadır?
Neden? Açıklayınız.

Bölüm Soruları

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

- 1) Sempati kurabilmek bireyin etkili iletişim kurabilmesi için sahip olması gereken becerilerden biridir.
- 2) Etkili bir biçimde dinlemenin bir gereği de dinleyicinin, yorumlarını neler olduğunu açıklayan yargılayıcı bir yaklaşımla yapmasıdır.
- 3) Herhangi bir nesneyle oynamak dinleme becerisinin niteliğini artıran ya da azaltan etkisiz sözel olmayan davranışlardan biridir.
- 4) Görünmeyen/Kör Benlik boyutu, kişinin kendisi hakkında bildiği, tutumları, davranışları, güduları, istekleri, duyguları ve düşüncelerinin bulunduğu, kendisi hakkında bildiklerini ve paylaşmak istediği özelliklerini başka kişilere anlatması, ifade etmesi, yansıtmasıdır.
- 5) Sol beyin eleştirilmekten hoşlanmaz, açıktır, duygusaldır, hayal gücü vardır, bütüncül yaklaşır, iyi analiz yapar, sezgileri gelişmiştir, beden dili etkindir, gelişime açıktır, görsellik ve işitselliğe önem verir. Sol beyin ise sistematik düşünceyle ilgilidir, statükocudur, ayrıntılara önem verir, sözcük dağarcığı geniştir, gerçekçidir, saldırgan bir yapısı vardır.

YANITLAR:

1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: EMPATİ KURABİLMEK

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: DİNLEYİCİ, YORUMLARINI NELER OLDUĞUNU AÇIKLAYAN ANCAK YARGILAMAYAN BİR YAKLAŞIMLA YAPMALIDIR.

3) DOĞRU

4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: AÇIK BENLİK

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: SAĞ BEYİN

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

1) Etkili iletişim, iletilmek istenilen mesajı karşıdaki kişi/kişilere amaçlanan/niyet edilen bir biçimde iletebilmek, istenileni elde etmek ve beklenen tepkiyi oluşturmaktır. Aşağıdakilerden hangisi etkili iletişimi kurmanın önemini yansıtmamaktadır?

- a) Doğru bilgilere daha çabuk ulaşabilir.
- b) Gereksiz tartışmalar önlenir.
- c) Öfke, korku ya da çekingenliğin önüne geçilebilir.
- d) Başkalarına yöneltile eleştiriler daha yapıcı hale getirilebilir.
- e) İnsanlarla daha zor ve zahmetli bir biçimde işbirliği yapılabilir.

2) Aşağıdakilerden hangisi sözel olmayan iletişim türleri arasında sayılmamaktadır?

- a) Beden dili/kinezik
- b) Kendini açma
- c) İletişim mesafesi
- d) Zaman iletişimi
- e) Kişisel sunum

3) Aşağıdakilerden hangisi bireyin o anda karşılaştığı durum ya da davranış karşısında kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzı olan ben dili türlerinden biri değildir?

- a) Olumsuz
- b) Önleyici
- c) Bildirici
- d) Tepkisel
- e) Yüzleşici

4) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi sağ beynin özelliklerinden biri değildir?

- a) Sağ beyin bedenin sol yanını kontrol eder.
- b) Sağ beyin hayal gücü geniştir.
- c) Sağ beyin bütüncül yaklaşır.
- d) Sağ beynin saldırgan bir yapısı vardır.
- e) Sağ beyin görsellik ve işitselliğe önem verir.

5) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi etkili bir biçimde dinlemenin gerekleri arasında sayılamaz?

a) Dinleyici bütün dikkatini konuşan kişiye vermeli ve bütün varlığıyla orada olmalıdır.

b) Dinleyici, konuşan kişinin söyleyeceği şeyler hakkında tahminde bulunmayı bir kenara bırakmalıdır.

c) Dinleyici, yorumlarını neler olduğunu açıklayan yargılayıcı bir yaklaşımla yapmalıdır.

d) Dinleyici, herhangi bir karışıklığı açıklığa kavuşturmak için soru sormaya hazır olmalıdır.

e) Dinleyici, konuşan kişiye dinlediğini ve anlattığı şeylerin algılandığını hissettirmelidir

YANITLAR: 1) e, 2) b, 3) a, 4) d, 5) c

Yararlanılan Kaynaklar

Arslanoğlu, İbrahim, **Sağlıklı İnsan İlişkileri ve Etkili İletişim**, Ankara, Pegem Akademi, 2013.

Cihangir-Çankaya, Zeynep, **Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi**, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2011.

Dökmen, Üstün: **Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati**, İstanbul, Remzi Kitapevi, 2008.

Erdal, Gültekin, **İletişim ve Tipografi**, İstanbul, Hayalperest Yayınevi, 2015.

Erdem, Orhan, **Etkili ve Başarılı İletişimin Sırları**, İstanbul, Yakamoz Kitap, 2013, (30.baskı)

Gökdağ, Rüçhan, **Kişilerarası İletişim**, Eskişehir, Sınırsız Kitap, 2016.

Gürüz, Demet ve Temel Eğinli, Ayşen, **Kişilerarası İletişim**, Ankara Nobel Yayın Dağıtım, 2015 (5.Basım).

Gürüz, Demet ve Temel Eğinli, Ayşen, **İletişim Becerileri**, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım,2008.

Güven, Bülent, **Etkili İletişim**, Ankara, Pegem Akademi, Ed.Bülent Güven, 2013.

Işık, Yüksel, **İletişim Hayat Kurtarır**, İstanbul, Sis Yayıncılık, 2014.

Küçükaslan, Nazife, **Etkili İletişim Teknikleri**, Bursa, Ekin Kitabevi Yayınları, 2014.

Voltan Acar, Nilüfer, **İnsan İlişkileri İletişim**, İstanbul, Nobel Yayın Dağıtım, 2012, (3.Basım).

3. ETKİLİ İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Bölüm Yazarı:

Prof.Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

3.1.Etkili İletişim

3.2. Etkili İletişin Önündeki Temel Engeller

3.3. Etkili İletişimi Engelleyen Diğer Unsurlar

3.4. Stubbs ve Hogan’a Göre Etkili İletişimin Önündeki Temel 8 Engel

3.5. İletişimin Yapıcı Engelleri

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) **İletişim kazası** nedir? Örneklerle tanımlayınız.
- 2) İletişim kazasına ya da iletişim kopuklarına neden olabilecek durumları tartışınız.
- 3) Etkili iletişim sürecini sekteye uğratan engeller nelerdir, açıklayınız.
- 4) Etkili bir iletişim için iletişime engel olan etmenlerin nasıl ortadan kaldırılabileceğini tartışınız.
- 5) İletişimin yapıcı engelleri var mıdır? Araştırınız.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Etkili İletişimin Önündeki Temel Engeller	Etkili iletişimin önündeki temel engelleri tanımlayabilmek.	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
İletişimin Yapıcı Engelleri	İletişimin yapıcı engelleri hakkında bilgi sahibi olabilmek	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

- **İletişim:** Sözlü ve/ya da sözsüz göstergeler yoluyla ileti alış-verişi.
- **Etkili İletişim:** Etkili iletişim, iletilmek istenilen mesajı karşıdaki kişi/kişilere amaçlanan/niyet edilen bir biçimde iletebilmek, istenileni elde etmek ve beklenen tepkiyi oluşturmak.
- **İletişim Yapıcı Engelleri:** İnsanlara çeşitli kısıtlamalar getirebilen, insanları yanlış davranışlardan koruyan Sosyal Davranış kuralları.
- **İletişimi Engelleyen Unsurlar:** Süzme, seçici algılama, duygusal durum, mesaj, zaman unsuru, önyargı, mesajı gönderen ve alanın konumu, pasif dinleme, gürültü, yetersiz geribildirim gibi unsurlar.
- **İletişim Kazası:** İletişim sürüp giderken iletişim kanallarının tıkanması ya da iletişimi etkileyen başka etkenlerin araya girmesiyle ortaya çıkan durum.

Giriş

Günümüzde teknolojinin yardımıyla iletişim kanalları sınır tanımazken bir taraftan da iletişim otobanında sayısız kazaya tanık oluyor insan. Kimileri konuştuğunu zannedip bir şey söylemiyor, kimileri konuşup çatlatıyor, kimileri susarak konuşuyor, kimileri de konuşarak susuyor. Hergün iletişim kazalarında birçok kişi yitip gidiyor. Hatta insan en yakınlarını bile bu kazalardan koruyamıyor. Ölümcül yaralar alanları da kurtaramadığı zamanlar oluyor....

İletişim, özellikle de etkili iletişim sürecinde verimi, etkililiği engelleyen unsurlar vardır ki genellikle iletişim kazaları, iletişim kopukluğu denilen durumlara yol açabilirler.

Süzme, seçici algılama, duygusal durum, mesaj, zaman unsuru, önyargı, mesajı gönderen ve alanın konumu, pasif dinleme, gürültü, yetersiz geribildirim gibi unsurlar iletişimin engelleri olarak sayılabilmektedir (Erdem, 2013:63)

Gerçekten de kişilerin iletişim sürecinde aktarmak istedikleri bilgi, düşünce, duygularını tam olarak aktaramadıkları zaman kimi engeller ortaya çıkmaktadır. Örneğin, kaynak ve alıcının birbirleri hakkındaki olumsuz düşünceleri gibi etmenler mesajın doğru anlaşılmasını engellemektedir. Alıcı kaynağın mesleği, cinsiyeti, dış görünüşü, kültürel farklılıklar gibi etmenler üzerinden alıcıyı değerlendirdiğinde alıcı hakkında olumsuz bir izlenime kapılabilmektedir. Böylece kaynak ve alıcı arasındaki iletişimde kopukluklar söz konusu olabilmektedir.

Bu bağlamda, Doğan Cüceloğlu'na göre (2015) bir aracın sürücüsü, yolda kendinden başka araç yokmuş gibi davranırsa, trafik kazası olur. Bir kişi konuşurken, karşısındakini nasıl etkilediğini düşünmeden, kendi bildiği yönde istediğini söylerse, aynı trafikte olduğu gibi, “iletişim kazaları” ortaya çıkar. İnsan ilişkileriyle ilgili bu kazaların sonucunda da “yaralananlar” ve “ölenler” vardır: Küsenler, ayrılanlar ve gücenenler “yaralıları”, kendi içine kapanıp yalnızlığa gömülenlerse “ölenleri” oluşturur. İletişim kazaları, trafik kazalarında olduğu gibi, kazalara yol açan nedenler bilindiği derecede azaltılabilir. İletişim konusunda bilgi edinen birey hem kendini, hem de çevresindekileri daha iyi değerlendirir ve anlar. Kendi davranışlarını değerlendirebilen kimse, kurmuş olduğu ilişkilerin temelinde yatan psikolojik süreçleri anlar ve farkına varmadan ortaya çıkan “iletişim kazaları”nı önleyebilme olanağına kavuşur.

Sözün kısası, bir kişinin kendinden hoşlanması ve kendini diğer insanlarla, doğayla ilişki içinde görmesi, yaşamının anlamlı kılar. Bu bağlamda hasarsız bir iletişim için; iletişimde üslup, her zaman içerikten üstündür, kişi verdiği sözsüz mesajlara dikkat etmelidir, önce beyin, sonra ağız devreye girmelidir. Ayrıca bazen susmak da bir iletişim kurma şeklidir, insan başkalarının onu anlamadığını söyleyerek suçunu görmezden gelir. Oysa kaza tutanağına kendisinden başlamalıdır.

3.1. Etkili İletişimin Önündeki Engeller

Etkili bir iletişim için iletişime engel olan algılama farklılıkları, dildeki farklılıklar, gürültü engeli, duygusal etmenler, sözlerle mimikler arasındaki uyumsuzluk, güvensizlik, alıcının duygu dünyasını ayarlayamamak, yetersiz bilgi, eksik pekiştirme, karmaşık ve aşırı teknik bir dil, yüz yüze iletişim olanağı bulamamak, iletişimde farklı ve yetersiz kanal kullanmak. (Küçükarslan, 2014:179-180)

Bu engellerin uygun araç yöntemlerle ortadan kaldırılmasıyla etkin iletişim olanağı sağlanabilmektedir.

Ayrıca başka bir sınıflandırma iletişimin engellerini 3 madde toplamaktadır:

1. İletişimin önemini yeterince kavrayamamış olmak;
2. İletişimin önemli bir gereksinim olduğunun farkında olmamak;
3. Etkin iletişim yöntemlerini bilmemek.

Bu kapsamda, iletişimin engelleri kaynak ve alıcı arasındaki psikolojik uyumun sağlanamamasından ya da bu uyumun sağlanabilmesi için geribildirim yanlı değerlendirilmesinden oluşmaktadır.

Başka bir sınıflamaya göre ise iletişimin engelleri aşağıdaki gibidir (Küçükarslan, 2014:180-181):

1. İnsanlar arasında etkili iletişimin en önemli engellerinden biri, mesajı almadan önce önyargılama ve değerlendirmeye kalkmaktır. Bu durum çatışma ve zıtlasmaya, anlaşmazlıklara kimi zaman da aşırı ve anlamsız bir uyumculuğa neden olmaktadır. Gönderilen mesajı sürekli reddetmek ve olumsuz geribildirim vermek bir iletişim engelidir; onu sürekli kabul etmek ve mesaja katkıda bulunmamak da bir iletişim engelidir.

2. Bir diğer iletişimin engeli sözcüklere boğulmadır. Sürekli olarak sözcüklerle, mesajlarda anlatılan bir konuyu dinleyenler zamanla dinlemeyecek duruma düşebilmektedirler.

3. Anlatılanların karıştırılması diğer bir iletişimin engelidir. Kaynak, düşüncelerini aktarmada yalnızca sözlü mesajları kullanırsa, hedef anlamını hiç ya da iyi bilmediği sözcükleri, önceden bildiği ya da onlara benzeyen sözcüklerle karıştırabilir.

4. Mesajı algılayamama da bir diğer iletişimin engelidir. Kaynak, sözlü anlatım sırasında hedefin algı hızını hesaba katmadan ve anlayıp anlamadığını gözlemeden mesajlarını ard arda iletirse, alıcı daha ilk cümlelerin anlamını kavrayamadan izleyen diğer cümlelerle karşı karşıya kalır. Sonuçta bir iki cümleden sonra, anlatılmak isteneni izleyemeyecek ve iletişim engellenecektir.

5. İlgi duymama: Alıcının ilgi duymaması ya konuyu önceden bilmemesinden ya da o zamana kadar hiç uğraşmamış olduğu ve zor sandığı yabancı bir konuyla karşılaşmasından

doğabilir. Alıcı bilmediği konuyu dinlemek istemeyeceği gibi, bildiği bir konunun tekrarını da dinlemek istemeyecektir. Dinlememek ise iletişimin önündeki en önemli engeldir.

6. Fiziksel çevrenin verdiği rahatsızlıklar da iletişim sürecinin engelidir. İletişim ortamındaki aşırı sıcaklık ya da soğukluk, havanın nemli olması, kötü ışık düzeni ve gürültülü çevre, iletişimi engelleyen fiziksel etkenlerdendir.

7. Fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklar da iletişimin engelidir. Alıcının fizyolojik ya da psikolojik rahatsızlığı da iletişimi engeller.

3.2. Etkili İletişimin Önündeki Temel Engeller

Etkili bir iletişim sürecinin sorunsuz bir biçimde yürütülmesini engelleyen temel etmenler arasında kaba davranmak, alay etmek, damgalamak, suçlamak, küçümseyici davranmak, azarlamak, tehdit etmek, aşırı şakacı olmak gibi etmenler sayılabilir (Güven, 2013:61-63)

Ayrıca korkular, duyarsızlık, kararsızlık, alınganlık, benmerkezcilik de etkili bir iletişim sürecini engelleyen etmenlerdendir (Erdal, 2015:51-53).

Bu bağlamda, **kaba davranma** insanlar arasında hiç de hoş karşılanmayan bir davranıştır. Kaba insanlarla kimse iletişim kurmak istemez. Bu nedenle etkili iletişim sürecinde kaba davranmaktan uzak durulmalı, olabildiğince kibar davranılmalıdır.

İnsanları hafife almak, onlarla dalga geçmek, **alay etmek** de hiç kimsenin onaylamadığı ve sevmediği bir tutumdur. Alay etme, etkili iletişimin en önemli unsuru olan insana değer verme tutumuyla taban tabana zıt bir durumdur. Bu nedenle alay etme tutumundan uzak durmalı, insana insan olduğu için değer verilmelidir.

İnsanların duygu ve düşünceleriyle ilgili genellemeler yaparak çeşitli sözcüklerle onları **damgalamak** da etkili iletişim sürecini olumsuz etkileyen bir unsurdur. Bu nedenle insanlarla ilgili önyargılı bir tutum içerisine girip, onları yaftalamaktan uzak durulmalıdır.

Herhangi bir durumdan ötürü birisini suçlamak, yargılamak da etkili iletişim sürecini olumsuz etkileyen bir unsurdur. İnsanlar genellikle eleştirmekten hoşlansalar da eleştirilmekten hoşlanmazlar. Bu nedenle, etkili iletişim sürecinde sorun yaşıyorsa karşıdaki insanı suçlamadan, yargılamadan onunla empatik iletişim kurarak sorunun çözümüne odaklanılmalıdır.

Espri, şaka, gülümseme insanların hoşuna giden davranışlardır. Ancak yeri ve zamanı uygunsa. Etkili iletişim sürecinde ancak espriyi yeri ve zamanı gelince yapmak insanların hoşuna gidecek bir ortam yaratabilir.

İnsanlara hor bakan, küçümseyen, insanları hakir görenleri toplumda kimse sevmez. Bu tür insanlar kolay kolay iletişim de kuramazlar. Bu nedenle etkili bir iletişim için alçakgönüllü davranarak insanlarla iletişim kurmak önemlidir.

Azarlama ve tehdit durumunda ise karşıdaki kişi savunucu bir tutum içine gireceğinden ve çatışma durumu söz konusu olabileceğinden, daha nitelikli ve daha etkili bir iletişim süreci için kesinlikle azarlama ve tehdit etme durumlarından kaçınılmalıdır.

Öte yandan, başka kişi ya da kişilerle ilişki kurmaktan ya da iletişim kurma olasılığının belirlenmesinden kaynaklanan bireysel korku ya da korku düzeyi olarak tanımlanan (Ergin, 2008:99) **iletişim korkusu** ortam ve duruma göre şekillenmektedir. İletişim sürecini olumsuz etkileyen bir unsur olan iletişim korkusu anlık gelişmeler karşısında kendini göstermektedir. İletişim korkusunu tetikleyenler unsurlar arasında ani ruhsal değişimler, sinirli tepkiler, yalnızlık duygusu, dışlanma hissi, yanlış şeyler söyleme kaygısı, alaya alınma ya da başkalarına aptal görünme gibi durumsal olaylar sayılabilir. Ayrıca düşük zihinsel beceriler, konuşma yetersizliği, sosyal içe dönüklük, iletişim kaygısı, düşük sosyal özgüven, sosyal yabancılaşma, kültürel ve etnik ayrılıklarda iletişim korkusuna ve suskunluğa neden olmaktadır.

Başka bir anlatımla, insanın çevresindekilerle iletişime geçmesini engelleyen korkular şu şekilde kendini gösterir (Kılıç, 2016:58):

- Yeni durum ve insanlardan (kişi ortamdaki görüşleri hemen kabul eder)
- Yanlış şeyleri söylemekten (kişi konuşamaz)
- Alaya alınmaktan (kişi söyleyeceği şeyleri küçümser)
- Başkasının gözünde küçük görünmek (insan düşündüğünü söyleyemez)
- Duyguları ifade etmek ya da duyguları kontrol edememekten korkmak (kişi duygularını bastırır)

Duyarsızlık ise bir insanın bir toplumun ya da diğer insanların duygusal, sosyal ya da fiziksel yaşamlarına ilgi duymaması olarak tanımlanmaktadır. İlgisizlik, kayıtsızlık demektir. İnsanın karşısındaki insana duyarsız kalması o kişiye yapılabilecek en büyük hata, en büyük kötülüktür.

Lakap takma merakı, şakalaşmak ya da küçümsemek amacıyla yapılan sonuçları yıkım olan davranıştır. Şakalaşmak karşıdaki kişinin duygularına önem vermemek anlamına gelir. Küçümsemenin sonucunda ise kişi aşağılanma, dışlanma, yok sayılma, kullanılma gibi duyguları yoğun bir biçimde yaşayabileceğinden iletişim sorunlarının yaşanması kaçınılmazdır.

Kararsızlık, insanın ikilem yaşadığı anlarda hissettiği bir duygudur. Bilgisizlik, güvensizlik, gelecek korkusu, bedel ödeme korkusu, sorumluluk alma korkusu, çevre korkusu ya da iyi niyetten kaynaklanan “hayır” diyememe ya da çocukluktan gelen öğretiler kararsızlığın nedenleri arasında sayılabilir.

Pek çok insanın taşıdığı sosyal bir fobi olan **alınanlık** da etkili iletişim sürecini olumsuz engelleyen bir unsurdur. Alınanlık karşıdakine kuşkuculuk ve özgüven eksikliği

mesajlarını gönderebildiğinden zaman zaman etkili iletişim sürecinde sıkıntı yaşatan bir durumdur.

Benmerkezcilik ise başkalarının varlığını ve çıkarlarını gözardı ederek kendini herşeyin merkezine koyma tutumu ve davranışdır. Yetişkinlerde bu durum önemli bir iletişim sorunu oluşturur. Çünkü kişi her konuda kendisini öne çıkarmak ister, sürekli kendinden söz eder, ötekilerden daha önemli olduğuna inanır; dinlemek yerine dinlenmek, anlamak yerine anlaşılmaq ve sürekli takdir görmek ister.

3.3. Etkili İletişimi Engelleyen Diğer Unsurlar

İletişimi engelleyen diğer unsurlar arasında **süzme** adı verilen bir engel söz konusu olabilir. Mesaj gönderilirken manipüle edilebilir ve ulaşması gereken yerde kayıplara neden olabilir bu durum; kulaktan kulağa iletilen mesajlar gibi. Bu nedenle anlam kayması yaşanmaması için önemli mesajlar yüz yüze iletilmesi gereklidir.

İletişimi engelleyen diğer bir unsur **seçici algılamadır**. Mesaj gönderilen kişi, mesajı almak istediği şekliyle ya da beklentisi doğrultusunda yorumlayabilir. Burada alıcının güdülleri ve deneyimleri önemlidir. Bu anlamda, seçici algılamasının alışkanlık haline getirilmesi psikolojik rahatsızlıklara neden olabilir. Çaresi ise, mesajların içindeki sözcüklerden çok anlamlara yönelmektir.

Duygusal durum da iletişimi engelleyen bir unsurdur. Sözgelimi alıcı farklı bir konuyla meşguldür. Başarılı bir iletişim için alıcının kanallarının açık olması gereklidir. Alıcı, mesajı gönderene kapalı da olabilir. Alıcılarını kaynak kişiye kapatmış, iletişim kapısını kilitlemiş, size saygı duymayan, önyargılı biriyle iletişime geçmek oldukça zordur. Öte yandan alıcı, mesajı alabilmek için yoğun bir şekilde kendisini konsantre etmiş de olabilir. Ya da alıcı, mesajı gönderene karşı deneyimlerinden ötürü savunma modunda da olabilir. Ya da alıcı, mesaja ilgi duymamaktadır ki bu çoğunlukla kendini beğenmiş kişilerin tarzıdır. Oysa başarılı bir iletişimde anlamsız mesajlar bile dinlenilmelidir. Burada etkili bir iletişim için insanın duygu yönünü yönetebilmesi önemlidir. Duygularını yönetebilmenin en iyi yolu, karar verme aşamasını aceleye getirmemektir. Kişinin kendini koşullamaması ve önyargıyla hareket etmemesi gereklidir.

İletişimi engelleyen diğer bir unsur **mesajdır**. Etkili bir iletişim için mesaj net ve anlaşılır olmalıdır. Mesaj alıcının anlayamayacağı denli teknik terimlere boğulmuşsa itici olabilir. İletilen mesajın alıcı tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı da alıcının beden dili dışavurumlarıyla belirlenebilir. Bu doğrultuda, mesaj engelini aşmak için net olmaya gayret edilmelidir. Başvurulan semboller anlaşılır olmalıdır. Aşırı teknik terim kullanımından kaçınılmalıdır.

Zaman iletişimi engelleyen diğer bir unsurdur. Bu nedenle zamanın dar olduğu dönemlerde yoğun mesaj göndermek yanlış olur. Alıcı meşgulken mesaj gönderilmemelidir, mesaj gönderme zamanına dikkat edilmelidir.

İletişimi engelleyen bir başka unsur da daha önce de belirtildiği gibi **önyargı**dır. Çünkü önyargı iletişimi baltalar. Önyargıları aşmak, çoğunlukla davranışla olur. Önyargı bazen gizlenebilir. Bu durum da iletişimin başarısız olmasına etkindir. İnsan düşündüğünde gerçekte önyargılarını düzenlemektedir. Bu nedenle diyaloga açık olunduğunun mesajı göndermelidir insan.

Kaynak ve alıcı arasındaki **kişisel mesafe** de, **gürültü** de iletişimde bir engel oluşturabilir. **Pasif dinleme** de bir engeldir. Pasif dinleme engelini aşmanın yolu bu bağlamda, iletişim kurulan kişiye yönelmek, eleştirmemek, yönlendirmemek, dikte etmemek, yorum yapmamak, meşguliyetlerden sıyrılıp yalnızca dinlemektir.

Yetersiz geribildirim de iletişimi engelleyen bir unsurdur. Bu engeli aşmanın yolu da aktif/etkin dinlemeden geçer.

Geribildirimi kaynak kişi uyguluyorsa, net olmalı, önyargılı ifade kullanmamalı, davranışa yoğunlaşmalı, geribildirim zamanını iyi ayarlamalı, geribildirim davranış sonrası uygulamalı, gelişmenin zorla olmasını beklememelidir. Geribildirimi alıcı alıyorsa, bilgi olarak algılamalı, tartışmamalı, gereksinim durumunda geribildirim niteliğini değerlendirmeli, geribildirime hemen karşılık vermemelidir.

Özetle, iletişimin bozucu engelleri kişisel engeller, kanal engelleri, teknik engeller, fiziksel uzaklık, zaman baskısı ve kesintiler şeklinde açıklanabilir.

3.4. Stubbs ve Hogan’a Göre Etkili İletişimin Önündeki Temel 8 Engel

Stubbs ve Hogan’a göre (2012) iletişimin önündeki 8 engelden biri iyi bir ilk (ve ikinci) izlenim bırakamamaktır; hikayeyi uzatmaktır; unutulmuş dinleme sanatıdır; zarar verme niyetiyle tartışmaktır; eleştiridir; düşmanca tavırlar ve küçümsemedir; sözsüz iletişimi görmezden gelmektir; etkili iletişim döngüsünü önemsememektir.

Gerçekten de iletişimin birçok farklı yönü vardır; kişinin kendisi, inançları, niyetleri, sözel yetenekleri ve empati becerisi; karşıdaki kişi, inançları, niyetleri, sözel yetenekleri ve empati becerisi; fiziksel çevre, iletişime giren her iki kişinin de fiziksel görünüşleri, iletişime giren her iki kişinin de sözsüz iletişimi; iki kişinin karşılıklı birbirinden hoşlanma oranı ve algı ve iletişimde cinsiyet farklılıkları.

Sözgelimi ortalama olarak erkeklerin ve kadınların farklı iletişim biçimleri vardır. Hem erkekler hem de kadınlar ilk görüşmede dış görünüşten (ilk izlenim) etkilenirler. Demek ki iletişim kurarken iyi görünmek çok önemlidir. Ayrıca karşı karşıya gelindiğinde sağ gözlerin hizalı olmasının her şeyi yoluna soktuğu bilinmektedir. Ve aynalama süreci, eşleşme ya da ayak uydurma başlar. Aynalama iletişimin çok hızlı biçimde hatta kimi zaman bir anda kurulmasına yardımcı olur. İyi bir izlenim bırakmak için karşıdaki kişinin sağ tarafına oturmak önerilmektedir.

Öte yandan insanların konuşma hızı da birbirinden farklıdır. Hızlı konuşan insanlar genellikle görüntü odaklıdır ve konuşma hızları, zihinlerinde resimleri görme hızıyla orantılıdır.

Ortalama hızla konuşan kişiler genellikle duyma konusunda hassastır; söyledikleri sözlerin kalitesini ortaya koyan bir hızda konuşmaya eğilimlidirler. Son olarak duygusal bir iletişimci olan kişiler yavaş konuşmaya eğilimlidirler. İnsanlara karşı daha duyarlı oldukları için söyledikleri şeyler konusunda çok dikkatlidirler. Bu nedenle, ilk karşılaşmada karşıdaki kişinin konuşma hızına ayak uydurmak önemlidir çünkü karşıdaki kişi daha olumlu bir yaklaşımla konuştuğu kişiyi algılayacaktır. En iyi yaklaşım her zaman ilgiyi karşıdaki insan üzerinde yoğunlaştırmak ve onun ilgi alanları, sevdiği ve sevmediği şeyleri öğrenmeye çalışmaktır. Ve elbette dürüst ve açık sözlü olmak de etkili iletişim sürecinin bu ilk aşamasında önemlidir.

Bu bağlamda konuşmaların neredeyse tamamı en az bir hikaye barındırır hiç kuşkusuz. İyi hikaye anlatmak ve onları büyük bir dikkatle dinlemek, iyi iletişim kurmanın iki önemli gerekliliğidir. Hikayesini paylaşan kişinin sahnenin tadını çıkarmasına izin vermek gereklidir. Ancak insanlar hikayeyi uzatmak hatasına düşebilir. Sıkıcı olmak, çok uzun konuşmak, çok yavaş konuşmak, insanların anlamayacağı biçimde karmaşık konuşmak, hikayeyi anlatırken çok abartmak, hikayeyi anlatırken dinleyicilerin tepkilerini göz ardı etmek, başkalarının anlattığı hikayelere kendi hakkında başka bir hikayeyle karşılık vermek, diğer insanların özel hikayelerinin arasında lafa girmek, kendiyle aşırı övünmek, istemeden kendi hikayelerini anlatmak gibi hikayeyi uzatmanın yolları vardır. Bu yollardan elbette kaçınmak gereklidir.

Etkili iletişim döngüsünü önemsememek bağlamında erkeklerin kadınlardan farklı düşündüğü bir gerçektir. İnsanların birbirleriyle kurduğu iletişimlerde yaptıkları hatalardan biri de anlaşılmaya çalışmadan önce karşılarındaki kişinin ne istediğini tam olarak anlamayı başaramamalarıdır. Bu bağlamda birini dinlemek yerine sadece duymaktan ve söylenen şeyi anlamaktan önce kendi bakış açısını dile getirmeye çalışmak ilişkiyi ve iletişimi mahveden hatalardandır. İnsanlara özel olduklarını hissettirmek kişinin de ne kadar özel olduğunu insanların fark etmesini sağlar. Etkili iletişimin en önemli unsuru bu nedenle yapılan işi tamamen bir kenara bırakarak dinlemeye başlamak ve tüm dikkat edilerek, onun evrendeki en önemli yıldız gibi hissetmesini sağlayarak, doğrudan karşınızdaki konuşan kişiye odaklanmaktır. Konuşması bitince de söylediklerini iyi anladığınızı göstermek amacıyla konuşmasından alıntılar yaparak geribildirimde bulunmaktır.

Özetle, insanların size nasıl davranmasını istiyorsanız öyle davranın ve iletişim döngüsünü tamamlayın!

3.5. İletişimin Yapıcı Engelleri

Ancak iletişimin toplumsal kurallardan oluşan yapıcı engelleri de vardır. Bu kurallar iletişimin akışı, düzensizliğin ve karışıklığın önüne geçer. Aile içinde oturan apartmanda, okulda, işyerinde, yaşanan toplumda kısaca uyulması gereken Sosyal Davranış kuralları vardır. Söz konusu kurallar insana çeşitli kısıtlamalar getirebilir; yanlış davranışlardan insanları korur.

Sonuç olarak, iletişim kendini ifade etme sanatıdır. İnsanların yüzüne bakanlar bakmayanlardan daha çok iletişime açıktır. Göz teması kurmak, karşıdakine “anlaşıldım” duygusu yaşatmak, içten bir biçimde gülümsemek, iletişim kurulan kişiye daima dönük olmak,

sesin tonu ve yüksekliğini bulunulan ortama göre ayarlamak ve susmak bile etkili bir iletişim için kişinin antenlerini açması için yeterlidir.

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

İletişim, bilgi, haber, duygu, düşüncelerin bir başkasına aktarılıp, o kişiden tepki beklemek olarak ifade edilmektedir. Etkin bir iletişim için kaynak ve alıcının sahip olması gereken özellikler vardır. Kaynak ve alıcı arasında çevre, kültür, eğitim, alışkanlık gibi farklılıklar varsa iletişim kurulması zorlaşabilir. Aynı zamanda iletişim sürecine katılan kişilerin o anki psikolojik durumları da etkili bir iletişim kurulmasını engelleyebilmektedir.

Bir kişiye verilen değer onun varlığıdır. Birini kayıtsız şartsız onaylamak ya da onaylamamak iletişim ilkelerine ters düşer. Etkin dinlemek, satır aralarından girip anlamlara dalmak demektir. İletişim kurmak için yorum yapmak değil empati kurmak önemlidir. Kişiselleştirmeye iletişim kurulan kişinin rahat olmasına engel olunur. Algılar farklı olabilir; algılara takılıp iletişimi kesmemek gerekir. Olumsuzluk iletişimi baltalar. İnsanlar sadece sözlü iletişim kurmaz. Beden dilini iyi gözlemlemek ve tekin kullanmak etkili bir iletişim için gereklidir çünkü beden dili göstergeleri anlam taşıyıcıdır ancak beden dilinde tek bir göstergeyle sonuca ulaşmak yanlış olur. Beden dili başarılı bir iletişim için sadece bir araçtır.

Ancak, kişilerin iletişim kurarken karşılarındakilerin algı durumlarını, deneyimlerini, eğitim ve kültür düzeylerini, cinsiyetlerini ve daha birçok özelliği önemsemeden mesajlarını iletmeleri durumunda anlaşmazlıklar, yanlış anlamalar ortaya çıkabilmektedir.

Etkili bir iletişim, iletişime engel olan etmenlerin ortadan kaldırılmasıyla olanaklıdır.

Uygulamalar

Genellikle kızgınlık ifadesi olarak kullanılan “Sen” mesajı iletişimi engeller çünkü suçlama, tehdit ve eleştiri içerir.

Uygulama Soruları

Yukarıdaki tümceye ilişkin olarak kızgınlığımız ifade ederken kullandığımız kimi sağlıksız dışa vurma yöntemlerini örneklerle açıklayınız.

Bölüm Soruları

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

- 1) Mesaj gönderilen kişinin, mesajı almak istediği şekliyle ya da beklentisi doğrultusunda yorumlamasına Seçici algılama denir.
- 2) Etkili/Başarılı iletişimin temeli oluşturan birincil unsur Duymak'tır.
- 3) İletişim kazası başka kişi ya da kişilerle ilişki kurmaktan ya da iletişim kurma olasılığının belirlenmesinden kaynaklanan bireysel korku ya da korku düzeyi olarak tanımlanır.
- 4) Başkalarının varlığını ve çıkarlarını gözardı ederek kendini herşeyin merkezine koyma tutumu ve davranışına Duyarsızlık denir.
- 5) Stubbs ve Hogan'a göre (2012) iletişimin önündeki 8 engel vardır. Etkin dinleme bu engellerden biridir.

YANITLAR:

1) DOĞRU

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KARŞILIKLI ANLAŞABİLMEK

3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: İLETİŞİM KORKUSU

4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: BENMERKEZCİLİK

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: ETKİN DİNLEME İLETİŞİMİN ÖNÜNDE ASLA BİR ENGEL OLUŞTURAMAZ

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

- 1) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi iletişimi engelleyen unsurlardan biri değildir?
 - a) Kişisel mesafe
 - b) Gürültü
 - c) Pasif dinleme
 - d) Geribildirim
 - e) Önyargı
- 2) Aşağıdakilerden hangisi etkili bir iletişim sürecinin sorunsuz bir biçimde yürütülmesini engelleyen temel etmenler arasında yer almamaktadır?
 - a) Nazik olmak
 - b) Alay etmek

- c) Damgalamak
- d) Suçlamak
- e) Tehdit etmek

3) İletişim engellerinden biri de benmerkezcilik diğer bir deyişle başkalarının varlığını ve çıkarlarını gözardı ederek kendini herşeyin merkezine koyma tutumu ve davranışıdır. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinde benmerkezci davranış sergileyen bireyin özelliklerinden biri değildir?

- a) Her konuda kendisini öne çıkarır
- b) Sürekli başkalarından söz eder
- c) Diğer bireylerden daha önemli olduğuna inanır
- d) Dinlemek yerine dinlenmek ister
- e) Sürekli takdir görmek ister

4) İletişim korkusu; başka kişi ya da kişilerle ilişki kurmaktan ya da iletişim kurma olasılığının belirlenmesinden kaynaklanan bireysel korku ya da düzeyi olarak tanımlanmaktadır. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecini olumsuz etkileyen bir unsur olan iletişim korkusunu tetikleyenler unsurlar arasında yer almamaktadır?

- a) Ani ruhsal değişimler
- b) Yalnızlık duygusu
- c) Dışlanma hissi
- d) Yanlış şeyler söyleme kaygısı
- e) Yüksek sosyal özgüven

5) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi etkili iletişimin en önemli engellerinden biri sayılamaz?

- a) Mesajı almadan önce önyargılama ve değerlendirmeye kalkmak
- b) Sözcüklere boğulma
- c) Anlatılanların karıştırılması
- d) İlgi duymak
- e) Fiziksel çevrenin verdiği rahatsızlıklar

YANITLAR: 1) d 2) a 3) b 4) e 5) d

Yararlanılan Kaynaklar

- Cüceloğlu, Doğan, **Yeniden İnsan İnsana**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 2015, (51.basım).
- Erdal, Gültekin, **İletişim ve Tipografi**, İstanbul, Hayalperest Yayınevi, 2015.
- Erdem, Orhan, **Etkili ve Başarılı İletişimin Sırları**, İstanbul, Yakamoz Kitap, 2013, (30.baskı)
- Ergin, Akif, **Eğitimde Etkili İletişim**, Ankara, Anı Yayıncılık, 2008, (4.Baskı).
- Güven, Bülent, “*İletişim Kavramı ve İletişim Sürecinin Temel Öğeleri*” in **Etkili İletişim**, Ankara, Pegem Akademi, Ed.Bülent Güven, 2013.
- Kılıç, Senem, **İşim İletişim**, Ankara, Gazi Kitabevi, 2016.
- Küçükaslan, Nazife, **Etkili İletişim Teknikleri**, Bursa, Ekin Kitabevi Yayınları, 2014.
- Stubbs, Ron ve Hogan, Kevin, **Etkili İletişimin Önündeki 8 Engel**, İstanbul, Yakamoz Kitap, Çev. Özge Meliha Düzgün, 2012.

4. DİNLEME BECERİSİ

Bölüm Yazarı:

Prof. Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

4.1.Dinleme Kavramı

4.2.Dinlemenin Amaçları

4.3. Dinlemenin Aşamaları

4.4. Dinleme Türleri

4.4.1. Aktif Dinleme ve Pasif Dinleme

4.4.2. Eleştirel Dinleme ve Eleştirel Olmayan Dinleme

4.4.3. Yüzeysel Dinleme ve Derin Dinleme

4.4.4. Empatik Dinleme ve Objektif/Nesnel Dinleme

4.4.5. Bilgilendirici Dinleme

4.4.6. İlişkisel dinleme

4.4.7. Takdir Edici Dinleme

4.4.8. Tanımlayıcı Dinleme

4.5. Dinleyiciler ve Dinleme Davranışları

4.6. Dinlemenin Önündeki Engeller

4.7. Dinleme Becerisini Geliştirmek

4.8. İyi Bir Dinleyici Olmak İçin İpuçları

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) “Duymak” ve “Dinlemek” arasındaki farkı tartışınız.
- 2) Dinlemenin amaçlarını belirleyiniz.
- 3) İyi bir dinleyicinin özelliklerini belirtiniz.
- 4) Dinleme türlerini araştırınız ve sizce en yaygın olarak kullanılanları açıklayınız.
- 5) Dinleme davranışlarını araştırınız ve sizce en yaygın olarak kullanılanları açıklayınız.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Dinleme Kavramı	Dinleme kavramını ve Duymak arasındaki farkı açıklayabilmek.	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
Dinlemenin Amaçları	Dinlemenin amaçlarını kavrayabilmek	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
Dinleme Türleri	Dinleme türleri konusunda bilgi sahibi olmak	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
Dinleme Davranışları	Dinleme davranışları konusunda bilgi sahibi olmak	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

- **Dinleme:** Dinleyicinin, daha önce söylenilenlerle bir sonra söylenilen cümle arasında bağlantı kurma ve iletişim içindeki işlevini anlama yeteneği.
- **Etkili Dinleme:** Dinleyinin dinlemeye hazırlanmış,, dikkati konu üzerinde toplamış ve dinleme amacını belirlemiş olduğu dinleme süreci; söylenenleri önemli bulmak, kavramak ve değerlendirmek için gerekli çabanın gösterilmesine yönelik aktif bir süreç.
- **Dinleme Türleri:** Genel olarak aktif ve pasif dinleme, eleştirel ve eleştirel olmayan dinleme, yüzeysel ve derin dinleme, empatik ve objektif dinleme, bilgilendirici dinleme, ilişkisel dinleme, takdir edici dinleme ve tanımlayıcı dinleme gibi dinlemeye ilişkin türler.
- **Dinleme Davranışları:** Kişilerin dinleme davranışı hakkında bilgi sahibi olmak, farklı durumlara nasıl uyum sağlanacağını anlaşılmıştır. Bu bağlamda, eylem odaklı dinleyiciler, içerik odaklı dinleyiciler, zaman odaklı dinleyiciler ve kişi odaklı dinleyicilerden söz edilir.

Giriş

İnsan nasıl öğrenir? Sorusunun yanıtı; %83 görerek, %11 işiterek, %3,5 koklayarak, %1,5 dokunarak, %1 tadarak olarak belirlenmiştir. Bilgileri nasıl toplar? Sorusunun yanıtı ise; %10 okuduklarıyla, %20 duyduklarıyla, %30 gördükleriyle, %50 gördükleriyle ve duyduklarıyla, %70 konuşurken söyledikleriyle ve %90 bir şeyi yaparken söyledikleriyle...

ÖĞRETME YÖNTEMLERİ	3 SAAT SONRA ANIMSANMA ORANI	3 GÜN SONRA ANIMSANMA ORANI
SADECE ANLATARAK	%70	%10
SADECE GÖSTEREREK	%72	%20
ANLATIM VE GÖSTERME BİRLİKTE KULLANILDIĞINDA	%85	%65

Bu veriler insanın kavrayış biçimiyle ilgili verilerdir (O’Neil, 2016:160-161). Gerçekten de insanlarla etkili iletişim kurma yeteneğini geliştirme konusunda ilk aşama, insanları ve insan doğasını doğru olarak anlamaktan geçer. İnsanların bu bağlamda dünyadaki en evrensel özelliği, insanlara yaptıkları şeyleri iyi ya da kötü kılan en güçlü özellik, önemli olma arzusudur, başkaları tarafından tanınma arzusudur. Tam da bu noktada insanları dinlemek kendilerini önemli hissettirmenin en iyi yoludur.

İnsan neden dinler? Bilgilenmek, eleştiri almak, bir başkasının hikayesine katılmak, bir konuya hakim olmak, diğerlerinin deneyimlerinden ve anlayışlarından yararlanmak, ufku genişletmek, bir ilişki oluşturmak, diğerlerini değerlendirmek ve saygı göstermek gibi nedenlerle dinler.

İnsan iletişiminin yaklaşık %90’ı sözeldir ve bu iletişimin ancak yarısı kısa bir süre sonra anımsanabilir. Ancak etkili dinleme teknikleri kullanıldığı zaman bu oran önemli ölçüde artırılabilir. Etkili dinleme sadece söylenenleri duymak değildir. Söylenenleri önemli bulmak, kavramak ve değerlendirmek için gerekli çabanın gösterilmesine yönelik etkin bir süreçtir.

Dinleme, genellikle bir kişinin söylediklerini ya da okuduklarını doğru anlamak, eleştirmek, değerlendirmek, karşılaştırmalar yapmak için gösterilen çabaların bütünü biçiminde tanımlanır (Yaman, 2011:173).

Dinlemeyi ilerletmenin en etkili yolu ise fiziksel katılım, psikolojik katılım ve sözlü katılım gibi insanın kendi katılım davranışlarının ne olduğuna dikkat etmesidir.

4.1. Dinleme Kavramı

İletişim, genellikle okuma, yazma, konuşma, dinleme ve görsel okuryazarlık olmak üzere beş temel beceriyle gerçekleştirilmektedir. İletişimde etkinlik sağlamak amacıyla, yazma, okuma, konuşma, görsel okuryazarlık becerilerine önem verilmesine karşın dinleme becerisi genellikle göz ardı edilir. Çünkü dinleme kişilerin doğuştan sahip oldukları bir yetenek olarak kabul edilir. İşte bu noktada, dinlemenin genellikle duymak olarak algılandığı görülür. Oysa duyma, dinleme eyleminin başlangıç aşamasıdır. Çünkü dinleme sözcüklerin ve anlatılmak istenenin anlaşılmasını içerir. Dinleme, sözlü ve sözsüz mesajları seçmek, onlarla ilgilenmek, onları anlamlandırmak, hatırlamak ve onlara karşılık vermekten oluşan bir süreçtir.

Bu bağlamda, "Duyma" ve "Dinleme" kavramları birbirinden farklı anlamlara sahiptir. Duyma, dinleyicinin, ses akımının içinden dil unsurlarını ayırt edebilme, ve sesbilgisel ve dilbilgisel bilgileri doğrultusunda bu unsurları birbirine birleştirip, cümleyi anlama yeteneğidir. Dinleme ise, dinleyicinin, daha önce söylenilenlerle bir sonra söylenilen cümle arasında bağlantı kurma ve iletişim içindeki işlevini anlama yeteneğidir. Diğer bir ifadeyle, dinleyicilerin işitsel ve görsel yeteneklerini içeren dinleme, bir algı ve dikkat etkinliğidir (Gürüz ve Eğinli, 2008:255)

4.2. Dinlemenin Amaçları

İletişimin önemli bir parçası olan dinleme, üç alanda etkili olmaktadır: Kişinin kendini gerçekleştirmesi, olumlu ilişkiler kurması ve iş başarısı elde etmesi.

Kararlı değişim süreci, güdülenme, duygular ve amaç, uyarıların diğer deneyimlerle ilişkisi, bilgi ve ses, beklentiler ve kabul, alışkanlıklar, tutumlar ve önyargılar dinlemeyi etkileyen faktörleri arasında sayılabilir (Gürüz ve Eğinli, 2008:255-257).

Daha açık bir anlatımla, dinleme sabit bir biçimde değişim sürecidir çünkü insan bir uyarana çoğu kez birkaç saniyeden daha fazla odaklanamaz. İnsanın duyuları, kendisine ulaşan uyarıların önemli bir bilgiyi taşıyıp taşımadığını belirlemek için sabit bir biçimde tarar. Genellikle de insan diğer kişilerle ve ortamla ilişkili olan şeyleri izleme eğilimindedir. Ayrıca, dinleme süreci, güdüler ve duygulardan etkilenir. Konuşan bir kişiyi dinlerken kişinin güdülleri ve gereksinimleri ve de dinleme amacı devreye girer. Ayrıca, diğer insanları dinleme isteği, kişinin dinleme davranışları üzerinde çok güçlü bir denetime sahiptir. Bu nedenle, genellikle insanlar yalnızca duymak istediklerini duyarlar. Öte yandan, dinleme, istenilen bilgiyi gürültüdeki seslerden ayırma yeteneğinden etkilenir. Çünkü gürültü mesajın doğasında değişikliklere neden olur ve dinlemeyi olumsuz etkiler. Bunun yanı sıra, kişinin neyi duymayı beklediği, gerçekte neyi duyduğunu etkileyebilir. Başka bir deyişle, önceden ayarlamaların (ön yargı vb.) dinleyici davranışı üzerinde etkisi oldukça önemlidir. Son olarak, kişilerin sahip olduğu alışkanlıklar, tutumlar ve önyargıları belli uyarı tiplerini bloke etmekte ve bu uyarıların sağladığı bilginin alımını engellemektedir. Bazı durumlarda ise, seçici algılama ve anlamlandırabilme kişinin alışkanlıkları, tutumları doğrultusunda şekillenmektedir.

4.3. Dinlemenin Aşamaları

Dinleme seçici bir süreçtir. Genellikle kişiler gereksinimlerine ve amaçlarına uygun olan uyarıları seçerler. Bu bağlamda, bir şeyi dinlemek için ilk aşamada, o sesi diğer sesler arasından seçmek gereklidir. Daha sonra, o sesle ilgilenme, anlama ve anımsama aşamaları gerçekleşir ve karşılık vermekle son aşamada dinleme gerçekleşmiş olur.

Dinlemenin ilk aşaması olan seçme ve alma aşamasında, duyu organları aracılığıyla mesaj alınır. Bu amaçla, alıcının mesajı doğru bir şekilde duyabilmesine engel olacak fiziksel ve duygusal engellerden uzaklaşması gereklidir ve duyulabilecek bir ses tonu sağlanmalıdır. Bir sesi seçmek, kişinin dikkatine yönelen diğer sesler arasında bir sese odaklanmaktır. İkinci aşama ilgilenme ya da hazır bulunma aşamasında, dinleyici, çok sayıda ve çeşitli mesajın aynı anda gelmesi sonucunda, belirli bir mesaja ilişkin bilgiyi almaya odaklanır. Bu noktada, **seçici algı** aracılığıyla istenilen ya da amaçlar doğrultusundaki mesaja dikkat edilir. Kişinin kendisine yönelik bilgiler daha çok dikkatini çeker. Bir ses seçildikten sonra, kişi o seçilen sese odaklanır. İlgi bazen geçici olabilir. Bir sesle bir an ilgilenip daha sonra başka seslere dönebilir. Aynı zamanda somut nesne ya da olaylar soyut olanlardan daha çok dikkati çekmekte ve ilgiyi odaklamaktadır.

Anlama aşamasında ise, anlamak, seçilen ve ilgilenilen seslere anlam yükleme sürecidir. Bir mesajı anlamak, duyulan ve görüldenden bir anlam inşa etmeyi ifade eder. Kişilerin duydukları seslere nasıl anlam verdiğine ilişkin birçok kuram bulunmaktadır, ancak kesin olarak kabul gören bir anlayış yoktur. En çok kabul edilen kuram bu bağlamda, kişilerin duyduklarını daha önce bildikleri ile ilişkilendirerek anlam verdiklerini ifade etmektedir. Anlamaya ilişkin ikinci bir görüş ise, kişiler arasında ne kadar çok ortak özellik varsa, karşılıklı olarak anlayış o kadar yüksek düzeyde olmaktadır. Üçüncü bir görüş ise, kişilerin kendi deneyimleriyle edindikleri bilgileri, görüşleri, düşünceleri ve olayları anlamının gerçekleşmesinde bir temel oluşturduğu yönündedir.. Ayrıca, dinleme sırasında mesaja ilişkin olarak yanlış anlaşılma neden olan etmenlerle istenmeyen bir anlam ortaya çıkabilir. Bu nedenle sözlü mesajların doğru sözcüklerle ifade edilmesi ve anlamı bilinmeyen sözcüklerin açıklanmasının istenmesi gerekir. Öte yandan, yanlış anlaşılma, sözsüz mesajların yanlış yorumlanması ya da sözlü ve sözsüz mesaj arasındaki uyumsuzluk da neden olabilmektedir. Bu doğrultuda, konuşan kişinin ses tonu ve söyleyiş biçimi de mesajın doğru olarak anlaşılmasında etkili olmaktadır.

Anımsama, bilgiyi hafızadan geri çağırmaktır. İnsan zihni hem kısa süreli, hem de uzun süreli hafıza depolama sistemlerine sahiptir. Kısa süreli hafıza, hemen hemen duyulan tüm bilgileri ve sesleri kaydetmektedir ancak kısa süreli hafıza sınırlı kapasiteye sahiptir.

Son aşama olan karşılık verme aşaması ise, hem dinlemeyi hem de karşılık vermeyi içermektedir. İletişim süreci içinde karşıdaki kişiyi dinlediğini belirtmek için bir karşılık vermek gerekir. Karşılık baş sallama, göz teması sağlama gibi sözsüz olabileceği gibi, "Şunu mu demek istiyorsun?" gibi sözlü bir mesajla da verilebilir.

Thompson ve arkadaşları bu dinleme aşamalarının tümünü içine alan "Bütünleşik Dinleme Modeli"ni geliştirmişlerdir. Bütünleşik dinleme sürecinin işleyişinde, süreç öğelerini

(almak, kavramak, yorumlamak, değerlendirmek, yanıt vermek) önemiyle birlikte dinleme davranışları da sonuçları etkilemektedir. Sürecin her aşamasındaki dinleme davranışı farklı olmakta ve süreç bütün olarak değerlendirildiğinde **etkin dinleme** gerçekleştirilebilmektedir.

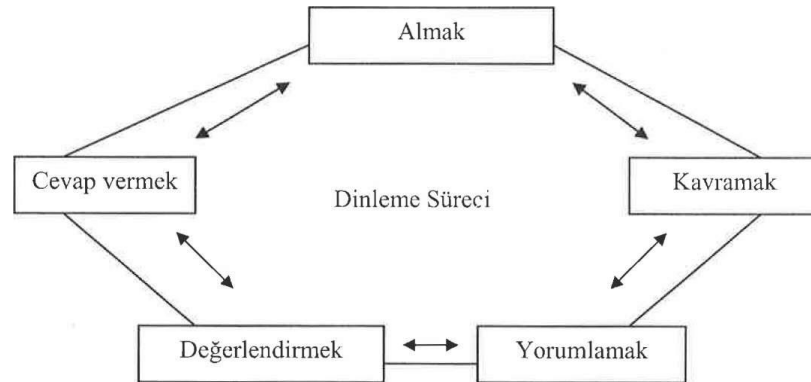
Süreç Öğeleri	Tanım	Dinleme Davranışları
ALMAK	Tüm duyulan kullanarak mesajın sözlü ve sözsüz farklı mesaj içeriklerini toplamak, sürekli almak	Odaklanmış bir konsantrasyonla dinlemeye karar vermek Duymak için var olan fiziksel koşulları en iyi şekilde kullanmak Zihinsel ve psikolojik dinleme engellerini en aza indirmek Sözlü ve sözsüz bilgileri tanımlamak ve algılamak Gönderilen mesajları teknolojik olarak da uygun şekilde almak
KAVRAMAK	Sözlü ve sözsüz mesajların içeriklerini çözmek \ ve anlamak	Yanıt vermek ve değerlendirmekten daha çok anlamak için dinlemek Bilgi şemalarını ve düzeylerini organize etmek Ortamla ilgili ipuçlarını kullanarak aşına olunmayan sözcüklerin anlamlarını çıkarmak ve sözlük yardımıyla anlamak Yeni bilgiyi daha önceki bilgilerle birleştirmek, aradaki zıtlıkları ortaya koymak, bilgileri karşılaştırmak Not almak Anlamı kontrol etmek için, uygun bir zamanda soru sormak Sözel olarak özetlemek
YORUMLAMAK	Belirli bir ortam içindeki mesajlardan çıkarımları belirtmek ve anlam oluşturmak	Geçici olarak önyargıları bir kenara bırakmak İletişim ortamını (kim, ne, niçin, kiminle) dikkate almak İletişimcinin amaçlarını bulmak Kendine özgü dinleme stilini tanımlamak
DEĞERLENDİRMEK	Mesajların değerine ilişkin görelî yargıları ve bilgileri değerlendirmek	Mesaj ve göndericiye ilişkin önyargıları tanımlamak Göndericinin güvenilirliğini yargılamak Mesajın mantıksallığını analiz etmek İçeriğin kalitesini değerlendirmek Yeni bilginin ışığında daha önceki bilgiyi yeniden değerlendirmek

YANIT VERMEK	Mesaja /göndericiye uygun bir şekilde tepki göstermek	Yanıt vermek için uygun koşulları (zaman, stil) belirlemek Saygı göstermek ve empati kurmak Uygun sözlü ve sözsüz yanıtları seçmek Uygun yanıtın algılanmasını kontrol etmek Yeni bilgiyi reddetmek ya da kabul etmek

Tablo 1: Dinleme Süreci Bileşenleri
(Kaynak: Thompson vd, 2004'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:263)

Bütünleşik Dinleme Modeli etkili bir dinlemenin dinamik, seçilen amaca yönelik olarak uygun dinleme tutum, bilgi ve davranışları birleştiren etkileşimli bir süreç ilkesini temel almaktadır. Bütünleşik Dinleme Modeli dört aşamadan oluşmaktadır: **Dinlemeye hazırlık, dinleme sürecini uygulamak, dinlemenin etkililiğini/performansını değerlendirmek ve diğer bir dinleme için yeni amaçlar belirlemek.** Her bir aşama bilgi, tutum ve davranışların birbirini tamamlayacağı biçimde belirlenmiştir. Bu bağlamda, dinleyicinin uygun tutum ve davranışlara uyum sağlaması, aynı zamanda dinleme için gerekli bilgilerini dinleme öncesinde ve sonrasında düzenlemesi gerekmektedir.

Bu kapsamda, dinlemeye hazırlanmak, iletişim eyleminin ve istenilen sonuçların başarılmasında anahtardır. Dinleme amaçları, kişiler, durumları, görevleriyle ilgilidir. Dinlemeyle ilgili olan bu amaçlar, sözlü ve sözsüz bileşenleri içermektedir. Sözelimi, tanımlamak, anlayış geliştirmek, değerlendirmek, onaylamak, empati kurmak, kişilerarası ilişkiler geliştirmek, dinleme ortamını analiz etmek (Nasıl, Kim, Niçin, Kiminle sorularına yanıt vermek) , dinleme filtrelerini belirlemek (kültür, dinleme stili, yaş, fiziksel koşullar, atmosfer, psikolojik durum, tutumlar ve önyargılar ve bilgi düzeyi).



Şekil 1: Dinleme Süreci

(Kaynak: Kathy Thompson, Pamela Leintz, Barbara Nevers, Susan Witkowski, The Integrative Listening Model: an Approach To Teaching And Learning Listening, The Journal of General Education, Vol. 53, No:3-4, 200'dan Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:266)

Etkili bir dinlemenin devamlı olarak gelişmesi, dinleyenin belirlenen amaç ya da amaçlar doğrultusunda performansını ve yeteneğini yansıtmaya bağlıdır. Dinleme olayından

sonra, dinleyen kendi gereksinimlerine göre konuşan kişiden ne aldığını değerlendirir ve buna bağlı olarak bir geribildirimde bulunur. Dinleme eylemi sona erdiğinde dinleyici ne öğrendiğini ve daha önceki bilgilerinden ne farklılık olduğunu değerlendirir.

4.4. Dinleme Türleri

İletişim sürecinin sağlıklı bir şekilde işleyişin, sözlü ve sözsüz mesajların etkinliğiyle birlikte düşünce, tutum ve davranışların anlaşılmasında ve paylaşımın gerçekleştirilmesinde "dinleme" çok önemlidir. İletişim sırasında dinleme basit bir işlev gibi düşünülmektedir; oysa geribildirimde değerlendirilmesinde ve iletişim etkinliğinin artırılmasında dinleme çok önemli bir rol oynar. **Etkili dinleme**, birçok yöntem ve biçimde gerçekleştirilebilmekte aynı zamanda birçok etmen tarafından da belirlenmektedir. Kimi zaman tek bir dinleme biçimi kullanırken, kimi zaman da birkaç dinleme biçimi etkindir. Bununla birlikte, etkili bir iletişim için dinleme biçiminin konuya, kişi/kişilere, zamana ve ortama göre farklılık göstermesi gereklidir.

Dinleme türleri genel olarak aktif ve pasif dinleme, eleştirel ve eleştirel olmayan dinleme, yüzeysel ve derin dinleme, empatik ve objektif dinleme, bilgilendirici dinleme, ilişkisel dinleme, takdir edici dinleme ve tanımlayıcı dinleme olarak ele alınabilir.

Dinleme Stilleri	Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar
Empatik ve Objektif/Nesnel Dinleme	<u>Konuşmacının bakış açısını vurgulamak:</u> Konuşmacının bakış açısını anlamak, onun olayları nasıl bir sıra içinde algıladığını ve nasıl şekillendirdiğini, olaylardan nasıl etkilendiğini anlamaya dayanmaktadır. <u>İki yönlü ve eşit bir konuşma sağlamak:</u> Dinleme sırasında fiziksel ve psikolojik tüm engelleri en aza indirerek, karşıdaki kişinin kendisini tam olarak ifade etmesine açıklık göstermek gereklidir. Konuşmacının sözünü kesmekten kaçınmak, bir masa gibi bir nesnenin arkasında durarak arada bir engel yaratmamak, beden diliyle verilen tepkilerle kişiye söylediklerine önem verildiği hissettirilmelidir. <u>Hem duygulan hem de düşünceleri anlamaya çalışmak:</u> Dinlemeyi bir görev olarak algılamamak ve karşıdaki kişiye odaklanarak duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamak için çaba göstermek gerekir. <u>Savunucu olmaktan kaçınmak:</u> Karşıdaki kişiden belirli bilgileri almaya dikkat etmek ve bu sırada kişinin söylediği şeylerle ilgili olarak yorum yapmak, üzerine alınarak savunmada bulunmaktan kaçınılmalıdır. Bununla birlikte eğer kişi bir şeyleri yanlış olarak ifade ediyor ise, hataları o anda düzeltilmeye çalışılmamalıdır.

	<u>Arkadaşça ve objektif olarak yaklaşmak:</u> Karşıdaki kişinin mesajlarını engellemeye ve bozmaya çalışmamak, öznel değerlendirmelere girmemek, özellikle rahatsız edici olmaktan kaçınılmalıdır.
Aktif/Etkin Dinleme	<u>Konuşmacının anlamını vurgulamak:</u> Dinleyici konuşmacının kullandığı sözcüklerle ya da bu sözcüklerin eş anlamlılarını kullanarak fikirlerini anladığını ya da doğru olarak anlaşılıp anlaşılmadığını belirlemek için tekrarlar yapar. Özellikle söylediği bazı noktaları not alarak ve bir daha tekrarlamasını isteyerek açıklığa kavuşturur. <u>Duygularını anladığını belirtmek:</u> Dinleyen kişi konuşmacının duygularının bir yankısı şeklinde hissettiklerinin anlaşılmasına yönelik olarak algıladıklarını açıklar. <u>Soru sormak:</u> Konuşmacının duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamak, açıklığa kavuşması istenilen noktaların açıklanmasını sağlamak amacıyla sorular sorulmalıdır.
Derin Dinleme	<u>Hem sözlü hem de sözsüz mesajlara odaklanmak:</u> Konuşan kişinin anlattıklarına ilişkin anlam hem sözlerinde hem de sözsüz ifadelerinde gizlidir. Bu nedenle kişinin mesajlarının içeriğini tam olarak anlayabilmek için sözsüz işaretlere dikkat etmek ve anlaşılmayan noktalarla ilgili sorular sormak gereklidir. <u>Mesajların hem içerik hem de ilişkisel boyutu dinlenmelidir:</u> Konuşan kişinin kızgınlık dolu olduğunu hem sesinin tonunun, hem de kullandığı sözcüklerden anlamak mümkündür. Kullanılan sözcükler olumlu bile olsa ne şekilde ifade edildiğine dikkat edilmelidir. <u>Konuşmacıya sormak için anlaşılmayan noktaları not almak:</u> Bir kişi konuşurken söylediklerinin tümünün akılda tutulması oldukça zordur. Bu nedenle anımsamak için sonradan anlaşılacak bir biçimde küçük notlar almak dikkatli dinlemeyi kolaylaştırır. <u>Gizli anlamlar çıkarmamak:</u> Konuşan kişinin anlattıklarıyla ilgili bazı anlaşılmayan kavramlar sorulmalıdır. Sorulmadığı takdirde dinleyen kişi kendi anladığı gibi yorumlayacağı için yanlış anlaşılmalara ortaya çıkabilir.

Eleştirel Olmayan Dinleme	<u>Açık fikirli olmak:</u> Yargılayıcı olmaktan kaçınılmalıdır. Karşıdaki kişinin niyetini tam olarak anlayana kadar yargılar bir kenara bırakılmalıdır. Konuşmacının anlattıklarına ilişkin ne olumlu ne de olumsuz bir değerlendirme yapmaktan kaçınılmalıdır. <u>Mesajları filtrelemekten kaçınmak:</u> Konuşmacının anlattıkları içinde hoşla gitmeyen ve istenmeyen mesajların atılması, duymazdan gelinmesi, doğru olmadığına inanılarak değer verilmemesi oldukça yanlıştır. Önemli olan ifadelerin konuşan kişinin mesajlarını anlamaktır. <u>Önyargılardan kurtulmak:</u> Doğru bir dinleme konuşan kişinin mesajlarını alırken, düşünceleri ve duygularıyla bütünleşmeyi gerektirir.

Tablo 2: Dinleme Stilleri ve Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

(Kaynak: Devito, 2004, s,122-126'den uyarlanmıştır, Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008: 272)

4.4.1. Aktif Dinleme ve Pasif Dinleme

Aktif dinleme dinleyicinin de konuşmacıya sözlü ya da sözsüz ifadelerle katkı sağlaması anlamına gelir. Bu tür dinleme, anlatılanların anlaşıldığını konuşana göstermeyi gerektirir. Aktif dinleme, kişinin kendi anlayışını geliştirmek, daha çok bilgi elde etmek amacıyla dinlemeye odaklanmasını ifade eder. **Pasif dinleme** ise kişinin susmasını ve karşı tarafa katkıda bulunmadan dinlemesi anlamına gelir. Dikkatli bir sessizliği ve çok az tepki göstermeyi gerektiren, en basit dinleme türüdür. Pasif dinleme genellikle konuşanın anlattığı şeyle fazla ilgili olduğu ve konuşmaya çok gereksinim duyduğu zaman, konuşan kendisi için anlamlı bir olayı paylaşmak istediğinde ya da konuşan heyecanını ifade etmek istediğinde gerçekleştirilmelidir. Çünkü bu durumda, konuşan dinleyiciden tepki göstermesini değil; sadece söylediklerini dinlemesini bekler.

Aktif dinleme ve pasif dinleme birbirinden çeşitli özellikleri yönüyle ayrılmaktadır. Birincisi aktif dinlemede, dinleyici tanımlanmış bir sorumluluğa sahiptir, pasif dinlemede ise eğer dinleyicinin kişisel bir ilgisi varsa sözcüklere ya da mesajlara dikkat eder. Aktif bir dinleyici konuşmacının duygularını ve gerçekleri yakalamaya çalışır. Pasif dinleyici genellikle ayırım yapmaksızın dinler. Pasif dinleyici genellikle dinleme ruhundan uzaktır, ilgisizdir ve konuşan kişinin anlattıklarını dinlemeyi bıktırıcı ya da usandırıcı bir görev olarak görebilir. Aktif dinleyici ise konuşan kişiyi anlamaya odaklanır.

Aktif bir dinleyicinin özellikleri arasında, zihinsel, görsel ve sözel olarak tepki vermesi, konuşmacıya ilgiyle bakması ve dinlemesi (Sıkılma işaretlerinde bulunmaz ve açık bir iletişim kurmak için isteklidir), konuşmacının bakış açısına odaklanması (Dikkatli bir biçimde dinleyerek, dinlemenin bölünmesine izin vermez), konuşmacının düşüncelerini ve duygularını

açıklığa kavuşturması (Konuşmacı söyleyeceklerini bitirene dek konuşmamaya özen gösterir) sayılabilir.

Aktif bir dinlemeyi pasif olmaktan kurtarmak ise, soru sorarak başlamak, kişilerin öngörülerini ve amaçları hakkında sorular sormak, ortak yönleri bakmak, tüm dikkati vermek, ara sıra baş hareketi ve sesle tepki vermek, zaman zaman konuşmacının sözlerini özetlemek, uygun bir göz teması sağlamaktan geçer.

4.4.2. Eleştirel Dinleme ve Eleştirel Olmayan Dinleme

Etkili bir dinleme hem eleştirel hem de eleştirel olmayan geribildirimleri içerir. **Eleştirel dinleme**, dinleyicinin konuşan kişinin verdiği mesajlara ilişkin yorumlarda ya da yargılarda bulunması anlamına gelir. Eleştirel dinleme, bilginin kalitesini, uygunluğunu, değerini ya da önemini ölçer. Konuşan kişinin söylediklerine yönelik bir değerlendirme yapmak ya da bir yargıda bulunmak, gerektiğinde eleştirel bir dinleme tarzı benimsenmelidir. Aristoteles'in belirttiği "ethos, pathos, logos" üçlüsü kullanılarak eleştirel bir dinleme gerçekleştirilebilir. Konuşmacının değerleri (ethos) yani uzmanlığı ve güvenilirliği oldukça önemlidir çünkü mesajın kim tarafından verildiği eleştiri yapacak dinleyici açısından dürüst, doğru, yanlış, eksik yargılara varılabilmesi için gereklidir. Bununla birlikte konuşmacının niyeti, dikkatliliği, ayrıntılar hakkındaki bilgisi, analiz yeteneği gibi özelliklerini ifade eden mantıksal yönü (logos) de önemlidir. Dinleyicinin konuşmacının mesajını anlayabilmesi ve eleştirel olarak değerlendirmesinde diğer bir etmen ise, mesajın duygusal öğeleri (pathos) dir. Çünkü dinleyici, konuşmacının değerleri, gereksinimleri, yaratıcılığı, korkuları, sempatikliği gibi özellikleri bu bağlamda değerlendirmektedir.

Öte yandan, eleştirel bir dinleme sonrasında konuşan kişiye geribildirim verirken, kullanılabilir ve yanlış bilgiyi tanımak, çabuk sonuca varmaktan kaçınmak, karşılık verme zamanını iyi ayarlamak, gereksiz ayrıntılardan kaçınmak, değerlendirmeye değil açıklayıcı olmak gereklidir.

4.4.3. Yüzeysel Dinleme ve Derin Dinleme

Karşıdaki kişiyi dinledikten sonra dinleyen, anlatılanlar hakkında çok fazla şey anımsıyorsa, gereksinimlerini, ilgilerini doğru olarak açıklayabiliyorsa **derin bir dinleme** tarzını; konuşan kişi sözünü bitirdiğinde sözü edilenleri az çok anımsıyor ve ayrıntılara ilişkin bir fikir belirtemiyorsa bu durumda dinleyicinin **yüzeysel bir dinleme** tarzını kullandığı söylenebilir.

4.4.4. Empatik Dinleme ve Objektif/Nesnel Dinleme

Karşıdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini tam olarak anlayarak bunu ona ifade edebilmek empatik dinlemeyle gerçekleşir zira empatik dinleme ilişkileri geliştirmeyi sağlar.

4.4.5. Bilgilendirici Dinleme

Dinleyicinin temel amacının, verilen mesajları almaya ve anlamaya odaklı olduğu bir dinleme türüdür. Dinleyen kişi söylenenlere yoğunlaşarak dikkatini başka uyaranlarla dağıtmamalıdır. Dinleyen kişi belleğindeki bilgileri verilen bilgilerle birleştirme yeteneğine sahip olmalıdır. Bilgilendirici dinlemede dinleyicinin sözcük dağarcığının varsıl olması söylenenlerin daha iyi anlaşılmasını sağlar.

4.4.6. İlişkisel Dinleme

Bu dinlemenin amacı kişiler arasındaki ilişkileri geliştirmek ve yeni ilişkiler oluşturmaktır. **İlişkisel dinlemede**, dinleyenin dikkatini vererek ve ilgi göstererek dinlemesi önemlidir. Dinleme sırasında konuşan kişiyi destekleyen ve konuşmaya devam etmesi için teşvik eden sözlü ve sözsüz mesajlar kullanması gereklidir. Konuşma sırasında sesli vurgulamalar yaparak ya da sessiz kalarak onaylamak ilişkisel dinlemeyi güçlendiren olumlu bir etki yaratır. Aynı zamanda konuşan kişiye anlaşıldığını, duygu ve düşüncelerine önem verildiğini hissettiren empatik bir yaklaşım sergilemek de önemlidir çünkü empatik yaklaşım konuşan kişiye güven duygusunu hissettirerek kendini daha rahat bir şekilde ifade etmesine olanak tanır.

4.4.7. Takdir Edici Dinleme

Takdir edici dinleme genellikle müzik ve eğlenceye yönelik kişilerin kendi seçimleriyle ilgili televizyon, radyo ve sinema yapıtlarını dinlemesidir. Bu dinleme türünde dinleyici edilgendir/pasiftir, konuşan kişiyle diyalog kuramaz.

4.4.8. Tanımlayıcı Dinleme

Konuşmacının ses tonundaki değişimler, ses volümü, vurgulamalar, nüanslar dinleyici için mesajların anlaşılmasında ipuçlarını sunar. Tanımlayıcı dinleyicinin sesle ilgili değişimleri ve sözcüklerin başlangıçta, ortada ve sonra nasıl ifade edilmesi gerektiği konusundaki bilgisi anlamlandırma açısından önemlidir. Aynı zamanda dinleyicinin, konuşmacının sözsüz mesajlarını dikkatli bir şekilde incelemesi gereklidir.

4.5. Dinleyiciler ve Dinleme Davranışları

Dinlememe, dinleyici olan kişinin fiziksel ve psikolojik olarak konuşan kişi ya da konuyla ilgili olmaması durumudur. Genellikle dinlemeyenler başka bir işle uğraşabilir, biriyle konuşabilir, kitap okuyabilir, çevreyi gözlemleyebilir. Bu şekilde, sözsüz olarak “Dinlemiyorum” mesajı verdiği gibi, aynı zamanda zihinsel olarak da orada olmadığını gösterirler. Kişilerin dinleme davranışı hakkında bilgi sahibi olmak, farklı durumlara nasıl uyum sağlanacağını anlamasıdır. En iyi dinleme türü/stili anlatılan konuya, amacına, kişinin ilgisine ve özelliklerine göre farklılık gösterir. Kitty Watson, Larry Barker, James Weaver dinlemeyle ilgili gerçekleştirdikleri araştırmalar sonucunda dört tipte dinleyicinin bulunduğunu

ifade etmişlerdir (Beebe, Beebe ve Redmond, 2005:127'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008: 274-275):

Kişi odaklı dinleyiciler: Kişi odaklı dinleyiciler, karşısındaki kişiyi dinlerken kişilerarası bağlar kurmak isterler ve dinledikleri kişilerin duygularını dinlemede daha yetenekli ve daha rahattırlar. Bu bağlamda, empati kurma ve ortak ilgi alanları bulmaya daha çok yatkındırlar.

Eylem odaklı dinleyiciler: Eylem odaklı dinleyiciler, kısa, düzenlenmiş ve hatasız bilgileri dinlemeyi yeğlerler. Bu kişiler uzun hikayeler ve bir şey anlatılırken ara verilmesinden hoşlanmazlar. Kişi odaklı dinleyici anlatan kişinin duygularına odaklanırken, eylem odaklı dinleyici fikri ya da espriyi bilmek isterler. Eylem odaklı dinleyicilerin yeni bilgileri dinlerken daha kuşkucu olarak yaklaştıkları, kendilerine ulaşan bilgileri olduğu gibi kabul etmek yerine, mesajın doğruluğunu ya da yanlışlığını belirlemek için sorgulama eğilimi gösterdikleri görülmektedir.

İçerik odaklı dinleyiciler: İçerik odaklı dinleyiciler, karmaşık ve ayrıntılı bilgileri dinlemeye eğilimlidirler; bir mesajdaki önermelere, ayrıntılara ve delillere odaklanırlar. Hatta bir mesaj yeterli derecede delil ya da ayrıntı içermiyorsa reddederler. Eylem odaklı ve içerik odaklı dinleyiciler de duydukları mesajları sorgulama eğilimi gösterirler. Öte yandan, içerik odaklı dinleyiciler, kişi ve gruplarla iletişimde daha az rahatsızlık duyarlar.

Zaman odaklı dinleyiciler: Zaman odaklı dinleyiciler kendilerine iletilen mesajların, kısa ve öz olarak verilmesini isterler çünkü dinlemek için tam olarak ne kadar zamanları olduğunun her zaman farkındadırlar. Yapılacaklar listesinde genellikle çok sayıda iş bulunmaktadır. Bu nedenle, kendilerine iletilen mesajların kısa ve net olmasını isterler.

Yapılan bu sınıflamanın dışında birçok araştırmacı dinleme ve dinleyici türleri konusunda farklı yaklaşımlar öne sürmektedir. Bir görüşe göre, dinleyici türleri; "yetersiz, kalıplaşmış, yüzeysel, görünüşte, seçerek, duyguya saplanarak, savunucu, tuzak kurucu" olarak belirtilmektedir.

Etkisiz dinleme kapsamında, dinleyicileri ele alan dinleyici türlerinden, **görünüşte dinleyenler**, dinliyor gibi görünmelerine karşın, iç dünyaları başka bir yerdedir ya da karşıdaki kişinin söylediğinden daha önemli bir konuyla ilgilidirler.

Seçerek dinleyenler ise, karşıdakinin söylediklerinden sadece ilgilendiklerini dinlerler ve diğer söylenenleri dinlemezler. Dikkatlerini çekecek bir sözcük ya da ifade ortaya çıkıncaya kadar "**görünürde dinleyici**" olarak kalırlar, daha sonra ilgilendikleri bölümü dinlemeye başlarlar. **Duyguya saplanmış dinleyiciler** ise, sürekli bir duygusal tonu taşımak isterler. Duydukları her şeyden bir hüznü çıkarmak isteyenler olabileceği gibi, her söylenenden bir espri çıkarmaya çalışanlar da olabilir. **Savunucu dinleyiciler**, her ne duyarlarsa söyleneni kendilerine yönelmiş bir saldırı olarak algılar ve hemen savunmaya geçerler. **Tuzak kurucu dinleyiciler**, hiç ses çıkarmadan dinler çünkü dinledikleri bilgiden yararlanarak, karşıdaki kişiyi

zor duruma sokacak fırsatlar yakalamaya çalışırlar. **Yüzeysel dinleyenlerin** ise, karşıdaki kişinin kullandığı sözcüklerin yüzeyinde kaldıkları ve asıl anlama ulaşamadıkları bilinir. (Gürgen, 1997:153 ve Cüceloğlu, 1994)

Ayrıca, hesap edilerek ve planlı bir şekilde bir konuşmanın gizlice dinlendiği kötü bir dinleme türü olan **gizli dinleme** de etkisiz bir dinleme türüdür. (Gökdağ, 2016:206).

Ayrıca, zor ya da karmaşık bir konu karşısında dinlemekten kaçınan ve dinlemeyi güç bulan **tembel dinleyiciler**; konuşmacının fikirlerini dinlemeye istekli olmayan ve konuya ilgi duymayan **istekli olmayan dinleyiciler**; konuşmacıyla aynı fikirde olmayan ve duygusal olarak belirli noktalara odaklanmış **önyargılı dinleyiciler**; konuşmacıya ya da konuya karşı olumsuz tutumları olması nedeniyle ilgisiz tavırlar sergileyen **içten olmayan dinleyiciler**; dış çevreden ve içten gelen uyarılara dikkatini veren, konuşmacının olumsuz özelliklerine odaklanarak söylenenleri kaçırarak **dikkatsiz dinleyiciler** olarak başka bir sınıflama yapılabilir.

4.6. Dinlemenin Önündeki Engeller

Dinleme konusunda birçok yanlış anlama bulunmaktadır. **Birincisi**, dinlemenin oldukça kolay olması ve çok az bir enerji gerektirmesidir. Genel olarak dinleme, konuşan kişinin konuşmasını bitirene kadar sessiz kalmayı, konu hakkında bir düşünce üretmeksizin beklemeyi gerektirir. Bu etkin olmayan bir dinlemedir. Ancak, etkili bir dinleme dinleyicinin de katılımını gerektirdiği için enerji harcanmasını gerektiren aktif bir eylemdir. **İkinci** yanlış anlama, iyi bir dinleyici olabilmek için zeki olmak gerektiğidir. Dinlemek yaş ve zekayla ilgili değil, kişilerin dikkatleri ve ilgilerine ilişkin bir beceridir. **Üçüncü** bir yanlış anlama, iyi bir dinleyicinin hızlı bir düşünme yeteneğine sahip olması gerektiğidir. Konuşan kişi konuşmasını bitirdikten hemen sonra dinleyici kendi düşüncelerini iletebilmelidir. Aslında önemli olan hızlı düşünmek değil, konuşan kişiyi algılayabilmektir. Duyduklarına anlam vererek buna ilişkin düşüncelerini daha sonra ifade edebilmeyi gerektirir. **Son** bir yanlış anlama ise, dinlemenin bir konsantrasyon işi olmasıdır. Oysa iyi bir dinleyicinin aşamalı olarak dinlemeyi gerçekleştirmesi yeterlidir.

İyi dinlememenin nedeni ya da dinleme engeli öncelikle kişinin kendisidir. Dikkatsiz dinleme ise televizyon programlarını izlerken zapping yapmaya benzer. Dinlerken aynı zamanda kısa sürelerle başka konulara, düşüncelere dikkatin verilmesi anlamına gelir.

Etkili bir dinlemeyi engelleyen etmenler arasında; kendine dönük olmak (Diyalog Narsizmi durumu), denetimsiz duygular, konuşmacıyı eleştirmek (Mesaja odaklanamama Durumu) , konuşma hızı ve düşünce hızı farkı (İnsanların konuşma hızından daha hızlı düşünüyor olması, bir dinleme tuzağıdır. Ortalama olarak bir insan dakikada 125 sözcük konuşabilmektedir. Bellek ise bir dakika içerisinde 600-800 sözcüğü işleme yetisine sahiptir. Bu durumda kişinin zihninin bu sözcükleri işleme hızı ile konuşma hızı arasındaki farklılık nedeniyle, dinleyicinin dikkati dağılır. Bu sorunu aşmak için dinleyici, konuşmacının hızı ile dinleme hızı arasındaki zamanı özetlemeler yaparak kullanmalıdır), aşırı bilgi yüklemesi, dış gürültü, dikkat kaydırmak, dinleyici huzursuzluğu, konuyla ilgili olmama, söz kesme, ayrıntılara odaklanmak, önyargılı yaklaşmak, etkisiz beden duruşu, şaşkınlık yaratma, zor sözcükleri atlama ve düş kurma olarak sıralanabilir.

4.7. Dinleme Becerisini Geliştirmek

Bir konuşma sırasında karşıdaki kişiye odaklanabilmek için çok basit aşamalardan oluşan bir uygulama söz konusudur. "Dur, bak, dinle, soru sor, içerik üzerinde düşünme" olarak özetlenebilir.

Bu bağlamda, dinlerken dinleyicinin ne yaptığı ya da ne yapmadığı oldukça önemlidir. Abraham Maslow tarafından geliştirilen bilinçsiz beceriksizlik, bilinçli beceriksizlik, bilinçli beceri ve bilinçsiz beceriden oluşan dört basamaklı Öğrenme Modeli ile kişiler dinleme yeteneklerini geliştirebilirler. (Gürüz ve Eğinli, 2008:281-283)

Etkili dinlemenin bir diğer önemli unsuru da soru sormaktır. Belet'e göre soru sormaya yönelik kimi ipuçları aşağıdaki gibi açıklanabilir (Belet, 2012:58-59):

- Açık uçlu sorular sorun: Basit bir "Evet" ya da "Hayır" ile yanıtlanamayacak sorular sorun, çünkü amaç olabildiğince konuşmacıyı çok konuşturmak olmalıdır.
- Konuşmacıyı savunmaya geçmeye zorlayacak sorular sormayın. "Neden" değil "Nasıl oldu?" diye sorun.
- "Ya şöyle olursa" diye sorun.
- Ne önerdiklerini sorun çünkü herkes kendisine fikir sorulmasından hoşlanır.
- Seçenekler sunun, çünkü bu karşıdaki kişiye saygı duyulduğunun bir göstergesidir.
- Neler hissettiklerini sorun çünkü insanlar duygularının onaylanmasından hoşlanırlar.
- Söylediklerini tekrarlayın çünkü bu teknik yanlış anlamaları önleyecek ve gerçekten dinlediğinize konuşmacıyı inandıracaktır.

Bu doğrultuda etkili bir dinleyicinin yapması ve yapmaması gerekenler aşağıdaki tabloda görselleştirilmiştir:

Yapmamalı	Yapmalı
Konuyla ilgisiz görünmek	Kendi kendine "Ben bunu kullanabilir miyim?" şeklinde sorular sormak
Sürekli olarak eleştirmek	Neye gereksinim duyduğunu bilmek
Aşırı kontrol ve kontrolsüzlük	Konuşma tamamlandığında ne anladığını değerlendirmek

Sadece gerçekleri dinlemek	Fikirleri ve görüşleri dinlemek. Fikirleri desteklemek için dikkatini vermek
Sahte dikkat göstermek	Konsantre olmak
Dinleme sürecinde dikkat dağınık nesnelerle ilgilenmek	Dikkat dağınık nesneleri azaltmak
Duygusal sözcükler kullanarak konuşmaya dahil olmak	Bazı duygusal sözcüklerin konuşmacıyı farklı etkileyeceğinin bilincinde olmak
Anlaşılmayan noktaları pasif şekilde dinlemek	Güç konulara daha fazla dikkat göstererek dinlemek

Tablo 3: Etkili bir Dinleyicinin Yapması ve Yapmaması Gerekenler

(**Kaynak:** Anthony G.Athos, John J.Gabarro, Interpersonal behavior: Communication and Understanding Relationships, Englewood Cliffs, NJ: Prentice- Hall.'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008: 283)

Etkili bir dinleme için kişilerin dikkat etmesi gereken noktalar kapsamında ise, dinlemeye istekli olmak ve hazırlanmak, dikkatli olmak, temel düşünceleri dinlemek, içsel algılamadan kaçınmak, yargılamayı ve savunuculuğu bırakmak önerilmektedir.

Bu bağlamda, savunuculuk, dinlemede etkinliğin bozulmasına neden olur. Savunucu davranışın temel nedeni duygusal bir kapana yakalanmaktır. Savunucu dinleyici konuşan kişinin kendisiyle ilgili bir atak yapacağını düşünür ve tüm dikkatini bu atağa göre düzenlediği için etkili bir dinlemeye kendini kapatır. Böylece, dinleme, tehdit içeren mesajlardan bir kaçış ve tutarsız mesajlara karşı savunma tepkilerinden oluşan bir süreç haline gelir. Dinleyici savunucu bir tutum içerisinde dinlediği zaman, dinleme zamanını konuşan kişinin söylediklerini çürütmeye yönelik düşünceler ve argümanlar üretmekle harcar. Savunucu bir dinleyici kaçınmak ve seçmek olmak üzere iki türlü savunma stratejisi kullanır. Kaçınmak, kötü düşünceleri duymaktan kaçmaktır. Seçmek ise, konuşan kişinin söylediklerine seçici bir dikkat gösterme, seçici olarak algılama ve seçici olarak anımsamayı beraberinde getirir. Seçici dikkat ve algılama sadece dinleyicinin ilgisini yönelttiği belirli şeylerin duyulmasıdır.

4.8. İyi Bir Dinleyici Olmak İçin İpuçları

İyi bir dinleyici olmak aranan bir kişi olmayı sağlar. Bu nedenle etkili ve iyi bir dinleyici olmak için belirli noktalara dikkat edilmesi gereklidir. Sözgelimi, konuşmacıyla göz teması kurmak, fiziksel olarak konuşan kişiyle ilgili olmak, konuşmanın amacını belirlemek, konuşmacının sözünü kesmemek, not almak, özetleme yapmak ve soru sormak.

Ayrıca, iyi bir dinleyici olmanın önkoşulu susmaktır, konuşanı rahatlatmaktır, konuşan kişiye doğru bakmaktır, konuşmacıya doğru eğilerek tek bir sözcüğü kaçırmak istemiyormuş

izlenimi vererek onu dikkatle dinlemektir, konuşmacının sözcüklerini –“siz” ve “sizin”- kullanmaktır (O’Neil, 2016: 176-177).

Son olarak Etkili Dinlemenin 10 anahtarı aşağıdaki tabloda görselleştirilmiştir:

10 Anahtar	Kötü Bir Dinleyici	İyi Bir Dinleyici
İlgi duyulan bir konu bulmak	Konunun kendine göre olmadığını düşünmek	Bu konudan ben ne alabilirim? Düşüncesiyle iyimser bir yaklaşım
Mesajı değil, içeriği yargılamak	Mesajın zayıf olduğunu belirtmek	İçeriği değerlendirmek ve mesajla ilgili merak ettiği noktaların açıklanmasını istemek
Hevesli olmak	Tartışmaya hazır olmak	Konuşma tamamlanmadan anlayışını oluşturmamak ve yargılamamak
Fikirleri dinlemek	Gerçekleri dinlemek	Belirli konuları dinlemek
Esnek olmak	Sahte bir enerji göstermek Not almaya yoğunlaşmak	Belirli noktaları not almak Dikkatini konuşmacıya vermek
Dikkat dağıtıcı nesneleri sınırlandırmak	Kolaylıkla dikkati dağılmak	Dikkat dağıtıcılara karşı önlem almak Konsantrasyon sağlamaya özen göstermek
Zihnin egzersizi yapmak	Güç açıklanan nesneleri sınırlandırmak, eğlenceli nesneler aramak	Zihnini zorlayan güç materyaller kullanmak
Zihnini açık tutmak	Duygusal sözcüklere yanıt vermek	Dikkatini çeken sözcükleri yorumlamak
Konuşmadan daha hızlı bir şekilde düşünmeden yararlanmak	Konuşmacının hızının yavaş olması durumunda hayal dünyasına dalmak	Konuşmacının ses tonu ve hızı doğrultusunda dinlemek, özetler yapmak, tahminlerde bulunmak

Tablo 4: Etkili Dinlemenin Anahtarları

(Kaynak: Thompson vd, 2004:135’den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008: 287)

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

Dinlemek, ileti (mesaj) alışverişinde çok büyük önem taşıyan bir süreçtir. Çünkü zamanımızın büyük bir bölümünü ileti (mesaj) vermekten çok almakla geçiririz. Alınan iletiyi (mesajı) sonuna kadar dinlemeden değerlendirmeye ve sonuca varmaya çalıştığımızda da iletişim sorunlarıyla karşı karşıya kalırız.

İyi bir iletişim dinleme ile başlar. Dinlemenin ön koşulu ise duyabilmek ve görebilmektir. Nasıl iyi bir dinleyici olunur?

☺Karşınızdaki kişiye bakın, hatta ona doğru eğilin.

☺İlgilendiğinizi gösterin, söylediklerini pekiştirmek için yaptığı hareketleri gözlerinizle takip edin.

☺Sözünü kesmeyin, ancak daha fazlasını söylemesi için tamamlayıcı sorular sorun (“Şu noktayı biraz açabilir misin, Ali?”)

☺Bahsettiği konuda kalın, konuşmasını bitirmesini bekleyin ve konudan konuya atlamayın.

☺Söylediklerini tekrar ele alırken onun sözcüklerini kullanın. Bu, onu gerçekten dinlediğinizi kanıtlar.

☺Hangi canlandırma tipinin baskın olduğunu anlamak için göz hareketlerini takip edin. Bu, onun canlandırma tipine uygun kelimeleri kullanmanızı sağlar. Yaptığınız ya da söylediğiniz şey, beklediğiniz sonucu getirmiyorsa, başka bir şey yapmanız ya da söylemeniz gerekebilir.

☺Ve özellikle de “ama...”, “evet ama...”, “evet, ama bence...” gibi sözcükleri asla kullanmayın. “Ama” yerine “bu arada”, “bununla birlikte” gibi sözcükleri seçin. “Evet, bu arada...”, “evet, bununla birlikte...” gibi sözler “ama” sözü kadar irkiltici değildir ve iletişimi kolaylaştırır (Guilane Nachez 2003: 93).

Olumsuz Dinleme Davranışları

☹ Dinliyormuş Gibi Görünmek

☹ Seçici Dinleme

☹ Muhalif Olma

☹ Baltalamak

☹ Rasgele Dinlemek

Olumlu Dinleme Davranışı

☺ Kişiyi anlama amacını güden DİKKATLE DİNLEME, konuşanı rahatlatır ve dinleyene güven duymasını sağlar.

☺ Bu güven kişinin kendisini dinleyene açmasını sağlar.

☺ Kişi İÇGÖRÜ kazanır, Kendi sorunlarının AYIRDINA varır.

☺ Dinleyenin ÇÖZÜM BULMAK gibi bir amacı olmadığı için konuşanı DİNLEMESİ ve ANLAMASI kolaylaşır.

☺ Konuşmanın DERİN ANLAMLARI kolayca ortaya çıkar.

☺ Gereksiz ayrıntılara girilmeksizin, iletiler NET ve AÇIK verilir.

☺ Kişilerin birbirlerini daha iyi ANLAMALARINI sağlar.

☺ Kişi kendisini dinleyenle PAYLAŞIR.

☺ İletişim ve İlişki GÜÇLENİR.

☺ Olumlu dinleme DÜRÜSTÇE ve İÇTENLİKLE yapılmalıdır.

Olumlu dinleme, açık iletişim biçiminin oluşmasına olanak sağlar. Açık iletişim davranışını kazanan bireyler karşısındaki bireyi yargılamadan olduğu gibi kabul ederler, güven vericidirler, anlaşılabilirler kolaydır.

Açık iletişimde bulunan bireyler, sorumluluklarının bilincindedirler. İletişime katkıda bulunurlar. İçten pazarlıklı ve ikiyüzlü değildirler. Doğal davranırlar. Karşısındaki insanların duygu ve düşüncelerine anlayış gösterirler. Empatik düşünce ve davranış kazanmışlardır.

Açık iletişimde bulunan bireyler, ilişkilerinde eşit davranırlar. Üstünlük belirten tutum ve davranışlardan kaçınırlar. Çok yönlü, araştırmacı ve bağımsızdırlar. Açık iletişimin tek taraflı yürümesinin olanağı yoktur. Bu nedenle açık iletişimin karşılıklı olması gerekmektedir.

İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, yüzü, eli, kolları ve bedeniyle yaptıklarını da "duyar"; çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedenin duruş biçimi, ses tonu gibi sözsüz iletiler da iletişimin bir parçasıdır. Hatta bazen tek başına iletişimidir.

Çevremizdeki bazı insanlarla konuşmak kolay ve zevk vericiyken, bazılarıyla kurduğumuz iletişim çok yüzeysel olabiliyor. Benzer kişilik özellikleri, ortak ilgi ve hobiler, birbirine yakın değer ve dünya görüşü, yakın ahlak anlayışı ve eğitim düzeyi gibi pek çok etken, insanlar arası ilişkilerde temel öneme sahiptir.

Karşılıklı konuşmaları **yüzeysel kılan ve gerçek dinlemeyi engelleyen** davranışlara bir göz atalım;

1.Öğüt vermek, çözüm getirmek, yönlendirmek: Genellikle öğüt, ahlak dersi vermek, direk önerilerde bulunmak, size sorununu açan kişide baskı veya suçluluk duyguları uyandırarak, iletişimin kesilmesine veya yön değiştirmesine neden olabilir.

“Ben olsam öyle değil, böyle yapardım. Sen de denesene...”

“Bak sana şöyle bir yol önereyim”

“Benim de başıma böyle bir şey gelmişti. Bak ne yaptığımı sana anlatayım.”

Şeklindeki ifadeler; karşıdaki kişiye, sorunlarını çözmekte aciz olduğu mesajını verir. Kişide, ya sorunlar karşısında sıklıkla çözüm isteyen bir bağımlılık, ya da kendi açısına sıkı sıkıya bağlanarak direnme yaratabilir.

2. Yargılamak, eleştirmek, ad takmak: Genellikle yargılama ve eleştirme tepkileri ile karşılaşan kişiler, kendilerini anlaşılmamış, itilmiş, haksızlığa uğramış, daha çaresiz hissederek. Bunun sonucunda iletişimi keser ya da öfkeyle karşılık verebilirler. Özellikle çocuğunuzla iletişiminizde bu yöntemi sık kullanıyorsanız, "o" sizin yargı ve eleştirilerinizi ve sık kullandığınız isimlendirmeleri (yaşına göre) gerçek olarak algılayabilir. Bu, kendilik algısı üzerinde olumsuz etkiler bırakır, kendine güveni sarsıldığı gibi, başarısı üzerinde de olumsuz etkiler yaratabilir.

“Sende amma çabuk pes ediyorsun”

“Kabahat sende kardeşim. Adamları işin içine ne katarsın ki!”

“Sen zaten oldun olası fazla uzlaşmacısıdır...”

Yargılama, suçlama ve eleştirme niyeti taşıyan bu ve benzeri mesajlar, sadece o anda söz konusu olan iletişimi kesmekle kalmaz, uzun dönemde olası iletişim girişimlerini de ortadan kaldırır. Kişilerde bir yanda, yetersizlik, öbür yanda karşı koyma duygularına neden olur.

3. Soru sormak, araştırmak, incelemek: Genellikle soru, inceleme, nedenini arama gibi yaklaşımların içinde önyargı, eleştiri veya zorunlu çözüm bulunur, ayrıca konuşma sorulara yanıtlar bulmaya takılarak, yön değiştirip asıl konudan uzaklaşabilir. Sorularla yürüyen iletişimde, genellikle soru soranın nereye varmak istediği konuşan kişi tarafından anlaşılamadığından, konuşan endişeye kapılabilir veya savunmaya geçebilir.

4. Teşhis, tanı koymak, tahlil etme: Bu tür yaklaşımlarda, dinleyen kişi sanki konuşanın niyetini, söylemek istediklerini çok iyi biliyormuş, onun kafasının içindekileri okuyormuş gibi bir davranış içine girdiğinden, konuşanı savunmaya ittiği gibi, sinirlenmesine, sabırsızlanmasına veya öfkeli yanıtlar vermesine neden olabilir. Konuşan kişi kendini kısıtlanmış, yanlış anlaşılmış, yanlış yorumlanmış gibi hissedebileceği için büyük olasılıkla iletişimi keser.

“Bak arkadaşım, senin derdin ne biliyor musun? Herkes seni sevsin diye çok fazla çalışıyorsun”

“Aslında bu anlattığın olay, mesai arkadaşlarının ekip çalışmasına pek yatkın olmadıklarını gösteriyor”

Amatör psikologluk olarak da tanımlanabilecek tanı koyma eğiliminin en belirgin sonucu, kişide kendisine inanılmadığı veya yanlış anlaşıldığı duygularının ortaya çıkmasına neden olabilmesidir.

5. Avutmak, konuyu değiştirmek: Aslında avutmak çok güzel ve yararlıdır, ancak önemli olan teselliye kişiyi duyduğumuzu belirttikten sonra verebilmektir. Söyledikleri duyulmadan, teselli ediliyormuş hissini yaşayan kişi, kendini anlaşılmamış, dinlenilmemiş, söyledikleri saçma sapan gibi algılanmış hissedebilir. Önemslenmemiş veya tam olarak dinlenilmemiş olmaktan dolayı kızgınlık duyabilir. Genellikle, dinlemeden verilen teselli iletileri, konuşan kişide sorununun küçümsendiği duygusunu yaratabilir.

Uygulamalar

İyi Bir Dinleyicinin Özellikleri

- * Dikkatini karşısındaki kişiye verir.
- * Konuşmacının sözünü kesmeden dinler.
- * Göz teması kurar.
- * Son sözü söylemek için çabalamaz.
- * Dinlerken vereceği cevabı düşünmez.
- * Yargılamadan, suçlamadan dinler.
- * Duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır.
- * Dinlerken başka bir işle meşgul olmaz.
- * Konuşmacının sözlerine olduğu kadar sözsüz mesajlarına da dikkat eder.
- * Konuşmacının duygu ve düşüncelerini anladığını gösteren sözlü ifadelerde bulunur.



(Kaynak: Cihangir-Çankaya, 2011:125-126)

Uygulama Soruları

Son zamanlarda yaptığınız bir sohbeti anımsayınız. Yukarıdaki formda yer alan hangi davranışları yaptınız? Dinlerken hangi davranışları yapmakta zorlanıyorsunuz? İyi bir dinleyici olmak için neler yapmalıyız?

Bölüm Soruları

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

- 1) Aktif bir dinleme için Soru sorarak başlamak, Ortak olmayan yönleri bakmak, Tüm dikkati vermek, Uygun göz teması sağlamak, Ara sıra baş hareketi ve sesle tepki vermek gibi yöntemler dinlemeyi pasif olmaktan kurtarır.
- 2) Kontrollü duygular etkin bir dinlemeyi etkileyen unsurlardan biri değildir.
- 3) Genellikle müzik ve eğlenceye yönelik kişilerin kendi seçimleriyle ilgili televizyon, radyo, sinema yapıtlarını dinlemesini ifade eder. Dinleyici pasiftir konuşan kişiyle diyalog kuramaz” sözcesinde tanımlanan dinleme türü Empatik dinlemedir.
- 4) “Kendilerine iletilen mesajların kısa ve öz olarak verilmesini isterler. Bu tür dinleyiciler dinlemek için tam olarak ne kadar zamanları olduğunu her zaman farkındadırlar” tümcesinde tanımlanan dinleyici türü Eylem odaklı dinleyicilerdir.
- 5) Konuşmacının sözünü kesmek iyi bir dinleyicinin özelliklerinden biridir.

YANITLAR:

1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: ORTAK OLAN YÖNLERE BAKMAK

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KONTROLLÜ DUYGULAR ETKİN BİR DİNLEMİYİ ETKİLEYEN UNSURLARDAN BİRİDİR.

3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: TAKDİR EDİCİ DİNLEME

4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: ZAMAN ODAKLI DİNLEYİCİLER

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KONUŞMACININ SÖZÜNÜ KESMEK İYİ BİR DİNLEYİCİNİN ÖZELLİKLERİNDEN BİRİ DEĞİLDİR.

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

- 1) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi dinlemenin amaçlarından biri değildir?
 - a) Kişinin kendini gerçekleştirmesi
 - b) Kişinin olumlu ilişkiler kurması
 - c) Kişinin iş başarısı elde etmesi
 - d) Kişinin özel ve sosyal yaşamda başarı elde etmesi
 - e) Savunucu iletişime girmek
- 2) Aşağıdakilerden hangisi dinleme sürecinin bileşenleri arasında yer almamaktadır?
 - a)Almak
 - b)Kavramak
 - c)Yorumlamak
 - d)Değerlendirmek
 - e)Soru sormak

3)Aşağıdakilerden hangisi dinleme aşamaları açısından yanlış ifade edilmiştir?

- a)Seçme ve Alma
- b) İlgilenme/Hazır bulunma
- c)Anlama
- d)Anımsamama
- e)Karşılık verme

4)Aşağıdakilerden hangisi dinleme çeşitlerinden biri değildir?

- a) Aktif dinleme
- b) Pasif dinleme
- c) Eleştirel dinleme
- d) Destekleyici dinleme
- e) Sübjektif dinleme

5)Karşılıklı konuşmaları yüzeysel kılan ve gerçek dinlemeyi engelleyen davranışlar arasında aşağıdakilerden hangisi sayılamaz?

- a)Avutmak, konuyu değiştirmek
- b)Soru sormamak, araştırmamak, incelememek
- c)Öğüt vermek, çözüm getirmek, yönlendirmek
- d)Teşhis, tanı koymak, tahlil etme
- e)Yargılamak, eleştirmek, ad takmak

YANITLAR: 1) e, 2) e, 3) d, 4) e, 5) b

Yararlanılan Kaynaklar

Belet, Aydın, **Etkili İletişim Teknikleri**, İstanbul, Ares Kitap, 2012.

Cihangir-Çankaya, Zeynep, **Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi**, Ankara, Nobel Kitap, 2011, Geliştirilmiş 2.basım.

Cüceloğlu, Doğan, **Yeniden İnsan İnsana**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 1994, 8.baskı.

Gökdağ, Rüçhan, **Kişilerarası İletişim**, Eskişehir, Sınırsız Kitap, 2016.

Guilane Nachez, Erica, **İletişim mi ? Kolay!**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2003.

Gürgen, Haluk **Örgütlerde İletişim Kalitesi**, İstanbul, Der Yayınları, 1997.

Gürüz Demet ve Temel Eğinli Ayşen, **Kişilerarası İletişim**, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, 2008, 5.basım.

O'Neil, Harvey, **Etkili Konuşma ve Mükemmel İletişim**, İstanbul, Siyahbeyaz Yayınları , (Ed. Yavuz Selim Erdoğan), 2016.

Yaman, Ertuğrul, **İnsan ve İletişim**, Ankara, Akçağ Basım Yayım, 2011, 3.baskı.

5. EMPATİ BECERİSİ VE EMPATİK İLETİŞİM

Bölüm Yazarı:

Prof. Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

- 5.1.** Empati Kavramı
- 5.2.** Empati vs Sempatı vs Antipati
- 5.3.** Empatinin Bileşenleri
- 5.4.** Empatinin Gelişimi
- 5.5.** Empatik İletişim
 - 5.5.1.** Empatik İletişim ve Benlik/Ego Durumları
- 5.6.** Empatik İletişim Süreci

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

1. **Empati** kavramı size diğer hangi kavramları çağrıştırmaktadır. Açıklayınız.
2. Empati sizce neden **sempati** kavramıyla karıştırılmaktadır. Açıklayınız.
3. **Empatik iletişim**in etkili iletişim açısından önemini irdileyiniz.
4. C.R.Synder'e göre **Empatik iletişim** yedi aşamada gerçekleşmektedir. Bu aşamaları araştırınız.
5. Üstün Dökmen'in ortaya koyduğu **Aşamalı Empati Sınıflandırması** hakkında bilgi veriniz.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Empati Kavramı	Empati kavramını açıklayabilmek.	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
Empatinin Bileşenleri	Empatinin Bileşenlerini kavrayabilmek	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
Empatik İletişim	Empatik İletişim hakkında bilgi sahibi olmak	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla
Empatik İletişim Süreci	Empatik İletişim Süreci konusunda bilgi sahibi olmak	Literatür tarama ve Gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

- **Empati:** Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun bakış açısını, duygularını ve düşüncelerini anlaması, hissetmesi ve ona bu anlayışını ifade etmesi süreci.
- **Empatik İletişim:** Kişinin diğerleriyle iletişim kurarken kendini karşısındakilerin yerine koyarak davranması ve daha etkin, etkili ve sağlıklı iletişim kurması.
- **Sempati:** Birisiyle birlikte acı çekmek, o kişinin sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmaktır
- **Antipati:** Karşıdaki kişinin duygularını anlamamak ve paylaşmamaktır.
- **Empatik öfke:** Karşıdaki kişiyi anlamayarak, yardımcı olmayarak yani beklenenin tam tersi bir davranış göstererek antipatik bir yaklaşım sergileme durumu.

Giriş

Empati kavramı Antik Yunan kökenli "empathia" ve Almanca kökenli "Einfühlung" terimlerinden gelmektedir. Empati/Eşduyumun karşılığı olarak kullanılan "Einfühlung" kavramı Almanca'da bir başkasının yerine geçebilme, İngilizce'de ise "bir başkasının ayakkabısını giyebilme" anlamına gelmektedir. Diğer dillerde ise empati kavramının tam olarak bir karşılığı yoktur. Fransızca'da "affection" ve "empathie" kavramları, İtalyanca'da "simpatia" kavramı ve Japonca'da "omoiyari" kavramı empati kavramını karşılamak amacıyla kullanılmaktadır (Gülseren, 2001: 133-134). Empati kavramı Türkçe'de eşduyu/m olarak da kullanılmaktadır.

Empati, empati kuran ve empati kurulan arasındaki bir bağlantıdır. Diğer bir ifadeyle, empati kuran ve empati kurulan kişi arasında kurulan bir tür etkileşime ve karşılıklı anlayışa dayanan bir olgudur (Hakansson ve Montgomery, 2003:268'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:26).

Bu bağlamda, empati "sosyal ben" hakkında edinilen bilginin özel şeklidir. Empati kendini başkalarının gözüyle görme yatkınlığı (oto empati), başkalarını başka insanların gözüyle görme yatkınlığı (allo empati) ve başkalarına diğerlerinin gözüyle bakma yatkınlığı olarak üç biçimde açıklanabilir. Diğer bir ifadeyle, kişi kendini diğer kişilerde aradığında kendini bu kişilere yansıtmakta ve "oto empati" kurmakta; diğer kişileri başkasında aradığında ise allo empati" kurmaktadır. Örneğin kendisini annesinin yerine koyarak babasını anlamaya çalışan bir genç "allo empati" kurmaktadır. Ancak, allo empati, kişinin kendisinden uzaklaşmasına neden olabilmektedir. Genellikle kendini başka bir kişinin yerine koyma durumunda kişi için kendisinden uzaklaşması gerekmemektedir (Yıldırım, 2005:30-31). Diğer bir ifadeyle empati, bir kimseyle var olma şeklidir. Bir kimsenin özel algı dünyasına girmek ve onunla tümüyle beraber olmak anlamına gelir. Empati kurulan kişinin kendi dünyasında hissettiği anlamlar değiştikçe farklı duygusal durumlar içine girmesi (korku, öfke, sevgi gibi) söz konusu olur; bu durumda empati kuran kişinin de bu duygu değişimlerine karşı duyarlı olması gerekir. Diğer bir ifadeyle, empati, geçici bir süreyle o kişinin hayatını yaşamak, yargılamadan ona yaklaşmak ve onun dünyasındaki anlamları keşfetmektir (Akkoyun, 1983: 107-108).

5.1. Empati Kavramı

Yapılan tüm tanımlar dikkate alındığında empati kavramının tanımlanmasında belirleyici etmenler arasında, hayal edilerek duyulan deneyim, diğer kişi tarafından hissedilen duyguların yankılanması, diğer kişinin iç dünyasının nesnel olarak deneyimlenmesi, anlayış oluşturma yeteneğine sahip olma, diğer kişinin bakış açısını anlayabilme yeteneği, karşılıklı işbirliği, iletişim süreci, diğer kişinin deneyimlerini ifade edebilme ve diğer kişinin deneyimlerine ilişkin bir anlayış geliştirme sayılabilir (Carlozzi vd, 2002:164'ten Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008: 27).

Empati kuran kişinin diğer kişinin duygusal durumuna ilişkin tam ve doğru olarak belirleme yapmasının gerekliliği, bununla birlikte benzer duyguların hissedilmesinin duygusal durumun tanımlanmasında etkili olduğu açıklanmaktadır. Buna bağlı olarak empati sonucunda karşıdaki kişiye şefkat, yakınlık, kabul gibi duygusal yaklaşımlarla yanıt verilmesi olanaklıdır (Kerem, Fishman ve Josselson, 2001: 712'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:27).

5.2. Empati vs Sempati vs Antipati

Empatinin duygusal yaklaşımları içermesi nedeniyle sempati kavramıyla karıştırıldığı görülmektedir çünkü empatinin sempati gibi iyilikseverlik, sevecenlik, merhametlilik ve onaylama anlamına geldiği düşünülmektedir.

Oysa **sempati**, birisiyle birlikte acı çekmek, o kişinin sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak anlamına gelir. Sempati diğer kişinin genellikle olumsuz duygularına odaklanır. Üzüntü, keder, acı gibi duygularından ötürü sempati kuran kişinin de acı çekmesi ve kötü hissetmesi söz konusudur. Sempatide paylaşmaktan daha çok diğer kişiyle inançlar, düşünceler ve hedefler konusunda da aynı olmak duygusu hakimdir. Bununla birlikte sempati kuran kişi diğer kişinin duygularını ve inançlarını onaylar. Sempati karşıdaki kişiyle duygu ve düşünce bakımından tam bir örtüşme halidir. Sempati duyan kişinin sempati duyduğu kişiyle duyguları aynıdır. O üzülüyorsa üzülmür, sevinirse sevinir. Düşünceler birbiriyle koşuttur. Kişi haksızlığa uğradığını düşünüyorsa sempati kuran kişi de böyle düşünür. Sempatide sempati kuran kişi sempati kurduğu kişiyle tam bir uyum içerisinde. Bu durum elbette sağlıklı bir iletişim ortamını oluşturmaz. Karşıdaki kişiye hak verilse bile herkesin kendine ait bir düşünme biçimi ve değerleri vardır.

Ayrıca, empatinin karşıt kavramı olarak bilinen **antipati**, karşıdaki kişinin duygularını anlamamak ve paylaşmamaktır.

Oysa, **empati** sadece karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini hissetmek değil, bunu ona ifade edebilmeyi içerir. Empati kurarken karşıdaki kişiye hak verilmeyebilir, o kişinin duygularına ortak olunmayabilir. Ancak ortak olmak ile anlamak farklıdır. Empati bir anlayış geliştirmekle ilişkili olup, karşıdaki kişiyi, duygularını, düşüncelerini, yaşadıklarını yargılamadan neden öyle davrandığını, düşündüğünü, hissettiğini anlaşıldığını hissettirmekle ilgilidir. (Koç, 2004: 60-61).

Yine bu bağlamda, empati, sempatiden farklı olarak işleyen bilişsel ve kişilerarası bir süreçtir ve sempati kavramı empatiden belirli farklılıklara sahiptir (Dökmen, 1994: 139):

- Empatide karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlamak, sempatide duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak gerekir.
- Empatide duygu ve düşüncelerin anlaşılması esas alınırken, sempatide yandaş olmak ve hak vermek esastır.
- Empatide özdeşim kurulmaz, özdeşim doğru bir şekilde empati kurulmasında bir engel oluşturur. Sempatide diğer kişiyle özdeşim kurularak aynı hisleri paylaşmak gerekir.

Çalışma yaşamında empati, kişilerin görevlerini yerine getirmesinde, iletişimin doğru olarak gerçekleştirilmesinde, karşılıklı anlayış, işbirliği ve güvenin yaratılmasında etkilidir. Özellikle doktor, hemşire, psikiyatr, öğretmen gibi bazı meslek sahiplerinin empatik iletişimi kullanması, karşıdaki kişinin doğru olarak anlaşılmasına ve etkili bir iletişim kurulmasına yardımcı olabilir. Bununla birlikte, söz konusu meslek grubundaki kişilerin sempatiyi kullanması işini yapmasında engelleyici etkiler yaratabilir. Örneğin, çocuk hastalıkları biriminde çalışan bir hemşirenin, hastası olan çocukları kendi çocuğuymuş gibi düşünmesi ve hissetmesi, diğer bir ifadeyle sempati kurması durumunda, çok üzgün olmasına ve çeşitli tedavi uygulamalarını (enjeksiyon, damar yolu açma gibi) gerçekleştirmede güçlük yaşamasına neden olabilir. Empati kurulması durumunda ise, çocukların neler hissettiklerini anlayarak buna göre bir iletişim ve yaklaşım tarzı kullanması söz konusu olabilecektir (Gürüz ve Eğinli, 2008:29)

5.3. Empatinin Bileşenleri

Empati algılama, bilme, hissetme, bir olma, ilişki kurma, deneyimi paylaşmayı içeren bir kişilerarası süreçtir. Bu bağlamda, empatinin gelişebilmesi için iki kişi arasında psikolojik ve kişilerarası yönleri bulunan bir etkileşim olmalıdır. Empati kavramının tanımlanmasının güçlüğü psikolojik, bilişsel ve duygusal bileşenlere sahip olmasından ötürüdür. Bilişsel fenomene göre empati kuran kişi diğer kişinin deneyimlerini çıkarsamalı ve bakış açısını ortaya koyabilmelidir. Duygusal fenomene göre ise empati kuran kişi diğer kişinin içsel deneyimlerini paylaşmalı ve hislerini anlamalıdır (Kerem ve Fishman, 2001:710'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:29).

Empati diğer kişinin rolüne girerek onun bakış açısı ve biliş durumunun anlaşılmasıyla ilgilidir.

Patterson (1974) empatinin dört aşamada/boyutta gerçekleştiğini açıklamaktadır. Birinci aşama diğer kişinin empati kuran kişiyle iletişim kurması, ikinci aşama diğer kişiyle iletişim kurulması yoluyla içinde bulunduğu durum ve bilişsel yönünün anlaşılması, üçüncü aşama diğer kişinin iletişim ve davranış özelliklerinin tanımlanması, dördüncü aşama ise diğer kişinin dünyasının ve bakış açısının algılanması olarak tanımlanmaktadır. Son aşamada diğer kişiye ilişkisel bir yaklaşımla anlaşıldığının hissettirilmesi ve gerekiyorsa yardım edilmesi sağlanmaktadır (Reynolds ve Scott, 1999:366'dan Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:31).

Bileşen	Tanımı
Duygusal	Diğer kişinin içsel hislerinin ya da psikolojik durumunun paylaşılması ve sübjektif olarak deneyimlenmesi yeteneği
Etik	Empati ile diğer kişiye yardım etmek için içsel bir istek duyma
Bilişsel	Diğer kişinin objektif tutumlarından bakış açısının ve hislerinin anlaşılması ve entelektüel özelliklerinin tanımlanması yeteneği
Davranışsal	Diğer kişinin bakış açısının anlaşılmasına yönelik iletişim ile yanıt verilmesi

Tablo 1: Morse'un Empati Bileşenleri

(**Kaynak:** Reynolds ve Scott, 1996:366'dan Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008: 31)

Chambers ise empatinin duygu, bilgi ve birleştirilmiş duygu, bilgi ve davranışla açıklanabileceğini belirterek, üç farklı aşamasının olduğunu ifade etmektedir. Bu aşamalar şu şekilde açıklanabilir (Chambers, 2000'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:31):

Duygu anlayışı: Empati kuran kişi ile empati kurduğu kişi arasında duygusal bir deneyimin ortaya çıkmasını ifade etmektedir. Hissedilen duygunun birbiriyle aynı doğrultuda olması gereklidir, ancak aynı duygulara sahip olmaları beklenmemektedir.

Bilgi anlayışı: Empati kuran kişinin diğer kişinin duygu ve düşüncelerini tam olarak bilmesi ve tanımlaması yeterli değildir. Duygu ve düşüncelerin anlaşılmasından ortaya çıkan anlamın karşılıklı paylaşılması gereklidir.

Birleştirilmiş (duygu-bilgi-davranış) anlayış: Empati kuran kişinin, diğer kişinin duygu ve düşüncelerini anlamasının etkisi sonucunda kendi duygu ve düşünceleriyle değerlendirerek nesnel bir biçimde ifade etmesidir. Birleştirilmiş anlayış diğer anlayışlardan farklı olarak karşıdaki kişinin ruh ve düşünce durumunun anlaşıldığının ifade edilmesi gerekliliğine dikkat çekmektedir.

5.4. Empatinin Gelişimi

Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun bakış açısını, duygularını ve düşüncelerini anlaması, hissetmesi ve ona bu anlayışını ifade etmesi süreci olan empati, kişinin kendisine değil karşı tarafa odaklı olduğu bir eğilimdir. Kişi, empati kurarken, diğer kişileri anlamaya ve onlar gibi hissetmeye yönelir, o kişinin içinde bulunduğu duruma ilişkin bir tepki geliştirmez. Bu eğilim, karşıdaki kişinin anlaşılması ve bu anlayışın ona iletilmesiyle doğru olarak gerçekleşmiş olur. Bu eğilimde, empatinin otomatik bir tepki olmadığı, zihinsel ve duygusal anlayışı içerdiği ve içgörüyü yansıttığı görülmektedir. İnsanları anlamak istemek,

sabır ve anlayışla beklemeyi bilmek, empatinin oluşumunda hazır olunduğunun bir göstergesidir.

Bu bağlamda, kişinin empatik tepkiler verebilmesi için öncelikle kendini tanıması ve kendi duygularını tanımlayabilmesi gereklidir çünkü kendi duygularını tanımlayan kişinin diğer kişilerin duygularını anlaması ve tanımlaması kolaylaşır. Empatinin gelişimiyle ilgili "Bryant Üç Faktör Teorisi"ne göre (Bryant, 2003;113'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:33) :

Duyguların doğuştan gelmesi: Duygular doğum yoluyla kişinin kazandığı özelliklerdir. Genel olarak kişinin uyaranlara verdiği otomatik tepkilerdir. Empati de otomatik olarak verilen tepkidir.

Duyguların uyarılmayla meydana gelmesi: Duygular çevreden gelen fiziksel uyarılarla ortaya çıkan ve kişiyi farklı duygulanımlar içerisine sokan otomatik tepkilerdir. Empati de hem otomatik hem de koşullanarak ortaya çıkabilir.

Duyguların deneyimle oluşması: Duygular, kişilerin kendi duygularının bilincinde olması, çeşitli durumlarda ortaya çıkan duygusal durumları tanımlama, düzenleme ve yönlendirme yeteneğine bağlıdır. Empati kişinin duygusal durumunu yönlendirme yeteneğiyle ilgilidir.

Empatinin kökeni özbilinçtir. Kişiler duygularına ne kadar açık olurlarsa diğer kişilerin duygularını okuma konusunda da o derece açıklık gösterirler. Kendisinin ne hissettiği hakkında bir bilgisi olmayan kişilerin diğer kişilerin duygularını anlama konusunda da becerileri olamamaktadır. Bu kişiler söz ve hareketlerin arka planını oluşturan duygusal ifadeler ve sözsüz iletişim unsurlarını algılayamamakta ve hatta farkına bile varamamaktadırlar. Diğer kişilerin ne hissettiğini anlayamama duygusal zeka bakımından bir eksiklik olduğunu göstermektedir. Duygusal uyumu/ahengi kapsayan empati yeteneği başkasının duygularını paylaşabilme yetilerinin bir bileşimidir (Goleman, 2002:126-134). Empati eksikliği iletişim becerilerini de olumsuz etkileyerek kişilerarası ilişkilerde sorunlar yaşanmasına neden olabilmektedir. Oysa, empati becerisine sahip olan kişilerin duygusal bakımdan daha dengeli oldukları ve kişilerarası ilişkilerde karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini okuyabildikleri için daha anlamlı ilişkiler geliştirebildiklerini söylemek doğru olacaktır.

Empatik iletişim yeteneğinin gelişmesi, diğer bir taraftan da kişinin içinde büyüdüğü aileyle ilgilidir. Kişilerin empatik tepkilerinin temelleri de çocukluk döneminde atılmaktadır. Kişinin büyüdüğü ailede sağlıklı bir iletişim ortamı var ise ve çocuğun gelişimiyle ilgili bir tutum söz konusu ise çocuğun duygusal gelişimine olumlu katkıda bulunulur. Kişinin empatik tepkileri hem kendisi hem de başkalarının gereksinimlerinin ve beklentilerinin nasıl karşılandığını öğrenmesiyle ilintilir. Çocuğun gelişiminde ebeveynlerin verdiği tepkiler çocuğun deneyimlerinin oluşmasında etkilidir. Bu anlamda, ebeveynler çocuğun deneyim edinmesini engeller ve çocuğun tepkilerine dikkat etmezlerse çocukta empatik duygular azalır.

Öte yandan, empatinin yetişkinlerde eğitim yoluyla geliştirilmesi, empatik yeteneklerin daha ileri bir düzeye ulaştırılmasıyla olanaklıdır. Empati eğitimlerinde, bilişsel bir yaklaşım

temelinde empatinin ne olduğu, nasıl geliştirilebileceği, diğer kişinin içinde bulunduğu duygusal durumun nasıl anlaşılacağı, nasıl olumlu yanıtlar verilebileceği, empatik algı ve yeteneğin geliştirilmesine yönelik bilgiler verilmektedir (Kışlak ve Çabukça, 2002:35-42). Empatide rol oynama tekniği kullanılarak, diğer kişiyi anlamanın gelişmesi ve onun rolüyle bir bakış açısı oluşturulması olanaklıdır.

Empati, kişinin etik/aktörel değerleriyle doğrudan ilgili olup diğerini anlama, yardım etme, ahlaki sorumluluk duyma ve tepkide bulunma davranışlarıyla birlikte bebeklik döneminden itibaren oluşmaya başlar. Bunun tam tersi şekilde, kişinin çok fazla olumsuz duygular yaşaması (acı çekmesi, aşağılanması, terk edilmesi gibi) olumsuz tepkilerin ortaya çıkması eğilimini doğurmaktadır. Bir başka anlatımla, kişinin yaşadığı olumsuzluklar karşıdaki kişinin durumu anlaşılmasına karşın, olumlu duygusal tepkiler vermeyi engellemekte, hatta olumsuz bir yaklaşım sergilemeye neden olmaktadır. Bu duruma "empatik öfke" denir ve kişi, karşıdaki kişiyi anlamayarak, yardımcı olmayarak yani beklenenin tam tersi bir davranış göstererek antipatik bir yaklaşım sergiler.

5.5. Empatik İletişim

İnsanlar var olmak ve yaşamlarını sürdürmek için diğer insanlara gereksinim duyar çünkü bilgi edinmek, tanımak, yalnız kalmamak ister. Ve ancak diğer insanlarla iletişim kurarak bu gereksinimlerini karşılayabilir.

Dökmen'e göre kişiler arasında empatik iletişim kurulamadığında, çatışmalı ve çatışmasız olmak üzere iki tür iletişim ortaya çıkmaktadır. **Çatışmasız iletişim** genellikle tüm ilişkilerde hedeflenen ve hep olumlu sonuçlar getirdiği düşünölen bir iletişim biçimidir. Çünkü kişiler arasında çatışma söz konusu olmadığında mutlu olunacağı ve huzur duyulacağı gibi bir düşünce egemendir. Ancak çatışma olmadığı durumlarda taraflar duygu ve düşöncelerini tam olarak aktaramamakta ve bundan dolayı da ilişkilerinde yalnızlık hissetmektedirler. Aynı zamanda yalnızlık hissi kişinin bu ilişkiden uzaklaşmasına daha az iletişim kurmak istemesine de neden olabilmektedir. **Çatışmalı iletişim** ise kişiler arasında duygu ve düşünce aktarımının çok az miktarda ya da hiç olmadığı bir iletişim biçimidir. Birçok çatışmalı iletişimde taraflardan birinin aktarımda bulunduğu diğer tarafın ise iletişime kapalı olduğu görölebilmektedir. Bu durumda ilişkide bir yalnızlık duygusu hakimdir. Kişiler arasında sürekli olarak sorunlar vardır ve buna bağlı olarak çatışmalar yaşanmaktadır ve yaşanan çatışmalar çözüme kavuşturulamamaktadır. Bu nedenle kişiler mutsuz olmakta ve ilişkilerinden doyum alamamaktadır (Dökmen, 1994:155-156) .

Empatide diğer kişinin duygularının ve düşöncelerinin doğru olarak algılanması için en önemli unsur iletişimdir. İletişimin konusu ise duygusal aynı zamanda da bilişsel unsurlar üzerine odaklanmaktadır. Empatik iletişim, empati kuran ve empati kurulan kişiler arasında karşılıklı sözel ve sözsüz iletişimi kapsar. Kişi empatik iletişim temelinde diğer kişinin deneyimlerini paylaşarak, hem o kişiyi tanır hem de kendisiyle ilgili paylaşımlarda bulunur. Empatik iletişimde bu bağlamda, sözlü iletişim büyük önem taşır. İki kişi arasında etkili bir empatik iletişim kurulabilmesi için kişilerin ortak deneyimlere, benzer bir geçmişe, kültörel özelliklere sahip olması gerekir. Empatik iletişimin önemli öğelerinden biri de geribildirimdir.

Geribildirimimin etkin olarak işlerlik kazanması için her iki tarafın bilişsel olarak da benzer niteliklere sahip olması gereklidir.

Empatik anlayışı gelişmiş olan bir bireyin, diğer kişilerin dünyalarını anlama yetenekleri de gelişmiştir. Ancak benmerkezci davranan kişinin diğer bir kişinin rolüne girerek, olaylara o kişi açısından bakması, duygu ve düşüncelerini anlaması oldukça güçtür. Çünkü bu kişiler genellikle kendi duygu ve düşüncelerine odaklanmış olduklarından diğer kişilerin duygu ve düşüncelerini fark etmede ve bu kişilerin rollerine girmede başarısızlık gösterirler. Bu nedenle bir kişinin benmerkezcilikten kurtularak karşıdaki kişiyi algısal perspektifi (diğer kişinin bakış açısını fark etme), bilişsel perspektifi (diğer kişinin ne düşündüğünü fark etme) ve duygusal perspektifi (diğer kişinin duygularının neler olduğunu fark etme) değerlendirebilmesi gereklidir (Dökmen, 1994:141-142).

Empati becerisi özellikle kişinin yaratıcılığı, dogmatizmi, etkileyiciliğiyle doğrudan ilişkilidir. Yaratıcı kişilerin çevresine karşı daha duyarlı olduğu, çevreden gelen uyarıcıları doğru olarak tanımladıkları, farklılıkları daha kolay bir biçimde algıladıkları, diğer kişilerin duygularının daha kısa sürede farkına varabildikleri, bu nedenle de empati kurarken diğer kişinin duygularının algılanmasında yetenekli oldukları açıklanmaktadır. Dogmatizm ise, kişinin bilincinin bilgileri alma, anlama, değerlendirme ve eylemde bulunmaya karşı açık ya da kapalı olmasıyla ilgili bir özelliktir. Düşük düzeyde dogmatizme sahip olan kişiler diğerlerini algılamaya daha açık, yüksek düzeyde dogmatik özelliklere sahip kişiler ise diğerlerini algılamaya kapalı olmaktadır. Düşük düzeyde dogmatik özelliğe sahip kişilerin daha etkili empati kurabileceği ifade edilmektedir. Etkileycilik özelliğinde ise, kişinin ilişkilerinde karşıdakiyle özel olarak ilgilenme eğilimi gösterdikleri görülmektedir. Etkileyici olan kişilerin, kişilerarası iletişimde empatik anlayış geliştirmede daha başarılı oldukları açıklanmaktadır (Carlozzi vd.1995: 366-367'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:39).

Sonuç olarak, empati kuran kişi ile empati kurulan kişi arasında bir etkileşim yaratılarak, kendini açma, güven duyma, çevresi tarafından onaylanma ve sevilme gibi davranışların sonucunda etkili bir iletişimin kurulması olanaklıdır.

Bu bağlamda kendini açmanın olumlu ve olumsuz özellikleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Olumlu Özellikleri	Olumsuz Özellikleri
Kendini bilme Kişi kendisi hakkında yeni bir bakış açısı kazanır. Kendi davranışlarını daha iyi anlar. Kendini daha bilinçli değerlendirir. Kendini kabul eder.	Kişisel riskler Kendini açan kişinin duygu ve düşünceleri en yakınları tarafından kabul edilmeyebilir. Kişi yakın çevresinden onay almayabilir.
Etkili ilişkiler–iletişim Karşılıklı anlayış gelişir. Yakın ilişkilerin daha uzun süreli ve doyumsuz olmasını sağlar. Anlamlı ilişkiler geliştirir.	İlişkisel riskler Kişiler arasında bilgiler sansürlenmeden paylaşıldığı için güven azalabilir. Karşılıklı fedakarlık azalabilir. Romantik ilişkilerdeki gizemlilik azalabilir.
Psikolojik sağlık Kişilerin yalnızlıktan ve sessizlikten kurtarır. Psikolojik travmaların etkisini azaltır. Kişilerin yaşamdan zevk almasını sağlar.	Profesyonel riskler Kişilerin politik ya da dini görüşlerini açıklaması problemlere yol açabilir. İş ortamında kişinin endişeler yaşamamasına neden olabilir. Sağlık problemleri gibi önemli konuları çok kişinin öğrenmesi nedeni ile ilişkiler bozulabilir.

Tablo 2: Kendini Açmanın Olumlu ve Olumsuz Özellikleri

(Kaynak: Joseph a Devito, **The Interpersonal Communication Book**, Tenth Edition, Pearson Education Inc, USA, 2004, 74-77’ den Uyarlayan Gürüz ve Eğinli, 2008: 20)

5.5.1. Empatik İletişim ve Benlik/Ego Durumları

Empatik iletişim sürecinde kişiler çeşitli benlik durumları içerisinde bulunurlar. Benlik (ego) durumu, kişilerin içinde bulundukları durumu ifade eder ve duruma uygun, değişmez bir duygu ve yaşantı biçimini açıklar. Berne (1964’den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008: 40)’ye göre, her insanın kişiliği üç ben durumundan oluşmaktadır. Kişiler belirli koşullar altında bu durumlardan birine uygun olarak davranırlar. Sağlıklı kişilerarası ilişkiler, duruma uygun ben durumunun kullanılmasıyla olanaklıdır. Her ben durumunun kendine özgü tutumu, duygu ve düşüncelerini ifade etme biçimi ve dili bulunmaktadır. Empatik iletişim kuran bir kişinin benlik durumlarına ilişkin yetilerinin gelişmiş olması gereklidir. Bir kişinin sahip olması gereken "yetişkin, çocuk ve ana-baba benlik/ego durumu" ile ilgili tüm yetenekleri edinmesiyle ancak empatik tepkiler vermesi söz konusu olabilmektedir.

Benlik durumlarının özellikleri şu şekilde ifade edilebilir (Dökmen, 1994:156-159; Alisinanoğlu ve Köksal, 2000: 11-12; Akkoyun, 1995: 11-15):

Çocuk Benlik/Ego Durumu: Bireyin kendi çocukluğundan izler taşıyan duygu, düşünce ve davranış örüntüleri takımıdır. Çocuk ego durumu içinde ebeveyn, yetişkin, çocuk durumları birlikte bulunmaktadır. Bebek doğduğu zaman çocuk ego durumunun fizyolojik etmenleri, doğuştan gelen gereksinimleri, ilkel ve sansüresiz duyguları içeren özellikleri bulunmaktadır. Bu dönemde çocuğa ebeveynleri ve çevresi tarafından gösterilen yaklaşımlar ve tepkiler çocuk ego durumunda çeşitli farklılıkları ortaya çıkarır. Empati kurarken çok önemli yetenekler çocuk benlik durumunu kullanabilmeye bağlıdır. Çocuk benlik durumu yaratıcılık, doğallık,

spontanlık, hayal kurma, sınırlı olmama gibi özellikleri kapsar. Buna bağlı olarak çocuk benliğinde karşısındaki kişinin duygusal rolüne daha kolay girebilmekte ve kişinin duygularını tam olarak tanımlayabilmektedir. Çocuk ego durumu gereksinim ve duygularını sansüre uğratmadan ifade eden ve ortaya koyan **doğal** çocuk, izlenimleriyle yaratıcı ve sezgisel yönlerini kullanarak ortaya koyan küçük **profesör**, kendisine söylenenleri yapan ödül ve ceza beklentisi içinde olan **uyumlu** çocuk olarak sınıflandırılabilir.

Ana-Baba (Ebeveyn) Benlik/Ego Durumu: Bireyin yaşamında karşılaştığı ebeveyn figürlerinin duygu, düşünce ve davranış örüntüleri takımıdır. Kişinin başta ebeveynleri olmak üzere dış çevreden aldığı tutum, algılama şeklindeki davranışları içerir. Genellikle kişinin yaşamında bir yere ve anlama sahip olan önemli olarak attettiği kişileri algılamasıyla ilgili kayıtlardır. Ana-baba benlik durumu empatinin kurulabilmesi için oldukça önemlidir. Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin içinde bulunduğu durumu ve olayı doğru olarak anlamak ve değerlendirmek için koruyucu bir ana-baba tutumu içinde olmalı ve aynı zamanda da koruma, kollama ve yardım etme güdüleriyle hareket edebilmelidir. Empati kuran kişi, bu benlik durumunda kendi içinde oluşan duygu ve düşünceleri karşısındakine yararlı olabilecek şekilde aktarabilecektir.

Yetişkin Benlik/Ego Durumu: Bireyin içinde bulunduğu anın gerçeğine uygun olan ve diğer iki kategoriden özerk duygu, düşünce ve davranış örüntüleri takımıdır. Empati kurarken kişinin karşısındaki kişinin algısal, bilişsel ve duygusal yönlerini anlayabilmesi için yetişkin benliğinin gelişmesi gereklidir. Yetişkin benliğiyle empati kuran kişi karşısındakinin rolüne girebilmekte, ben merkezlikten uzaklaşmakta, daha akılcı davranabilmektedir. Aynı zamanda, nesneler ve fiziksel gerçeklikleri kavrayabilmekte, bilişsel kararlar alabilmektedir.

Bu doğrultuda, empati kuran kişinin öncelikle yetişkin benlik durumu içerisinde, karşısındaki kişinin algısal ve bilişsel rolünü alarak, düşüncelerinin ve algı dünyasını anlaması söz konusudur.. Bunun ardından kişi çocuk benliği sayesinde karşıdaki kişinin duygusal rolüne girerek duygularını tanımlayabilir. Ve son olarak da ana-baba benliğiyle karşıdaki kişiye duygu ve düşüncelerinin anlaşıldığı sözlü ve sözsüz ifadelerle aktarılabilir.

Benlik durumları	İfadeler	El-kol hareketleri ve beden duruşu	Yüz ifadeleri	Ses tonu
Ebeveyn	Meli-malı ifadeleri Asla Her zaman Eğer ben olsaydım Sana yardım edeyim Sana söylemiştim Komşular ne der? Beni rahatsız etme Canını sıkma Üzülme Sen iyisin İyi ol	Parmağı kullanmak Omuza vurma Masaya vurma Kaşını kaldırma Ayakla yere vurma El ovuşturma Elle itme Kolları kavuşturma Sırtını sıvazlama	Azarlayıcı Kaş çatma Başıyla onay Alaycı gülümseme Kızgın Sevecen Kınayan bakış Gururlu bakış	Sempatik Destekleyici Cesaretlendirici Azarlayıcı Dudak bükme Büyüklik taslayan
Yetişkin	Ne, kim, nerede? Nasıl, niçin? Olasılık Seçenek, sonuç Gerçeği test etme Nedenleri ne? İstatistiklere göre Şimdi bir bakalım	Dik duruş Göz teması İlgili görünme Geribildirim vererek dinleme Ne anladığını kontrol etme	Düşünceli Dikkatli İlgili Burada ve şimdi tepkisi Meraklı	Açık, ancak fazla duygusal olmadan Sakin, doğrudan Güvenli, araştırmacı Bilgi verici
Çocuk	Yapmam, bana ne! İstemiyorum	Geride durma Hırçınlık	Ağlamaklı gözler	Kıkırdama Gülme

Benim	Neşeli,	Hayran	Mırıldanma
İstiyorum	heyecanlı	bakma	Dalga geçme
Bana bak, benimle	duruş	Kırgın gözler	Surat asarak sessiz kalma
İlgilen	Gözleri ovuşturma		
Korkuyorum		Dudak büzme	Hızlı ve yüksek sesle konuşma
Kimse beni sevmiyor	Sokulma,		
Senin yüzünden oldu	kıvrılma	Gözlerini açma	
Hadi oynayalım	Tırnak yeme		
Herkes beni sevsin	Parmak emme		
Benimki senden daha iyi	Konuşmak için elini kaldırma		

Tablo 3: Benlik/Ego Durumlarını Tanımlayan İpuçları

(**Kaynak:** Woollams ve Brown'dan akt: Akkoyun, 1995: 26)

Benlik durumları arasındaki geçişlerin, benlik durumları arasındaki ilişkilerin incelenmesine **Geçişim** (transaksiyonel) **Analiz** adı verilmektedir. Ego durumlarını temel alan üç tür geçişim (transaksiyon) durumunun bulunduğunu ve her geçişim türüne ilişkin olarak da bir iletişim biçiminin ortaya çıktığı bilinmektedir. Bu geçişim (transaksiyon) durumları şu şekilde ifade edilebilir (Akkoyun, 1995:31-35):

Tamamlayıcı geçişim (transaksiyon): İletişimde bulunan iki kişinin yalnızca bir ego durumunu kullandığı ve karşıdaki kişide hedeflediği ego durumundan tepki aldığı geçişim tamamlayıcı geçişim olarak ifade edilir. Tepkide bulunan kişi uyarıldığı (karşıdaki kişinin kendisini uyardığı) ego durumundan tepki vermektedir. Taraflar birbirinin isteklerini karşılamaktadır.

Kapalı geçişim (transaksiyon): İletişimde bulunan iki kişinin yalnız bir ego durumunu kullandığı ve karşıdaki kişide hedeflediği ego durumundan tepki almadığı geçişimdir. Tepkide bulunan kişi, karşıdaki kişinin uyardığı ego durumundan tepkide bulunmamakta başka bir ego durumundan yanıt vermektedir. Kapalı geçişim durumunda tarafların ikisi birlikte ego durumlarını değiştirmedikçe ya da taraflardan biri diğerinin ego durumuna geçmediği sürece sağlıklı bir iletişim kurulamamaktadır.

Gizli geçişim (transaksiyon): İletişimde bulunan iki kişiden yalnız birisinin ya da her ikisinin de iki ego durumunu kullandığı geçişim gizlidir. İki kişi de aynı anda hem psikolojik

hem de sosyolojik olarak iki farklı mesajın birlikte yer aldığı geçişimdir. Bu durumda iki kişinin aynı anda farklı mesajlar göndermesi nedeniyle hem kapalı, hem tamamlayıcı hem de gizli geçişim yaşanabilir. Gizli geçişimler genellikle diğer kişilerle daha çok dolaylı ilişki kurulduğu zamanlarda ortaya çıkar. Sosyal düzeyde ifade edilen mesajlar kabul gören mesajlar iken, psikolojik düzeyde ise gerçek mesajlar bulunmaktadır. Gizli geçişimlerin bir ilişkide çok sık bir biçimde ortaya çıkması ilişkide yıkıcı etkilere yol açabilir.

5.6. Empatik İletişim Süreci

Empati kurma sürecinin işlemesi için gerekli olan aşamalar ve bu aşamalarda yapılacak değerlendirmeler empatinin başarısında büyük bir önem taşımaktadır. Bir insanın karşısındaki bir kişiyle empati kurabilmesi için gerekli olan öğeler aşağıdaki gibidir (Dökmen, 1994:135-137):

- Empati kuracak kişi kendisini karşısındaki kişinin yerine koymalı ve olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Bu noktada empati kuran, kısa bir süreliğine karşısındaki kişinin rolüne girmeli ve kişiyi bu rol içerisinde iken algılayabilmelidir. Algılama sonrasında empati kuran kişi tekrar kendi rolüne geçerek değerlendirme yapmalıdır.
- Empati kuran kişi, karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamalıdır. Diğer kişinin rolüne girildiğinde o kişinin ne hissettiğini anlamak, empatinin duygusal bileşenini ve o kişinin ne düşündüğünü anlamak ise bilişsel bileşenini oluşturur. Empatinin duygusal ve bilişsel bileşenlerinin doğru olarak tanımlanması gereklidir.
- Empati kuran kişinin empati kurduğu kişiye duygu ve düşüncelerini nasıl ve ne şekilde anladığını ifade etmesi gereklidir. Empati kuran kişi sözel ifadelerle empatik tepki verebileceği gibi, sözsüz ifadelerle de tepkide bulunabilmelidir.

Başka bir anlatımla, empati kuran kişi, yaklaşım biçimiyle karşısındaki kişinin kendini açmasını ve iç dünyasını paylaşmaya istekli olmasını sağlamalıdır. Bu noktada empati kuran kişi sürekli geribildirimler vererek karşısındaki kişiyi daha çok anlamaya odaklanmalıdır. Empati karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini tam olarak anlamaya çalışmayı temel alırken, empatik tepki verme ise kişinin ifadelerinden anlaşılan duygu ve düşüncelerini tekrar karşı tarafa iletmeyi içerir. Empati kurulması sırasında karşısındaki kişiye içten davranılarak, dürüst bir biçimde, olumlu olarak kabul edildiğinin hissettirilmesi gerekir. Tüm bunların ışığında empatik iletişimin yedi aşamada gerçekleştiği ifade edilmektedir (Synder, 2005:486-488'den Aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008:47):

- Tanımak: Empati kurulan kişinin içsel durumunu, duygularını ve düşüncelerini tanımak ya da tanımlamak empatiyle olanaklıdır. Tanımının temelinde diğer kişinin gereksinimlerinin ve içinde bulunduğu durumun algılanması bulunmaktadır.
- Sözsüz iletişim unsurlarını gözlemlemek: Diğer kişinin beden duruşuna, yüz ifadelerine, ses tonunu ve kullandığı sözcüklere dikkat ederek bu ifadelere anlam verebilmek gerekmektedir. Empati sözsüz olarak, doğrudan ve sıcak bir göz temasının kurulması, öne

doğru eğilme, kişiye yaklaşma, açık bir beden duruşu, sözel olmayan tüm ifadelerini yakalayıp uyum sağlamayı gerektirir. Sözsüz unsurların anlaşılması, empati kurulan kişinin gizli ya da örtülü olan duygu ve düşüncelerinin ortaya çıkarılmasını da içermektedir.

- Duygulara yaklaşmak: Diğer kişinin duygularının ne olduğunu uygun ve doğru bir şekilde tanımlamak ve duygularını açıklamasına yönelik bir yaklaşımda bulunmak gerekmektedir.
- Sezgileri ve tahminleri yansıtmak: Diğer kişiyle iletişim kurulduğu sırada, içinde bulunduğu psikolojik durum ve duyguları hakkındaki sezgileri ve tahminleri ileterek, doğru olup olmadığını değerlendirmek gerekmektedir.
- Psikolojik durumu hayal etmek: Empati kuran kişinin diğer kişinin içinde bulunduğu psikolojik durumu hakkında hayal gücünü kullanarak hissetmesi gerekmektedir.
- Rolüne girmek: Empati kuran kişi, diğer kişinin rolüne girerek hissettiklerini ve düşüncelerini o rol içerisinde iken nasıl olabileceği hakkında bir öngöründe bulunması gerekmektedir.
- Duygu ve düşünceleri ifade etmek: Empati kuran kişi sözlü ve sözsüz ifadelerle diğer kişide "Anlaşıldım" duygusunu yaratmalıdır.

Dökmen (1997) de ortaya koyduğu **Aşamalı Empati Sınıflandırması** ile üç temel empati basamağı olduğunu açıklamaktadır. Bu basamaklar **onlar, ben, sen basamağı** olarak ifade edilmektedir. Ayrıca her basamak kendi içinde duygu ve düşünce olmak üzere iki alt basamağa sahiptir (Dökmen, 1994:151-153 ve Dökmen, 1997:152vd.):

Sen basamağı  Senin sorunların karşısında sen ne düşünüyor ve ne hissediyorsun?

Ben basamağı  Benin sorunların karşısında ben ne düşünüyor ve ne hissediyorum?

Onlar basamağı  Senin sorunların karşısında onlar (toplum) ne düşünüyor ve ne hissediyor?

Onlar Basamağı: Onlar basamağında empatik tepki veren kişi, gerçekte karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine önem vermemektedir. Genellikle empati kurduğu kişiye verdiği tepkiler o ortamda yer almayan üçüncü şahısların ya da toplumsal görüşleri, düşünceleri içerir. Atasözleri, genellemeler, olaylar gibi anlatarak empati kurulan kişi hakkında "Onlar" ne düşünüyor ve ne hissediyor sorusunun yanıtını vermektedir. Bu basamakta tepki veren kişi empati kurmuş olarak değerlendirilemez.

Ben Basamağı: Ben basamağında empatik tepki veren kişi karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine odaklanmak yerine kendi duygu ve düşüncelerine odaklanarak kendi düşüncelerini, duygularını ifade etmektedir. Genellikle kendi başına gelen olaylardan, kendisi olsa bu durumda ne yapacağından ya da ne söyleyeceğinden, böylesi bir durumda ne hissedeceğinden söz ederek bir ölçüde karşısındaki kişinin durumunu anlamış olduğunu ifade etmeye çalışır. Aynı zamanda karşısındaki eleştirir, yargılar, akıl verir, teşhisler yapar, "Aynısı bende de var" diyerek yaklaşır. Ben basamağında tepki veren kişi de "Ben" ne düşünüyor ve

hissediyorum sorusuna yanıt vermekte, karşıdaki kişinin rolüne girerek onun duygularını ve düşüncelerini yeterli bir şekilde ifade edememektedir.

Sen basamağı: Sen basamağında empatik tepki veren kişi, karşıdaki kişinin rolüne girerek olaylara bu kişi açısından bakabilir. Karşıdaki kişiye, ne üçüncü şahısların görüşlerinden ne de kendi görüşlerinden söz eder, sadece karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerine odaklanarak olayları ya da durumları onun açısından değerlendirerek ifade eder. Karşıdaki kişiyi destekler, sorunlarına ilgiyle eğilerek daha dikkatli dinler, doğru olarak anlayıp anlamadığını denetlemek için sorular sorar, kişinin anlattıklarını kendi cümleleriyle tekrarlayarak ifade eder, duygularını derin olarak anlayabilmek için duygulara odaklanır ve bu konuda farklı sorularla duygularını tanımlayan ifadeler kullanır. **Sen basamağında empatik tepki veren kişi gerçek anlamda empati kurmaktadır.**

Dökmen (1998) bu üç temel empati basamağını kapsayacak şekilde on altı empati basamağı oluşturmuştur. Bu basamaklar sırasıyla en niteliksiz empatik basamaktan en nitelikli empati basamağına kadar uzanır:

1. Senin Sorunun Karşısında Başkaları Ne düşünür, Ne Hisseder? Bu basamakta empati kurmaya çalışan kişi, bir takım genellemeler yapar, felsefi görüşlere atasözlerine başvurabilir, dinlediği soruna ilişkin olarak genelde toplumun neler hissedebileceğini dile getirir. Sorununu anlatan kişiyi genelde toplumun değer yargıları açısından eleştirir. Bu ise kurulacak bir iletişimde diğer kişiye hiçbir yararı olmayan bir yöntemdir.

2. Eleştiri Getirme: Dinleyen kişi sorununu anlatan kişiyi kendi görüşleri açısından eleştirir, yargılar. Bu ise kendini diğer insana açan kişide bir kırgınlık ve darılmaya yol açabilir. Söz konusu ilişkide olumlu adım atmış sayılmaz.

3. Akıl Verme Çabası: Karşıdakine akıl verir. Ona ne yapması gerektiğini söyler. Kendisine akıl verildiğini hisseden kişi diğer insandan aşağı imiş gibi kendisini algılar. Bu durumda kişi hayal kırıklığına uğrayabilir ve ilişkinin gelişmesi söz konusu olamaz.

4. Teşhis Koyma: Kendisine anlatılan sorunu, ya da sorununu anlatan kişiye teşhis koyar “Bu durumun nedeni toplumsal baskılar ya da sen bunu kendine fazla dert ediyorsun” der.

5. Kişinin Aynı Sorunu Kendisinin De Yaşadığını İfade Etmesi: Kendisine anlatılan sorunun benzerinin kendisinde de bulunduğunu söyler. ‘Aynı dert benim de başımda’ der ve kendi derdini anlatmaya başlar.

6. Kişinin Kendi Duygularını İfade Etmesi: Dinlediği sorun karşısında kendi duygularını sözle ya da davranışla ifade eder; örneğin “Üzüldüm” ya da “Sevindim” der.

7. Desteklemek: Karşıdaki kişinin sözlerini tekrarlamadan, onu anladığını, onu desteklediğini belirtir.

8. Soruna Eğilebilmek: Kendisine anlatılan soruna eğilir, sorunu irdeler, soruna ilişkin sorular sorar.

9. Tekrar Etme: Kendisine iletilen mesajı (sorunu), gerektiğinde mesaj sahibinin kullandığı bazı sözcüklere de yer vererek özetler. Yani dinlediği mesajı kaynağına yansıtmış olur. Bu arada dinlediği kişinin yüzeysel duygularını da yakalayarak yansıttığı bu mesaja ekler.

10. Derin Duyguları Anlayabilmek: Bu basamakta empati kuran kişi, kendisini empati kurduğu kişinin yerine koyarak, onun açıkça ifade ettiği ya da etmediği tüm duygularını ona eşlik eden düşüncelerini fark eder ve bu durumu ona ifade eder.

Yukarıdaki basamaklardan, 1. basamak onlar basamağına aittir. Yani diğer kişiyle kurulan iletişimde toplum ne düşünür ve hisseder kaygısı ağır basmaktadır ve diğer kişiye o şekilde yaklaşmaktadır. 2.3.4.5.6. basamaklar ben basamağına aittir. Bu şekilde diğer kişiyle iletişim kuran kişi diğer kişiyi anlamak yerine kendi düşüncelerini diğer kişiye aktarmaya çalışır. Bir şekilde kendisini ifade etmiş olur. 7.8.9.10. basamaklar ise sen basamağına aittir. Bu düzeyde diğer kişiye karşı geliştirilen iletişimde temel amaç diğer kişiyi anlamaya çalışmak yatar. Bu şekilde iletişimin tarafları arasında bir yakınlık gelişmesi söz konusu olur. Bu bağlamda, gerçek anlamda empati yalnızca son dört basamakta yani sen basamağına ilişkin olarak ortaya çıkar. Son dört basamaktan önceki basamaklar gerçek empati kurmaya giden basamaklar olarak düşünülebilir.

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

Kişi kendisini ancak diğer kişinin yerine koyduğunda ve onu anlamaya çalıştığında, dünyaya o insanın gözünden bakmaya başlar. O kişiymiş gibi duymaya ve hissetmeye başlar ve o kişinin dünyasına yaklaşır. Böylece söz konusu iki kişi arasında sağlıklı bir ilişki oluşmaya başlar. Bu bağlamda, özellikle güven unsuru, kişiler arasındaki empatik iletişimin en önemli koşuludur. Empati kurmak bir beceridir ve zaman içerisinde geliştirilebilir hiç kuşkusuz. Empati kurulan ve empatiyle yaklaşılan kişi kendisini anlaşılmış ve rahatlamış hisseder; böylece karşısındaki kişiye güven duymaya başlar ve kendi dünyasını ona açar. Empati kurmanın ilişkilerdeki olumlu yönüdür bu durum. Empati kuramayan kişi ise diğerlerinin gözüyle göremediğinden, kendi bakış açısına takılıp kalır ve yaşamı anlamakta güçlük yaşar. Kişilerarası ilişkilerde empatik anlayış geliştirebilen kişiler, diğerlerine karşı tutum geliştirirken daha hoşgörülü bir yaklaşım sergiler ve daha az çatışma yaşanır.

Empati, bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru anlamaktır. Arkasında insanın insanlaşma felsefesi yatan bir kavramdır empati.

Bu bağlamda, empatik iletişim kurabilmek için kişide olması gereken özellikleri aşağıdaki gibi sıralamak olanaklıdır. (Yıldırım, 2009:206 ve Ünal, 2016:73):

1. Kendimiz dahil, tüm insanları, tüm canlıları, tüm evreni koşulsuz sevmek.
2. Kendimizi ve insanları iyi tanımak.
3. İnsanları anlamak.
4. İyiliksever olmak.
5. Özgüven ve özsaygılı olmak.
6. Tüm dünyayı bir aile gibi görmek.
7. Hoşgörülü olmak.
8. Paylaşımçı olmak.
9. Önyargısız olmak.
10. Duygusal zeka geliştirmiş olmak.
11. İnsanlara güvenmek ve insanlar tarafından güvenilen olmak
12. Ben duygumuzu köreltmek
13. Özverili olmak
14. Kendimizi sevmek ve kendimizle barışık olmak

15. Yaşamdaki değişimlere açık olmak

Gerçekten de etkili bir iletişim için gerekli olan empati beceresi ve bu bağlamda kurulan empatik iletişimin hangi özelliklere sahip olması gerektiğini aşağıdaki tabloda görselleştirmek olanaklıdır.

Empatik İletişimle Empatik Olmayan İletişimin Kıyaslanması	
Empatik Olmayan İletişim	Empatik İletişim
1. Doğallık bastırılmıştır.	1. Doğallık bastırılmamıştır.
2. Kişinin kendi aldını sergilemesi hoş karşılanmaz.	2. Kişinin aldına önem verilir.
3. Kişinin yaratıcılık göstermesi hoş karşılanmaz.	3. Yaratıcılık teşvik edilir.
4. Kurallar ya da bilgiler aynen nakledilir; bunlar test edilmez.	4. Deneye ve gözleme önem verilir. Hazır bilgiler test edilmeden kullanılmaz.
5. Bir bilene sormak tercih edilir. Bir bilen ise ailede anababadır.	5. Kişilerin bizzat düşünceleri ve akıl yürütmeleri önemlidir.
6. Toplum önemlidir; kişilerin özerk olmaları hoş karşılanmaz.	6. Topluma ve kişinin özerkliğine verilen önem dengelidir.
7. Bireyselleşme hoş karşılanmaz.	7. Bireyselleşme esastır.
8. Toplumsal hiyerarşi önemlidir.	8. İş ilişkilerinde önemli olan hiyerarşi, özel yaşamda gözlemlenmez.
9. Kişilerarası iletişimde üst düzeyde empati yoktur; klişe teşhis ve öneriler vardır.	9. Kişilerarası iletişimde üst düzeyde empati vardır ve derin duygular paylaşılar.
10. "Ya hep ya hiç" anlayışı hakimdir.	10. Yaşamda grilerin varlığı kabul edilir.

Empatik Olmayan İletişim	Empatik İletişim
11. İyi ve kötü insanlar arasında kesin bir ayrım vardır.	11. Her insanın iyi ve kötü yanları olabilir.
12. Kişilerarası ilişkilerde biçim önemlidir.	12. Kişilerarası ilişkilerde öz önemlidir.
13. Doğallık sevilmez.	13. Doğallık esastır.
14. İletişimde ima önemlidir.	14. Açık iletişim / doğrudan söyleme önemlidir.
15. Sosyal gerçek, fiziksel gerçektir.	15. Sosyal gerçek bütün bütüne reddedilmez.
16. Ebeveynlerin görevi, çocukları korumak, eleştirmek ve yönetmektir.	16. Ebeveynlerin görevi, çocuklara rehberlik etmektir.
17. Doğal çevreyi kullanmak gerekir. Doğadaki her şey insanlar içindir.	17. Çevreyle bütünleşmek, empati kurmak gerekir. Bitkiler ve hayvanlar da dahil, çevreyi korumak ve yavaşlaştırmak gerekir.

(Kaynak: Ataner Yıldırım, **Etkili İletişim Eğitimi**, İstanbul, Yıldırım Dil Yayıncılık, 2009, ss: 210-211)

Uygulamalar

“Hepimiz bu dünyada onaylanmak için yaşıyoruz” diyor Dale Carnegie, **Dost Kazanmak ve İnsanları Etkileme Sanatı** adlı yapıtında.

Uygulama Soruları

“Sen haklısın” diyebilmek için, empati oluşturmak için kişide olması gereken özellikleri çevrenizdeki kişilerde görebiliyor musunuz? Gözlemleyerek aktarınız.

Bölüm Soruları

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

- 1) Çatışmalı ve çatışmasız iletişimin kişilerarası ilişkilerde olumsuz, engelleyici ve yıpratıcı sonuçlarının giderilmesinde Sempatik iletişim etkisi büyüktür.
- 2) Empatik iletişimin gerçekleştiği ifade edilen yedi aşama içerisinde Tanımak, Duygulara yaklaşmak, Psikolojik durumu hayal etmek, Rolüne girmek ve Sözlü iletişim durumlarını gözlemek bulunmaktadır.
- 3) Empatik iletişim kurabilmek için kişide olması gereken özellikler arasında Özgüven ve özsaygılı olmak, Kendimizi ve insanları iyi tanımak, Hoşgörülü olmak, İnsanları anlamak ve Önyargılı olmak sayılabilir.
- 4) “Sen Basamağı”; Empatik tepki veren kişi, karşısındaki kişinin rolüne girerek olaylara bu kişi açısından bakabilir. Karşısındaki kişiye, ne üçüncü şahısların görüşlerinden ne de kendi görüşlerinden söz eder, sadece karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine odaklanarak olayları ya da durumları onun açısından değerlendirerek ifade eder. Karşısındaki kişiyi destekler, sorunlarına ilgiyle eğilerek daha dikkatli dinler, doğru olarak anlayıp anlamadığını denetlemek için sorular sorar” sözcüğü Dökmen’in ortaya koyduğu Aşamalı Empati Sınıflandırması’nda yer alan temel empati basamağıdır.
- 5) Özdeşim doğru bir şekilde empati kurulmasında bir engel oluşturmaz.

YANITLAR:

1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: EMPATİK İLETİŞİM

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: SÖZSÜZ İLETİŞİM DURUMLARINI GÖZLEMLEMEK.

3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: ÖNYARGILI OLMAMAK.

4) DOĞRU

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: EMPATİDE ÖZDEŞİM KURULMAZ.

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

- 1) Morse’un Empati bileşenleri arasında aşağıdakilerden hangisi yer almaz?
 - a) Duygusal
 - b) Etik

- c) Bilişsel
- d) Davranışsal
- e) Kültürel

2) Yapılan tüm tanımlar dikkate alındığında empati kavramının tanımlanmasında belirleyici faktörler arasında aşağıdakilerden hangisi yanlış ifade edilmiştir?

- a) Diğer kişi tarafından hissedilen duyguların yankılanması
- b) Karşılıklı işbirliği
- c) Diğer kişinin deneyimlerini ifade edebilme
- d) Kişinin deneyimlerine ilişkin bir anlayış geliştirme.
- e) Anlayış oluşturma yeteneğine sahip olma

3) Ebeveyn Benlik durumunda el-kol hareketleri ve beden duruşu açısından aşağıdaki seçeneklerden hangisi doğru değildir?

- a) Parmağı kullanmak
- b) Tırnakları yeme
- c) Masaya vurma
- d) Elle itme
- e) Kaşını kaldırma

4) Yetişkin Benlik durumunda el-kol hareketleri ve beden duruşu açısından aşağıdaki seçeneklerden hangisi doğru değildir?

- a) Ne anladığını kontrol etme
- b) Dik duruş
- c) Göz teması
- d) Parmak emme
- e) Geri bildirim vererek dinleme

5) Yetişkin Benlik durumunda ses tonu açısından aşağıdaki seçeneklerden hangisi doğru değildir?

- a) Güvenli
- b) Bilgi verici
- c) Azarlayıcı
- d) Sakin
- e) Doğrudan

YANITLAR: 1) e, 2) d, 3) b, 4) d, 5) c

Yararlanılan Kaynaklar

Alisinanoğlu, Fatma ve Köksal, Aysel, “*Gençlerin Ben Durumları (Ego State) ve Empatik Becerilerinin İncelenmesi*”, **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 18, 2000.

Ataner Yıldırım, **Etkili İletişim Eğitimi**, İstanbul, Yıldırımdil Yayıncılık, 2009.

Atila, Yıldırım, **Empati ve Çatışmalar**, Ankara, Yargı Yayınevi, 2005.

Dökmen, Üstün, **Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1994.

Dökmen, Üstün, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, 1997, 14. Baskı.

Fusun, Akkoyun, **Transaksiyel Analize Giriş**, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 1995.

Goleman, Daniel, **Duygusal Zeka, Neden IQ Önemlidir?**, İstanbul, Varlık Yayınları, Çev. Banu Seçkin Yüksel, 2002.

Koç, Saim, **İletişimde Ustalaşmak**, İstanbul, Kuraldışı Yayıncılık, 2004.

Şeref, Gülseren, “*Eşduyumu (Empati) Tanımı ve Kullanımı Üzerine Bir Gözden Geçirme*”, **Türk Psikiyatri Dergisi** 12 (2), 2001.

Ünal, İlker, **İletim mi? İletişim mi?**, İstanbul, Vekitap Yayıncılık, 2016.

6. TUTUMLAR VE SOSYAL ETKİLER

Bölüm Yazarı:

Prof. Dr. S. Ece KARADOĞAN DORUK

6. TUTUMLAR VE SOSYAL ETKİLER

6.1. Tutum Nedir?

6.2. Tutum Nasıl Oluşur?

6.3. Tutum Değişimi Nasıl Olur?

6.4. Sosyal Etki ve Uyma

6.4.1. Uyma Davranışı

6.4.2. Benimseme

6.4.3. Boyun Eğme (İtaat)

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

Bu bölümde, tutumlar ve sosyal etki konusu ele alınacaktır. Tutum kavramı, tutumun nasıl oluştuğu ve değişimi hakkındaki bilgiler aktarılacaktır. Sosyal etki ve uyma kavramı irdelenerek uyma davranışı, benimseme ve itaat konuları anlatılacaktır.

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) Tutum nedir ve nasıl oluşur?
- 2) Sosyal etki ve uyma davranışlarını açıklayınız.

Bu Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Tutumlar ve Sosyal Etki	Tutum ve sosyal etki kavramları aktarılacak, tutumun nasıl oluştuğu, tutum değişiminin nasıl olduğu irdelenecektir. Uyma davranışlarından benimseme ve boyuneğme konuları ele alınacaktır.	Tutum ve sosyal etki alanındaki kitaplar, metinler incelenecek, tutumun oluşma ve değişme süreçleri aktarılacaktır.

Anahtar Kavramlar

- **Tutum:** Tutum, bir bireye mal edilen ve onun bir psikolojik obje ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli bir biçimde oluşturan eğilimdir.
- **Sosyal Etki:** Sosyal etki insanların birbirlerinin tutum, duygu ve davranışlarını etkileme çabasıdır.

Giriş

Tutumlar hem sosyal davranışlarımızı hem de sosyal algımızı etkiler. Ahmet, Türk Sanat Müziğinden hoşlanırken; Ali, Klasik Müzik konserlerini hiç kaçırmaz, Ayşe hayatı boyunca hiç Japon'la tanışmadığı halde Japonların iyi niyetli, sıcakkanlı insanlar olduğunu düşünürken, Rusların soğuk ve kibirli insanlar olduğunu düşünür. Uzunca bir süre kararsız kaldıktan sonra IBM marka bir bilgisayar alan Elif, aldığı bilgisayarın diğer bilgisayarlardan çok daha iyi olduğunu düşünür. Bu şekilde düşünmesinin nedeni nedir? Bir insanın sağ ya da sol görüşlü olmasının, liberal, demokrat ya da muhafazakar olmasının nedeni nedir? Bu örneklerde tutumlardan söz edilmektedir. Bu sorular ve daha pek çokları sosyal psikolojinin temel konularından biri olan tutumların ne oldukları nasıl oluştukları ve nasıl değiştirilebildikleri üzerine çalışmaların başlangıç noktasıdır. Tam olarak tutum ne demektir? Nasıl oluşur ve değişirler? Her tutum davranışa dönüşebilmekte mi yoksa sadece tutum değişimi mi söz konusu olmaktadır? Kişiler arası iletişimde iknanın tutum ve davranış değişiminde etkisi nedir?

6. TUTUMLAR VE SOSYAL ETKİLER

6.1. Tutum Nedir?

Pek çok sosyal psikoloji uzmanı uzun yıllar tutumlar üzerinde yoğun çalışmalarda bulunmuşlardır. G.H. Allport'un tanımı birçok sosyal psikolog tarafından çıkış noktası olarak alınmıştır. G.H. Allport, "bir tutum, yaşantı ve deneyimler sonucu oluşan, ilgili olduğu bütün nesne ve durumlara karşı bireyin davranışları üzerinde yönlendirici ya da dinamik bir etkiye sahip ruhsal ve sinirsel bir hazırlık durumudur" (Freeman vd, 1998: 219) şeklinde tanımlamıştır.

Tutum, bir bireye mal edilen ve onun bir psikolojik obje ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli bir biçimde oluşturan eğilimdir (Usal ve Kuşluyan, 1999: 125). Tutumlar bireyseldir ve doğrudan gözlemlenemezler. Kişinin gözlemlenebilen davranışlarından edinilen izlenimlere göre biçimlenen bir varsayımdır.

Bir tutumun meydana getirdiği sadece bir davranış eğilimi ya da sadece bir duygu değil, düşünce- duygu- davranış eğilimi bütünleşmesidir (Kağıtçıbaşı, 2000: 103). Tutumun üç ögesi vardır: düşünce, duygu ve davranış. Ertürk'ün (2001) Üç D (3D) kuralı diye adlandırdığı bu ögeler tutumun oluşumunu ve şeklini belirler:

1.Düşünsel Öge: Bireyin tutum konusundaki bilgi ve düşüncelerinden oluşur. Bu nedenle de tutumun bilişsel ögesidir. Düşünceler, nesne hakkındaki görüşleri, gerçekleri ve genel bilgimizi kapsar (Usal ve Kuşluyan, 1999: 126).

Ertürk'e göre düşünsel öge, tutum objesi hakkında sahip olunan bilgilerin tümüdür. Depolanan bu bilgilerin gruplandırılması bilinçsel olarak gerçekleşir. Bu gruplandırmalar bireyin diğerlerinden net bir şekilde farklı olan uyarılara karşı gösterdikleri farklılıkları ifade eder (Ertürk, 2013: 237).

2. Duygusal Öge: Duygu, uyarıcıların bireyin iç dünyasında uyandırdığı izlenimlerle oluşur. Duygular, sevmeye, nefret etmeye, hoşlanma, hoşlanmama ve benzerlerini içerir (Usal ve Kuşluyan, 1999: 126).

Duygusal öge, tutum objesi hakkında gözlenebilen duygusal tepkileri içerir. Duygusal öge tutum konusunun bireyin amaçlarına hizmet edip etmemesi doğrultusunda "değerler sistemi" ile yakından ilişkilidir. Tutumun duygusal ögesi, bilişsel ögeye göre daha basit olmasına rağmen duygusal ögesi ağır basan bir tutumun değişmesi daha zordur (Ertürk, 2013: 238).

3. Davranışsal Öge: Davranış ise, uyarıcıların bireyde oluşturdukları iş, hareket, işlem ya da biçimdir. Davranışsal eğilimler de belirli yollarla nesneye yaklaşma ya da ondan kaçınma gibi yönelmelerimize karşılık gelmektedir Tutumdan söz edebilmek için bu iki ögenin olması yeterli değildir üçünün de bulunması gerekir (Usal ve Kuşluyan, 1999: 126).

Tutumu oluşturan öğeleri Nuray Sakallı da aynı şekilde sınıflandırmaktadır. Sakallı'ya göre, düşünsel boyut; belli bir nesne hakkında sahip olunan fikirleri ve inançları içerir. Bir nesne hakkında pozitif ya da negatif düşüncelere sahip olunabilir. Örneğin uyuşturucunun zararlı ve yasak olduğu bilinir. Bu, kişinin uyuşturucuya karşı tutumunun bilişsel, düşünsel yönünü oluşturmaktadır. Duygusal boyut; bir nesneye karşı sahip olunan duyguları içerir. Örneğin sigaranın yanında içilmesi kişide kızgınlık ve öfke yaratabilir. Bu, sigaraya ve sigarayı yanında içen kişiye karşı sahip olunan tutumun duygusal boyutudur. Davranışsal boyut; kişinin nesneye karşı davranış eğilimini içerir. Örneğin alkole karşı olumsuz duygu ve düşüncelere sahip olan biri, alkol içmez ve evinde alkol içilmesine müsaade etmez. Bu alkole karşı sahip olunan tutumun davranışsal boyutudur (Sakallı, 2001: 107).

Örneğin, siyasi seçimlerde bir adaya yönelik tutumumuz, o adayın niteliklerine ilişkin düşüncelerimizi ve bizim için önemli konularda nasıl bir tavır takınacağıyla ilgili beklentilerimizi içerir. Adaya ilişkin bazı duygular da besleriz. Adayı severiz, sevmeyiz, güveniriz, güvenmeyiz ve bu düşünce ve duygulardan dolayı adaya karşı belirli bir yönde davranma eğilimine gireriz. Örneğin onun lehinde ya da aleyhine oy kullanırız, adayın kampanyasına para bağışlayarak veya zaman ayırarak katkıda bulunabiliriz, adayın kampanya mitinglerine katılmaya ya da uzağında durmaya karar veririz.

Tutumun bu üç yönü çoğu zaman birbiriyle tutarlıdır. Örneğin, bir şeye karşı olumlu duygular besliyorsak, ona karşı olumlu düşüncelere sahip olma ve ona karşı olumlu davranış sergileme eğilimine gireriz. Eğer bir kişiye güveniyorsak, onun onu söylediğine inanırız ve bizden bir beklentisi, isteği varsa yerine getirmeye çalışırız. İnsanlardan da tutumları doğrultusunda davranışlar sergilenmesi beklenir. Kişinin yansıttığı, gösterdiği duygu ve düşünceleriyle davranışlarının tutarlı olması beklenir. Birey düşünceleri, duyguları inançları doğrultusunda kendisinden beklenen davranışları sergilemez ise tutarsız davranmış olur ve bu tutarsız davranışlar o kişiye güvensizliğin en önemli nedenlerinden birini oluşturur.

Tutumlar tepki vermeye hazır olmayı içerir. Bir tutum bir nesneye karşı belirli bir tepkide, davranışta bulunmaya hazır olmayı gösterebilir. Tutumlar güdülenme gücüne sahiptirler. Bir nesne hakkında güçlü bir şekilde olumlu veya olumsuz bir tutuma sahip olma bireyin bu tutum yönünde davranmasına neden olacaktır. Ayrıca tutumların durağan olma özelliği vardır. İnsanlar belli bir yönde sahip oldukları tutumları değiştirmek istemezler. Tutumlar değerlendirme içerir. Her hangi bir şey sevimli olabilir veya sevimli olmayabilir. Bir duruma olumlu ya da olumsuz yaklaşılabilir. İnsanların bir nesne ve durum karşısında gösterdikleri davranışlar tutumlarının birer yansımasıdır. Birey içinde bulunduğu durumu veya karşı karşıya kaldığı nesneyi değerlendirerek bu nesne ve durum hakkında kendisine ait bir tutum sergiler (Sakallı, 2001: 106).

Tutumlar bireylerin çevrelerini anlamalarına, etrafında olanları anlamlandırmalarına yarar. Olayların açıklanmasında ve değerlendirilmesinde tutarlılık ve netlik getirir. Bireylerin neye dikkat edecekleri ve olayları nasıl algılayacakları tutumları tarafından etkilenir. Grupların ve bireylerin davranışları ve konumları sahip olunan tutumlara göre açıklanır. Örneğin çingenelere karşı olumsuz bir tutuma sahip olan biri, çingenelerin suça yatkın oluşlarını ve

eğitimsizliklerini onların kurnaz ve düşük seviyeli insanlar olduklarına bağlar ve böylece çingenelerin yaşam durumlarını açıklar.

Tutumların birçoğu yapılan veya yapılamayan şeylerin ödüllendirilmesi veya cezalandırılması sonucunda oluşmaktadır. Oluşan bu tutumlarda çoğunlukla bireyin sosyal, ruhsal ve ekonomik ihtiyaçlarını karşılamalarına, arzu ettikleri amaçlarına ulaşmalarına yardımcı olur. Bağlı bulunduğu gruba benzer düşünce, duygu ve inançlara sahip olma bireyin ödüllendirilmesine ve cezadan kaçınmasına neden olduğu için, bireyler belli tutumlara sahip olmakla sosyal onay, kabul görme gibi ihtiyaçlarını karşılarlar.

Bazı tutumlar bireylerin yaşamsal koşullara intibak etmelerini, yani uyumlarını kolaylaştırır. (Arkadaşlıkların kurulması gibi). Bazı tutumlar ise bireylerin belli amaçlara ulaşmasında etkin rol oynar. (İşine yarayacak partilere yönelme).

Tutumlar bireylerin kendine güvenme ve yaşamın iniş çıkışlarına karşı kendilerini korumalarına hizmet edebilir. Tüm bireyler farklı düzeylerde de olsa bazı savunma mekanizmaları kullanmaktadır. Bazı tutumlarda bu savunma mekanizmalarına yardımcı olmaktadır. Belli bir gruba karşı olumsuz tutumlara sahip olma bireyin kendi grubunu üstün görmesine ve bu üstün grupta olduğundan dolayı da kendisiyle gurur duymasına neden olabilir. Bireyler başka kişiler ya da gruplar hakkındaki tutumlarını neden olarak göstererek, kendi hatalı davranışlarını ya da olayları açıklayarak, kendilerini rahatlatırlar.

Belirli bir konuda tutum değişimi sağlanmak isteniyorsa bu tutuma sahip olma nedenlerinin bilinmesi gerekir. Kişiler arası iletişimde bireyler bir şekilde karşısındaki kişiyi etkilemekte onun tutumlarında değişiklik yapmasını istemekte veya beklemektedir.

6.2. Tutumlar Nasıl Oluşur?

Tutum, kişinin içinde yaşadığı ekonomik, toplumsal, siyasal ve psikolojik ortamın bir ürünüdür. Eğitim, üretim yapısındaki farklılıklar, toplum yapısındaki farklar, aile yapısı, din, sosyal aktiviteler ve doğal çevre tutumun oluşmasında yer alan bileşenlerdir (Usal ve Kuşluyan, 1999: 128).

Tutumlar, fikirler ve düşünceler öğrenme yoluyla oluşmaktadır. Öğrenme söz konusu olduğu içinde yaşam boyunca yeni tutumlar öğrenilmekte ve var olan tutumlar değiştirilebilmektedir (Sakallı, 2001: 111). En temel tutumlarımızın çoğu, erken yaşlarda, tutum nesnesiyle olan kişisel yaşantılarımızdan kaynaklanır. Ana babanın çocukları, istedikleri gibi davrandıklarında gülümseyerek ve cesaretlendirerek onları ödüllendirirler; istedikleri gibi davranmadıkları zaman da onaylamayarak cezalandırırlar. Bu erken yaşlardaki yaşantılar çocukların belirli nesnelere karşı kalıcı olumlu ya da olumsuz tutum beslemelerine yol açar. Tutumlar taklit yoluyla da oluşur. Çocuklar ana babalarının ve akranlarının davranışlarını taklit ederler ve bu yolla da, inançlarını kasıtlı olarak etkilemeye çalışan biri olmadığında bile tutum oluşturabilirler. Aile kökleri, gelenekleri, aile büyüklerinin eğitimleri, gelir düzeyleri mal varlıkları, aile içi iletişim, aile büyüklerinin çocuklara karşı yaklaşımları, ev düzeni, roller, davranışlar, tutumları belirleyen önemli unsurlardır.

Ancak tutumların tek kaynağı ana babalar değildir; öğretmenler, arkadaşlar, hatta ünlü kişiler bile tutumların biçimlenmesinde önemlidir. Genç bir kız öğrenci, öğretmenlerinden birini idealleştirebilir ve tartışmalı konulara ilişkin tutumlarında öğretmenlerinin tutumlarını benimseyip, bu tutumlar kendi ana babasının ve arkadaşlarının tutumlarına ters düşse bile, onları öncelikli olarak benimseyebilir. Eğitimin niceliği ve niteliği bireyin değişik tutumlarına öncülük eder. Anne ve babaların, çoğu kez farkında olmadan yaptıkları eğitim hataları üst üste biriktiği zaman çocuk bunları taşıyamaz, uyum ve davranış bozukluğu olarak açığa vurur. Uyum ve davranış bozukluklarının ortak özelliği güven eksikliğidir. Çocuğun kendine ve çevresine güveni yoktur.

Toplum sınıfları, her sınıftaki toplumsal katmanların zenginliği, toplumsal değerler ve insan ilişkileri bireyin herhangi bir konudaki tutumunun da sınırlarını belirleyen ve onu diğer tutumlardan ve diğer kişilerin aynı konudaki tutumlarından farklılaştıran temel unsurlardır (Usal ve Kuşluyan, 1999: 128).

Arkadaşlar, akrabalar, referans grupları ve öğretmenler gibi çevredeki insanlarda bireyin tutumlarının oluşmasında ve muhafaza edilmesinde önemli bir yere sahiptir. Ana babalar dışında diğer kişilerle kurulan iletişim kişilerin düşünce, duygu ve davranışlarını etkilemektedir. Arkadaş grubu bireyin belli nesnelere karşı olumlu ya da olumsuz tutumlar oluşturmaya neden olurlar.

Din-Tanrı-Ahlak dizgesi içinde kişisel inançların birçok tutum üzerinde diğer kültür etmenlerinden daha etkili olduğu savunulmaktadır. Toplumdaki genel eğilimler dışında “inanç” unsurunun kişi üzerindeki boyutları bireyseldir (Usal ve Kuşluyan, 1999: 129). Değişik dinsel kuralların içeriği ve ödülleri kadar yaptırımları ve cezaları da farklıdır. Tüm organizmalar ödüllendirildikleri davranışları tekrarlarlarken, cezalandırıldıkları davranışları yapmama eğilimindedir. Benzer şekillerde aile, arkadaşlar, okul, çeşitli gruplar ceza ve ödülü kullanarak bireylerin belli tutumları geliştirmelerine neden olurlar.

Toplum yaşamını düzenleyen, yönlendiren, değiştiren sosyal aktivitelerde tutumların oluşmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Derneklere, kulüplere üyelikler toplumdaki katılma fırsatları, tutumu belirleyen unsurlardır.

Gerçekten bir tutumdan söz edebilmek için, tutumun oluşmasını sağlayan öğelerinde kendi aralarında tutarlı olması beklenir. Duygu, düşünce ve davranışın aralarında çelişki oluşturmayacak biçimde, uyumlu aynı yönde gelişmiş olmaları önem taşımaktadır.

6.3. Tutum Değişimi Nasıl Olur?

Tutum değişikliği, kişinin belli bir konudaki görüşlerinin değişmesi demektir (Şerif ve Şerif, 1996: 539). Belli bir konuda var olan görüşün yerine yeni bir görüşün benimsenmesiyle olur. Tutum değişimi konusunu açıklamaya yönelik dört farklı yaklaşım bulunmaktadır. Bunlar *öğrenme kuramı*, *sosyal yargı kuramı*, *tutarlılık kuramı* ve *işlevsel kuramı*dır.

Öğrenme kuramında, tutumların değiştirilmesi bir öğrenme süreci içinde incelenir. Bu kuramda iletişim özellikle de etkili iletişim önemli bir rol almaktadır. *Sosyal yargı kuramına*

göre, kuvvetle bağlanılan tutumun kendinden farklı görüşleri daha da farklı görüp red alanı kabul alanından daha geniştir (Kağıtçıbaşı, 2000: 130). Bunun tam tersi de söz konusudur şöyle ki; eğer tutumlara çok kuvvetle bağlanılmamışsa bunların değişmesi de daha kolay olacaktır. *Tutarlılık kuramında* ise, kişinin düşünce duygu ve davranışlarının bir bütünlük oluşturması beklenir. Kişinin düşünceleriyle davranışları birbiriyle çelişiyorsa, kişi bu uyumsuzlıktan kurtulmak için bir neden arar ve tutumunu davranışı yönünde değiştirir. Bu kurama göre, tutumun davranışa değil davranışın tutuma etkisi vardır. *İşlevsel kuram* ise, tutumların kişilere faydaları olduğunu, kişinin bu tutumdan yeterince yararlandığını fakat bu yararın tükendiği, bittiği durumlarda tutumların değiştirildiğini belirtir.

Tutum değişiminde en sık kullanılan yöntem sözlü iletişimdir. Duygu, düşünce ve davranışlar sözlü iletişimle etkilenmeye çalışılır. Tutum değişimini etkileyen sözlü iletişim faktörleri aşağıdaki tabloda özetlenmektedir (Cüceloğlu, 1998,: 522):

Aşağıdaki koşullar gerçekleşirse sözlü iletişim daha ikna edici olur.

İletişim kaynağı (konuşan kişi)

- 1) Konuştuğu konuda uzman olarak algılanırsa,
- 2) Bu konuda kendisinin herhangi bir çıkarı yoksa
- 3) Hoş bir görünümü varsa.

Mesaj (konuşulan konunun içeriği)

- 1) Dinleyenin ilk tutumundan ancak orta derecede farklıysa,
- 2) Tartışılan konunun hem lehinde hem de aleyhinde bilgi içerirse,
- 3) Dinleyeni davranışa itecek korku ya da istek gibi orta derecede duygu ve heyecanlar yaratırsa,
- 4) Orta derecede bir sıklıkta tekrar edilirse,

- 5) Dinleyenin ne yapması gerektiği hakkında yol gösterici ayrıntılı bilgi verirse,

Dinleyici

- 1) Konuşanın görüş noktasını destekleyecek bir ifade bulunacağı konusunda daha önceden söz vermişse,

- 2) Konuşma sırasında, konuşmanın vermiş olduğu görüşün karşıtını düşünmekten alıkonacak biçimde meşgul edilmişse,

- 3) Konuya kişisel ilgisi varsa,

- 4) Olumlu bir ruh hali içinde ise

İkna edici iletişim tutum değişikliğini sağlamaktadır. İnandırıcı olmak ikna edebilirlikte en önemli etken. İnanırlığa ek olarak konuşulan konunun tüm yönlerinin söylenmesi (olumlu ve olumsuz taraflarının) konuşmacının dürüst algılanmasına yol açar. İkna ederek tutum değiştirmek isteyen kişinin konuya hakim olması, sözleriyle davranışlarının tutarlı olması da amaca ulaşmada etkili olmaktadır.

Bireyler gönüllü olarak da tutumlarını değiştirebilmektedir. Tutumun davranışsal yönü değiştirilirse bilişsel yönünün zaman içinde davranışa uyacak biçimde değiştiği görülmektedir. Bu tür tutum değişmesi ilk olarak Festinger tarafından önerilmiştir. Onun bu kuramına *bilişsel çelişki* adı verilir. Festinger, temel varsayım olarak, her insanın duygu, düşünce ve davranışı arasında bir denge aradığını, bu denge olmadığı zaman ortaya çıkan çelişkinin insanı rahatsız ettiğini düşünür. İnsanın sürekli düşünme, araştırma ve değişmesinin temelinde yatan ana güdü budur. Çelişki giderildikten sonra bilişsel uyum oluşur. Ve bireyin o konudaki gerginliği ortadan kalkarak huzura kavuşur (Cüceloğlu, 1998: 522).

Tutum değişiklikleri üç sebepten birine veya bir kaçına bağlı olarak gerçekleşmektedir. Tutumlara konu olan durum, olay ya da kişiler hakkında yeni bilginin edinilmesi tutumun değişmesine neden olabilmektedir. Tutumların oluşmasında düşüncenin yani sosyal yaşam içinde çevresinden edindiği bilgi birikiminin zamanla yetersiz kalmasından ve yeni bilgilerin öğrenilmesinin gerekli kıldığı tutum değişiklikleri olmaktadır. Grup bağlılığında veya üyeliğinde değişiklik, yeni bir gruba katılma veya yeni kişilerin gruba katılması grup merkezli tutumların değişmesine neden olmaktadır. Yaşanan tecrübeler ise tutumların değişmesine deden olan diğer bir sebeptir. Yaşanan yeni olaylar insanlarda yeni düşünce ve inanç tortuları bırakarak eski tutumların değişmesine veya tamamen yeni tutumların benimsenmesine neden olmaktadır (Oktay, 2000: 185).

Bir tutumun tümünün kişinin başka bir tutumuyla ya da diğer tutumlarıyla tutarlı olması önemlidir. Kişilerin tutumları genellikle birbiriyle uyumlu olma eğilimindedir ama tutumların var olabilmesi için tutarlı olmaları olmazsa olmaz değildir. Tutarlılığın derecesi de duruma ve somut olaylara göre farklılık gösterir. Fakat genel kanı olarak, kişinin var olan tutumlarıyla benzerlik gösteren, tutarlı olan tutumları benimseme eğiliminde olduğu ve bu temel tutumlarıyla çelişen tutumları red ettiği kabul edilmektedir (Oktay, 2000: 167).

6.4. Sosyal Etki ve Uyma

Toplum içinde yaşayan insanların davranışlarının çoğu benzer davranışlardır. Belli bir ülkede yaşayan kimseler çoğunlukla aynı din ve dile sahiptirler, benzer tutum ve inançları vardır, olaylara benzer tepkiler gösterirler (Kağıtçıbaşı, 1988: 52). Toplumsal uyum sağlama, yaşam içerisine bireysel özelliklerin bir bölümünün yok olması demektir. Genel toplumsal kurallara uyum gösterme, toplumsal ilişkilerinde temel taşıdır. Toplumsallığın ilk koşulu, bireyin bu normlara olabildiğince uyum sağlamasına bağlıdır. Sosyal etki sonucu meydana gelen gruba uyma davranışı; kişilerin benzerliğini dolayısıyla sosyal davranış düzenliliğini yaratır.

Toplum içinde yaşıyor olma sosyal bir yaşamı da beraberinde getirir. Sosyal yaşam içinde kişiler bilerek veya bilmeyerek, farkında olarak veya olmayarak diğer kişi ve kişilerin herhangi bir konuda duygularını, düşünce ve davranışlarını değiştirme çabası içindedir.

Sosyal etki, bireyin veya bireylerin bilinçli veya bilinçsiz olarak diğer kişi ve kişilerin her hangi bir konuda duygu, düşünce ve davranışlarını değiştirme işlemi olarak tanımlanmıştır. Kısacası, sosyal etki insanların birbirlerinin tutum, duygu ve davranışlarını etkileme çabasıdır (Sakallı, 2001: 14). Zimbardo ve Leippe'ya göre sosyal etkinin olduğu üç ortam vardır (Sakallı, 2001: 15):

- 1- Kişiler arası iletişimin olduğu ortamlar
- 2- Birey-grup iletişiminin olduğu ortamlar
- 3- Basın ve yayın aracılığıyla oluşan etkiler

Sosyal etkisini kendini gösterdiği kişilerarası iletişim bireyin ön plana çıktığı bir ortamdır. Bu ortamlarda ilişkilerin bir birbirlerini etkilemeleri ve sonuçta hedefte değişimi yakalama daha kolay olmaktadır. Birey grup ilişkisinin olduğu ortamlarda ise sosyal etki kaynağı belli bir gruba seslenir ve onları belli bir konuda kendisi gibi düşünmeleri için etkilemeye çalışır. Aynı anda birden çok kişiyi etkileme söz konusudur. Sosyal etkilemeyi yapacak olan kişinin ve karşısındaki grubun özellikleri çok önemlidir. Sosyal etki ortamlarının bir diğeri ise basın yayın araçlarıyla hedef kitlenin bulunduğu ortamlardır. Gazete, televizyon, radyo gibi basın yayın organlarının etkileme güçleri birbirlerinden farklıdır ama sonuçta hepsi de çok etkili araçlardır. Bu üç etki ortamlarının hepsi birlikte kullanıldığı takdirde hedef kitlenin veya kişinin beklenen şekilde düşünce ve tutum değiştirmesi istenilen yönde olacaktır.

Sosyal etki ve uymayı sağlayan çeşitli sosyal kurallar vardır. Sosyal kurallar farklı ortamlarda duruma uygun davranışı belirleyen kurallar olarak kabul edilir ve verilen bir sosyal rolde bir insanın nasıl davranacağını belirler (Sakallı, 2001:21).

Sosyal kurallar her an herkesin karşılaşabileceği olaylar karşısında nasıl davranılacağını, neler söylenebileceğini belirler. Kişiler genelde fazla düşünmeden kendisinden beklenildiği gibi bir davranış gösterirler. Bu şekildeki davranışlar toplum içindeki karmaşayı en aza indirir. Sosyal kurallar kişiler arası ilişkileri düzenler. Toplum içinde yaşayan bireyler sosyal kurallara genellikle uyum gösterirler. Uyum göstermedikleri takdirde bir şekilde zarar görebeklerini bilirler. Sosyal kurallara uymayan kişiler grubun diğer üyelerinden tepki görebilir, sözlü olarak uyarılabilir, gruptan dışlanabilir veya fiziksel bir cezaya çarptırılabilirler.

Yaşanılan sosyal kurallar var oldukları toplumsal yapının ve kültürel değerlerin göstergesidir. Bir toplumda farklı kültürler olabilir bu da beraberinde farklı sosyal kuralları getirir. Her kültürel yapı kendi sosyal kurallarını oluşturur. Kültür insanların davranışlarını belirleyen önemli bir unsurdur. Ait olduğumuz kültürel yapı yaşamımızı düzenleyen kurallara sahiptir. Şu an uyum gösterdiğimiz veya göstermeye çalıştığımız kuralları doğumumuzdan itibaren doğal bir süreç içinde öğreniriz ve çoğu zaman yapmış olduğumuz davranışlarımızı sorgulamadan bizden öncekiler gibi ya da bizden sonrakiler gibi sadece yaparız. Doğumumuzla

birlikte edinmeye başladığımız bilgiler, davranış kalıpları, değerler berberinde sosyal rolleri de getirir. Sahip olduğumuz kültürün belirlediği bu roller bilinçli veya bilinçsiz olarak belirli davranışları göstermemiz için bir baskı oluşturur.

Sosyal roller zaman içinde tabi ki değişimler göstermektedir fakat bunlar çok uzun zaman almaktadır. Sosyal roller belli durumlarda kişilerden beklenen davranışları ifade eder. Bireyler, diğer bireyler tarafından kabul görmek, onay almak, takdir edilmek isterler kimse cezalandırılmaktan hoşlanmaz. Bu nedenle kendilerine verilen rolleri ya da üstlenmek zorunda kaldıkları rolleri layıkıyla yerine getirmek için fazlasıyla çaba gösterirler. Kişi birden fazla rol üstlenebilir ve birden fazla rol nedeniyle hiçbirini veya birini istediği gibi ya da beklenildiği gibi yerine getiremezse roller çatışması yaşanır.

Pek çok çalışan kadın bu roller çatışmasını yaşamaktadır. Bir yandan iyi bir anne olmak yeterince çocuklarıyla ilgilenmek isterken diğer yandan çalışma yaşamında pek çok zorluğa göğüs germek zorunda kalabilmektedir.

İnsanlar başarabildikleri ölçüde sosyal kuralları yerine getirmeye çalışırlar. Diğer insanları memnun etmek isterler. Bunun nedeni ise, sosyal onay almak, kabul görmek veya reddedilmekten kaçınmaktır. İnsanlar sosyal kurallara uyma davranışı gösterirken yalnız değildirler. Sosyal etkileşim uyum konusuyla bağlantılıdır. Eğer kişi grup içinde değilse o davranışa devam etmeme oranı yükselebilmektedir.

Hiç kimse her durumda nasıl davranması gerektiği konusunda bilgili değildir. Kişi bilmediği bir durumla karşı karşıya kaldığında çevresini gözlemler ve onların davranışlarından, bilgilerinden yararlanmaya çalışır.

6.4.1. Uyma Davranışı

Bir kişinin davranış veya inançlarını açık bir istek olmadan diğer kişilere göre değiştirmesi uyma olarak tanımlanmaktadır. Kişinin gerçekten var olan veya hissetmek suretiyle var olduğuna inandığı grup baskısı ile ortada diğer kişilerden sözlü olarak bir istek olmadığı halde düşünce ve davranışlarını diğerlerine benzer şekilde değiştirmesidir (Sakallı, 2001: 32).

Uyma davranışı; bir kişinin kendi görüşünü, grubun görüşü doğrultusunda değiştirmesi olgusuna işaret eder. Önceleri gruptan farklı bir yönde düşünen kişi, sonraları bu fikrini değiştirip grubun görüşlerine yakınlığında onun gruptan etkilendiğini ifade edebiliriz. Uyma davranışında baskı kaynağı olan grubun; özellikleri, çoğunluğunun sayısı ve söz birliği, kişinin bu davranışı göstermesinde etkili bir faktör grubu olarak görülmektedir (Arkonaç, 1993: 64).

İnsanların çeşitli ihtiyaçları vardır ve bunları tatmin etme yolları ararız. İhtiyaçlarımızı tatmin etmek bizi birbirimize bağımlı hale getirmektedir. Bu sebeple diğer kişiler üzerinde iyi izlenimler bırakmak, onların bizden hoşlanmalarını sağlamak önem kazanır. Diğer kişilerle olan uyumsuzluğumuzun, bu uyumsuzluğun ölçüsüne göre, bizi diğerleri tarafından sevilmemeye hatta reddedilmeye kadar götürebilir. Uyuşma hali ise diğerlerinin bizim hakkımızdaki olumlu değerlendirmelerini arttıracak, böylelikle o gruptaki üyeliğimizin yerini koruyacaktır. Grup

üyeleri belirsiz olarak algıladıkları durumlarda, ödül veya hedef bakımından grubun diğer üyelerine karşı kendilerini bağımlı algıladıklarında, tepkilerini diğerlerinin önünde ortaya koydukları durumlarda çoğunluğun görüşüne daha fazla uyum göstermişlerdir (Arkonaç, 1993: 71).

Uyma davranışı üç farklı sürece bağlıdır. İtaat, özdeşleşme ve benimseme. *İtaat*; başkaları tarafından kabul edilmek, *özdeşleşme*; değer verilen kişi ya da gruba benzemek, *benimseme* de; gerçeği anlamak şeklinde kişiye yarar sağlar. Bu bakımdan itaat ve özdeşleşme normatif, benimseme de ise bilgisel sosyal etki söz konusudur. Aynı şekilde uymama davranışı da normatif sosyal etki ya da bilgisel sosyal etki içerebilir (Kağıtçıbaşı, 1988:80).

Uyma konusu Solomon Asch'ın üzerinde ilk sistematik araştırmayı yaptığı 1950'lerden beri sosyal psikolojide temel araştırma konularından biri olmuştur. Asch, bir dizi deney yaparak insanların bazı koşullar altında, apaçık fiziksel kanıtları bile inkar ederek grup baskısına uyacaklarını göstermiştir. Asch'ın görsel yargılama deneylerinde, insanlardan, bir kart üzerinde farklı uzunlukta birkaç çizgiden karşılaştırma kartında bulunan çizgiye en çok benzeyeni seçmeleri istenmiştir. Karşılaştırmanın belirgin olması için bu çizgiler bilerek çizilmiştir ve doğru seçenek çok açıktır. Deneyde, biri dışında bütün katılımcılar araştırmacının sahte denekleridir. Bazı denemelerde bu sahte denekler kasıtlı olarak aynı yanlış yanıtı vermişlerdir. Bu durum, yalnız başına kalan gerçek deneği bir hesaplama noktasına getirmiştir: Yanlış karar olduğuna bildiği bir şeye uymalı, grupla aynı görüşte olmalı ve böylece kendi duyumlarından çıkardığı kanıtları inkar mı etmeli, yoksa grupla aynı görüşte olmayarak uymamanın sosyal sonuçlarına katlanma riskine mi girmeli?

Genel olarak, denekler denemelerin yaklaşık yüzde 35'inde uyma göstermişlerdir. Ancak, çok fazla oranda bireysel farklılıklar gözlenmiştir. İzleyen çalışmalarda, araştırmacılar bir kişinin uyma olasılığını etkileyen iki grup faktörün olduğunu ortaya çıkarmışlardır: Ortamın özellikleri ve bireyin özellikleri. Oldukça kapsamlı çalışılan ortamsal değişkenlerden biri grubun büyüklüğüdür. Asch, uyma olasılığının, sahte denek sayısı dört oluncaya dek, grup büyüklüğüne paralel olarak arttığını bulmuştur. Bu noktadan sonra, diğer insanların sayısı deneklerin kendi gözleriyle gördükleri gerçeği göz ardı etme eğilimlerinde bir fark yaratmamıştır.

Diğer bir ortamsal faktör de grubun görüş birliği içinde olma derecesidir. Sadece bir tek sahte denek bile doğru yanıtı vererek çoğunluğun mükemmel anlaşmasını bozduğunda, Asch'ın deneylerinde denekler arasındaki uyma, ortalama olarak yaklaşık yüzde 35'den yüzde 25'e düşmüştür. Yalnızca bir "müttefik" bile uyma baskısını hafifletmektedir. Üstelik müttefik olan kişinin deneğin görüşünü paylaşması değil - sadece çoğunluğun görüş birliğini bozması bile uymayı azaltmak için yeterlidir.

Uymayı etkileyen bir başka ortamsal değişken de görevin doğasıdır. Örneğin, uymanın verilen bir görevin karmaşıklığı ve zorluğu ile orantılı olarak değiştiği saptanmıştır. Görev çok zorsa veya yeterince iyi tanımlanmamışsa, uyma daha yüksek olmaktadır. Karmaşık bir ortamda bireyler kendi görüşlerinden daha az emin olmakta ve çoğunluk görüşüne daha fazla uyma isteği göstermektedirler.

Kişisel özellikler de uyma davranışını etkiler. Kişi, bir grubu ne kadar fazla çekici buluyorsa, gelecekte o grubun üyeleri ile etkileşimde bulunma beklentisi ne kadar çoksa, grupta görece daha aşağıda bir konuma sahipse ve grup tarafından tam olarak kabul edildiğini hissetmiyorsa daha fazla uyma eğiliminde olacaktır. Bu değişkenlerin bir ya da bir kaçında kişinin puanı yüksek olduğu zaman, reddedilme korkusu doğal olarak kişiyi uymaya zorlar.

Uyma; bir kişinin davranış ya da inançlarını açık bir istek olmadan diğer kişilere göre değiştirmesidir. Diğer bir deyişle kişinin gerçek ya da hayali grup baskısını hissederek ortada diğer kişilerden sözlü bir istek veya emir olmadığı halde düşüncelerini veya davranışlarını diğerlerinin yönünde değiştirmesi onlara uymasındır (Sakallı, 2001: 32). Bireylerin uyma davranışı göstermelerinin nedenleri şunlardır;

1-) İnsanlar sosyal onayı ihtiyaç duydukları için diğerlerine uyarlar. İnsanlar grup içinde olmayı güdülerler. Gruptan gelecek desteğe ve ilgiye ihtiyaçları vardır.

2-) İnsanlar doğru bilgiyi sağlamak, belirsiz durumlarda doğru karara ulaşma şanslarını yükseltmek için gruba uyarlar.

3-) Doğruya ulaşma çabası içinde kendi yeteneklerine güvenemeyen özgüveni düşük bireyler diğerlerine bakarak onlara uymayı tercih ederler.

4-) Son olarak grup çok çekici ise bireyler o gruba uyma davranışı gösterir. İstenen bir gruba bağlı kalmak ise bazen gönüllü olarak olmasa da o grubun kurallarına boyun eğmekle başarılabilir.

Sosyal onay ihtiyacı bu olgularla tamamen ilgilidir ve ait olma duygusu bu gruba bağlılığın en önemli nedenlerindendir. Bireyler güvendikleri bağlı oldukları gruplardan aldıkları bilgilere uyarak, grupların değerleri açısından, doğru karara vardıklarını düşünerek rahatlarlar. Yani uyma davranışı onlar için bir avantajdır.

6.4.2. Benimseme

Birey doğru bulduğu görüş ve ilkelere içtenlikle uyum gösterir, onları özümser. Benimsemenin kişiye sağladığı yarar onun doğruyu anlama ve uygulama gereksinmesini tatmin etmesidir (Bıçakçı, 2006: 83).

Uyma genellikle yazılı olmayan normların baskısına karşı bir tepkidir. Kabul etme ise tersine açık bir istek karşısında bir davranışın değiştirilmesidir. İstek, kulüp kapısında bekleyen görevlinin kot pantolonla girmek isteyen müşteriye uygun kıyafeti hatırlatması gibi, bir sosyal normu yansıtabilir veya istekte bulunan kişinin gereksinimlerini karşılamaya yönelik olarak yapılmış olabilir: “Lütfen kağıtları katlamama yardım edin.” gibi.

Sosyal psikologlar insanın isteklerine başkalarının uymasını sağlayabilmek için kullandığı birçok tekniği incelemiş bulunuyorlar. Bunlardan birisi, eşiğe adım atma etkisidir. Her pazarlamacı küçük bir şey satmaya başladığı anda arkasının geleceğini ve satışta büyük bir

artış olabileceğini bilir. Aynı etki yaşamın diğer alanlarında da geçerlidir, insanlar küçük bir isteğe bir kere razı olduklarında, büyük bir olasılıkla daha büyük bir isteği de kabul ederler.

6.4.3. Boyun Eğme (İtaat)

Toplumsal yaşamda bireyler uyma davranışı gösterirler. Bu davranışın özünde toplumun geneline aykırı düşmeme çabası vardır. Boğun eğmenin getirisi ise, insanlar tarafından kabul edilmek, ödüllendirilmek veya cezalandırılmamak şeklinde olmaktadır (Bıçakçı, 2006: 82). İnsanların çoğu birlikte yaşamaktansa evlenmeyi tercih etmektedirler, böylelikle toplum önünde ilişkilerini meşrulaştırmış olmaktadır.

Sosyal etki konusu olarak incelenen boğun eğme bir otoritenin emirleriyle oluşan davranış değişmesidir. Boyun eğmenin temelinde otoriteden gelen bir emre uyma vardır. Doğumumuzdan itibaren ailemizden, okuldan, masallardan, öykülerden itaat emmenin doğru, etmemenin yanlış olduğunu inanacak şekilde eğitiliriz (Sakallı, 2001: 64).

Kabul etme bir istek karşısında davranışı değiştirmeye karar vermektir, itaat ise bir emre uymaktır. Kabul etme gibi itaat de açık bir mesaja verilen karşılıktır; ancak bu durumda mesaj, genellikle polis memuru, müdür, anne-baba gibi emrinin altında gerçekten bunu uygulama gücü bulunan otorite sahibi biri tarafından doğrudan verilen bir komuttur. İtaat, sosyal etkiyi en doğrudan ve en etkili biçimde yansıtır.

Stanley Milgram bir dizi araştırmasıyla, çoğu insanın otoriteyi temsil eden birine itaat etmede ne kadar ileri gidebileceğini göstermiştir. Bir öğrenme deneyinde denekler “öğretici” konumundakilere elektrik şoku uygulayacaklarını sanarak bir deneye katılmayı kabul etmişlerdir, insanların söylenileni ne ölçüde yapacağını hangi etkenler belirlediğini ortaya koymuştur. Otoritenin kim olduğu unvanlara, giysilere bakılarak anlaşılabilir. Üniforması polisinkine benzeyen bir koruma görevlisine, sütçü ya da sivil giysili birinden daha fazla itaat edilmektedir. Başka bir etken de gözlem altında bulunmaktır. Bir kişiye bir şey yapması emredilir ve kişi kendi başına bırakılırsa, gözlem altında bulunduğu duruma kıyasla itaat etmede azalma olur. Özellikle emir, ahlaki olmayan bir eylemi içeriyorsa bu durum daha da geçerli gibi görünmektedir.

Milgram’ın deneyleri kişinin emirleri yerine getirme istekliliğini etkileyen diğer faktörleri de ortaya çıkarmıştır. Öğretici ile kurbanın aynı odada bulunduğu durumlarda itaat hızla düşmüştür. Odada bulunan bir başka “öğretici” şok vermeyi reddettiğin de itaat azalmıştır. Ancak, bir eylemin sorumluluğunun paylaşıldığı, yani kişinin aynı işi yapan birçok kişiden biri konumuna düştüğü durumlarda itaat derecesi çok daha fazla olmuştur, idam mangalarının gerçekleştirdiği idamlar bu ilkeyi yansıtmaktadır.

Kendi ilkelerine ters düşse bile, insanlar neden isteyerek bir otorite figürüne itaat ederler? İlk neden, insanların otoritenin gücüne saygı duydukları ve onun ne yaptığını bildiğini varsaydıkları için itaat ettikleridir, ikinci neden ise her istediklerini yapmayı kabul ederek otorite figürüne karşı bir güven oluştuğu için, insanlar gücü elinde tutan otoriteye karşı yükümlülük hissetmektedir. Bu anlayış oluşur oluşmaz, yine de denekler ne yaptıklarına ilişkin

bir çatışma yaşayabilirler, ancak çatışmayı bir kenara itip, mantığa bürünme yoluyla “unutarak” çözümlerler ve böylece çatışmayı iyice azaltmış olurlar. İtaatin özü, kişinin kendisini başka bir insanın arzularının temsilcisi olarak görmeye başlaması ve bu nedenle de itaatkar davranışlarından ya da onların sonuçlarından kendisini sorumlu hissetmemesidir. Benlik algısında bir kez bu tür bir değişme olduğunda, denekler zihinsel düzeyde davranışlarının kontrolünden vazgeçtikleri için arkasından itaat gelir.

Kişi, Milgram'a göre, ailede okulda ve işinde otoriteye boyun eğerek elde ettiği ödüllere göre, içinde bulunduğu sitüasyonu yasal bir otorite olarak algılar ve özerk olma durumundan görevli olma durumuna kayabilir. Yaptığı işin sürekli olması, otoriteyi sarsma endişesi, yasal bir otoriteye karşı itaatsizlikte bulunma endişe gibi etmenler kişinin görevli olma durumundan çıkışını zorlaştırabilir (Arkonaç, 1993: 90).

Topluluk yaşamında otorite her hangi bir konuda bireyden uyum göstermesini bekliyorsa, bireyde toplumdan dışlanmamak adına istemediği, onaylamadığı kendi değerlerine ters düşen durumlarda bile boğun eğerek beklenen davranışı sergileyebilmektedir. Toplumsal ve kişisel güvensizliği arttırmaktadır. Kişinin kendi geleceğine ve davranışlarına güveni kalmamaktadır.

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

Bu ders kapsamında tutum ve sosyal etki ile uyma davranışı üzerinde durulmuştur. Tutum, “bir bireye mal edilen ve onun bir psikolojik obje ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli bir biçimde oluşturan eğilimdir.” Tutumun üç ögesi bulunmaktadır. Bunlar; düşünce, duygu ve davranış. Tutumdan söz edebilmek için düşünce, duygu ve davranış öğelerinin olması gerekmektedir.

İnsanlar yaşamlarını topluluk içinde sürdürmektedir. Topluluk içinde yaşamını sürdüren insan günlük yaşantısının hemen hemen her anında kitle iletişim araçlarının (gazete, radyo, televizyon vb) ve arkadaşlarının, ailesinin, öğretmeninin etkilemeye çalıştıkları hedefler konumundadır. Tüm bunlar insanların birbirlerini etkileme, duygu ve davranışlarını diğerlerine kabul ettirme, benimsetme isteklerinin var olmasından kaynaklanmaktadır.

Uyma davranışı gösteren kişiler yaptıkları şeyin nedenini tam olarak açıklayamazlar. Özellikle kendine güveni az olan insanlar daha çok uyma davranışı gösterirler. Bireyler gruptan dışlanmamak, alay edilmemek ve çoğunluk tarafından sevilme için onların fikirlerine uyup yanlış kararları kabul edebilirler.

Uygulamalar

Pazar öğleden sonra televizyon izleyen biri gördüğü bira reklamını göz ardı eder fakat, bir arkadaşı belirli bir ithal birayı önerdiğinde hemen buna kulak verir. Politik bir konuşma bir kadını aday lehine oy kullanmaya ikna ederken kapı komşusunu o aday aleyhine oy kullanmaya daha kararlı hale getirebilir. Tutum değiştirme girişimlerinden birinin başarılı diğerinin başarısız olmasının nedeni nedir?

Uygulama Soruları

- 1)** Neden kişisel bir öneri, pahalı bir televizyon reklamından daha çok ikna gücüne sahip olabilmektedir?
- 2)** Yukarıdaki örneği göz önünde bulundurarak tutumların neden ve nasıl değiştiğini tartışınız.

Bölüm Soruları

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

- 1) Algı, yaşantı ve deneyimler sonucu oluşan, ilgili olduğu bütün nesne ve durumlara karşı bireyin davranışları üzerinde yönlendirici ya da dinamik bir etkiye sahip ruhsal ve sinirsel bir hazırlık durumudur.
- 2) Tutumun 5 ögesi bulunmaktadır.
- 3) Geri Bildirim Kuramı tutum değişimini açıklamaya yönelik yaklaşımlardan biridir.
- 4) Geri Bildirim Kuramı, kuvvetle bağlanılan tutumun kendinden farklı görüşleri daha da farklı görüp red alanı kabul alanından daha geniştir.
- 5) Bireyin veya bireylerin bilinçli veya bilinçsiz olarak diğer kişi ve kişilerin her hangi bir konuda duygu, düşünce ve davranışlarını değiştirme işlemine Sosyal Kural denir.

YANITLAR:

1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: TUTUM

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: TUTUMUN 3 ÖĞESİ BULUNMAKTADIR

3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: TUTUM DEĞİŞİMİ KONUSUNU AÇIKLAMAYA YÖNELİK DÖRT FARKLI YAKLAŞIM BULUNMAKTADIR. BUNLAR ÖĞRENME KURAMI, SOSYAL YARGI KURAMI, TUTARLILIK KURAMI VE İŞLEVSEL KURAMDIR.

4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: SOSYAL YARGI KURAMI

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: SOSYAL ETKİ

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

- 1) “Bir kişinin davranış veya inançlarını açık bir istek olmadan diğer kişilere göre değiştirmesi olarak tanımlanmaktadır.” ifadesinde boş bırakılan kısım aşağıdakilerden hangisi ile doğru biçimde tamamlanabilmektedir?
 - a) İkna
 - b) Uyma

- c) Norm
- d) Empati
- e) Sempati

2) Uyuma konusu, kim tarafından yapılan araştırma ile sosyal psikolojinin temel konularından biri olmuştur?

- a) Stanley Milgram
- b) Solomon Asch
- c) Ivan Pavlov
- d) Harry Harlow
- e) John Broadus Watson

3) Uyuma davranışında değer verilen kişi ya da gruba benzemek hangi kavramla açıklanmaktadır?

- a) İtaat
- b) Benimseme
- c) Özdeşleşme
- d) Uyuşma
- e) Çatışma

4) Hangi araştırmacı bir dizi araştırmasıyla, çoğu insanın otoriteyi temsil eden birine itaat etmede ne kadar ileri gidebileceğini göstermiştir?

- a) Stanley Milgram
- b) Solomon Asch
- c) Ivan Pavlov
- d) Harry Harlow
- e) John Broadus Watson

5) Aşağıdaki şıklardan hangisi Zimbardo ve Leippe'ya göre sosyal etkinin olduğu ortamlardır?

I. Kişiler arası iletişimin olduğu ortamlar

II. Birey-grup iletişiminin olduğu ortamlar

III. Basın ve yayın aracılığıyla oluşan etkiler

a) Yalnızca I

b) Yalnızca II

c) I,II

d) I,III

e) I,II,III

YANITLAR: 1) b, 2) b, 3) d, 4) a, 5) e

Yararlanılan Kaynaklar

- Aristoteles: **Retorik**, Çev: Mehmet H. Doğan, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları, 2001.
- Arkonaç, Sibel: **Grup İlişkileri**, İstanbul: Alfa Basım, 1993.
- Cücenoglu, Doğan: **İnsan İnsana**, İstanbul: Remzi Kitapevi, 1998.
- Doruk Karadoğan, Ece: **İknanın Sosyal Psikolojisi**, İstanbul: Derin Yayınları, 2015.
- Ertürk, Yıldız Dilek: **Davranış Bilimleri**, İstanbul: Kutup Yıldızı Yayınları, 2013.
- Freeman, J. L.; Sears, D.O.; Carlsmith, J. M. : **Sosyal Psikoloji**, Çev: Ali Dönmez, Ankara: İmge Kitabevi, 1998.
- Hambly, Kenneth: **Özgüven**, Çev: Barış Bıçakçı, İstanbul: Rota Yayınları, 2001.
- Hartley, Eugene L.; Hartley, Ruth E.; Hard, Clyde: “**Tutumlar ve Kanaatlar**” **Kitle Haberleşmesi Teorilerine Giriş**, Ed. Ünsal Oskay, İstanbul: Der Yayınları, 2000.
- İnceoğlu, Metin: **Tutum, Algı, İletişim**, Ankara: İmaj Yayınevi, 2000.
- Kağıtçıbaşı, Çiğdem: **İnsan ve İnsanlar**, İstanbul: Evrim Basım, 1988.
- Kağıtçıbaşı, Çiğdem: **Kültürel Psikoloji, Kültür Bağlamında İnsan Ve Aile**, İstanbul: Evrim Yayınları, 2000.
- Sakallı, Nuray: **Sosyal Etkiler**, İstanbul: İmge Kitapevi, 2001.
- Şerif, Muzafer; Şerif, Carolyn: **Sosyal Psikolojiye Giriş I-II**, Çev: Mustafa Atakay, Aysun Yavuz, İstanbul: Sosyal Yayınları, 1996.
- Usal, Alpaslan; Kuşluvan, Zeynep: **Davranış Bilimleri**, İzmir: Barış Yayınları, 1999.

7. İKNA EDİCİ İLETİŞİM

Bölüm Yazarı:

Prof. Dr. S. Ece KARADOĞAN DORUK

7. İKNA EDİCİ İLETİŞİM

7.1.İletişim ve İkna

7.2.İletişim ve İkna Süreçleri

7.2.1.Kaynak (Dikkat Çekici Olması)

7.2.2. Mesaj/İleti (Hedef tarafından anlaşılması)

7.2.3. Araç (İletişim tür ve araçlarının kabul görmesi)

7.2.4. Hedef /Alıcı (Etkinin Gözlenmesi)

7.3. İkna Edici İletişimde Kaynağın Özellikleri

7.3.1. Kaynağın Güvenirliği

7.3.2. Kaynağın Sosyo-Demografik Özellikleri

7.3.3. Kaynağın Görünüşü

7.3.4. Kaynağın İletişim Becerisi

7.3.5. Kaynağın Empati yeteneği

7.4. İkna Edici İletişimde (Dinleyici) Hedef Kitlenin Özellikleri

7.5. İkna Edici İletişimde Mesajın (İletinin) Özellikleri

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

Etkili iletişim becerileri irdelendiğinde, ikna edici iletişimin önemli bir yer teşkil ettiği görülmektedir. Bu bölümde, ikna edici iletişim mercek altına alınacaktır. İletişim ve ikna kavramları irdelenerek süreçleri aktarılacaktır. İkna edici iletişimde kaynağın, mesajın, aracın özellikleri ve hedef kitlenin özellikleri ayrı başlıklar altında ele alınacaktır.

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) İletişim ve ikna kavramlarını tanımlayınız.
- 2) İkna edici iletişim süreçleri nelerdir?

Bu Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
İkna Edici İletişim	İletişim ve ikna kavramları aktarıldıktan sonra ikna süreçleri anlatılacaktır. İkna edici iletişimde kaynak, mesaj, araç ve hedef kitlenin özellikleri öğrenilecektir.	İkna edici iletişim alanındaki kitaplar, metinler incelenecek, ikna ve ikna süreçleri aktarılacaktır.

Anahtar Kavramlar

- **İletişim:** Duygu, düşünce veya bilgilerin başkalarına aktarılması, bildirişim.
- **İkna:** Kişi ya da kişilerin tutum veya davranışlarını zorlama olmaksızın etkilemeyi hedefleyen iletişim sürecidir.

Giriş

İletişim; tarih boyunca gerek insanlar arasında gerekse diğer canlılar arasında konu olmuştur ve olmaya devam etmektedir. İnsanlar nasıl iletişim kurar, doğru etkin inandırıcı güven verici bağ nasıl sağlanır sorusu sürekli sorulan soru olmuştur. Canlılarında kendi aralarında bir tür iletişim kurdukları, ses, koku gibi araçlarla bağlantı kurdukları ve her birinin kendi cinsi ile özellik taşıyan iletişim araçlarına sahip oldukları gözlenmiştir. İletişim, karşılıklı mesaj alışverişine dayanır. Ancak karşılıklı, iki yönlü iletişim, çözülmesi gereken herhangi bir konu için gerekli bilginin değiş tokuş edilmesiyle dinamik bir süreç haline gelebilir. İletişim karşılıklı eylemleşme yanında aynı zamanda dinamik bir etkileşim sürecidir. Kurulan iletişim; bilgi, düşünce ve duyguların değiş-tokuş edilmesidir. Bu aynı zamanda sistemli hale gelmiş düzenlerdir. İletişim genel olarak insanlar arasındaki düşünce ve duygu alışverişi olarak ele alınmaktadır.

İletişim günlük yaşantımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Bu parçanın bir bölümü iknadan oluşmaktadır: *İkna bir iletişim sürecidir*. İknanın amacı, hedefin tutum ve davranışlarında istenilen doğrultuda değişiklik yapmaktır.

7. İKNA EDİCİ İLETİŞİM

7.1. İletişim ve İkna

İletişim gündelik yaşamımızda bize nesneleri, insanları tanımlar, işbölümü içinde değişik toplumsal roller yüklenmiş insanlara bu rolleri yerine getirirken, bu rol dağılımından oluşan toplumun o tarih dönemindeki hayat tarzını öğretir, olumlatır, yeniden üretimi için gereken değerlendirme biçimlerini aşılar. Toplumsal sistemin sürmesini, kendini yeniden üretmesini sağlar (Oskay, 2007: 2). İletişimi başlatan kişi, kurum ve kuruluşun temel yaklaşımı “anlatmak” ve “anlaşılmak”; hedef kişi, kurum ve kuruluş için iletişime katılmanın amacı ise “anlamak” tır. Ortak simgeler sistemine sahip olmayanların aralarında kuracakları iletişim ancak etkisiz ve anlamsız diyalog olabilir.

İletişim sürecinin sağlıklı işleyebilmesinin temel koşulu, iletişime katılan tarafların aynı simgeler sistemine sahip olmalarıdır. Ortak simgeler sisteminden kasıt karşılıklı iletişimde bulunmaya çalışan iki insanın birikmiş deneyimleri olarak sayılması gereğidir. Bu durum sözlü ya da sözsüz bütün simgeler için geçerlidir. İletişim kavramı çok değişik şekillerde tanımlanmaktadır. Tanımlardaki bu zenginlik, gerek iletişim alanında; gerekse diğer bilim dalları, meslekler arasındaki yaklaşım tarzlarının çeşitliliğinden kaynaklanır. Çünkü iletişim; tüm insanları, toplulukları yakından ilgilendirmektedir.

Bireylerin birbirlerine nesneler, olaylar, olgularla ilgili değişimleri haber vermesi, bunlara ilişkin bilgilerini birbirlerine aktarması, yaşamın doğal gerçeğidir. Toplu yaşamın gerektirdiği bu doğal tutum, yargı, düşünce, duygu bildirimleri, gerçekleştirilen iletişimdir. Bireyler benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu toplulukta vardılar. Toplum dışı yaşayan bireyin bildirimini söz konusu değildir.

Toplumu oluşturan bireylerin duygu, düşünce, yargı ve tutumlarının karşılıklı bildiriminde iletişim olarak ortaya çıkar. İletişimin temel amaç ya da işlevi herhangi bir konuda veya alanda bağ kurmaktır. Bu bağ; mesaj alış-verişiyle gerçekleşmektedir. Dolayısıyla, iletişim mesaj alış-verişi olarak da ifade edilebilir. Fakat tek bir tanıma bağlı kalınmamalıdır. Tanım örnekleri iletişim kavramının kullanılabileceği anlamların çeşitliliğini de göstermektedir.

Değişik tanımlamalarını verdiğimiz iletişim kavramının içine hemen her bağ girer. Karşılıklı konuşan iki kişinin yaptığı bildirim, herhangi bir insanın o an ki duygu ve düşünceleri, kitap okuyan çocuk, ilkçağ insanların mağara duvarlarına çizdiği resimler, mektup, telefon, mesaj, mail, televizyonla yapılan mesaj alış-verişlerine kadar pek çok durum iletişim olgusunun içinde yer alır.

İletişim günlük yaşantımızın ayrılmaz bir parçasıdır. İletişimde başarı veya başarısızlığın en büyük faktörü ise iknadır (Yüksel, 2002: 3).

Bir iletişim süreci olan ikna kavramının farklı kaynaklardaki tanımı şöyledir:

Popüler sözlüklerde ikna, “*bir kanaati kabul ettirme, bir kanaat uyandırma, inanmasını sağlama, razı etme*” şeklinde tanımlanmaktadır (Doğan, Büyük Türkçe Sözlük: 1986).

İkna, “Ana Britannica’da kişinin tutum ya da davranışlarını zorlama olmaksızın etkilemeyi hedefleyen iletişim süreci” olarak tanımlanmaktadır.” (Anık, 2000: 34).

“İkna etmenin amacı tutumları değiştirmek veya eyleme geçmelerini motive etmektir” (Kaya, 2003: 255).

İkna, “bir bireyin etkisiyle birey ya da bireylerin biliş, tutum ya da davranışlarında değişiklik yaratılması”dır (Raven & Haley, 1982:427).

Tutum değişiminin önemli bir tarzı olarak ikna, tutumu değiştirilmek istenen kişiyi zorlamak veya manipüle etmek yerine çeşitli akıl yürütmelerle ve kanıtlama yoluyla inandırmayı içerir (Bilgin, 2003: 163).

İkna mesajları genellikle kişileri bir şeyler hissettirme veya yaptırmaya motive ederken, özellikle kişilerin inançlarını, fikirlerini, tutumlarını, kanılarını, motivasyonlarını ve duygu yapılarını etkiler (Ergeç, 2004: 5).

İkna, kişi ya da kişilerin, hedefin belirli bir ürün, birey ya da görüşe ilişkin olumlu bir tutum oluşturmalarını ya da var olan tutumunu değiştirmesini sağlama yönündeki çabasıdır (Babacan, 2008: 88).

Bir fikrin, bir görüşün, bir konunun benimsenmesini, onaylanmasını sağlamak ya da bu görüş ve düşüncelerden uzaklaştırmak olarak algılanan ikna, başkalarından bir şey öğrenme ve ortak bir çözüme ulaşabilme sürecidir (Türkan, 1998: 12)

İkna, hem kişisel hem de iş hayatımızda başarımızın temelini oluşturacak bir yetenektir. Dahası ikna sadece bir konuyu rasyonel hale getirme meselesi değildir, bilgi ve düşünceleri insani temel duyguları cezbetmek, bir düşünceyi, bir yaklaşımı ve bir çözümü başkalarına cazip hale getirmek için sunma işidir (Kasar, 2011: 100).

İkna, insanların düşüncelerini ve davranışlarını belli stratejilerle etkileme, inançları ve değerleri kabullendirme yeteneğidir (Hogan, 2009: 20).

İkna, bir kimsenin diğerini bilinçli bir niyetle tutarlı fikirler, etkili çekicilikler, güvenilirlik ve kanıt gibi unsurlar kullanarak istenilen yönde etkileme ve yönlendirme olarak tanımlanmaktadır (Ergeç, 2004: 5).

İkna, insanlararası iletişim, bilgi, duygu, düşünce, tutum ve kanılarla davranış biçimlerinin kaynak ile alıcı arasındaki bir ilişkileşme yoluyla bir insandan diğerine bazı kanallar kullanılarak ve değişim amacıyla aktarılması sürecidir” (Yüksel, 2002: 3).

Kapferer’e göre ikna davranışların, niyetlerin, duyguların, kanaatlerin değiştirilmesi ya da değiştirilmemesine yönelik olarak ileti enformasyonundan yararlanan psikolojik süreçtir. (Anık, 2000: 35).

Tüm bu tanımlardan yola çıkarak, iknaya ilişkin bazı saptamalar yapabiliriz. Bunlardan ilki *iknanın bir iletişim süreci olduğu*, ikincisi, *bireylerin seçimlerini etkileme amacıyla gerçekleştirildiği*, üçüncüsü, *iknanın bireylerin özgür iradeleri ile gerçekleştiği zorlamanın kesinlikle olmadığı*, dördüncüsü, *ikna edici iletişimin kesinlikle bilinçli bir niyet barındırdığı*, ve son olarak *ikna edilecek olan kişi ya da grupların tutum ve davranışlarını etkilemeye yönelik organize edildiğini* söyleyebiliriz.

Her iletişim çabasını, türünü, sürecini iknaya yönelik bir iletişim çabası olarak değerlendirmek doğru değildir. İknanın belli bir amacı vardır; bu amacı hedefin tutum ve davranışlarında istenilen doğrultuda değişiklik yapmak şeklinde özetleyebiliriz.

7.2. İletişim ve İkna Süreçleri

İletişim süreci ve ikna süreci şeklinde tanımlıyorsak öncelikle süreç kavramını tanımlamakta fayda var. Bir olayın düzenli olarak ve birbirini izleyen değişimlerle gelişmesi, başka bir olaya dönüşmesini *süreç* olarak tanımlayabiliriz. Süreç hem sürekliliği, hem de değişim ve gelişmeyi içeren bir kavramdır. Tüm iletişim edim ve eylemleri çeşitli öğelerin bir arada bulunmasıyla işleyebilen bir süreçtir (Çamdereli, 2008: 26).

İletişim bir süreçtir ve insanın ve bireyin kültürel çevresi (hem doğal, hem toplumsal çevresi) ile ilişkilerine göre değişip gelişir ve buna karşılık insanı geliştirir. Birey açısından iletişim, bireyin bilgi edinmesini ve buna göre tutum ve davranışıyla tepki geliştirmesini sağlayan bir süreçtir. Öğrendiklerimizle tutum ve davranışlarımız değişir. Aynı şekilde iletişime girdiğimiz kişiler de bizimle girdikleri iletişimden etkilenirler. Bu dönüşüm bireysel düzeyde devam eder. Sağlıklı bir iletişim sürecinde, mesajı verenin davranışı, mesajı alanın davranışından bağımsız düşünülemez. Mesajı veren ve alan arasında bir etkileşim söz konusudur.

Sürekli değişen ve gelişen bir olgu olan iletişim, dilbilim, göstergebilim, sosyal psikoloji, felsefe, toplumbilim, antropoloji gibi birçok bilim dalında değişik açılardan incelenebilir. Ancak genelde iletişim kuramı, iletişim sürecinin bu süreçte yer alan iletişim öğelerine ayrılabilmesi, bu öğelerin ve bunlar arasındaki ilişkilerin incelenerek, işleyiş düzeninin kavranabileceği öncülüne dayanır. En temel düzeyde iletişim sürecini oluşturan öğeler; kaynak, ileti, kanal, araç ve alıcı/hedef olarak sıralanabilir (Zıllıoğlu, 2007: 92).

İki ya da çok yönlü –her anlamıyla dilsel- ileti alışverişini gerekli ve öncelikli kılan iletişim süreci kabaca kimin, kime hangi kanal ve kodlar kullanarak neyi aktardığı ve neyi, neleri etkilediği, nelerden etkilendiği gibi sorulara verilecek yanıtlar çerçevesinde işler. İletişimsel işlev ve modeller de bu kavramsal sürecin tanımlanması doğrultusunda biçimlenir ve üç temel öğeye eklenilen başka öğelerce geliştirilir (Çamdereli, 2008: 26).

İkna süreci de iletişim sürecinden ayrı düşünülemez. Benzer şekilde kaynak, mesaj, kanal ve hedef bileşenlerinden oluşur. Bu süreci oluşturan öğeleri tek tek inceleyeceğiz. Günümüzde özellikle kitle iletişim araçlarının çok yoğun bir biçimde günlük hayatımıza dahil olması her ne kadar ikna çalışmalarının da kitlesel boyutta olanlarına (reklam, pazarlama,

siyasal iletişim vb..) dikkatleri çekse de temelde kişilerarası iletişim sürecinde iknayı irdelemek önceliğimiz olacaktır.

İkna sürecinde yer alan öğeleri 4 başlık altında toplamak mümkündür; Kaynak, Mesaj, Araç ve Alıcı/Hedef. Bu öğelerin süreçteki rollerine kısaca değinip ilerleyen bölümlerde ayrıntılı olarak ikna edici iletişim sürecindeki bütünsel özellikleri tartışılacaktır.

İkna Sürecinin Öğeleri;

7.2.1. Kaynak (Dikkat Çekici Olması)

Bir iletişim sürecinde sürecin başlamasına yol açan bir kişi, bir grup ya da bir örgüt olmalıdır. Kaynak kimi zaman tek bir kişidir, kimi zaman bir gazete, bir ajans, radyo ya da televizyon istasyonudur. Kaynak, algılama, seçme, düşünme, yorumlama süreçlerinde ürettiği anlamlı iletileri simgeler aracılığı ile gönderen kişi ya da kişilerdir. Özetle, kaynak konuşan, yazan, çizen ya da yüz ve beden hareketlerinde bulunan bir birey ya da gazete, radyo televizyon, bir resmi kuruluş vb. örgütler olabilir (Zıllıoğlu, 2007: 93).

Her şey ve herkesin iletişim sürecini başlatabileceği ve duygu, düşünce, kanı, inanç, bilgi, deneyim v.b.'ni aktarma ya da paylaşma eğilimi göstereceği öngörülebileceğinden kaynak bir iletişimde mutlaka yer alacak demektir. Bu durumda kaynak için belirleyici ve tamamlayıcı ölçüt, bir iletiyi aktarma niyet ve eyleminin açığa çıkarılması ya da güncellenmesidir. Kaynak, iletinin çıkış ve varoluş sürecine başlatıcı kimliğiyle katılır.

İkna sürecinde en önemli rol kaynak konumundaki birey, grup ya da kuruma aittir. Gün içerisinde bireyler istese de istemese de yüzlerce mesaja maruz kalmaktadır ancak bu mesajların çoğunu fark etmemektedir. İkna sürecinde belirli bir niyetle iletişime başlayan kaynağın öncelikle dikkat çekiyor olması gerekir. Yüzlerde belki de binlerce kaynağın arasından sıyrılıp hedefine kendini fark ettirmesi zorunludur. Dikkat çekici olmayan bir kaynak daha baştan hedefine ulaşmaktan çok uzaktır.

Kaynağın sahip olduğu kimi özellikler -ki bunların ikna konusuyla ilgili olması da gerekmez- cinsiyeti, yaşı, karizması, ses tonu, dış görünüşü vb... hedef kitlenin dikkatini çekmede önemli rol oynamaktadır. Her bir hedef kitlenin dikkatini çekecek kaynaklarda farklılık gösterecektir. Bu durumda hedefi/hedef kitleyi çok iyi analiz eden kaynak nasıl dikkat çekeceğini de bilecektir.

Kaynağın fiziksel özelliklerine ilişkin veriler bazen kaynağın dikkat çekmesinde yeterli olmayabilir. Bu durumda kaynağın, bilgi birikimi bunu sunuş tarzı, kendine olan güveni, zekası, konuya hakimiyeti, empati yeteneği hedefi etkileyen ve dikkatini çeken unsurlar olabilir. İknada en belirleyici öğe kaynaktır ve başarılı bir iknada kaynağın hangi özelliklere sahip olması gerektiğini çok daha ayrıntılı olarak ilerleyen bölümlerde inceleyeceğiz.

7.2.2. Mesaj/İleti (Hedef Tarafından Anlaşılması)

İkna edici iletişimde bir diğer önemli öge mesajdır. Kaynak ile alıcı arasında aktarılan bir mesaj (ileti) olması gerekir. İletişim olgusunun varlığı bu iletinin aktarılmasıdır. İleti kaynak ile hedef arasında sürekli dönüşen, değişen, başkalaşan ve yeniden biçimlenen çağrışım gücü yüksek bir bildiri ya da bir bildiri demetidir.

İleti kavramı, kaynakta bulunan bilginin, bir anlam ifade edecek biçimde yapılaştırılmasını tanımlamaktadır (Cüceloğlu, 1969: 66). Duygu ve düşüncelerini karşısındaki kişi ya da kişilere aktarmak isteyen kaynak bunu yaparken çeşitli iletişim becerilerini kullanır. Bir şeyi aktarmayı, iletmeyi isteyen kaynağın ürettiği sözel, görsel, görsel-işitsel, fizik (somut) ürüne ise *ileti* denir. İleti içerik ve yapıdan oluşan iki önemli öğeden oluşur. İçerik anlamla, yapı simgeler, göstergeler ve kodlarla ilgilidir. İletinin üretilişinde, verilmişinde ve tüketiminde öncelikle anlamlı olması beklenir (Zıllıoğlu, 2007: 94). Simgeler, göstergeler ve kodlar kültürel yapıyla yakından ilişkilidir ve iletişim kurarken çeşitli kolaylıklar sağlarlar.

**Gösterge*, kendisinden başka bir şeye gönderme yapan, duyularımızla kavrayabileceğimiz bir şeydir. Varlığı kullanıcıların onu kabul etmelerine bağlıdır. Örneğin, açık artırmayı yöneten müzayedeciye bir gösterge olarak kulak mememi çekmemi ele alalım. Gösterge burada, fiyatı artırdığına gönderme yapar ve hem benim tarafımdan hem de müzayedeci tarafından bu anlamda kabul edilir. Anlam benim tarafımdan müzayedeciye aktarılır: artık iletişim gerçekleştirilmiştir (Fiske, 2003: 63).

Pierce, göstergeleri üç bölüme ayırır: görüntüsel gösterge, belirtisel gösterge ve simge. *Görüntüsel gösterge* nesnesiyle benzerlik taşır. Bu deyiş görsel göstergelerde çoğu kez çok daha açıktır: Teyzemin fotoğrafı, harita, kadın ve erkek tuvaletlerini simgeleyen yaygın görsel göstergeler birer görüntüsel göstergedirler. Ancak görüntüsel gösterge sözselsel de olabilir: Doğal seslerin taklit edilmesi (*onomatopoeia*) görüntüsel gösterge dili oluşturma girişimidir. Tennyson, “yaşlı kara-ağaçlardaki arıların vızıldaması” dizesinde sözcüklerin sesini arıların sesine benzettir. Bu, görüntüsel gösterge gibidir. Beethoven'ın "Pastoral" Senfonisi, doğal seslerin müzikteki görüntüsel göstergelerini içerir. Bazı parfümlerin cinsel uyarıya yol açan hayvansal kokuların yapay görüntüsel göstergeleri olduğunu düşünebiliriz. Peirce'ın gösterge -nesne-yorumlayıcı modeli, öğeleri arasındaki ilişkinin soyut yapısını somut bir biçimde yeniden üretmeye kalkıştığı için bir görüntüsel **simge*, nesnesiyle bağlantısı uzlaşma, anlaşma ya da kural sonucu olan bir göstergedir. Sözcükler genelde simge gibidirler. Kızıl haç işareti bir simge gibidir. Rakamlar simge gibidirler -2- şeklinin bir çift nesneye göndermede bulunması için hiçbir neden yoktur: bunun böyle olmasını sağlayan, kültürümüzdeki uzlaşımlar ya da kurallardır. Roma rakamı II ise açıkça görüntüsel bir göstergedir Saussure simgeyi nedensiz gösterge olarak adlandırmayı uygun bulmuştur.

Göstergeler ve simgeler ortak uzlaşımımızın önemli birer parçası olmasına rağmen tek başlarına her zaman çok anlamlı olmayabilirler. Bu noktada kod kavramı devreye girmektedir. **Kod*, bir kültür ya da alt kültürün üyelerinin paylaştığı bir anlam sistemidir. Hem göstergelerden (kendileri dışında birşeyi niteleyen fiziksel sinyaller) hem de bu göstergelerin

hangi bağlamlarda ve nasıl kullanılacaklarını ve daha karmaşık iletiler oluşturmak için nasıl biraraya getirilebileceklerini belirleyen kurallar ya da uzlaşımlardan (geleneklerden) oluşur.

Kodlar içlerinde *paradigmasal* ve *dizimsel* boyutlar barındırırlar. Birbirinden farklı nesneler, kavramlar topluma, kültüre göre sınıflandırılır. Bunları paradigma olarak adlandırmaktayız. Örneğin alfabe bir paradigmadır. % Simgesi ya da 9 rakamı bu paradigma içinde yer almaz. Sınıflandırmamızı Türk alfabesi olarak daralttığımızda paradigmanın sınırları biraz daha netleşir. Bu paradigmada % simgesi ve 9 rakamının yanı sıra W, X, Q harfleri de bulunmamaktadır. Paradigmamızdan seçimler yaparak bir dizim oluştururuz. Türkçedeki bir sözcük alfabemizin harflerinden oluşan bir dizimdir. Cümle sözcüklerin diziminden oluşur. Paradigma ve dizim kavramlarını başka bir örnek üzerinde ele alalım. Giysi dediğimiz zaman aslında bir paradigmadan söz ederiz. Bu paradigmanın içine toplumsal olarak üzerinde uzlaştığımız çeşitli parçalar girer; etek, ceket, pantolon, ayakkabı vb. ama yaşadığımız toplumsal kültürel yapı içinde sazdan yapılmış bir etek bu paradigmanın içinde yer almaz. Sözü ettiğimiz parçalardan zevkimize göre bir dizim oluştururuz (Zıllıoğlu, 2007: 7).

İkna açısından konunun önemi, iletinin kodunun açıklanması sürecinde alıcının zihninde var olan kavramlarla bağlantılar kuracak şekilde yapılandırılmasıdır. Bağlantılar ne kadar fazla olursa iletinin kavranması ihtimali o kadar yüksek olacaktır. Kaynağın dikkat çekiyor olması da yeterli değildir, mesajın hedef kitle tarafından anlaşılması ve kabul edilmesi ikinci önemli aşamadır.

7.2.3. Araç (İletişim Tür ve Araçlarının Kabul Görmesi)

İletişim araçları, iletileri kanal boyunca aktarılabilir işaretlere dönüştüren fizik ya da teknik araçlardır. Örneğin konuşma sırasında ses telleri kanal, ortaya çıkan iletilebilir ses ve sözler de araçtır. Bunun dışında yüz vücut, telefon, kitap, resim, televizyon, radyo, gazete, dergi ve benzerleri de birer araçtır. Burada önemli olan içinde bulunduğumuz ortama uygun iletişim kanal ve aracını seçmektir.

Araç ve kanal çoğu zaman birbirleri yerine kullanılır, çoğu zaman da karıştırılır. Araç ve kanal arasında her zaman kesin sınırlar koymak elbette mümkün değildir. Kanal ve araç arasındaki belki de en önemli farklılık iletiyi taşımak ve iletiyi oluşturmak açısından kendini gösterir. Örneğin telefon iletiyi taşır. Telefonun her iki ucundaki kişilerin konuşmalarını birbirlerine ulaştırmada taşıma işlevi gören bir araçtır telefon. Oysa telefon aracılığıyla taşınması gerçekleşen söz, iletişimin aracıdır. Telefon kanal, söz araç görevini üstlenmiştir (Güngör, 2011:28).

Mesajın/iletinin kişisel kabul süreci iletinin gönderildiği araca göre değişiklik gösterebilmektedir. Mesaj yüz yüze iletişimle mi gönderiliyor yoksa bir aracı mı kullanılıyor bu ikna süreci açısından önemlidir. Genel bir sınıflandırma ile iletişim türleri dört ana kategoriye ayrılabilir. Bunlar: (1) İçsel iletişim, (2) Kişiler-gruplar arası iletişim, (3) Örgütsel-Kurumsal iletişim ve (4) Kitle iletişimi. Bu iletişim türlerinden ve araçlarından hangisinin hedef kitlede istenilen etkiyi yaratabileceğine iknacının karar vermesi gerekir. Bunu yapabilmesi hem

kendi iletişim becerisine, hem iletiyi doğru şekilde kodlamasına hem de doğru iletişim aracını seçebilmesine bağlıdır.

7.2.4. Hedef /Alıcı (Etkinin Gözlenmesi)

Hedef/alıcı kaynaktan gelen iletileri belli biyolojik ve psiko sosyal süreçlerden alıp yorumlayan ve bunlara sözlü sözsüz tepkide bulunan kişi ya da gruplardır. Hedef ve alıcı genellikle aynı anlamda kullanılan kavramlardır. Ancak hedef ile alıcı arasında bazı farklılıklar bulunmaktadır. Hedef, kaynağın kodladığı iletiyi ulaştırmayı arzu ettiği kişi ya da gruptur. Ancak her zaman hedefe ulaşmak mümkün olmayabilir. Bazen de kodlanan ileti hedeflenen kişiye değil, bir başkasına ulaşabilir. O kişi ise yalnızca alıcıdır. Önemli olan hedefin aynı zamanda alıcı olmasıdır (Zılhoğlu, 2007: 8).

Göndericinin hedefi konumundaki alıcı iletişim sürecinin görünüşteki nesnesi olarak da tanımlanabilir. Aslında bütün bu iletişim süreci alıcının ya da hedef konumundaki kişi veya kesim üzerinde belli bir etki oluşturmaktır. Dolayısıyla da iletişimin nesnesi konumundaki alıcı da öznesi konumundaki göndericiyle eşit öneme sahiptir. Alıcının özellikleri, ortamsal koşulları, talepleri, beklentileri ve en önemlisi de gereksinimleri iletişim sürecinin beklenen sonucu vermesi açısından önemlidir (Güngör, 2011: 26). Göndericinin mesajı alacak olan kişi ya da kişiler hakkında bilgi sahibi olması mesajı kodlarken ona yardımcı olacaktır. Alıcısını hedefini tanıyan kaynağın istediği etkiyi yaratma gücü daha yüksek olacaktır.

İkna sürecinde hedefin/alıcının gönderilen mesajı algılaması, kaydetmesi ve yeniden hatırlaması oldukça önemlidir. İkna edici ileti bir yandan ilgi toplayabilmeli bir yandan da inançları ve düşünceleri alıcının zihnine yerleştirebilmelidir. Çünkü ileti ne kadar hatırlanıyorsa o kadar etkileyicidir ve iknacı amacına o kadar yaklaşmıştır.

İkna edici iletişim, alıcının zihninde varolan öğrenilmiş kavramlarla ne kadar çok bağlantı kurabiliyorsa o kadar çabuk ve kolay kavranacaktır. İkinci olarak sunulan bilginin depolanması, hatırdaki tutulmasının sağlanması gerekmektedir. Bunun için iknacı, iletişimin çok önemli olduğunu alıcıya gösterebilmeli, sezdirebilmeli ya da hissettirebilmelidir. Depolanmayı sağlamanın yanı sıra ileti, canlı ya da parıltılı olmalı ve tekrar edilmelidir. Üçüncüsü; hatırlatmayı kolaylaştırmaktır. Kişilerin öğrenmediği ve depolamadığı bilgileri hatırlaması veya geri çağırması mümkün değildir.

Son olarak alıcının belleğine yardımcı olmak için, iletilerin tekrarlanması, diğer fikirlerle ilişkiler yaratılması ve geleneksel sembollerin kullanılması, farklı duyarlar arasında bağlantıların kurulması gerekmektedir. Ayrıca öğrenmenin gerçekleşmesi ve öğrenilenlerin hatırlanması için yeterli güvence de sağlanmalıdır (Anık, 2000: 69).

İkna sürecinde mesajlar, dikkat çekmek, ilgi uyandırmak, istek geliştirmek, harekete teşvik etmek biçiminde planlanmalıdır. İkna sürecinin hedefi, tutumların/davranışların değişimi, yeni tutum ve davranışların oluşması ya da mevcut tutum ve davranışların aynı kalmasına dayanmaktadır.

Normal olarak etki bir eylemin sonucudur. Ancak ikna açısından etki, eylemin sonucu olarak değil, istenilen bir sonuç yaratmayı amaçlayan eylem olarak düşünülmelidir. Yani etki; hedef kitlede istenilen, beklenen, tahmin edilen bir hareket, davranış yaratmalı, kısacası manipülatif bir sonuç doğurmalıdır. Tüm bu ikna sürecinin öğeleri gerektiği gibi kullanıldığında ikna da başarılı olma şansı artacaktır fakat uğraş konusu insan olduğunda kesin doğru diye yargıda bulunmakta doğru değildir. İkna da başarıyı etkileyen daha pek çok unsur vardır.

7.3. İkna Edici İletişimde Kaynağın Özellikleri

Kaynak başarılı ise iknanın başarı ile sonuçlanması mümkündür. Kaynağın pek çok özelliği ikna sürecinde etkili olmaktadır. İknada kaynak olan bireyin,

- Güvenilirliği
- Sosyo demografik özellikleri
- Görünüşü (fiziksel çekicilik ve benzerlik)
- İletişim becerisi
- Empati yeteneği

İkna sürecinin başlatılmasında ve başarıya ulaşmasında önemli bir rol üstlenmektedir.

7.3.1. Kaynağın Güvenirliği

İletişimin doğru, etkili ve istediği amaca ulaşabilir olması karşılıklı güven ilişkisi ve güven ortamı gerekmektedir. Güvenilir kaynak ikna edici iletişimin hedefine çok daha kolay ve hızlı biçimde ulaşmaktadır (Ünsal, 1984: 186). “*Güven; dikkate almayı, mesajı daha dikkatli izlemeyi ve dolayısıyla iknayı etkilemektedir. Güvenilirlik derecesi ile ikna edilebilirlik derecesi doğru orantılıdır*” (Küçük Kurt ve Can, 1988: 29).

Güven, ikna edebilmenin en önemli adımlarından biridir. İkna, her zaman insan yaşamının bir parçası olmuştur. İnsanlar ikna çabalarını sağduyu ve içgüdü temeline dayandırmış görünmektedirler. Aristo, klasik çalışması Retorik (İkna sanatı) ile, iknayı analiz etmeye çalışmıştır. Aristo; sağlıklı akıl yürütme ile güvenilir kanıtların, ahlaksal ve coşkusal öğelerle desteklenmesi gerektiği görüşü üzerinde önemle durmuştur. Ahlaksal öğe, konuşmanın iyi niyetini, sağduyusunu ve kişilik yapısını içerir; bu öğeyi konuşmacının gerçeği görüş ve yansıtış tutumundaki tarafsızlık olabilir. Coşkusal öğe ise, dinleyicilerin konuşulan konu karşısındaki tutum ve davranışlarıyla coşkuları arasındaki ilişkiyi içerir; bu da, gerçeğin ancak, dinleyicilerin anlayabileceği ve hoşlanabileceği bir dil ile sunulması anlamına gelebilir. Bunlardan daha önemlisi konuşmacının sahip olduğu saygınlıkla güvenilirlik niteliklerinin dinleyicilerde olumlu tepkiler uyandırdığı bir gerçektir.

Çiğdem Kağıtçıbaşı, Hovland ve Weiss'in ikna edebilmeyi/ inandırabilmeyi iki faktöre bağladıklarını belirtmektedir. Bunlar uzmanlık ve güvenilirliktir (Kağıtçıbaşı, 2000: 168). Uzmanlık kişinin, yani inandıracak kişinin konuya ne derece hakim olduğu, konu hakkındaki bilgisinin karşısındaki kişileri tatmin edip edemeyeceği ile ilgilidir. Kişinin uzmanlığı inandırabilirliğini doğrudan etkilemektedir. Konusunda uzman kişiden gelen iletiler çok daha çabuk kabul edilmektedir.

İkna kaynağının uzmanlığının ötesinde, güvenilir olması hedef kişilerin etkilenmeleri ve tutumlarını değiştirmelerinde çok önemlidir. Bir etkileyici iletişim kaynağı, konusunda ne kadar uzman olursa olsun, dinleyici veya dinleyiciler kişiyi güvenilir bulmadıkları takdirde, kişinin ikna edebilirliği çok olumsuz etkilenmektedir. İkna edecek kişinin kişisel çıkarları olduğu anlaşıldığı takdirde dinleyiciler tarafından güvenilirliği sorgulanmaya başlanacaktır.

Herhangi bir konudaki görüşün, konunun uzmanı tarafından iddia edilmesi, sıradan kişilerin iddiasından daha yüksek güvenilirlik taşıyacaktır. Saygınlığın uzmanlaşma ile ilgili olmadığı konularda da bu konu mesajın içeriğini kabul edilirliliğini tek başına arttıran bir etkidir. Burada saygınlık özelliği, kaynağın kendisine ait olabileceği gibi, kanala yani taşıyıcı ya da ait olabilir (Özerkan ve İncoğlu, 1997: 11).

İkna edecek kişinin güvenilir olmasının dışında karşısındaki hedef kitlenin ya da kişinin kendisine güveni de çok önemlidir. Kendisine güveni az olan bir kişi, kendisine güveni çok olan bir kişiye göre daha kolay ikna olacaktır. Karşısındaki kişiye inanacaktır. Kendine güveni olmayan kimseler kendi görüş ve fikirlerine de fazla değer vermedikleri için onları değiştirmeleri güç olmaz (Kağıtçıbaşı, 2000: 188).

İletişimde, güvenilirliği yüksek olan bir kaynak, az güvenilir bir kaynağa göre mesajın etkili olması ve tutum değişikliğini gerçekleştirmede daha başarılı olacaktır. Eğer az güvenilir bir kaynak yüksek güçte yeni bir mesaj ortaya atarsa ve eldeki tutumun yoğunluğu ile yeni mesaj arasındaki aykırılık da büyükse, verilen mesaj ya göz ardı edilecek veya aksi görüş desteklenecektir. Eldeki tutumun yoğunluğu artacak veya teklif edilen değişikliğe daha çok direnme olacaktır (Fidan, 2000: 89).

Güvensizliğe neden olan unsurlar ise; önyargı, korku, kaygı, yalan söylemek, belirsizlik, dedikodu ve özgüven eksikliği şeklinde sıralanabilir.

7.3.2. Kaynağın Sosyo-Demografik Özellikleri

Kaynağın iknada başarılı olmasını sağlayacak temel unsur güven olmakla birlikte kaynağın fiziksel özelliklerini de içine alan sosyo-demografik özellikleri hedefin kaynağa ilişkin düşüncelerinin oluşmasında etkili olmaktadır. Kaynağın sosyo-demografik özellikleri de iknada önemli bir belirleyendir.

- Yaş (Orta yaş ve üstü, deneyim, statü)
- Cinsiyet (Erkeklerin belirgin bir avantajı söz konusu)

- Eğitim (Dünyayı algılama biçimi)
- Din (inanç) (İnançlı insanlar daha inanılırdır. Kişinin kendisine ve yaptığına inanması)
- Sosyo ekonomik düzey (Sonradan edinilmiş meslek, aileden aktarılan)

Yaş: Orta yaş ve üstü deneyim ve statü göstergesi olarak görülmekte ve kaynağa olan ilgiyi ve güveni arttırmaktadır. Orta yaş ve üzerindeki kişiler gençlere oranla daha güvenilir bulunmaktadır. İlerleyen yaş beraberinde deneyimi de getirmektedir. Deneyim ise hata yapma oranını azaltmaktadır. Kendilerine yöneltilen bir ikna çabasında kaynağın yaşını önemseydiğini belirten kişiler, genç bir bireyden gelen mesaj ile yaş olarak daha ilerde olan bir bireyden gelen mesajda elbette ki konunun içeriğini de dikkate almak kaydıyla ileri yaşlardaki kişinin tecrübe, deneyim ve olgunluğunun kendisini etkileyeceğini belirtmektedir. Gençlerin daha iyi olduklarını düşündükleri konularda ise, örneğin cep telefonu seçimi, yeni teknolojilerin takibi vb. gibi durumlarda yaşın önemli bir belirleyen olmadığı söylenmektedir.

Cinsiyet: Yapılan araştırmalarda erkeklerin kadınlara oranla belirgin bir avantajından söz edilmektedir. TV haber bülteni sunucuları düşünüldüğünde pek çoğunun orta yaş üstü erkekler olduğu görülmektedir. Erkekler kadınlara göre daha güvenilir bulunmaktadır. Bunun nedeni ise toplumsal cinsiyet ideolojisinin erkeğe yüklediği rollerdir. Türk toplumunda da erkek söz söyleyen etken konumdaki kişidir. Politikaya baktığımızda erkeklerin sayısının her dönem kadınlardan daha fazla olduğunu görürüz. Bazı meslek gruplarında doktorluk, mühendislik vb. erkeklerin tercih edildiğine şahit oluruz. Toplumsal yapımız, kültürümüz bizi tabloyla karşı karşıya bırakır.

Eğitim: Kaynağın bilgi ve kültür seviyesinin bir göstergesi olan eğitim seviyesi, kaynağa; kapsamlı düşünebilme, daha kolay ve sağlıklı akıl ve mantık yürütebilme, tutarlı yargılamalarda ve isabetli tahminlerde bulanabilme becerileri kazandırmaktadır. Kaynak ile hedef kitlenin ortak değerler ve kodlara sahip olması, benzer ya da yakın sosyal statüleri paylaşmaları, kaynağın hedef kitleyi etkilemesini kolaylaştırmaktadır. Ayrıca sosyal statüsü yüksek bir kaynak, daha inandırıcı bulunmaktadır. Burada sözü edilen eğitim, kaynak konumundaki kişinin üniversite veya yüksekokul mezunu olması demek değildir. Kaynağın dünyayı algılayış biçimi ve bunu ifade ediş tarzıdır.

Din, İnanç: Din adamları yüzyıllardır insanların dini inançlarını pekiştirmek, dini yaymak amacıyla ikna yollarını kullanmışlardır. Günümüzde de, din adamları, din büyükleri veya din uluları, önderleri konumundaki kaynaklarını ikna etme, hatta kitlesel olarak mü'minlerini manipüle etme güçleri vardır. Hedef kitle ile kaynağın dini inançlarındaki paralellik ve yoğunluk, iletişimin etkisini son derece arttırmaktadır. Bununla birlikte kaynağın kendisine, yeteneğine, inancı da inanılabilirliğini arttırmaktadır (Anık, 2000: 44).

Sosyo -Ekonomik Düzey: Sosyo-ekonomik düzeyin göstergelerinden olan sonradan edinilmiş meslek ve aileden aktarılanlar da kaynağın güvenilirliği konusunda hedef kitleyi etkilemektedir. Köklü bir ailenin ferdi olmak veya maddi açıdan yüksek bir gelire sahip olmakta

kişinin saygınlığı veya güvenilirliği üzerinde etkilidir. Kaynak ile hedef kitlenin ortak değerler ve kodlara sahip olması, benzer ya da yakın sosyal statüleri paylaşmaları kaynağın hedef kitleyi etkilemesini kolaylaştıracaktır. Ayrıca sosyal statüsü daha yüksek bir kaynak, daha inandırıcı bulunmaktadır.

7.3.3. Kaynağın Görünüşü

İnsanların birbirleriyle ne tür iletişim kuracaklarını belirleyen faktörlerden birisi de fiziksel görünümüdür. Karşımızdaki insanın fiziksel görünümü en azından iletişime nasıl başlayacağımızı belirler. İnsanlar yeni karşılaştıkları birinin dış görünüşüne kısa bir süre baktıktan ve o kişiyi zihinlerindeki bilişsel kalıplardan birine yerleştirdikten sonra, o kişiye hitap şekline karar verir (Dökmen, 2008: 129). Şemalar çok sayıda önemli işleve sahiptir. İlk olarak, şemalar bizim başka insanlar hakkında yargılarda bulunmamızı sağlar. Örneğin, dostça davranan birinin, büyük bir olasılıkla iyi huylu olduğunu, bir davetimizi kabul edebileceğini ya da bize küçük bir yardımda bulunmaktan kaçınmayacağını var sayarız. Bunlardan emin olmayabiliriz, fakat dost canlısı şemamız bizi bu tür yargıları yapmaya yönlendirir.

Kaynak olan kişinin fiziksel görünümü ve sunum biçimi de alıcıların ikna olmasında önemli ölçüde etkili olmaktadır. Bunlar sadece fiziksel özellikler değildir. Ne söylediği değil, nasıl söylediği daha etkilidir. Araştırmalar iyi görünümlü kişilere doğal olarak yetenekli, ince dürüst ve zeki gibi bir takım olumlu özelliklerin yüklendiğini göstermektedir.

Bununla birlikte kişiler genellikle kendilerine benzeyen kişilere karşı olumlu bir tutum içerisinde olmaktadır. Bu benzer kişilik özellikleri, tutumlar değerler, geçmiş yaşantılar, yaşam biçimleri vb. birçok konuda olabilir. Bu nedenle alıcının kendisine benzeyen kişilerin isteklerine uyma eğilimi de oldukça yüksektir.

İknacının beden dilini nasıl kullandığı da iknada önemli bir belirleyendir. Beden dilini inceleyen iki alt disiplin vardır: *Kinezik* (hareketi, en etkili insani yönleri inceler, bakış, duruş vb.) ve *Prosemik* (İkili ilişkilerde, grup ve örgüt ilişkilerinde, toplumsal ilişkilerde mekanı inceler)

Hedefte tutum ve davranış değişikliği yapmayı amaçlayan iknacının beden dilini de en etkili biçimde kullanması gerekmektedir. Beden dilinde önemli olan; Bakış, Yüz, Jest-Mimikler, Duruş ve Renkler'dir.

Bakış: İkna edici bakış doğru olan bakıştır. İnsanların yüzüne dik dik bakılmamalıdır. Destekler bakışlar olmalıdır. Göz teması kurulmalıdır. Dengeleyici ve destekleyici bakışlar olmalıdır. Konuşucunun zihinsel hızı ile dinleyicinininki eşit değildir. Dinleyici daha hızlıdır. Dinleyici konuşucuya gerekli zamanı tanımalıdır.

Gözler, bakış süreleri açısından incelendiğinde uzun ve dik bakışlar karşıdaki kişiyi sıkırmakta, kısa süreli olanlar ise kayıtsızlığı göstermektedir. Ayrıca göz teması az kullanıldığında, kişi sinirli ve güvenilmez, çok fazla kullanıldığında ise, güçlü ve saldırgan görülmektedir. “Göz temasını uzatarak ilgi gösterebilir veya birine meydan okuyabiliriz.” (Altıntaş ve Çamur, 2005: 88). Ayakuçlarına bakmak güvensizlik, aşağıya bakmak tevazu ve

alçak gönüllülük, kaçırılan bakış utanma ve suçluluk, yukarı bakmak yardım talebi, sabit ve bakış ise derin düşünceyi ifade eder. Göz temasının süresi kültürel farklılıklardan etkilenmektedir. Araplar göz göze gelmekten kaçınırken, Japonlar fazla göz temasını saygısızlık olarak yorumlarlar. Bu nedenle de konuşurken daha çok konuştukları kişinin boynuna bakmayı tercih ederler. Bakış süresi, kültürden kültüre değişse bile genel olarak bir saniye süre ile gerçekleşmektedir.

Yüz: Dokunsal iletişimi yoğun olan toplumlarda yüz ifadeleri iletişimi etkiler. Batılı toplumlarda işitsel yön gelişmiştir. İçinde yaşadığımız toplumda mimiklerin önemi fazladır. Özellikle yüz ifadelerinde ortaya çıkan, psikolojik ve biyolojik kökenli temel duyguları dile getiren hareketlerdir. Korku, öfke, mutluluk, şaşkınlık, tiksinti ve üzüntü duyguları ile ilgili bu hareketler kökenleri bakımından evrensel nitelik taşımakla birlikte, temel özellikleri kültürel etkilenmeler sonucu değişime uğramıştır. Yani toplumsallaşma sürecinde kültürel özelliklere göre biçimlenir ve bir ölçüde farklılaşırlar. Örneğin toplumumuzdaki gülme ile ilgili “Çok gülen çok ağlar” gibi atasözleri çocukluk döneminden başlayarak gülmeyi adeta bir tabu haline getirmiştir.

Jest-Mimikler: Alaycı mimiklerden uzak durmak gerekir. Karşısındaki kişiye saygı duymak genel düstur olmalıdır. İnsanların ciddiye alındığının gösterilmesi gerekir. Önemli olan karşılıklı güvendir, güven olmayınca saygılı da davranılamıyor. Mimikler bağlama göre kullanılmalıdır. Jestler ve mimikler ile konuşma desteklenmeli, jestler ve mimikler orantılı olmalı, abartıya kaçılmamalıdır.

Duruş: Dik duruş sergilemek gerekir. Her durum ve koşulda kendi sınırları bilinmelidir. Baş ve boyun arasındaki diklik 90 derece olmalıdır. Üstünde ve altında duruşlar olumsuz mesaj verir. Duruş kişinin kişiliği ile ilgilidir. Doğru duruş kişi hakkında çok olumlu mesajlar göndermektedir.

Renkler: Renklerin anlamı kültürlere göre değişir. Farklı kültürlere iletişim kurmak günümüzde kaçınılmazdır. Farklı kültürlerde renkler çok farklı anlamlarda kullanılmaktadır, iknacının bu konuda bilgi sahibi olması ve doğru renk tercihlerinde bulunması başarısını destekleyecektir. Kırmızı renk, fiziksel olarak; ataklığı, canlılığı ve duygusal bağlamda; bir işi sonuna kadar götüren azmi ve kararlılığı gösterir. İştah açar. O yüzden dünyadaki gıda firmalarının çoğu logosunda kırmızıyı kullanır. Yeşil güven veren renktir.

7.3.4. Kaynağın İletişim Becerisi

İkna edebilmek için iknacının (kaynağın) iletişim yetkinliğinin olması gerekir. Kişinin hafıza genişliği, sözcük dağarcığı, yerinde ve zamanında uygun konuşmayı sürdürebilmesi iletişim becerilerini etkiler. İletişim becerisi, duruma, zamana, mekana göre hareket etmeyi gerektirir. İletişim becerisi yüksek kişiler ikna konusunda daha başarılı olmaktadır.

İletişim becerisi kısmen kişilik, karakter, mizaç ile ilgili bir beceridir, kısmen ise geliştirilebilir bir beceridir. İletişim becerisi kişinin kendisini en iyi şekilde ifade edebilme becerisidir. Ama bu kendini iyi ifade edebilme kesinlikle karşısındaki kişiyi de dikkate alan bir

eylemdir. Kiminle nasıl konuşacağını bilmek, konuşma için en uygun zamanı seçmek, uygun beden dilini doğru ve etkili kullanmak, sadece konuşma değil dinleme becerisi de gösterebilmek iletişim becerileri arasında sayılır.

Kişinin kendini doğru tanıması yani yeterliliklerini iyi analiz etmesi ve bunu doğru bir şekilde ifade edebilmesi iknada başarılı olmasında önemli bir belirleyendir ama tek başına yeterli değildir. Hedef kitlesi hakkında bilgi sahibi olması, önceden hazırlık yapmış olması, en uygun mekan ve zamanı seçmiş olması, hedefteki kişinin kişiliği, beklentileri, motivasyon unsurları hakkında çalışmalar yapmış olması iletişim becerisinin de göstergesidir.

7.3.5. Kaynağın Empati yeteneği

Kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak, davranışlarının nedenini anlamaya çalışması ve anladığını da karşısındaki kişiye ifade etmesi empatidir. Empatik davranmak, sempatik olmak değildir. Psikolojik ve dış etmenler nelerdir onları anlamaya çalışmaktır. Empatik tepki geliştirilebilir. Sosyal, ekonomik ve kültürel etkinliğin incelenerek, iletişimin sürdürülmesi empatik iletişimi doğurur.

İletişim becerisi kaynağın en uygun zaman ve en uygun mekanda, iletişimi en etkili biçimde sunmasıdır. Kodlama yeteneği; araç, hedef kitle, ortam v.b. değişkenleri dikkate alarak, kaynağın iletisini en uygun simgelerle ifade etmesidir. Empati ise kaynağın kodlama işlemi ve iletişimi başlatmadan önce kendisini hedef kitle yerine koyabilmesi; olay, olgu ya da konuya hedef kitle gözüyle bakabilmesidir. Bu faktörler de kaynağın ikna etme başarısını, dolayısıyla hedef kitlenin ilgi ve dikkatine mazhar olmasını etkilemektedir (Anık, 2000: 44).

Empati yeteneği yüksek olan bireyler, olayları başkalarının bakış açısıyla görebilir, bireylerin değişik şartlar içinde bulunabilecekleri duygu ve düşüncelerinin neler olabileceğini tahmin edebilir, mesajına bu doğrultuda bir şekil ve içerik vererek mesajın etkili olma şansını arttırabilir (Özodaşık, 2009: 126).

7.4. İkna Edici İletişimde (Dinleyici) Hedef Kitlenin Özellikleri

Bazı insanlar konuya ve kullanılan ileti tekniğine bağlı olmaksızın genellikle diğerlerinden daha çok ikna edilebilirdirler. İkna edilebilirliği etkileyen ya da etkilediği var sayılan oldukça çok sayıda kişilik özelliğinden söz edilmiştir, fakat bunlardan yalnızca birkaçı verilerle desteklenmiştir. Kendine saygı, zeka düzeyi ve savunma amaçlı tepkiler bunlardan önemli olanlardır.

Kaynağın karşısındaki alıcı faktörleri mesajı alan kişinin kişilik özellikleri, cinsiyeti, sosyal statüsü, zeka, bağlılık vb. mesajın bütünlüğünde etkili olmaktadır. Kendine güveni olan kişilerin diğer kişilerden gelen öneri ve talepler karşısında daha temkinli davrandıkları bu nedenle ikna edici iletişime direnç gösterdikleri görülmektedir.

Bu bağlamda, ikna edici söylemin, alıcıda eylem yaratabilmesi için alıcının kaynak/ikna edici mesajla aynı görüşte olup olmaması, konu hakkındaki bilgi düzeyi, eğitimi, zeka düzeyi,

tutum ve bağlanma özellikleri, motivasyon unsurları, kişilik özellikleri ve kişisel nitelikleri ikna sürecinde belirleyici olmaktadır.

Hedef kitlenin konu hakkında bilgi düzeyinin yüksek olması, kaynağa mantıklı sorular yönelmesine var olan zihinsel dengesizliği dengeye kavuşturmaya yönelik çaba göstermesine neden olmaktadır. Eğitim seviyesi yükseldikçe analiz yeteneğinin gelişmiş olma ihtimali de yüksektir. Hedefin konuya ilişkin tutumunun şiddeti, bu tutumu hakkında diğer kişilerle daha önce konuşmuş olup olmadığı karar aşamasında etkili olmaktadır. Ayrıca o an için var olan ihtiyaçları ve beklentileri veya geleceğe ilişkin zihinsel hazır oluşları kaynağın mesajına vereceği cevap üzerinde etki yaratmaktadır.

İkna edici iletişimin kendine yönelmediğine inanması iknanın etkinliğini arttıracaktır. Hedef konumundaki birey doğrudan hedef olduğunu hissederse bundan rahatsızlık duymaktadır. Kendini bir eylemde, bir davranışta, bir söylemde bulunma zorunda hissetmektedir. Bu zorunluluk olumsuz tepki vermesine neden olabilmektedir. Dinleyicinin kendi tutumun ne derece bağlı olduğu, onun ne kadar önemseydiği iletiyi kabul ya da reddetmesini etkiler. Örneğin 40 yaşına kadar hiç sigara içmemiş bir kişinin sigaraya karşı olumsuz bir tutumu vardır ve bu davranışa içmeme şeklinde yansımıştır. Bu kişiyi sigara içmeye ikna etmek çok zordur. Oysa 12-16 yaşlarında daha genç bir bireyin sigaraya içmeye karşı tutumu bu kadar sert olmayabilir. Daha kolay ikna edilebilir. Görüldüğü gibi yaşta bereberinde deneyim, tecrübe ve yaşanmışlıkları getirdiği için tutumlar daha çok yerleşmiş olabilmekte bu da iknayı güçleştirmektedir.

Kendine saygı (Özsaygı), gerçek ben ile ideal ben arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır. İkisi arasındaki fark arttıkça kendine saygı düşmektedir. Özsaygı, bireyin hem kendisini özgün bir birey olarak değerli, hem de karşılaştığı sorunlarla başa çıkabilecek kadar yeterli hissedebilmesidir. Bu iki duygu, değerlilik ve yeterlilik duygusu özsaygının temelini oluşturur. Birey, bu duygulardan birini bile yeteri kadar hissedemediğinde yaşamdan alınan doyum azalır. Yeterlilik duygusu gelişmemişse birey sorunlar karşısında da yetersiz kalır; değerlilik duygusu gelişmemişse, özgün bir birey gibi hissedemez, kendine layık olduğumuz değeri veremez.

Hele değerlilik ve yeterlilik duygumuzun her ikisi de yeterince gelişmemişse hayat birey için tam bir kâbus olabilir. Kendisini sürekli başkalarıyla kıyaslar, onlar gibi olamadığı, onlar gibi yapamadığı için kendisini aşağılar durur.

Kendine saygısı düşük kişiler, kendine saygısı yüksek olan kişilerden daha çabuk etkilenirler. Kendilerine saygıları düşük insanlar kendileri hakkındaki her şeye olduğu gibi, kendi düşünce ve görüşlerine de düşük bir değer verirler. Kendi fikirlerine değer vermedikleri için de onlardan vazgeçmeleri daha kolay olmaktadır. Karşıt bir görüşle karşılaştıklarında onları değiştirmeye daha eğilimlidirler. En kolay ikna edilebilen kişiler kendilerine saygıları düşük olan insanlardır.

İkna edilebilirliği etkilediği sık sık söylenen bir kişilik özelliği de zeka düzeyidir. Araştırmalar, zekâ düzeyinin ikna edilebilirlik konusunda çok etkili olmadığını göstermiştir.

Bununla birlikte, zekâ düzeyi yüksek insanlar, tutarsız ve mantıksız tartışmalardan, zeka düzeyi düşük olanlara göre daha az etkilenmektedir.

Toplumda saygın olarak nitelendirilen, mesleki deneyimleriyle televizyon programlarına konuk olan kimi politikacıların, bilim adamlarının dolandırıldıkları yönünde haberlerle medyada yer aldıklarına şahit oluruz. Eğitim seviyeleri çok yüksek, zeki olduklarına ilişkin ortak bir kanaat oluşan bu kişilerin nasıl olup da dolandırılabilirdiklerine şaşırırız. Zeki insanların kolay kolay kandırılmayacaklarına ilişkin düşüncemiz bu durumlarda işlemez.

Zeki insanlar karşısındaki bireyi daha iyi analiz edebilir ama kişiyi davranışa yönlendiren duygular, düşünceler, şartlar, ortamlar, kişilik yapıları, ihtiyaçlar, beklentiler bazen doğal bir biçimde farklı işleyebilir. Burada iknada kaynak faktörü de çok etkilidir. Kaynak ikna için gerekli tüm donanıma sahip olabilir.

Bu nedenlerden dolayı ikna ile zeka arasında tam da doğrusal bir ilişkiden söz etmek pek olası değildir.

7.5. İkna Edici İletişimde Mesajın (İletinin) Özellikleri

İkna edici iletişim sürecinde kaynak ve alıcı kadar mesaj (ileti) da önem taşımaktadır. Mesaj sadece ağızdan dökülen sözcükler değildir. Mesajda ne söylendiğinden çok bunu nasıl ifade ettiğin ve hedefin bunu nasıl algıladığı önemlidir. Mesaj (ileti) hazırlanırken dikkat edilmesi gereken unsurlar şunlardır;

1-) Hedef kitlenin (alıcının) anlayabileceği basit, yalın, açık, anlaşılır bir dil kullanılması önemlidir. Hedef kitlenin, dinleyicinin anlayabileceği gibi onun seviyesine uygun bir dil kullanımı iknacının başarısını arttıracaktır. Uzun ve tek düze birbirini tekrar eden cümleler kullanılmamalıdır. Mesleki bilgi gerektiren, belli bir uğraş alanına ait kavramlar, jargonlar, ifadeler kullanılmamalı, kullanılması gerekiyorsa bu kavramlar önceden açıklanmalıdır. Eğer hedef kitle veya kişi “benim anlayabileceğim şekilde anlat” cümlesini kuruyorsa ortada yanlış bir şeyler var demektir. Mümkün olan en yalın ifadeler seçilmelidir.

2-) Alıcının sosyo-kültürel değerlerine, yaşam biçimlerine, inançlarına uygun mesajlar hazırlanmalıdır. Kişinin yaşam koşulları, geçmişi, gelenekleri göz önünde bulundurulmalıdır mesaj hazırlanırken. “*Müslüman mahallesinde salyangoz satılmaz*” sözünde olduğu gibi toplumsal yapıya uygun mesajlar verilmelidir. Her birey yaşamını toplumsal bir yapı içinde idame ettirir. Türkiye gibi toplulukçu yapıya sahip kültürlerde kişi karar aşamasında süper ego'dan yani toplum vicdanından fazlasıyla etkilenir. Vermiş olduğu kararın referans çevresi tarafından -ki bunun içine, ailesi, yakın arkadaşları, dostları, dâhil olduğu grupların üyeleri, düşüncelerine itibar ettiği kişiler girer- nasıl değerlendirileceğini dikkate almaktadır. O nedenle iknacının da tüm bunları düşünerek mesajını kurgulaması, başarısını arttıracaktır.

3-) Mesaj gerektiği kadar tekrar edilerek alıcının hafızasında yer etmesi sağlanmalıdır. Sloganlar ve anahtar kelimeler kullanılmalıdır. Mesajın fark edilmesinde ve kabul edilmesinde tekrar önemlidir. Özellikle hedefin kitleler olduğu durumlarda her bir kişiye mesajın ulaşması için çok sayıda tekrar gerekmektedir. İletişimde seçici algı önemlidir ve her bireyin algı düzeyi

farklıdır. Tekrar aynı zamanda öğrenmeninde en etkili yoldur. Tekrarın sıklık derecesi de üzerinde çalışılması gereken bir konudur. Çok fazla tekrar bir süre sonra hedefin dikkatinin dağılmasına neden olduğu, hatta kişide konuya ilişkin olumsuz düşünce yapısının oluşmasına neden olduğu da unutulmamalıdır. Telefonla yapılan satışlarda bir süre sonra hedef kişilerin telefonu dahi açmadıkları, televizyon da reklam aralarında kişilerin hep aynı reklamları izlemektense diğer kanallara geçtiği, sokağa çıktığında hep aynı siyasal partinin bayraklarını ve afişleri gören kişilerin ikna konusuna ilişkin olumsuz düşünce yapılarının oluşmaya başladığı gözlenmektedir. Mesajın iletilmesinde tekrar önemli ama tekrar sayısı daha önemlidir.

4-) Hedef kitle üzerinde en etkili olduğu düşünülen iletişim ortamı aracılığıyla ileti gönderilmelidir. En etkili iletişim türünün yüz yüze iletişim olduğunu belirtmiştik. Yüz yüze iletişimin bu kadar etkili olmasının en önemli nedeni geri dönüşümün anında olmasıdır. Kaynak mesajın yanlış anlaşıldığını düşündüğünde veya istenilen etkiyi yaratmadığını fark ettiğinde anında müdahale edebilmektedir. Kitle iletişiminde ise hedef kitleye ulaşılabilir en uygun araç hangisi ise yazılı basın, radyo veya televizyon doğru seçilmelidir. Gençlere yönelik bir ürünün reklamının gece yarısından sonra tartışma programlarının arasında yapılması, ev temizlik ürünleri yönelik bir reklamın iş ve para piyasalarından haber veren bir programın arasında yerleştirilmesi uygun değildir. Hedef kitleye en uygun iletişim aracının seçilmesi gerekmektedir. Özellikle reklamcılar her geçen gün kişiyi tek başına yakalayabileceği yeni mecralar bulmaya çalışmaktadır.

5-) Mesajın tek yönlü mü yoksa çift yönlü mü gönderildiği de ikna edici iletişimde önemli bir belirleyendir. İknacının sürekli kendi anlatı konusundan söz etmesi ve rakip kuruluşları veya ürünlerini kötülemesi hedefin çok da hoşuna gitmemektedir. Bunun yerine kendi ürününün iyi olduğu özellikleri vurgularken, farklı ürünlerle karşılaştırma yapan satıcıların daha başarılı oldukları gözlenmektedir. Örneğin, benim sattığım A telefonun hafıza alanı çok geniştir ama rakip B markasının telefonunda fotoğraf kalitesi daha iyidir. Sizin için hangisi daha önemli? Şeklindeki bir yaklaşım tercih edilmelidir.

6-) Özellikle profesyonel çalışmalarda, iknada mesaj kurgulanırken çoğu zaman kanıtlar kullanılır. Araştırma raporları, istatistiki bilgiler veya ürünü daha önce kullanmış ve memnun kalmış kişiler kanıt olarak kullanılır. Kanıt sunan kaynak daha güvenilir olarak nitelendirilmektedir. Reklamlarda ünlülerin kullanılması, laboratuvar sonuçlarına yer verilmesi, üniversitelerin, bilim kuruluşlarının yapmış oldukları çalışmalara yer verilmesi kanıt kullanmak şeklinde yorumlanabilir. Nasıl bir kanıt kullanılması gerektiği daha çok hedefin yapısıyla ilgilidir.

7-) Mesaj iletilirken sonuç olarak hedefin ne yapmasının beklendiği net bir şekilde ifade edilmelidir. Diğerlerinden daha ucuz olduğu için bu ürünü almalısın veya trafik sorununa kesin çözüm bulduğumuz için bizim adayımıza oy vermelisiniz gibi tüm anlatılanların ana fikri ortaya konulmalıdır. Bilgi aktarılıp hedefin tüm bu bilgi yığını arasından nasıl çıkacağı tarif edilmelidir.

8-) İknacı mesajı kurgularken korku ögesinden yararlanmalı mı? Eğer bu ürünü almazsan, bu partiye oy vermezsen, bu grubu desteklemezsen vb. son derece olumsuz, zarar

verici durumlarla karşı karşıya kalabilirsin. Korku faktörü kişinin etkilenmesinde, tutum ve davranışlarını istenilen doğrultuda değiştirmesinde ne derece etkili olmaktadır? Evet hedef, korku unsurundan etkilenmektedir fakat korku dozunun çok iyi ayarlanması gerekmektedir. Sağlıkla ilgili mesajların aktarımında korku unsurundan fazlasıyla yararlanıldığında hedefin, aşırı bir iyimserlikle olayı yokmuş gibi algıladıkları görülmektedir. Çok kötü olaylar milyonda bir insanın başına gelir o da ben değilim düşüncesi oluşmaya başlamaktadır.

9-) Başarılı bir kaynağın hedefi ikna etmede kullanacağı yöntemlerden bir diğer ise mesajı sunarken mizah unsurlarından yararlanmasıdır. Mizah unsurları barındıran mesajlar hedefin kendini iyi hissetmesine ve olumlu tepkiler geliştirmesine neden olmaktadır. Reklamcılık alanında fazlasıyla kullanılan bir yöntemdir. Ayrıca mizah dikkat çekici bir öge de barındırır içinde. Kaynağın dikkat çekici olmasının iknadaki başarıyı etkilediğinden daha önce söz etmiştik. Mizahı bir ikna aracı olarak kullanan kaynağın hedef kitlesini çok iyi analiz etmesi gerekmektedir. Var olan tutumları ile sonradan oluşacak tutumların kişileri nasıl etkileyeceğini planlamalıdır.

10-) Mesaj gönderilen ortamın özellikleri de ikna üzerinde etkili olmaktadır. Özellikle dinleyicinin (alıcının) dikkatini dağıtacak fiziksel koşulların olmaması önemlidir. Aşırı sıcak veya soğuk, gürültü, sesin yüksek veya düşük olması, aşırı kalabalık vb gibi olumsuzluklardan uzak durulmalıdır. Mesajın gönderileceği mekanın da kaynak tarafından doğru bir şekilde koordine edilmesi, mesajın etkisini arttıracaktır.

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

Bu ders kapsamında ikna edici iletişim ve iknanın süreçleri üzerinde durulmuştur. İkna bir iletişim sürecidir. Bu nedenle ikna süreci de iletişim sürecinden ayrı düşünülemez. İkna süreci iletişim sürecine benzer şekilde 4 bileşenden oluşmaktadır: Kaynak, Mesaj, Araç ve Alıcı/Hedef.

İkna sürecinin en önemli bileşeni kaynak rolündeki birey, grup ya da kurumlara aittir. İkna sürecinin başarısında büyük rol oynayan kaynağın güvenilirliği, sosyo-demografik özellikleri, görünüşü (fiziksel çekicilik ve benzerlik), iletişim becerisi ve empati yeteneği gibi özellikleri ikna süreci için son derece önem taşımaktadır. Bir diğer bileşen olan alıcının kendine saygı, yeterlilik, zeka düzeyi vb. özellikleri ikna sürecinin başarıya ulaşmasını etkilemektedir. İkna edici iletişim sürecinde kaynak ve alıcının önemi kadar mesaj da önem arz etmektedir. Mesaj oluşturulurken birtakım unsurlar doğrultusunda oluşturulmalıdır. Mesajın oluşumu, nasıl aktarıldığı ve alıcının mesajı nasıl algıladığına dikkat etmek gerekmektedir.

Uygulamalar

Sağlıkla ilgili mesajların aktarımında kişilerin sağlığına zararlı davranışlarından vazgeçirmek ve davranışı olumlu yönde değiştirmeye yönelik belli kampanyalar düzenlenmektedir. Bu kampanyalarda bireylerin davranışının değiştirmek ve motivasyon oluşturmak amacıyla ikna edici iletişimden yararlanılmaktadır. Örneğin sigara içenlere yönelik oluşturulan kampanyalarda “Sigara içenler genç ölür”, “Hamile iken sigara içmek bebeğe zarar verir”, “Sigara içmek damarları tıkar, kalp krizi ve felçlere neden olur.” yazıları ve ilgili görselleri ile ikna edici mesajlar verilmektedir.



Uygulama Soruları

- 1) Yukarıda verilen kampanyayı ikna edici iletişim bağlamında değerlendiriniz.
- 2) Kampanyada ikna edici iletişimde mesajın özelliklerinden hangisi ile oluşturulmuştur? Açıklayınız.

Bölüm Soruları

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

- 1) İkna, bir kanaati kabul ettirme, bir kanaat uyandırma, inanmasını sağlama, razı etmedir.
- 2) Kaynak ile hedef arasında sürekli dönüşen, değişen, başkalaşan ve yeniden biçimlenen çağrışım gücü yüksek bir bildiriye geri bildirim denir.
- 3) Kod/Düzgü, bir kültür ya da alt kültürün üyelerinin paylaştığı bir anlam sistemidir.
- 4) Kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak, davranışlarının nedenini anlamaya çalışması ve anladığını da karşısındaki kişiye ifade etmesine Tutum denir.
- 5) İkna edici iletişim sürecinde iletileri belli biyolojik ve psiko-sosyal süreçlerden alıp yorumlayan ve bunlara sözlü sözsüz tepkide bulunan kişi ya da gruplara Araç denir.

YANITLAR:

- 1) DOĞRU
- 2) YANLIŞ, DOĞRU YANIT. MESAJ/İLETİ
- 3) DOĞRU
- 4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: EMPATİ
- 5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: HEDEF

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

- 1) Aşağıdakilerden hangisi ikna kavramı için söylenemez?
 - a) İkna bir iletişim sürecidir.
 - b) Bireylerin seçimlerini etkileme amacıyla gerçekleştirilir.
 - c) Bireylerin özgür iradeleri ile gerçekleştirilir, zorlama yoktur.
 - d) Kişi ya da grupların tutum ve davranışlarını etkilemeye yönelik organize edilir.
 - e) Bilinçsiz bir niyet barındırır.
- 2) İkna kavramını analiz etmeye çalışan Retorik adlı eser hangi düşünürün eseridir?
 - a) Platon
 - b) Sokrates

c) Aristo

d) Descartes

e) Kant

3) Hovland ve Weiss ikna edebilmeyi hangi iki faktöre bağlamaktadır?

a) Uzmanlık-İletişim Becerisi

b) Uzmanlık-Güvenilirlik

c) Güvenilirlik-İletişim Becerisi

d) Empati Yeteneği-Uzmanlık

e) İletişim Becerisi-Empati Yeteneği

4) Aşağıdakilerden hangisi ikna edici iletişimde mesajın özelliklerinden biri değildir?

a) Alıcının anlayabileceği basit, yalın, açık, anlaşılır bir dil kullanılması önemlidir.

b) Alıcının değerlerine, yaşam biçimlerine, inançlarına uygun mesajlar hazırlanmalıdır.

c) Mesaj gerektiği kadar tekrar edilerek alıcının hafızasında yer etmesi sağlanmalıdır.

d) Mesaj gönderilen ortamın özellikleri de ikna üzerinde etkili olmaktadır.

e) Mesaj kurgulanırken çoğu zaman farazi bilgiler kullanılır.

5) “ düzeyin göstergelerinden olan sonradan edinilmiş meslek ve aileden aktarılanlar da kaynağın güvenilirliği konusunda hedef kitleyi etkilemektedir.” ifadesinde boş bırakılan kısım aşağıdakilerden hangisi ile doğru biçimde tamamlanabilmektedir?

a) Eğitim

b) Sosyo-ekonomik

c) Din/İnanç

d) Özgüven

e) Kültür

YANITLAR: 1) e, 2) c, 3) b, 4) e, 5) b

Yararlanılan Kaynaklar

- Anık, Cengiz: **Siyasal İkna**, Ankara: Vadi Yayınları, 2000.
- Babacan, Muazzez: **Nedir Bu Reklam?**, İstanbul: Beta Yayınevi, 2008.
- Bilgin, Nuri: **Sosyal Psikoloji Sözlüğü**, İstanbul: Bağlam Yayınları, 2003.
- Çamdereli, Mete: **İletişime Giriş**, İstanbul: Dem Yayınları, 2008.
- Doruk Karadoğan, Ece: **İknanın Sosyal Psikolojisi**, İstanbul: Derin Yayınları, 2015.
- Dökmen, Üstün: **Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati**, İstanbul: Remzi Kitapevi, 2008.
- Elpeze Ergeç, Nükhet: **TV Reklamlarına Yönelik Şüphe (İkna Bilgi Modelinin Yorumlanması)**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2004.
- Fidan, Mehmet: **Siyasette Güvenilirlik İmajı**, Konya: S.Ü. İletişim Fakültesi Yayınları, 2000.
- Fiske, John: **İletişim Çatışmalarına Giriş**, Çev: Süleyman İrvan, Ankara: Bilim Sanat Yayınları, 2000.
- Güngör, Nazife: **İletişime Giriş**, Ankara: Siyasal Kitapevi, 2011.
- Hogan, Kevin; Speakman, James: **Gizli İkna Taktikleri**, Çev: Taner Gezer, İstanbul: Yakamoz Yayınları, 2007.
- Kağıtçıbaşı, Çiğdem: **Kültürel Psikoloji, Kültür Bağlamında İnsan ve Aile**, İstanbul: Evrim Yayınları, 2000.
- Kasar, Aslı: “Örgütiçi Kişilerarası İletişimde İkna ve İzlenim Yönetimi”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011.
- Kaya, Bayram: **Bütünleşik Kurumsal İletişim**, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2003.
- Küçük Kurt, Mehmet; B. Can: “İletişimde Kaynak Faktörü ve İkna Katkısı” **Düşünceler Dergisi**, İzmir: Ege Üniversitesi Basın Yayın Yüksek Okulu Dergisi, Sayı: 2, 1988.
- Oskay, Ünsal: **İletişim ABC'si**, İstanbul: Simavi Yayıncılık, 1994.
- Oskay, Ünsal: **Kitle Haberleşmesi Teorilerine Giriş**, İstanbul: Der Yayınları, 2007.
- Özerkan, Şengül; Inceoğlu, Yasemin: **İletişimde Etkileme Süreci**, İstanbul: Pan Yayıncılık, 1997.

Yüksel, Ahmet Haluk: **İkna Edici İletişim**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, 1994.

Zıllıoğlu, Merih: **İletişim Nedir?**, İstanbul: Cem Yayınevi, 2007.

8. ETKİLİ İLETİŞİM VE DUYGUSAL ZEKÂ

Bölüm Yazarı

Prof. Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

8.1. Zekâ Kavramı

8.2. Sosyal Zekâ Kavramı

8.3. Duygusal Zekâ Kavramı

8.4. Duygusal Zekâ Becerileri

8.5. Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) Zekâ nedir? Zekâ türlerini araştırınız.
- 2) Duygusal Zekâ nedir?
- 3) Duygusal Zekânın diğer Zekâ türlerinden farkı nedir?
- 4) Daniel Goleman'ın Duygusal Zekâ tanımı nasıldır?
- 5) Duygusal Zekâyı oluşturan yetenekler nelerdir?

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Zekâ Kavramı Sosyal Zekâ Kavramı Duygusal Zekâ Kavramı Duygusal Zekâ Becerileri Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler	Zekânın tanımını bilir; türlerini tanıır. Sosyal Zekâ kavramını tanımlar. Duygusal Zekâ kavramını tanımlar. Duygusal Zekâ becerilerini kavrar. Duygusal Zekânın gelişimine katkıda bulunan etkenleri bilir.	Literatür yoluyla

Anahtar Kavramlar

1.Zekâ: İnsanın düşünme, akıl yürütme, nesnel gerçekleri algılama, kavrama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tümü.

2. Duygusal Zekâ: Kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtülerini kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeli engellemesine izin vermeme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme yetenekleri.

3. Sosyal Zeka/Kişilerarası Zekâ: İnsanlarla birlikte çalışabilme, sözel/bedensel Zekâ dilini etkili bir biçimde kullanarak çok farklı karakterlere sahip insanlarla kolaylıkla iletişim kurabilme, insanları yönetebilme, onlarla uyumlu çalışabilme ve insanları ikna edebilme becerisi.

4.Howard Gardner: (1943, ABD), halen Harvard Üniversitesi 'nde çalışmalarına devam eden Amerikalı psikologdur. Çoklu Zeka Kuramı 'nı savunan en önemli bilim adamıdır. 1981'de MacArthur Ödülü almıştır. Standart psikometrik araçlarla ölçülebilen tek bir zeka olduğuna dair geleneksel kuramı şiddetle eleştiren Gardner, ilk kez 1983 yılında, her bireyin birbirinden farklı pekçok zekasının olduğu ve bunların her birinin kendilerine özgü bir biçimde geliştiği ve çalıştığı tezini ortaya atmıştır. **Zihin Çerçevesi:** Çoklu Zeka Kuramı adlı kitabında topladığı çalışmaları eğitim, sanat, bilişsel psikoloji ve tıp alanlarındaki görüş ve düşünceleri yakından etkilemiş, bu alanlarda bir devrim yaratmıştır. Gardner'in araştırmalarına göre insanoğlunun yedi zekası vardır. Her insanda bu zekaların tümü bulunur, ancak insanların yetenek ve yaratıcılıkları büyük farklılıklar gösterir. Bir öğrencinin her zekasının ayrı ayrı güçlü yanları ve zayıflıkları işlenerek, daha başarılı olması sağlanabilir. Bu zeka türlerini bir sınıfın içinde entegre etmek, mevcut eğitim sistemini kökten değiştirmeyi gerektirir. Gardner psikometrik teori ve enformasyon işleme süreçleri hakkındaki kalıpları kırarak, pekçok alandaki insan yetileri konusunda yeni bir kavram sunmuştur.

5. Daniel Goleman: (d.1946, ABD), Amerikalı psikolog ve danışmandır. Özellikle, duygusal zekayla ilgili yazdığı kitapları farklı dillere çevrilmiştir. The New York Times'ta davranış ve beyin bilimleri konularından sorumludur, makaleleri dünya çapında yayınlanmaktadır. Doktora derecesini aldığı Harvard Üniversitesi'nde ders vermiş, Psychology Today'in baş editörlüğünü yapmıştır.

Odak & Mükemmeliğin Gizli Anahtarı, İyilik Gücü & Dalay Lama'nın Dünyamız İçin Vizyonu, İşbaşında Duygusal Zeka, Şeffaflık, Sosyal Zeka, Yeni Liderler, Duygusal Zeka, Yıkıcı Duygular İle Nasıl Başa Çıkabiliriz?, Ekolojik Zeka, Hayati Yalanlar Basit Gerçekler adlı yapıtların yazarıdır.

Giriş

Duygusal Zekâ kavramında önemli bir yeri olan **duygu** kavramı Latince kökenli bir kavramdır ve hareket etmek anlamındadır.

Goleman'a göre, duygu, bir histir ve bu hisse özgü belirli düşünceler psikolojik ve biyolojik durumlar ve bir dizi hareket eğilimini ifade eder (2014: 373). Duygu insanın yaşamını biçimlendirir, yaşamına yön verir. Bu bağlamda temel duygu düşünceleri öfke, üzüntü, korku, zevk, sevgi, şaşkınlık, iğrenme ve utanç olarak belirlenmiştir (Ekman, 2012).

“Duygusal Zekâ”nın temeli Thorndike'in 1920 yılında tanımlamış olduğu Sosyal Zekâ kavramına dayanmaktadır. 1970'lerde ise Duygusal Zekâ kavramı ortaya çıkmıştır. Kavram, ilk olarak 1990'da Peter Salovey ve John Mayer tarafından yayımlanan bir makalede kullanılmıştır. Daha sonra Harvard Üniversitesi'nden ve The New York Times'da davranış ve beyin bilimleri konularından sorumlu psikolog Daniel Goleman tarafından geliştirilmiş ve Duygusal Zekâ becerilerinin, Bilişsel Zekâ dediğimiz (IQ) 'dan daha önemli olduğunu 1995 yılında yayınlanan “Duygusal Zekâ” adlı kitabında kanıtlamaya çalışmıştır.

8.1. Zekâ Kavramı

Genel tanımıyla **Zekâ**, zihnin öğrenme, öğrenilenden yararlanabilme, yeni durumlara uyabilme ve yeni çözüm yolları bulabilme yeteneğidir. Zekâ, insanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve bütün bunlardan bir sonuç çıkarma yeteneğidir.

Literatür taraması yapıldığında birçok Zekâ türüyle karşılaşmak olanaklıdır. Sözelimi;

Spiritüel/Ruhsal Zekâ (SQ), durumdan bağımsız olarak iç ve dış huzur korunurken sağduyu ve merhametle davranma becerisidir (Wigglesworth, 2012: 21 ve Howell, 2007).

Beden Zekâsı, yaşlanırken ne kadar zeki davrandığımızı ifade etmektedir (Koch, 2005:9)

Başarı Zekâsı, akıl, irade ve iyimserliktir (Reca, 2014:12)

Aile Zekâsı (FIQ), ailedeki mutluluğun kaynağı olabilecek bir Zekâ türüdür (Arıkan, 2015).

Dil Zekâsı (LQ), insanın iletişimde gerçek gücünü nasıl ortaya koyabileceğinin farkına varması, iletişim sihirbazlığıdır (Yılmaz, 2016)

Okuma Zekâsı (RIQ), düzenli ve planlı okuma eylemiyle sözcük dağarcığının genişlemesi; bunun doğal sonucu olarak insan beyninin daha aktif ve verimli bir şekilde kullanılması; muhakeme, uyum, öğrenme ve yaratıcılık becerilerinin gelişmesidir (Yaylamaz, 2014).

İş Zekâsı (BQ), bir işletmedeki çeşitli düzeylerde ve çeşitli kaynaklarda bulunan verilerin işlenmesi ve karar süreçlerine etkili ve başarılı bir biçimde taşınmasıdır (Şeker, 2013:21)

Yapay Zekâ, (Doğan, 2002), Yaratıcı Zekâ (CQ) (Rowe, 2004 ve Seelig, 2013), Ekolojik Zekâ (Goleman, 2010), Politik Zekâ ve daha niceleri...

Bu bağlamda, zeki insan kimdir? Zekâ nedir? Nasıl tanımlanır? Bazı eğitimciler zekâyı “testlerin ölçtüğü nitelik” olarak tanımlarken bazıları da “insanın öğrenme gücü” olarak tanımlamaktadır. Gardner (1983) insan zekâsının objektif bir şekilde ölçülebileceği tezini savunan geleneksel anlayışı eleştirerek insan zekâsının tek bir faktörle açıklanmayacak kadar çok yeteneği içerdiğini öne sürmektedir. Ona göre eğer bir insan kendi ya da diğer bir toplumda değer bulan bir ürün meydana getirebiliyor, günlük ya da meslekî yaşamında karşılaştığı bir soruna etkili çözümler üretebiliyorsa bu insan zeki olarak adlandırılabilir. Kuramı bazı eleştiriler almış olsa da Gardner “Çoklu Zekâ Kuramı” ile zekâ konusuna farklı bir görüş açısı getirmiş ve bireyin çok yönlü gelişimini tartışmaya açmıştır.

Duygusal Zekâ kavramının ortaya çıkmasında önemli katkısı olan yapıt Howard Gardner’in “Frames of Mind” (Zihin Çerçevesi) adlı yapıttır. Gardner bu çalışmada tek yönlü Zekânın aksine bireyin çok yönlü bir Zekâyı sahip olduğunu ifade eder. Gardner, **Çoklu**

Zekâyı sekiz başlık altında toplar (Gardner, 1983:8-15'den Aktaran Koçyiğit, 2016:215-216 ve Gardner, 2010):

Sözel/Dilsel Zekâ/Dilbilimsel Zekâ: Gardner, Dilsel, Sözel Zekâsı yüksek olan kişilerin sözel iletişimlerinin iyi olduğunu, okumayı, yazmayı ve konuşmayı seven ve dışadönük bireyler olduğunu ifade eder. Konuşmada ve yazmada, dili etkili bir biçimde kullanabilen ve hızlı bir biçimde yabancı dil öğrenebilen kişilerin Sözel Zekâsı yüksektir.

Mantıki/Matematiksel Zekâ: Matematiksel Zekâsı gelişmiş olan bireylerin işlem ve hesap yetenekleri yüksektir ve düşünce becerilerini en üst düzeyde kullanabilirler.

Görsel/Uzamsal Zekâ/Uzay İlişkileri Zekâsı: Gardner, Görsel Zekâyı, görsel alanları fark edebilme ve hızlı bir biçimde anımsayabilme yeteneği olarak tanımlar. Görsel Zekâ yeteneği gelişmiş kişiler, görselleri belleklerinde daha iyi tutar ve sözcüklerden daha çok resim ve görseller aracılığıyla öğrenirler. Sözcük ya da harflerden daha çok görselleri ve resimleri daha kolay anımsarlar.

Bedensel/Kinestetik Zekâ: Bedensel Zekâsı gelişmiş bireylerin yetenek gerektiren spor dallarında başarısı yüksektir. Hareketli ve hiperaktif özelliklere sahiptirler.

Müziksel Zekâ: Müziksel Zekâsı gelişmiş kişilerin seslere ve melodilere karşı duyarlılığı yüksektir. Duydukları sesleri ve melodileri belleklerinde tutarlar.

Sosyal/Kişilerarası Zekâ: Sosyal Zekâsı yüksek bireyler kişilerarası iletişimde başarılıdır. Konuşmaktan, insanları yönlendirmekten, diğer insanlara ilgi göstermekten haz duyarlar. Sosyallerdir ve çok fazla arkadaşları vardır.

Kişisel Zekâ: Özgüveni, özbilinci, özfarkındalığı, özmotivasyonu yüksek bireylerdir. Güçlü ve zayıf yönlerini bilirler. Özmotivasyonları yüksek olduğu için kendilerini iyi yönlendirebilirler.

Natüralist/Doğacı Zekâ: Doğaya ve doğal çevreye karşı duyarlılıkları ve ilgileri yüksektir. Doğal yaşama ayak uydurma yetenekleriyle canlıları, bitkileri ve hayvanları kategorize etme yetenekleri yüksektir.

8.2. Sosyal Zekâ Kavramı

1920 yıllardan beri psikologları uğraştıran bir kavramdır Sosyal Zekâ kavramı. Marlowe, Sosyal Zekâyı ya da sosyal yeterliği, kişilerarası durumlarda kişinin kendisi dahil insanların duygu, düşünce ve davranışlarını anlama ve o anlayışa uygun davranma yeteneği biçiminde tanımlar. Ayrıca, Marlowe bu tanıma, kişinin kişilerarası sorunları bulma ve/ya da sorun çözmesini ve yararlı ürünler ortaya koymasını olanaklı kılan bir grup sorun çözme becerisini ekler (Bacanlı, 2014:6-7).

Marlowe, çalışmasının sonunda çeşitli çalışmaları bütünleştirerek, kendine özgü bir Sosyal Zekâ modeli geliştirmiştir (Bacanlı, 2014:6-7):

- a) Sosyal ilgi (Başkalarına ilgi duymak),
- b) Sosyal kendine yeterlik,
- c) Empati becerileri (Başkasını bilişsel ve duygusal olarak anlama yeteneği),
- d) Sosyal performans becerileri (Gözlenebilir sosyal davranışlar).

Marlowe'un modelinde Sosyal Zekânın dört ögesi ya da alanı bulunmaktadır. Ancak yapmış olduğu faktör analizi, dört değil beş faktör (Prososyal tutum, sosyal beceriler, empati becerileri, duyuşsallık ve sosyal anksiyete) ortaya koymuştur. Bu bağlamda, Marlowe'un çalışmalarının Sosyal Zekânın çok faktörlü olduğu sonucuna ulaştığı söylenebilir (Bacanlı, 2014:6-7).

Sosyal Zekânın önemli bir bölümünü empati oluşturmaktadır ve üç tür empatiden söz etmek olanaklıdır: Ötekinin hislerini bilmek, onun hissettiğini hissetmek ve ötekine şefkatle karşılık vermek. Goleman'a göre ise Sosyal Zekâ iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm **sosyal farkındalıktır** bir başka anlatımla karşıdaki kişinin iç dünyasını anlamaktan düşünce ve duygularını anlamaya dek geniş bir yelpazeyi kapsayan bölümdür bu. Bu bağlamda, sosyal farkındalığın 4 ögesi vardır. Birinci öge temel başkalarının duygularını paylaşmak ve sözsüz duygusal göstergelerini anlamak olarak tanımlanan **empatidir**. İkinci öge olan **uyum** ise karşıdakini dikkatle dinlemek ve böylece fizyolojik eşzamanlılığı artırarak duyguların birbirlerine uyum sağlamasını ifade eder. Üçüncü öge, **empatik isabettir** ve başkasının düşüncelerini, duygularını ve niyetlerini doğru anlamak olarak tanımlanır. Sosyal farkındalığın son ögesi sosyal dünyanın işleyişi hakkındaki bilgileri içeren **sosyal biliştir**. Bu tür bilgiler konusunda ustalaşmış olan kişiler toplumsal ortamlarda beklenen davranışları bilir ve toplumsal göstergeleri doğru yorumlayabilirler (Goleman, 2007 ve Bacanlı, 2014: 9-10).

Sosyal Zekânın ikinci bölümü ise **sosyal beceridir**. Sosyal farkındalık sonucunda edinilen bilgilerin ötesinde, başkalarıyla etkili ve yürüyen ilişkiler kurmak anlamına gelir. Sosyal becerinin de dört ögesi vardır. **Eşzamanlılık** adını taşıyan birinci öge sözsüz düzeyde düzgün bir etkileşim kurabilmek demektir. Eşzamanlılık taraflar arasındaki uyumu ifade eder. Eşzamanlılık yeteneğinden yoksun kişiler disemik olarak adlandırılır ve bu yeteneksizliğe disemi denir. Disemi bir öğrenme yetersizliğini ifade eder. Sosyal becerinin ikinci ögesi **benlik sunumudur**. Karizma kavramıyla yakından ilişkili olan benlik sunumu, kişinin karşıdaki kişilerde istenen izlenimi sunabilmeyi içermektedir. Benlik sunumu bir miktar duyguların dışa vurulmasının denetlenmesi ve gerekirse gizlenmesini ifade eder. Bu noktada toplumlarda genellikle cinsiyet farkı bulunmaktadır. Kadınların duygularını daha çok dışa vurmaları onaylanırken ve bu dışavurumda ağırlıklı olarak korku ve üzüntüler izin verilmiş olarak yer alırken, erkeklerin öfkelerini dışa vurmalarına izin verilmektedir. Üçüncü öge olan **nüfuz** sosyal etkileşimleri etkilemek olarak tanımlanmaktadır. Dördüncü öge olan **ilgi** başkalarının gereksinimlerini önemsemeyi ve uygun biçimde davranmayı ifade eder. İlgi kişinin şefkat gösterme yeteneğini yansıtmaktadır (Goleman, 2007 ve Bacanlı, 2014:10-11).

Sosyal Zekaya Sahip Bireylerin Özellikleri arasında; yaşlılarıyla ya da farklı yaş gruplarıyla birlikte olmaktan zevk almak, diğer insanların duygularına karşı duyarlı olmak, diğer insanları konuşmalarıyla etkilemek, takım çalışmalarından, çok özel ve mükemmel ürünler ortaya çıkararak, gruplar halinde çalışmaktan zevk almak, farklı kültürler, farklı yaşam tarzları konusunda çok meraklı olmak, çok küçük yaşlarda bile toplumsal ve politik sorunlarla ilgilenebilmek, güçlü bir espri yeteneğine sahip olmak, davranışlarının sonuçlarını değerlendirebilmek, insanların her tür davranışına karşı kabul edici olmak, sözel ve bedensel dili etkili bir biçimde kullanmak, farklı ortamlara, farklı insan topluluklarına girdiklerinde kolaylıkla uyum sağlayabilmek, insanları organize etme yeteneklerine sahip olmak ve liderlik (<http://www.cocukgelisimi.gen.tr/coklu-zeka-kurami/82-sosyal-kisiler-arasi-zeka/207-kisisel-sosyal-zeka-nedir.html>, Erişim Tarihi: 06.08.2017) vasıflarını taşımak sayılabilir.

Son olarak, Sosyal Zekânın kötüye kullanılmaya da açık olduğunu belirten Goleman, özsever, makyavelci ve psikopat kişilerin şefkati dışarda bıraktıkları için **Karanlık Üçlü**'yü oluşturduklarını belirtmektedir. Bu üçlünün paylaştığı payda ise sosyal kötü niyet ve ikiyüzlülük, benmerkezlilik ve saldırganlık ile duygusal soğukluktur (Goleman, 2007).

8.3. Duygusal Zekâ Kavramı

Gardner'in ortaya koymuş olduğu Çoklu Zekâ Kuramı, Duygusal Zekâ kavramının ortaya çıkmasında önemli bir adımdır. Gardner bu bağlamda, Sosyal ve Kişisel Zekâ türlerinin Duygusal Zekâ başlığı altında değerlendirilebilecek kavramlar olduğunu belirtir.

Mayer ve Salovey (1997) ise, Duygusal Zekâyı; kişinin gerçek duygularının farkında olması, doğru algılayabilme, değerlendirme ve duyguları ifade edebilme yeteneği ile bilgiyi anlama yeteneği ile entelektüel gelişimin devamı için düzenleme yeteneği olarak tanımlarlar. Nitekim Zekâ ile ilgili yapılan araştırmalarda, insan Zekâsının sadece Bilişsel Zekâdan (IQ) ibaret olmadığı, aslında başarı için temel belirleyicinin Duygusal Zekâ olduğu belirlenmiştir.

Bilişsel Zekâ (IQ) ve Duygusal Zekâ (EQ) birbirine karşıt değil, birbirinden ayrı yetilerdir. IQ testlerinin aksine, Duygusal Zekâ puanını çıkaran bir kalem kağıt testi yoktur. Ancak, Jack Block'un karşılaştırdığı yüksek IQ'lu kişilerle, gelişmiş duygusal yetenekleri olanlar arasında aydınlatıcı nitelikte belirli farklılıklar vardır (Aktaran Koçyiğit, 2016:217-219): Yüksek IQ tipi kişiler, zihin dünyasında uzman, ancak kişisel dünyada yetersizdirler. Profiller kadın ve erkeklerde farklılık göstermektedir. Yüksek IQ'lu erkek, geniş bir entelektüel ilgi ve yetenekler dizisine sahiptir. Hırslı, üretken, istikrarlı, sebatkar ve kendi sorunlarını dert etmeyen biridir. Ayrıca eleştirci, tepeden bakan, titiz, duygularına gem vuran, cinsellik ve duygusal deneyimler konusunda tutuk, kendini açmayan, mesafeli, duygusallık açısından ise kayıtsız ve soğuktur. Buna karşılık Duygusal Zekâsı yüksek erkekler, sosyal açıdan dengeli, dışadönük ve neşeli, korkaklığa ya da derin düşünmeye yatkınlığı olmayan kişilerdir. İnsanlara ve davalara bağlanma, sorumluluk alma, etik bir görüşe sahip olma özellikleri dikkatt çeker. İlişkilerinde başkalarına karşı sevecen ve ilgilidirler. Zengin, ancak yerli yerinde bir duygusal yaşamları vardır. Kendileriyle, başkalarıyla ve yaşadıkları sosyal dünyayla barışıktırlar (Maboçoğlu, 2006:19'dan Aktaran Koçyiğit, 2016:218 ve Goleman, 2014: 75)

Yüksek IQ'lu kadınlar kendilerinden beklenen entelektüel güvene sahiptirler. Düşüncelerini akıcı bir biçimde ifade edebilir, entelektüel konulara değer verir ve bir entelektüel ve estetik ilgi alanına sahiptirler. Bu tip kadınlar aynı zamanda kendi kendilerini tahlil edebilen, kaygıya, derin düşünmeye, suçluluk duymaya yatkın, ayrıca öfkelerini açıkça belli etmekten kaçınan kişilerdir. Duygusal Zekâsı yüksek kadınlar ise, kendini ortaya koyabilen, duygularına doğrudan dile getiren, kendi kendilerine olumlu bakan, yaşamda bir anlam bulan kişilerdir. Ayrıca, erkekler gibi onlar da dışadönük, neşeli, duygularını uygun bir biçimde ifade edebilen, stresi yenebilen kimselerdir. Sosyal tavırları, yeni insanlara kolayca ulaşmalarını sağlar. Kendileriyle barışık olmaları, içtenlikli ve duygusal deneyime açık olmalarını sağlar. Saf IQ kadınlarının aksine ender olarak kaygı ya da suçluluk hisseder ya da derin düşüncelere dalarlar (Goleman, 2014: 74-75).

Ancak herkeste Bilişsel Zekâ ve Duygusal Zekânın farklı bir karışımı vardır. Bir kişide hem Duygusal hem de Bilişsel Zekâ olduğu zaman bu iki tür Zekâ birbiriyle örtüşür. Duygusal Zekâ, Bilişsel Zekâyâ bir alternatif değil, sadece bir ektir. Duygusal Zekâ insanın duygularına ne kadar hükmedebildiğini ve onları nasıl daha verimli kullanabileceğini gösterir. İnsanı insan yapan niteliklerin çoğu, Duygusal Zekâdan gelmektedir.

1995'te yayınladığı aynı adlı kitabıyla (Duygusal Zekâ EQ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?) Duygusal Zekâ kavramının yaygın olarak tanınmasını sağlayan Daniel Goleman'a göre, Duygusal Zekâ; kendimizle, başkalarıyla ve çevremizle başa çıkabilmeyi kolaylaştıran, duyguları tanıma, anlama ve etkin biçimde kullanma yeteneğidir. Gerçekten de Goleman'a göre IQ'nun yaşamdaki başarıya katkısı en fazla yüzde yirmidir; geri kalan yüzde seksenini belirleyen başka etkenler vardır.

Bir başka deyişle, Duygusal Zekâ, kendimiz ve başkalarıyla başa çıkabilmeyi kolaylaştıran duyguları tanıma, anlama ve etkin biçimde kullanma yeteneğidir, yani, başkalarının neyi istediklerini, neye ihtiyaç duyduklarını, güçlü ve zayıf yanlarını duyguları değerlendirerek anlayabilmek, stresle başa çıkabilmek ve insanların çevrelerinde görmek istedikleri gibi biri olmak için gerekli bir yetkinliktir (Baltaş, 2011:7)

Gerek özel yaşamda, gerekse iş yaşamında Duygusal Zekânın kişinin uyumunu ve etkinliğini artırdığını gösteren çok sayıda çalışma vardır. Bu çalışmalar kuşkusuz zihinsel yeteneklerin önemsiz olduğu anlamına gelmemektedir. Ancak Duygusal Zekâ yetkinlikleri, zihinsel yeteneklerin nasıl kullanıldığını belirlemekte çok önemli bir işlev üstlenmektedir. Bilişsel yeteneklerle duygusal yeterlikler arasındaki sıkı bağlantılar, duygusal ve toplumsal becerilerin bilişsel süreçlerin etkinliğini ve gelişmesini sağlamaktadır. Örneğin, Duygusal Zekâ, gerek özel gerekse iş yaşamında en temel bilişsel yetkinliklerden biri olan karar vermeyi temelden etkilemektedir.

Bu bağlamda, Duygusal yetkinlikler iş yaşamında üstün performansı sağlayan kişisel ve toplumsal yetkinliklerdir. Bu yetkinliklerin kazanılması ve geliştirilmesi, Duygusal Zekâyâ bağlıdır. Örneğin, karşınızdaki insanın ne hissettiğini fark etmek ve anlamak, iş yaşamında önemli bir yetkinlik olan **Etkileme** için gereklidir. Etkilemeyi arttıran etkenler duygulara yönelik etkililerdir. Sözelimi; kaynağın uzmanlık ve güvenilirlik taşıması, Zekâ ve ikna

edilebilirlik düzeyi, kaynak ya da taşıyıcının yararına olmayan bilgi, pekiştirme, sevgi, özdeşleşme, korku, yineleme, çift yönlü savunma, var olan tutumda çelişki yaratmak gibi etkiler. (Özerkan ve İnceoğlu 1997: 11.)

Nitekim, **empati** Duygusal Zekânın önemli bir bileşenidir hiç kuşkusuz. Her iletişim durumu, kaynakla hedefin karşılıklı bağımlılığı anlamına gelir. Bu karşılıklı bağımlılığın tanımsal ve fiziksel, etki-tepki, empati ve etkileşim gibi birbiriyle ilişkili düzeylerinden söz edilebilir. Her iletişim durumunda bu düzeyler, belli ölçüde ve biçimde bulunabilir ancak her iletişimin gerçek bir etkileşimle sonuçlanması çok sık görülmez çünkü bu durum kimi koşullara bağlıdır. Kaynakla hedef arasında empati düzeyinde bağımlılık iki ayrı görüşe göre ele alınabilir. Sözgelimi; insan başkalarını kendisine göre değerlendirir. Başka bir deyişle, karşısındakinin davranışlarını-sözlerini-iletilerini kendi aynı koşullarda nasıl davranıyorsa, düşünüyorsa, duyuyorsa öyle anlamlandırır. (Zıllıoğlu 1993: 290) Empatik yaklaşım insan ilişkilerinde en az düzeyde sorun yaşanmasını sağlar. Empatik yaklaşımı gösterebilmek ise Duygusal Zekânın kullanılmasıyla olanaklıdır.

Baltaş ve Baltas'a göre de, daha iyi insan ilişkileri için bireyin duygusal olgunluğa ulaşması gerekmektedir. **Duygusal olgunluk** bireyin kendi duygularını anlaması ve yaşam düzeyini yükseltebilecek yönde düzenlemesi, başkalarının duyguları için empati göstermesi biçiminde tanımlanmaktadır. (Baltas ve Baltas, 1997: 158)

8.4. Duygusal Zekâ Becerileri/Duygusal Zekâyı Oluşturan Yetenekler

Duygusal Zekâ becerileri kavramı başarı için önemli olan duygusal nitelikleri betimlemek için kullanılan bir kavramdır. Söz konusu nitelikler arasında empati, duyguları ifade etme ve anlama, mizacını kontrol etme, bağımsızlık, uyum sağlayabilme, beğenilme, kişilerarası sorunları çözme, sebat, sevecenlik, nezaket ve saygı sayılabilir.

Duygusal yetenek, bir meta-yetenektir; insanın ham Zekâsı dahil var olan diğer yeteneklerini ne kadar iyi kullanabileceğinin belirleyicisidir. Duygusal yetenek sahibi-kendi duygularını tanıyan ve idare edebilen, başkalarının duygularını okuyup onlarla etkili bir biçimde başa çıkabilen- kişiler, yaşamın her alanında-gerek romantik, yakın ilişkilerde, gerekse kuruluş içi politik ilişkilerde başarıyı belirleyen sözsüz kuralları kavrama becerisinde- daha avantajlı, daha üretken ve daha mutludurlar.

Duygusal Zekâ, en önemli yaşam becerilerinden biri hiç kuşkusuz, özellikle de etkili bir iletişimin kurulmasında en temel unsurdur. Bu bağlamda, Duygusal Zekânın içerdiği temel yeteneklerin insanın yaşamındaki etkilerini yadsımak da olanaklı değildir. Özbilinç/Özfarkındalık (Duyguların farkında olma, duygusal farkındalığın yüksek düzeyde olması), Duyguları yönetebilmek/ Özyönetim/ Özdenetim (Kendini değerlendirme, özgüven, kendini yönetme), motivasyon, empati ve sosyal beceriler, Goleman'ın da ifade ettiği Duygusal Zekâ becerileridir. Söz konusu beceriler, kişisel yeterlik, kendini değerlendirme, özgüven ve kendini yönetme becerileri aynı zamanda Duygusal Zekâyı oluşturan yetenekler olarak da bilinir.

Duygusal Zekâyı etkileyen etkenlerin başında kişilik gelmektedir. Kişilikle ilgili en önemli unsur ise karakterdir. Karakter, kişinin genel ahlak, görgü ve nezaket kurallarını bilmesi ve bunu toplumsal yaşam içerisinde ne derece uyguladığıyla ilintilidir. Kişisel özelliklerinin farkında olan ve karakteri oturmuş kişilerin Duygusal Zekâ kapasiteleri daha yüksektir. Bu tür kişilerin Duygusal Zekâlarının daha hızlı geliştirebildikleri ifade edilmektedir. Sosyo-kültürel yaşam içerisinde kişinin statüsü gereği üzerine düşen rolleri gerçekleştirmesinde kişiliğin etkisi yadsınamaz (Koçyiğit, 2016: 224-225).

Bu bağlamda, kişinin neyi yapabileceğini ve neyi yapamayacağı bilmesi ve sorumluluk alması gerekmektedir. Dolayısıyla, Duygusal Zekâ yeteneği gelişmiş kişiler, kişisel yeterliliklerinin farkındadır, özgüvenleri yüksektir, sorumluluk almaktan çekinmezler, yönlendirici ve çalışanlardır, kendilerini ve çalışma arkadaşlarını motive ederler ve sonuç odaklı düşünürler.

Gerçekten de duyguları doğru biçimde kullanabilmek, liderliğe giden yoldaki tüm kapıları açıyor, engelleri aşıyor, kalpleri ısıtıyor, insanı mutlu, zengin ve sağlıklı kılıyor. Her yerde bu vaat geçerli. Duygusal Zekâ her derde deva bir sihirli ilaç olarak görülüyor. (Sartorius, 1996: 9)

8.5. Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler

Geliştirilebilen Zekâ olarak tanımlanan Duygusal Zekâ, kişinin yaşantılarından etkilenmektedir. Kişi sahip olduğu özelliklerin farkında olmasıyla ancak olumsuzlukları olumluya çevirmek için yoğun çaba harcayabilir ve olumsuz özelliklerini olumlu özelliklere dönüştürebilir.

Duygusal Zekânın gelişimine katkıda bulunan etkenlerin başında **genetik/kalıtımsal etmenler** gelmektedir. Kalıtımsal olarak kişide bulunan özellikler kolay kolay değişmez ancak olumsuz mizaç özelliklerinden kişi eğitim ve deneyimler sayesinde kurtulabilir. Goleman'a göre, kalıtımsal olarak kişinin önemli özelliklerinden biri olan mizacı iyi yönde değiştirebilecek deneyimleri yaşamak, kişinin mizacına ve Duygusal Zekâsına olumlu yönde katkılar sağlar.

Aile ve sosyo-kültürel çevre bu bağlamda diğer önemli bir etmendir. Çünkü aile ortamında ve daha sonra arkadaş grubunun öncelikli olduğu sosyo-kültürel çevrede birey, çocukluk ve ergenlik dönemlerinde deneyimlemiş olduğu temel duygusal alışkanlıkları edinir. Bu durum daha sonraki yaşantılarında Duygusal Zekâ potansiyelini kullanmasını olumlu ya da olumsuz biçimde etkiler (Goleman, 2014:24). Bu bağlamda Goleman duygusal açıdan yetersiz ebeveynlik tarzlarının çocuğun Duygusal Zekâsı üzerindeki etkilerini, duyguları bütünüyle göz ardı etmek, fazlasıyla serbest bırakmak, çocuğu aşağılayıp duygularına saygı göstermemek şeklinde ifade etmektedir. Demek ki, çocuğun yetişme koşulları, aile ortamı Duygusal Zekânın gelişimindeki en önemli etkenlerden biridir hiç kuşkusuz.

Bu Bölümünde Ne Öğrendik Özeti

Duygusal Zekâ, kendini ve başkalarını anlamak, motive edebilmek, birtakım üzücü olaylar karşısında serinkanlılık gösterebilmek amaca ulaşabilmek için gayret ve sebat gösterebilmek için gerekli bir yetidir (Maboçoğlu, 2006:20'den Aktaran Koçyiğit, 2016:219). Değişim alabildiğine hızlanırken ve beklenmedik gelişmeler insandan sürekli daha üstün bilişsel yeterlilikler talep ederken, duygusal Zekâ her zamankinden daha büyük değer kazanmaktadır. Duygusal Zekâ işyerinde hem üretkenliği hem de kişi sağlığını iyileştirmek ve geliştirmek için önemli olanaklar sunmaktadır. Bugün yaygın olarak kabul gördüğü gibi IQ bir işe kabul edilmeyi, duygusal Zekâ ise o işte yükselme ölçüsünü belirlemektedir.

IQ, EQ ve kişilik hepimizin sahip olduğu özelliklerdir. Üçü birlikte nasıl düşünüp hareket ettiğimizi belirler. Birini diğerine dayalı tahmin etmek imkansızdır. İnsanlar zeki olabilirler ama duygusal olarak zeki olmayabilirler. Ayrıca her tip kişilik özelliğine sahip insanın EQ'su, IQ'su ya da her ikisi birden yüksek olabilir. Bu üçünden sadece EQ esnek ve değişime açık olanıdır. (Bradberry ve Greaves, 2017:30)

Sonuç olarak, doğru işler yapmak, zoru başarmak, diğerleriyle etkili bir iletişim kurmak, kendini tanıyan insanlar için çok kolaydır, zor olan insanın kendisini tanımasıdır. İnsan ne yazık ki kendini tanıma konusunda her zaman başarabileceğine inandığı için çaba sarfetmeyebilir. Plandan hedefe kadar, beceri ve yetenek gerektiren zihinsel ve duygusal çalışmalar yapmasının bilincinde olmadığından, kendini tanımanın lüks olduğunu ve ne işe yaradığının farkında olmadığı için kendini tanıma konusunda herhangi bir çaba sarfetmeyebilir ya da her zaman olduğu gibi sonraaya bırakabilir. Oysa kendini tanımanın formülü çok basittir, aşağıdaki soruları içtenlikle yanıtlamak cesaretini göstermek yeterlidir (Değirmenci, 2013:282):

1. Ne istiyorum?
2. Neden istiyorum?
3. Hedefim ne?
4. Ne yapıyorum?
5. Ne yapmam gerek?
6. Yaptıklarım doğru mu?
7. Neye sahip olmak istiyorum?
8. Ulaşmak istediğim şey ne?
9. Yeteneklerimin farkında mıyım?

10. Herhangi bir stratejim var mı?
11. Yapmak istediğim şeyi gerçekten istiyor muyum?
12. Yapmak istediğim konuda yetenekli miyim?
13. Ulaşmak istediklerim konusunda heyecan duyuyor muyum?
14. Sıradışı olmak istiyorum.
15. Kişisel gelişim konusunda kariyer yapmalıyım.

Uygulamalar

İki Kurt Hikâyesi

Bir büyükbaba ile torunu, köydeki evlerinin kapısının önünde oturmuş karşılarındaki muazzam manzarayı seyreliyorlarmış. Bir ara büyükbaba “İçimde uluyan iki tane turt hissediyorum. Bunlardan biri; kaba, kızgın, öfkeli, nefret ve intikam dolu, negatif ve üzgün bir kurt. Diğeri ise sevgi dolu, pozitif, nazık, şefkatli, bağışlayıcı, yardımsaver, hoşgörölü ve mutlu bir kurt. Sürekli kavga ediyorlar.”

Torun bunun üzerine sormuş: Peki, büyükbaba hangi kurt kazanacak?”

Büyükbaba buna çok anlamlı ve düşündürücü bir yanıt vermiş: (Özkan, 2015: 58)

Uygulama Soruları

Hikâyeyi gerekçelerinizi açıklayarak tamamlayınız.

BÖLÜM SORULARI
AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK
İŞARETLEYİNİZ

- 1) Duygusal Zekâ kavramı ilk olarak 1990'da Goleman tarafından yayımlanan bir makalede kullanılmıştır.
- 2) Tutum, insanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve bütün bunlardan bir sonuç çıkarma yeteneğidir.
- 3) Yaratıcı Zekâ (CQ), kendimiz ve başkalarıyla başa çıkabilmeyi kolaylaştıran duyguları tanıma, anlama ve etkin biçimde kullanma yeteneğidir, yani, başkalarının neyi istediklerini, neye ihtiyaç duyduklarını, güçlü ve zayıf yanlarını duyguları değerlendirerek anlayabilmek, stresle başa çıkabilmek ve insanların çevrelerinde görmek istedikleri gibi biri olmak için gerekli bir yetkinliktir.
- 4) Sempatî Duygusal Zekâ Becerileri kapsamında yer almaz.
- 5) Gardner'e göre, Sosyal/Kişilerarası Zekâ sahibi olan bireyler, özgüveni, özbilinci, öz farkındalığı, öz motivasyonu yüksek bireylerdir. Güçlü ve zayıf yönlerini bilirler. Öz motivasyonları yüksek olduğu için kendilerini İyi yönlendirebilirler.

YANITLAR:

- 1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: PETER SALOVEY VE JOHN MAYER
- 2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: ZEKÂ
- 3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: DUYGUSAL ZEKÂ (EQ)
- 4) DOĞRU
- 5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KİŞİSEL ZEKÂ

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

1) Gardner, ...sı yüksek olan kişilerin sözel iletişimlerinin iyi olduğunu, okumayı, yazmayı ve konuşmayı seven ve dışadönük bireyler olduğunu ifade eder.”
tümcesindeki boşluğa aşağıdaki seçeneklerden hangisi gelmelidir?

- a) Sözel/Dilsel Zekâ/Dilbilimsel Zekâ
- b) Mantıki/Matematiksel Zekâ
- c) Görsel/Uzamsal Zekâ/Uzay İlişkileri Zekâ
- d) Bedensel/Kinestetik Zekâ
- e) Müziksel Zekâ

2) Goleman’a göre ise Sosyal Zekâ iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm sosyal farkındalık, ikinci bölüm ise sosyal beceridir. Bu bağlamda, aşağıdaki seçeneklerden hangisi sosyal becerinin ögesi değildir?

- a) Eşzamanlılık
- b) Benlik sunumu
- c) Nüfuz
- d) İlgi
- e) Empati

3) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi Sosyal Zekâyâ sahip bireylerin özellikleri arasında sayılamaz?

- a) Yaşıtlarıyla ya da farklı yaş gruplarıyla birlikte olmaktan zevk almak
- b) Diğer insanların duygularına karşı duyarsız kalmak
- c) Diğer insanları konuşmalarıyla etkilemek
- d) Takım çalışmalarından, çok özel ve mükemmel ürünler ortaya çıkararak, gruplar halinde çalışmaktan zevk almak
- e) Farklı kültürler, farklı yaşam tarzları konusunda çok meraklı olmak

4) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi geniş bir entelektüel ilgi ve yetenekler dizisine sahip Yüksek IQ'lu Erkeklerin özelliklerinden biri değildir?

- a) Hırslı
- b) İstikrarlı
- c) Kendi sorunlarını dert etmeyen
- d) Tepeden bakmayan
- e) Duygularına gem vuran

5) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi kendilerinden beklenen entelektüel güvene sahip Yüksek IQ'lu Kadınların özelliklerinden biri değildir?

- a) Düşüncelerini akıcı bir biçimde ifade edebilen
- b) Entelektüel konulara değer veren
- c) Kendi kendilerini tahlil edebilen
- d) Suçluluk duymaya yatkın
- e) Öfkelerini açıkca belli etmekten kaçınan

YANITLAR: 1)a, 2)e, 3)b, 4)d, 5)d

Yararlanılan Kaynaklar

- ARIKAN, Münir, **Aile Zekâsı** (FQ), Ankara, Hayat Yayın Grubu, 2015, 16.Baskı.
- BACANLI, Hasan, **Sosyal Beceri Eğitimi**, Ankara, Pegem Akademi, 2014, 5.Baskı.
- BALTAŞ, Acar ve BALTAŞ, Zuhâl, **Stres Ve Başa Çıkma Yolları**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 1997.
- BALTAŞ, Zunal, **Duygusal Zekâ**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 2011, 4. Basım.
- BOWELL, Richard A., **7 Adımda Ruhsal Zekâ (SQ)**, İstanbul, Hayat Yayınları, 2007, Çev.Merve Gün, Yücel Aşıkoğlu.
- BRADBERRY, Travis ve GREAVES, Jean, **Duygusal Zekâ 2.0**, İstanbul, Sola Yayınları, Çev: Azmi Ulaş, 2017.
- DEĞİRMENCİ, Can Hikmet, **Stres Empati Özgüven**, İstanbul, Neden Kitap Yayıncılık, 2013.
- DOĞAN, Abdullah, **Yapay Zekâ**, İstanbul, Kariyer Yayıncılık, 2002.
- EKMAN, Paul, **Yalan Söylediğimi Nasıl Anladın?!**, İstanbul, Okuyan Us Yayınları, 2012, Çev.Erdem İlgi Akter.
- GARDNER, Howard, **Zihin Çerçevesi**, İstanbul, Alfa Yayınları, 2010, 2. Basım, Çev. Ebru Kılıç.
- GOLEMAN, Daniel, **Duygusal Zeka**, İstanbul Varlık Yayınları, 2014, 39.Baskı, Çev. Banu Seçkin Yüksel.
- GOLEMAN, Daniel, **Ekolojik Zeka**, İstanbul, Optimist Yayınları, 2010, Çev. Seda Toksoy.
- GOLEMAN, Daniel, **Sosyal Zeka İnsan İlişkilerinin Yeni Bilimi**, İstanbul, Varlık Yayınları, 2007, Çev. Osman Tekin Deniztekin.
- KOCH, Marianne, **Beden Zekâsı**, Ankara, Arkadaş Yayınevi, 2005, Çev. Akın Kanat.
- Koçyiğit Murat, **Etkili İletişim Ve Duygusal Zekâ**, Konya, Eğitim Yayınevi, 2016.
- ÖZERKAN, Şengül ve İNCEOĞLU, Yasemin, **İletişimde Etkileme Süreci**, İstanbul, Pan Yayıncılık, 1997.
- ÖZKAN, Zülfikar **Duygusal İletişim**, Ankara, Hayat Yayın Grubu, 2015.
- RECA, Ö.Faruk, **Başarı Zekâsı**, Ankara, Tutku Yayınevi, 2014.
- ROWE, Alan J, **Yaratıcı Zekâ**, İstanbul, Prestij Yayınları, 2004, Çev.Şule Gülmen.

SARTORIUS, Mariela, **Kadınlarda Duygusal Zekâ**, İstanbul, Varlık Yayınları, 1996, Çev. Şebnem Can Erendor.

SEELIG, Tina, **Herkes İçin Yaratıcı Zekâ (CQ)**, İstanbul, Kuraldışı Yayıncılık, 2013, Çev. Ahmet Pekiner.

ŞEKER, Şadi Evren, **İş Zekâsı Ve Veri Madenciliği**, İstanbul, Cinius Yayınları, 2013.

WIGGLESWORTH, Cindy, **Spiritüel Zekâ**, İstanbul, Kuraldışı Yayıncılık, 2012, Çev. Seda Toksoy.

YAYLAMAZ, Selahattin, **Okuma Zekâsı (RIQ)**, İstanbul, Hayat Yayınları, 2014, 15. Baskı.

YILMAZ, Abdullah, **Dil Zekâsı (LQ)**, Ankara, Tutku Yayınevi, 2016, 6.Basım.

ZILLIOĞLU, Merih, **İletişim Nedir?**, İstanbul, Cem Yayınevi, 2010, 4.Basım.

9. SÖZSÜZ İLETİŞİM BECERİLERİ

Bölüm Yazarı

Prof. Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

9.1. Sözsüz İletişim Kavramı

9.2. Sözsüz İletişimin İşlevleri

9.3. Sözsüz İletişimin Kapsam ve Sınırlılıkları

9.4. Sözsüz İletişimin İlk Profesyoneli

9.5. Sözsüz İletişiminin Temel Özellikleri

9.6. Sözsüz İletişimin Kanalları

9.7. Dil Ötesi Bir İletişim Biçimi: Susma

9.7.1.Susma Türleri

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) Paul Ekman'ın “Ottello Sendromu” kavramını araştırınız.
- 2) “Göbek Deliği Kuralı” nedir? Araştırınız.
- 3) “SBS (Sor, Bekle, Sor) Formülü Nedir? Araştırınız.
- 4) Sözsüz iletişimin etkili iletişimdeki önemini tartışınız.
- 5) Beş beden dili göstergesi seçiniz ve bu göstergelerin farklı kültürlerde hangi anlamlara geldiğini araştırınız.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Sözsüz iletişim kavramı Sözsüz iletişimin işlevleri Sözsüz iletişimin temel özellikleri Sözsüz iletişimin kapsam ve sınırlılıkları Sözsüz iletişim kanalları Dil ötesi bir iletişim biçimi: Susma	Sözsüz iletişim, işlevleri, temel özellikleri, kapsam ve sınırlılıkları ve kanalları hakkında bilgi sahibi olur. Dil ötesi bir iletişim biçimi olan Susma olgusunu kavrar.	Literatür ve gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

Sözsüz İletişim: Konuşmayı desteklemek üzere yapılan beden ve yüz hareketleriyle konuşmanın gerçekleşmediği ya da sözün anlaşılmasının güçleştiği ortamlarda beden hareketleri ve yüz hareketleriyle duygu ve düşünceleri anlatma becerisi.

Beden Dili: Bedenin duruşu, jestler, mimikler, yüz ifadeleri ve göz hareketlerinden oluşan zihinsel ve fiziksel faaliyetlerle desteklenen sözel olmayan iletişim şekli.

Susma: Sözsüz iletişim bağlamında, para-linguistik kapsamında incelenen sesli iletişimin sessiz yönünü oluşturan bir olgudur.

Sesli iletişim: Duyulabilen, konuşmayla ortaya çıkan ve dilden bağımsız olan ancak dille yakından ilgili olgular (vurgular ve konuşmalar) ve bağımsız ifadeler (sesli gülmek, içini çekmek ya da susma davranışı) üzerinde durur.

Sessiz iletişim: Sözsüz iletişimin görsel yönüdür, yani gözün gördüğü beden hareketlerini kapsar ve çoğu kez beden dili ya da vücut dili olarak da adlandırılır.

Nesnel iletişim: Zihinlerdeki izlenimleri tamamlayan unsurlar (Kıyafet, seçilen renkler, kullanılan aksesuarlar, kişinin çekicilik düzeyi, tercih edilen kokular, zamanı kullanma ve algılama biçimi gibi konular) sözsüz iletişimin nesnel yönü kapsamında incelenir.

Giriş

Sözsüz iletişime ilişkin yapılması en zor işlerden olan tanımlamayı ve tarihsel gelişimi geçtikten sonra şimdi de sözsüz iletişimin iletişim biçimleri arasında “iletişimin ilk adımı” olarak görülmesinin nedenlerinin ve sözel iletişimle olan “ilginç” ilişkisinin ele alınmasına sıra gelir. Sözlü ve sözsüz iletişim, kişilerarası iletişimin olmazsa olmaz, en temel unsurlarıdır ve bu durumun temelinde, her iki iletişim biçiminin de kendimizi ifade etmemizi sağlayan iletişimsel araçlar olmaları yatar. Duygu ve düşünceler ifade edilirken sıklıkla her ikisi birlikte, el ele, iç içe geçmiş bir biçimde kullanılır. Bir başka ifade edişle, çoğu zaman her iki iletişim kanalını birden, birbirlerini destekler ya da bazı durumlarda birbirleri ile çelişir biçimde kullanma yolundan gidilir, duygular ve tutumlar karşımızdaki kişi/kişilere aktarılır, ilişki kurulur, sürdürülür, düzenlenir ya da sonlandırılır. İçinde bulunulan koşullar, hissedilenler, düşünceler, ilişki kurulan kişinin iletişim tarzı ve iletişim biçimi gibi özellikleri, iletişim içinde olunan kişi/kişilere özel mi yoksa sözsüz kanallardan mı daha etkin bir biçimde ulaşılabileceğini belirler. Örneğin, yakın bir arkadaşın bizim hakkımızda daha açıklamada bulunmasını önlemek ve “bildiklerini söylememesi, artık bu noktada susması” için gereken mesajı beden dilimizle anlatmayı (işaret parmağınız dudaklarımızda, gözleriniz açılmış, kaşlarınız yukarı kalkmış) tercih edebilir, onun bizi nasıl olsa çok iyi tanıdığını düşünerek, konuşmadan kendimizi ifade etme yoluna gidebiliriz.

Bir başka durumda ise, iş yerinde daha resmi bir ilişki içinde olduğumuz arkadaşımıza kızdığımızda duyduğumuz içsel rahatsızlığı sözel yollarla dile getirme yolunu seçebiliriz (tabii bu arada hissedilen hoşnutsuzluk yüzümüzden de okunur). Sonuç olarak; içinde bulunulan çevresel koşullar, üstlenilen roller, bireyin bilişsel ve duygusal dünyası ve içinde yetiştirdiği kültür onun hangi iletişim biçimini daha yoğun bir biçimde tercih edeceğini belirler, belirleyemediği durumlarda da izlenebilecek bir yön çizer. Buradan hareketle sözel ve sözsüz iletişim arasındaki bazen tutkulu, bazen neşeli ve bazen de yanlış anlaşılmalara yol açan bir “dans” insanların yaşantısını kuşatır. İletişim türü nasıl olursa olsun (kişilerarası, örgütsel, grup içi vb.) ilişkilerin sürdürülmesinde karşılaşılan “ateşli” tango’dan, “mağrur” zeybeğe, “asil” Viyana valsinden, “eğlenceli” hula dansına değişen ilişki biçimlerini özetlersek:

- Sözel ve sözsüz iletişim becerileri çoğu zaman karşımıza “el ele” çıkar
- Sözel ve sözsüz iletişim becerileri kişisel imaj üzerinde oldukça etkilidir
- İletişimlerde tepki (geribildirim) verilirken sözel mesajların yanında sözsüz mesajlar da kullanılır
- Sözel beceriler daha çok fikirlerle, sözsüz beceriler ise daha çok duygularla ilintilidir
- Sözel ve sözsüz beceriler, konuşmanın akışının belirlenmesine destek olur

- Sözel ve sözsüz iletişim becerileri “zor durumlarda” birbirlerine arka çıkar
- Sözel ve sözsüz iletişim becerileri arasındaki ilişkinin dört boyutu vardır (Sözel ve sözsüz iletişim arasındaki birbirinin yerine geçme ilişkisi; Sözel ve sözsüz iletişim arasındaki destekleme ilişkisi; Sözel ve sözsüz iletişim arasındaki vurgulama ilişkisi ve Sözel ve sözsüz iletişim arasındaki çatışma ilişkisi)
- Sözel ve sözsüz iletişim mesajları kültürden kültüre farklılık gösterir
- Sözsüz mesajlar anlamlandırılırken içinde bulunulan ortamın özellikleri göz ardı edilmemelidir
- Her iki iletişim biçimini başarılı bir biçimde sürdürmek zor olsa da, sözsüz olan kıyasla biraz daha zordur.

Bu bağlamda, iletişim kurabilmek kazanılmış bir davranış ve becerinin ürünüdür. İletişim becerisi, olaylara farklı açılardan bakabilme esnekliği gerektirir. Tek açıya bağlanıp kalma, yani “Açı Sadakati”, iletişim becerisini, iletişimsizlik becerisine dönüştüren bir durumdur.

İletişim becerisi, kişiden, karşı karşıya kaldığı olayla ilgili, olası bakış açılarını ve tanımlamaları araştırmayı, soruşturmayı ve bütünleştirmeyi içerir. Bu beceriyi kazanmış kişi, kendisine yöneltilen bir uyarı, eleştiri ya da şikâyet karşısında, tek açı yerine çok açıdan anlam verme yeteneğine sahip olan kişidir (Özer 2002: 65).

Bu bağlamda, etkili iletişim düzeyinde kişinin sahip olması gereken en önemli becerilerden biri de hiç kuşkusuz sözsüz iletişim becerisidir. Sözsüz iletişim repertuarını açıklayabilmek, alt dallarının neler olduğunu belirleyebilmek için ise, iki temel yaklaşımı benimsemek olanaklıdır. Söz konusu yaklaşımlardan ilki; sözsüz iletişimi kendi içinde üçe ayırarak incelemeyi uygun gören, Otto Schober tarafından yapılmış olan ayırmadır ve bu ayrıma göre sözsüz iletişim kendi içinde **sessiz**, **sesli** ve **nesnel** olmak üzere üç alt dala ayrılmaktadır. (Schober, 1995: 30):

Sessiz İletişim (Beden Dili): Sözsüz iletişimin görsel yönüdür, yani gözün gördüğü beden hareketlerini kapsar ve çoğu kez beden dili ya da vücut dili olarak da adlandırılır.

Sesli İletişim: Duyulabilen, konuşmayla ortaya çıkan ve dilden bağımsız olan ancak dille yakından ilgili olgular (vurgular ve konuşmalar) ve bağımsız ifadeler (sesli gülmek, içini çekmek ya da susma davranışı) üzerinde durur.

Nesnel İletişim: Zihinlerdeki izlenimleri tamamlayan unsurlar (kıyafet, seçilen renkler, kullanılan aksesuarlar, kişinin çekicilik düzeyi, tercih edilen kokular, zamanı kullanma ve algılama biçimi gibi konular) sözsüz iletişimin nesnel yönü kapsamında incelenir.

İkinci gruplandırma ise, sözsüz iletişimde kullanılan kanalları temel olarak yapılandırır. Diğer iletişim biçimlerinde olduğu gibi, sözsüz iletişimde de mesajlar çok farklı ve çeşitli kanallardan geçerek alıcısına/hedefine/muhatabına ulaşır. **Sözsüz iletişim kanalları** birçok farklı şekilde tanımlanabilir, ancak benimsenmiş en genel ve yaygın tanımlama şekli; beden dili (kinezik), vokal unsurlar (paralinguistik/dil ötesi iletişim/yarı dilsel kanallar), kişiler arasında tutulan mesafe ve mekan kullanımı (proksemi-uzamsal iletişim), dokunarak iletişim (haptik), zaman kullanımı (kroksemi), müzik, renk, koku ve tatların kullanımı (estetik), vücut şekli ve boyutu, ten rengi gibi (fiziksel görünüş) ve kıyafetler, makyaj, gözlük, mücevherat kullanımı gibi (genel görünüş) biçimindedir.

9.1. Sözsüz İletişim Kavramı

Alanyazında sözsüz iletişim üzerine yapılan birçok tanım bulunmaktadır. Ancak hepsinin ortak yönü, beden hareketlerinin iletişim aracı ya da iletişimin yardımcıları olarak kullanılmasıdır. Ayrıca, bu tanımlarda sözsüz iletişimin sözle birlikte, sözün yerini alması ya da tamamen sözden bağımsız olması benimsenmektedir. Bu bağlamda, konuşmayı desteklemek üzere yapılan beden ve yüz hareketleriyle konuşmanın gerçekleşmediği ya da sözün anlaşılmasının güçleştiği ortamlarda beden hareketleri ve yüz hareketleriyle duygu ve düşünceleri anlatmak becerisine sözsüz iletişim adı verilmektedir (Yalçın ve Adiller, 2016: 232).

Yine Yalçın ve Adiller'e göre (2016: 233) sözlü iletişim ile sözsüz iletişim, tek başlarına ya da birlikte mesajın tamamlayıcılarıdır. Tek başına bir anlatım biçimi olduğu zaman amblem ve resimleme gibi mesajı taşıyan hareketler dışında kullanılmaz. Sözsüz iletişimin kendi başına bir anlatı aracı olarak kullanıldığı alanlardan biri pandomim sanatı, diğer ise işitme engelliler abecesi olarak kullanılan beden hareketleridir. Ancak hiçbir yerde ya da hiçbir biçimde tamamen sözün yerine geçen bir iletişim biçimi olamaz. Zaman zaman mesajın iletiminde sözden daha etkili olduğu yolunda öne sürülen düşünceler varsa da bazı durumlar dışında hiçbir biçimde sözün yarattığı boşluğu doldurma gücüne sahip değildir.

9.2. Sözsüz İletişimin İşlevleri

Kişilerarası etkili iletişimde tarafların beklentilerinin iletişimin biçimlenmesinde ve gelişiminde önemli bir rol oynadığı yadsınamaz bir gerçektir. Beklentilerin uyumu ve bu uyumu sağlamaya çalışma ya da çalışmama ilişkin doğasını önemli ölçüde etkiler. Örneğin birisinin beklenenden fazla göz süzmesi, beklenenden fazla ilgi göstermesi, hemen diğerinde “neden” sorusuyla başlayan değerlendirmeleri ortaya çıkarır. Bu değerlendirmede o an ve gelecekle ilgili potansiyel zarar ve yarar hesapları vardır. Bu bağlamda, sözsüz iletişimin özellikle sosyal ilişkiler çerçevesinde yaşanan etkili iletişim sürecinde birçok işlevi bulunmaktadır (Yalçın ve Adiller, 2016: 254-257 ve Çiftpınar, 2011: 63-64):

Kimlik tanımlama işlevi: Sözsüz iletişim kişiyi giysileri, yedikleri, içtikleri gibi şeylerle yani kullanım ve tüketimleriyle ya da ses tonu, bedeninin duruşu, araya koyduğu mesafe gibi özelliklerle değerlendirme işlevine sahiptir.

Duygusal işlevi: Sözcükler genelde içerik bilgisi taşırlar; sözsüz iletişim ise kişinin duygusal tepkilerini de dışa vurur. Sözsüz iletişim, bir bakışı, bir dokunuşu, içten gelen bir sevgiyi ya da hayranlık duygusunu daha güçlü biçimde dile getirebilir. Ancak sözsüz iletişim sadece duygu boyutunu ifade etmez; bilgi aktarımı, yönlendirme, açıklama gibi birçok işlevi de yerine getirebilir.

Düzenleme işlevi: Sözsüz iletişim, örneğin yanıt verme, onaylama, kabul, red gibi anlamlara gelen dokunma, baş sallama, bakış, el hareketleri kullanılarak karşılıklı konuşmanın düzenlenmesine yardım eder. Bunlar iletişim sırasında bir tür ‘trafik işareti’ görevini görürler.

Böylece sözsüz iletişim paylaşılan sözsüz göstergeler yoluyla iletişimin akışında düzenleyici rol oynar. Bu bağlamda, sözsüz iletişim ilişkileri düzenleme, başlatma ve bitirme işlevine de sahiptir. Aynı zamanda sosyal ortamı düzenleme amaçlı da kullanılabilir.

Resmetme ve pekiştirme işlevi: Sözsüz iletiler sözlü sözcüklere eşlik eder ve vurguyu pekiştirir. Sözü pekiştirme ya da dikkat çekerek vurgulamayı sağlar (Elle, kaçan balığın büyüklüğünü gösterme gibi). Pekiştirme işlevi sadece kişinin duygularını değil düşüncelerini, bilgi ve değerlendirmelerini de sözlü iletişime katarak güçlü bir biçimde destekler.

Sözsüz iletişimin yok sayma ya da sözün yerini alma işlevi: Sözsüz iletişimde kimi hareketler örneğin, yaygın bir biçimde ikili ilişkilerde insanın karşısındaki kişinin düşüncelerini benimsemediğini belli etmek için de kullanılabilir.

9.3. Sözsüz İletişimin Kapsam ve Sınırlılıkları

Hiç dikkat ettiniz mi? diyor Kan, Etkili İletişim adlı yapıtında, gerçekten de birisiyle iletişimde bulunduğumuz zaman, mesajı oluşturan, yalnızca öteki kişiye göndermek için seçtiğimiz sözcükler değil. Aynı zamanda ne tip bir kişi olduğumuzla ilgili olarak, gözlerimizle, yüz ifademizle, beden hareketlerimizle, ses tonumuzla, şiddetimiz ve yoğunluğumuzla, mesajımızdaki kararlılığımız, espri anlayışımız ve diğer birçok etmenle işaretler gönderiyoruz. Dinleyici kişi bizden gelen sembollerle dolup taşıyor. İnsanlara ilişkin yaptığımız herşey, neyi temsil ettiğimiz ve mesajımızın ne olduğuyla ilgili olarak, o kişilerin yargıda bulunmalarına yol açar. “Mesaj Sizsiniz anlayışı, insanın kendini yürüyen, konuşan bir mesaj olarak tanımladıkça, önemli noktayı kaçıracağı gerçeğine varır.” (Kan, 2017: 62) Sözsüz iletişim insan davranışlarının, iletişiminin ve gereksinimlerinin en doğal ve en yaygın unsurları arasında yer alır. Bu yüzden karmaşık bir süreçtir. Ayrıca, sözsüz iletişim becerisinin gelişimi yaşla sınırlılık gösterir. İnsan yaşlandıkça sözsüz iletişim becerileri gelişmekte ve çeşitlenmektedir. Sözgelimi, çocukların fiziksel tepkileri ile gençlerin fiziksel tepkileri arasında farklılıklar vardır. Başarılı insanların daha az başarılı insanlara göre sözsüz iletişim becerileri daha çok gelişmiştir.

Sözsüz iletişim duygu ve niyetler hakkında bilgi verir. Etkileşimleri düzenlemekte, içtenlik ifade etmek için, egemenlik ve denetim oluşturmak için ya da amaca ulaşmayı kolaylaştırmak için de kullanılabilir.

9.4. Sözsüz İletişimin İlk Profesyoneli

Sözsüz iletişim, konuşulan dilin dışında, jestler, mimikler ya da diğer dilsel olmayan göstergeler aracılığıyla ifade edilen iletişim biçimlerini kapsar. Bu iletişim, iletişim yokluğunu olanaksızlaştırma, duygu ve coşkuları yetkin biçimde dile getirme, bireyler arası ilişkileri tanımlama ve belirlemede güvenilir iletiler sağlamada önemlidir.

İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin, yalnız söylediklerini değil, yüz, el, kol ve bedeniyle yaptıklarını da “duyar”; Çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedenin duruş tarzı, sesin tonu gibi sözsüz mesajlar kullanılarak da etkili bir iletişim kurulması kimi durumlarda olanaklıdır.

Kimi zaman insanların duygularını anlamak gerçekten zordur. Kendilerine sorulamaz, çünkü insanlar ne hissettiklerini çoğunlukla söylemek istemezler; söylemek isteseler bile çoğu kez, duygularını kendileri de pek bilmezler. Bu kişilerin kafalarının içine girip ne hissettikleri öğrenilemeyeceğine göre, yüz ifadelerine, beden dili göstergelerine bakılarak, o anda nasıl bir duygulanım içinde oldukları anlamaya çalışılabilir.

Sözsüz iletişim toplumsal yaşamda insanın kazandığı ve kendine mal ettiği kişilik özelliklerini ve diğer insanlara ifade tarzını anlatır. Bu anlatmada değerlendirmeler ve değerlendirilmeler vardır. Bunları yaparken kişi kişilik özellikleri ve ifadesel tarzıyla kendini ve diğerlerini kendine yönlendirir, alıştıır; kendini ve diğerlerini kontrol eder; diğerlerinin hareketlerine dikkat eder. Böylece kendini ilişki bağlamına ayarlar. Böylece, amaç gerçekleştirme, imaj koruma ve ilişki yürütmeyi sağlar. Bu bağlamda, sözsüz iletişim hem kişilerarası hem de kişinin kendisiyle olan iletişimde yer alır.

Gerçekten de kişilerarası iletişimde, kişilerin birbirlerini gördüğü ya da en azından birinin diğerini gördüğü iletişimde sözsüz mesajlar sürekli olarak vardır. Ancak bu durum o mesajın alınıp anlamlandırıldığı anlamına gelmez.

Ne ilginçtir ki kayıtlara geçen ilk sözsüz iletişim profesyoneli insan değildir.

Akıllı Hans adındaki bir at her türlü matematik hesabını yapabiliyordu. Hans, 1900’lü yılların başlarında Almanya’da yaşayan ve ülke içi tünellere çıkarak her gittiği yerde gösteriler yapan bir attı. İzleyicilerin sorduğu her matematik sorusuna ayağını yere vurarak yanıt veriyordu. Bir buçuk yıl boyunca izleyiciler işin içinden çıkamadı ve bunda bir hile olduğuna inandılar. Gösteri koşulları giderek ağırlaşmasına rağmen Hans’ın tek bir soruyu bile yanıtsız bıraktığı görülmedi. 18 aylık bir başarıdan sonra bir gün Hans, ilk kez bir soruyu bilemedi. Görüş alanı dışında kalan biri tarafından yöneltilen ve eğiticisinden gizlenen bir soruyu bilemedi. Gösteri yaşamı boyunca Akıllı Hans ilk kez aklını kullanamamıştı. Nedeni mi? Çünkü Hans ayağını vururken belli bir noktada durursa ödüllendirileceğini öğrenmişti. Hans aslında bir psikoloğun belli bir dürtüye tepki gösteren faresinden başka bir şey değildi. Hans’ın tepki gösterdiği, dürtü eğiticisinin yüzündeki gerginlikti. Eğiticisinin yüzündeki gerginlik kaybolduğunda ayağını yere vurmaya keserse ki bu şekilde istenilen yanıtı vermiş oluyordu, ödüllendirildiğini anlamıştı. Yüzünü görmediği biri tarafından sorulan ve eğiticisinin de yanıtını bilmediği soruda, kendisine ödül kazandıracak yüz ifadesinden yoksun kalıyordu. Çünkü bu durumda kendisine ipucu olabilecek yüz ifadesini bulamıyordu. Bu akıllı atın meslek sırrı sözsüz iletişimdi. (Çiftpınar, 2011: 60)



Akıllı Hans ve Eğiticisi

9.5. Sözsüz İletişiminin Temel Özellikleri

Işık'a göre (2011: 44) “İletişimin kara kutusu” olarak da adlandırılan beden dili/sözsüz iletişimde her hareket, kendine göre bir anlam ifade ettiğinden kara kutuyu çözümleyerek ne tür hareketin hangi anlama geldiğini bilen bireyler, iletişim becerileri sayesinde sosyal ilişkilerde hep bir adım öne çıkmaktadırlar. Beden dili kodlarını iyi bilen bir kişi, yüz ve bedenini kullanarak konuşma sırasında akıcılığı yakalamaya çalışırken, karşıdaki kişi ya da kişilerin yüz ve beden ifadelerine bakarak konuşmasının ne oranda algılandığını anlayabilmektedir. Beden dili hem konuşan hem de dinleyen için son derece önemli bir etmendir.

Bu bağlamda, “iç dünyamızın eldiveni” olan beden dilinin bir başka anlatımla sözsüz iletişimin temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

Sözsüz iletişim etkilidir: İnsan mesajlarının büyük bir bölümünü sözsüz iletişim yoluyla iletir. İnsan hem kendi mesajlarını vermek hem de başkalarının mesajlarını almak için sözsüz iletişimden daha çok yararlanır. Kimi zaman bir bakış, bir duruş ve bir dokunuş konuşmaktan çok daha etkili olabilir. Bir resmin, binlerce sözcüğün anlatamadığı özellikleri anlattığı gibi, bir bakış, bir duruş, bir dokunuş binlerce sözcüğün anlatamadığı duyguları anlatabilir. Bu nedenle sözsüz iletişimin sözlü iletişime göre daha etkili olduğu ve sıkça kullanıldığı görüşü yaygındır.

İletişim kurmamak olanaklı değildir: Sözlü iletişimde duygu ve düşünceler konuşarak ifade edilir. Çünkü konuşmadan duygu ve düşünceleri ifade etmek olanaklı olmayabilir kimi durumlarda. Yine de sözsüz iletişimde insanın her davranışı bir mesaj yüklüdür. Yorulmuş ya da mutsuz bir insanın davranışı hemen anlaşılır. İki kişinin birbirine bakışından, yan yana oturmuş iki kişinin davranışlarından aralarındaki ilişki anlaşılabilir ya da bu ilişkinin niteliği yorumlanabilir. Bu bağlamda yapılan her hareket, oturma biçimi, kullanılan alan, renkler ve nesneler ve giysiler birer mesaj aktarıcısı olarak kabul edilebilir.

Sözsüz iletişim duyguları belirtir: İnsanlar konuşarak duygularından çok düşüncelerini anlatırlar. Ancak sözsüz iletişimle düşünceden çok duygular anlatılır. Kızgın,

yorgun ve mutsuz biri konuşmadan hemen anlaşılabilir. Çünkü kişinin birçok davranışı onun duygularını yansıtır. Kişi bunları ne kadar gizlemeye çalışırsa çalışsın beden dili bunları hemen açığa çıkarabilir.

Farklı anlamda iletişim sağlar: Kimi durumlarda sözlü ve sözsüz iletişim farklı hatta zıt anlamlar içeren mesajlar verebilir. Herhangi bir nedenle kızmış birinin bağıra bağıra ‘Kızmadım’ demesi buna bir örnektir. Sözle kızmadığını ifade eden birinin ses tonu, el kol hareketleri, yüz ifadeleri kızdığını gösterebilir. Böyle durumlarda sözlü ve sözsüz iletişim iki farklı mesaj iletir. Genel bir kanı beden diliyle verilen mesajların sözlü iletişime oranla daha etkili ve güvenilir olduğu yönündedir.

Sözsüz iletişim belirsizdir: Kimi mesajları anlamlandırmak zor hatta olanaksızdır. Örneğin, beraber oturan eşlerden ya da arkadaşlardan birinin mutsuz olmasının nedenini beden diliyle anlamak olanaklı değildir. Çünkü bu mutsuzluk, yorgunluk, hastalık, kızgınlık gibi nedenlerden kaynaklanabilir. Beden dili kişinin mutsuzluğunu gösterir ancak bunun nedenlerini anlamak için yine sözlü ya da yazılı iletişime gereksinim duyulur. Ayrıca bireysel ve ekinel farklılıklar sözsüz iletişimdeki belirsizliği arttırabilir. Bireyin sözel olmayan davranışlarını doğru anlamak, yorumlamak ve değerlendirmek için tüm iletişim kanallarını kullanmak gereklidir.

Kısaca özetlemek gerekirse; Sözsüz iletişim;

- İletişimin yokluğunu olanaksız kılabilir.
- Duygu ve coşkuları yetkin biçimde dile getirmeyi sağlayabilir.
- Kişiler arasındaki ilişkileri tanımlar ve belirler.
- Sözlü iletişimin içeriği hakkında bilgi verir.
- Güvenilir iletiler sağlayabilir.
- Kültüre göre biçimlenir.

Sözsüz iletişimin özellikleri bağlamında son olarak, sözsüz iletişim göstergelerinin hem toplumdan topluma, hem kültürden kültüre hem de Sercan Çepni tarafından hazırlanan aşağıdaki tablolarda görselleştirildiği gibi cinsiyetler arası farklı anlamlara büründüğü görülebilir:

Erkeklerle Karşılaştırıldığında KADINLAR	Kadınlarla Karşılaştırıldığında ERKEKLER
Yüz ve beden hareketleri genellikle yaklaşılabirlik, arkadaşlık işaretidir.	Yüz ve vücut hareketleri daha çok kontrol ve çekince gösterme eğilimindedir.
Daha az ve daha sınırlandırılmış vücut hareketleri kullanırlar.	Daha çok vücut hareketi kullanırlar.
Toplumsal kurallara bağlı olarak mutsuz oldukları durumlarda bile kadınlar daha ifadeyi olmak adına gülümser.	Toplumsal kuralların duygusal olarak yansız kalmayı gerektirdiği yerlerde gülümseyerek daha az duygu belli ederler.
Gülümstedikleri durumlarda daha fazla sözlerinin kesilmesi söz konusudur.	Gülümseyen konuşmacıların sözlerini kesme eğilimi gösterirler.
Kime daha çok gülümserlerse o denli çekici olarak algılanırlar.	Olması gerektiği kadar yüz ifadesi göndermez veya almazlar.
İleti almak ve yollamakta daha çok yüz ifadesi kullanırlar.	Vücut duruşları daha rahattır.
Başlarını ve vücutlarını yanlara daha çok eğerler.	Başlarını çok sallarlar.

Bakış-Göz Teması Farklılıkları

Erkeklerle Karşılaştırıldığında KADINLAR	Kadınlarla Karşılaştırıldığında ERKEKLER
Nadiren gözlerini karşılarındakine doğrudan dikerler.	Güçleri veya konumları bağlamında mücadeleye çağırarak, meydan okumak üzere gözlerini dikerler.
Konuşma sırasında daha çok göz teması kurarlar.	Gözlerini dikerek ilgi işareti verirler.
Göz temasının kesilmesine engel olarak iletişimdeki ilgilerinin değişmesinin neden olduğunu söylerler.	Genellikle olması gerektiği kadar göz teması kurmazlar.
Göz temasını daha çok bozabilirler.	Genellikle diğerleri gözlerini engelleyene dek ilk bakışı sürdürürler.
Başlangıç bakışı üzerindeki göz engellemelerine daha çok baş vururlar.	
Daha sonra konuşacak olan konuşmacı ile göz teması kurulmadığında sözleri daha çok kesilme eğilimi gösterir.	

Dokunma Farklılıkları

Erkeklerle Karşılaştırıldığında KADINLAR	Kadınlarla Karşılaştırıldığında ERKEKLER
Erkeklerden daha çok dokunulurlar.	Kadınlardan daha az dokunulurlar.
Daha çok erkekler tarafından dokunulurlar.	Daha çok kadınlara dokunmayı başlatırlar.
Dokunmaya sıcaklık ve ifadeleri eşlik ederler.	Daha sertçe dokunulurlar.
Daha yumuşak dokunulurlar.	Dokunmayı daha doğrudan, güç göstermek, cinsel ilgiyi ifade etmek için kullanırlar.
Destek, etkileme ve teselli amacıyla kucaklamayı ve dokunmayı başlatırlar.	

Alan ve Alan Kullanımı Farklılıkları (Güce sahip insanlar daha büyük alan elde etme eğilimindedir. Örneğin daha büyük arabalar, ofisler, evler vb.)

Erkeklerle Karşılaştırıldığında KADINLAR	Kadınlarla Karşılaştırıldığında ERKEKLER
Mekan bölgeleri daha yakına doğru çekilmiş, başka deyişle küçülmüştür.	Daha çok kişisel alan kullanırlar.
Diğerlerinin daha yakınına gelme eğilimi gösterirler.	Diğer insanların özellikle de kadınların kişisel alanlarını işgal etme eğilimindedirler.
Yan yana etkileşimi tercih ederler.	Yüz yüze konuşmayı tercih ederler.

9.6. Sözsüz İletişimin Kanalları

Sözsüz iletişim genel olarak ortak kodları olan ve ortak kodları olmayan olarak ayırt edilebilir. **Ortak kodları olan sözsüz iletişim kodu**, paylaşılan herkes tarafından aynı anlama gelir. (Evet ve hayır, onaylama ya da onaylamama anlamlarına gelen baş sallama gibi) **Ortak kodları olmayan sözsüz iletişim** ise ilişkideki öznel bağlama göre ve kişiye sıkı sıkı bağlı

olarak gelişir. (Bacak bacak üstüne atma, kolları kavuşturma, başını öne eğme, göz kırpması, göz göze gelmekten kaçınma gibi) Çoğu amaçlı ve bilinçli olarak kodlanmamıştır; belirsizdir; muğlaktır; keyfidir; soyuttur.

Bu bağlamda, sözsüz iletişim üç basamaktan oluşur; beden göstergelerinin okunması, değerlendirilmesi ve kontrol edilmesi. Sözsüz bilgilerin yinelenemez oluşundan ötürü zamanında okunması zorunludur. İkinci bir şans yoktur. Değerlendirme, bilgiyi ifadeden ayırabilmek ve mesajın tümünü daha iyi anlamak için gereklidir. Sözsüz iletişimin kontrolü ise, insanlar ister konuşuyor ister dinliyor olsun iletişimin etkin/aktif bir olay olmasından ötürü gereklidir.

Temel olarak sözsüz iletişim iki kanala dayanır: Görülebilir kanal (Jestler, mimikler, yüz ifadeleri, beden duruşu gibi) ve yarı dilsel/paralinguistic kanal (Ses tonu, sesin şiddeti, hızı gibi)

Görülebilir kanalı esas olarak beden dili oluşturur: Jestler, Göz teması, Yüz ifadeleri ve Uzaklık. İnsanlar daha yakın oldukları kişilerle daha yakın mesafeden ilişki kurarlar. Bununla birlikte tanımadıkları ya da hoşlanmadıkları kişilerle daha uzaktan iletişim kurarlar.

Yarı dilsel kanal: Konuşma sırasındaki değişiklikler söz içeriğinin dışında önemli ve genelde duygusal bir ileti barındırırlar. Sesin ritmi, yüksekliği örneğin bilgi içeriği barındırır. Bebeklerin ağlama biçimlerini gereksinimlerini anlamak olanaklı olduğu gibi, hayvanlarda da farklı yarıdilsel iletiler görülür. İnsan dilinde ise aynı cümle farklı vurgulamalarla farklı anlamlar kazanabilir.

9.7. Dil Ötesi Bir İletişim Biçimi: Susma

Sözsüz iletişim bilindiğinin aksine yalnızca beden dili (Beden Duruşu, Mimikler ve Jestler, Başın Kullanımı, Oturmak İçin Seçilen Yer, Giyim, Bakım Ve Makyaj, Göz Teması, Ayakların Kullanımı, Oturma Biçimi, Mesafe, Kullanılan Aksesuarlar) değildir. Beden dili ya da Kinezik sözsüz iletişimin sadece bir alt dalıdır.

Beden dili gibi sözsüz iletişimin alt dallarını oluşturan sözsüz göstergeler kapsamında **Susma** belki de en gizemli olanıdır.

Susma, isteme ve gerekli olduğu durumlar dışında bireye çoğu kez sıkıntı ve kimi zaman acı veren bir olgudur. Çok uzun süre susmak ya da başkaların sürüp giden sessizliği gerilimlere neden olabilir. Kişilerarası iletişimde iletişim yokluğu, kötü bir iletişimden daha olumsuz sonuçlara yol açabilir. Çünkü iletişim tartışma ve sorunu çözmede, başlangıç oluşturmada önemlidir. Ancak susma tüm bunları yok eder. Ayrıca, iletişimde susmak/sessizlik rastlantısal değildir. Susmanın ya da sesiz kalmanın değişik nedenleri vardır. Her susmanın iletişimde değişik yorumlara ve sonuçlara yol açabilecek, kendine özgü bir anlamı vardır. Kimi zaman insan kızgın olduğu için dişlerini sıkarak, kimi zaman karşıdakilerin iletileri dikkatini çektiği için dinlemek amacıyla susar. Kimi durumlarda insan sıkıldığı için susar başka yerlere bakar. Kimi zaman da söyleneni anlamadığı için susar dinler. Kimi zaman insanın suskunluğu onayladığını, kimi zaman da onaylamadığını gösterir. Kimi zaman da insan huzur için sessiz kalır. Kısaca, iletişimde suskunluk değişik iletileri ya da yanıtları yansıtır.

Susma para-linguistik kapsamında incelenen sesli iletişimin sessiz yönünü oluşturan bir olgudur. Sessizlik ya da istendik ve gerekli olduğu durumlar dışında kişilerarası iletişimlerde sorunlara neden olan bir durum olarak görülür. Uzun süre susmak ya da başkalarının süren sessizliğine mazur kalmak ilişkilerde gerilime neden olabilir. Psikologlar tarafından yapılan araştırmalar kişilerarası iletişimlerde, iletişim yokluğunun, sürekli tartışmanın yaşandığı gerilim dolu iletişimlerden daha olumsuz sonuçlara neden olduğunu ortaya koymuştur (Zıllıoğlu ve Yüksel 1994: 83'den Aktaran Ker Dinçer, 2012:233). Ancak bu olumsuzluğun yanı sıra bazı koşullar altında, örneğin, biri konuşurken dinlemek susma eyleminin gerçekleştirilmesi, etkili bir yüz yüze iletişim için, tarafların susarak konuşanı dinlemeleri birincil koşul olarak görülür.

9.7.1.Susma Türleri

Bir sözsüz iletişim kanalı olarak susmanın belli işlevleri ve buna göre oluşmuş türleri söz konusudur. Buna göre susma türleri aşağıdaki şekilde gruplandırılabilir (Zıllıoğlu 1993: 185-186):

Psiko-linguistik Susma: Konuşma süreci içinde, sözlerin gerekli yerlerde ve değişik biçimlerde durdurulması ya da ayrılması olarak tanımlanır. Bu tür susmanın işlevi, hem kaynağa hem de hedefe düşünme süresi (zihinsel zaman) sağlamaktır. Psiko-linguistik susma, kısa süreli ve uzun süreli olmak üzere iki biçimde uygulanır. Kısa süreli susmalar, daha çok dilin dilbilgisel yapısından kaynaklanır. Uzun süreli susmalar ise, zihinsel süreçlerle ilintilidir.

Yaşantıların yapısı ve bellekteki bilişsel malzemenin karmaşıklığı ölçüsünde susma süresi uzayabilir.

Etkileşimsel Susma: Etkileşimsel susma, kaynak ve hedef arasındaki etkileşimden doğar ve üç alt grupta incelenebilir:

- **Karar vermeyle ilgili susma,** konuşmaya kimin başlayacağını, mesaja nasıl tepki verileceğinin bilinmemesi gibi belirsiz durumlarda ortaya çıkar. Uzaması durumunda gerginlik yaratabilir. Çoğu kez tarafların birbirini tanımaması ya da aralarındaki statü farkının büyük olması bu tür susmalara neden olabilir. Birbirlerini tanımayan ya da az tanıyan kişiler söze kimin başlayacağına ve ne söylenmesi gerektiğine karar veremedikleri zaman susarlarken, farklı statülerdeki kişiler arasında ortaya çıkan sessizlik, genellikle alt statüde olanın konuşmasının içeriğine ilişkin vereceği kararın uzamasıyla doğru orantılıdır.
- **Akıl yürütmeye ilgili susma,** hedefin, kaynağın söylediklerini anlamaya ve yorumlamaya, amacını kavramaya yönelik tercih ettiği susma türüdür. Bu şekilde hedef konumundaki kişi, kendisine iletilen mesajın bir değerlendirmesini yapabilir.
- **Denetim kurma amacıyla susma,** dikkati çekmek ya da otoriteyi gerçekleştirmek amacıyla yapılan konuşmama eylemidir. Bu tür susma, konuşma sırasında sonradan iletilecek olan mesajın önemini vurgulamak için gerçekleştirilebileceği gibi, kişinin kendi önemini ve gücünü hissettirmek için de başvurabileceği yollardan biridir.

Sosyo-Kültürel Susma: Bu tür susmalar, iletişim kuran kişilerle değil, toplum ve kültürle ilgilidir, bu nedenle de kişisel tepkiler boyutunu aşar. Örneğin, “Söz gümüşse, sükût altındır” deyişinin benimsendiği bir toplumda, suskunluk bilgeliğin göstergesi olarak nitelendirilir. Ayrıca geleneksel kültürlerde kadının erkekler arasında, küçüklerin büyüklerin yanında susması ve **töresel suskunluk**, sosyokültürel susma türüne verilebilecek diğer örneklerdir. Bir başka örnek Budist inanışından verilirse, Budist rahipler günlerinin ve hatta yaşamlarının bir bölümünü hem içlerinin hem de çevrenin “gerçek” sesini duyabilmek için **meditatif susma** içinde geçirirler.

Kısaca, her susmanın ya da sessiz kalmanın değişik nedenleri vardır ve bunlar rastlantısal değildir. Buna göre kimi durumlar karşısında susmak farklı anlamlar içerebilir. Örneğin, kızgın bir kişi karşısındakini kırmamak için susarken, konuşanı dinlemek için de

susulabilir. Benzer şekilde, kişi sıkıldığı, yalan söylediği ya da korktuğu için susarken, kimi zaman da mesajın bir noktasını düşünmek için sessiz kalmayı tercih edebilir. Kimi durumlarda susarak, kişi konuşmayı onayladığını, kimi durumlarda ise, onaylamadığını sözsüz olarak ifade edebilir.

Batılı kültürlerde susma davranışı, olumsuz duyguların saklanılmaya çalışıldığı, ters durum olarak algılanır. Bu nedenle de sessizliğin bölünmesi gerekir. Japonya’da susma ya da sessiz kalma, konuşma kadar değerlidir. Paylaşılan düşüncenin ayrıntılı bir biçimde yorumlandığına ve iyi düşünülmüş, doğru bir tavırla yanıt verileceğine ilişkin bir mesaj taşır. Ayrıca kadınlar tarafından uygulandığında “feminenlik”le özdeşleştirilir. Japonya’da halen kadınlardan sessiz olmaları, konuştukları zaman ise, olabildiğince yumuşak bir ses tonunu kullanmaları beklenmektedir.

Her ne kadar Türk kültüründe de Japon kültürüne benzer, susmak ve karşıdakinin söylediklerini değerlendirmek ve ağızdan çıkacak sözcüklerin karşıdakiler üzerinde oluşturabileceğı etkiyi hesaplamak adına değerli görülse de günümüzde bu çok önemli iletişim becerisi yani etkin dinlemenin unutulduğunua tanık oluyor insan. İnsan hem dinlerken sadece duymak için odaklanıyor, karşıdakine “Nasıl laf yetiştirsem” kaygısı içine dalıyor, hem de karşıdakinin farklılıklarına (zevk, inanış, değer, tutum gibi) dikkat etmeden söylenenleri genel bir çerçeveden değerlendiriyor. Bunun yanında etkin iletişim için gereken % 40 konuşma, % 60 dinleme dengesine ise, hiç ama hiç önem vermiyor. Oysa ilişkilerde herkesten beklenen çok ama çok kolay bir beceri var aslında: Kimi zaman sessiz kalınıp diğersini gerçekten dinlemek ve onun sözlerini eleştirmeden, olduğu gibi yorumlamak için zihinsel bir çalışma yapmak konusunda kazanılacak beceri; susma becerisi.

Sonuç olarak, sözcüklerin bedenle orantılı olması kişiyi iletişimi güçlü, anlaşılabilir, duygularını her yönden verebilen biri kılarken, aradaki zıtlık kişiyi güvenilmez, itibar edilmez bir kişilik olduğuna yönelik mesajlar verebilir. İnsan bedeni hiç kuşkusuz müthiş bir biyolojik mühendistik örneğidir. Beden dilini doğru kullanamayan insanlar için beden dili bir iletişim kara kutusudur ve ancak o kara kutuyu bulup çözebilen insanlar iletişim bilgisine layıkıyla ulaşabilmektedir. Çünkü insan, saçlarından ayak parmaklarına kadar mesajlarla doludur. Her kare nerdeyse bir mesaj verir. Örneğın, saçlarını omuzdan geriye atarak karşıdaki kişiyeye bakan bir bayan çapkınca mesaj verirken, parmaklarıyla kafasının yanlarını ya da arkasını kaşıyan kişi dalgınlık, düşünce durumuyla ilgili mesajlar veriyor olabilir. Ancak yine de her

beden dili göstergesini tek tek değil, birbirleriyle ilintili, birbirlerini destekleyen bir BÜTÜN olarak değerlendirmelidir.

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

-“Ona kanım hiç kaynamadı”

-“Görüşmemizin daha ilk dakikasında ona verdim notumu” şeklindeki sözleri mutlak duymuşsunuzdur ya da kullanmışsınızdır.

İnsan ne kadar saklasa da, beden dili doğrucu davuttur. Doğru söyleyeni dokuz köyden koymuşlar beden diline “Dur sen kal!” demişler. Neden mi? Sözlerini beden dili kadar yeterince inandırıcı bulmamış olsalar gerek...

Çünkü insan ağızıyla kuş da tutsa sözcüklerin karşısındaki kişiyi etkileme gücü % 7 iken beden dilinin etkisi % 55’tir. Ses tonu da sözcüklere güç katsa % 45’lik bir etki yaratır ancak yine beden dili kadar etkileyici olamaz. 1960’lı yıllarda Prof. Dr. Albert Mehrabian’ın yaptığı ve ileriki yıllarda da kimi iletişim uzmanlarınca desteklenen bu verilerde aslında anlatılmak istenen insanların ne söylediğinden çok onu beden diliyle nasıl söylediği, ne kadar doğruladığıdır...

Gerçekten de insanlar konuşarak anlaşmayı geliştirmeden önce, beden dilleriyle anlaşırldı. Beden dili insanların ilk anlaşma aracı ve ilk dili olmuştur. Beden dilleri aracılığıyla insanlar duygularını, düşüncelerini, isteklerini, gereksinimlerini ve ruhsal zenginliklerini başka insanlarla paylaşmışlardır.

Bu bağlamda, insan temel dili olan bedeninin dilini öğrenmekle, kendi dünyasını yansıtmı biçimini ve birlikte yaşadığı insanların iç dünyalarıyla ilgili önemli bilgilere sahip olur. Aslında her insan, beden dili konusunda bildiğini düşündüğünden çok daha fazlasını bilir. İnsan beden diline önyargısız ve cesaretle yaklaştığı takdirde birçok görüşme ve karşılaşmanın sonucunu başarılı kılması olanaklıdır. Beden dilinin sözcüklerden çok daha kolay anlaşılma özelliği ise hiç değişmez. İnsan yaşamı boyunca çoğunlukla farkında olmaksızın günlük beden dilini son derece etkili olarak kullanabilir. Ancak bedenini, sözcükleri kontrol ettiği gibi kontrol edemez. Çünkü insanın bedeni olaylara ya da durumlara karşı çok daha fazla kendiliğinden tepkiler verir. İnsanın gerçek duygu ve düşüncelerini sözcüklerin arkasına gizlemesi belki olanaklıdır ancak beden dilini gizlemesi çoğu zaman olanaklı değildir. Beden esastır ve insanın kendini dış dünyaya karşı ortaya koyuş biçiminin temelini, görüş açıklığını, bir başka deyişle merkezini kullanma biçimidir.

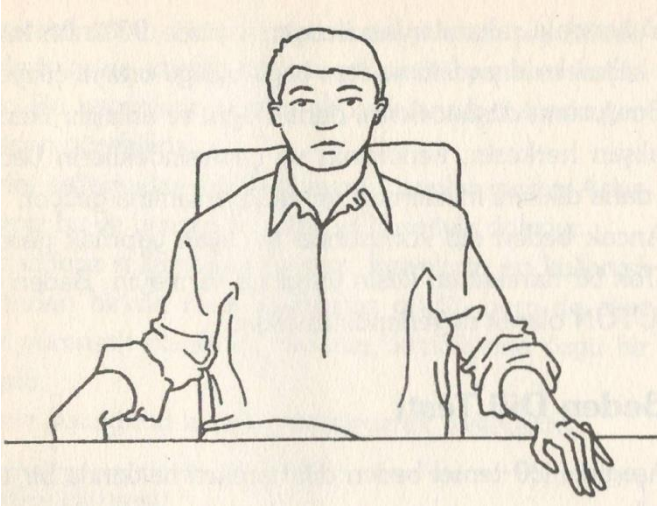
İnsanlar büyük çoğunlukla içlerinden geldiği gibi davrandıklarını düşünürler. Oysa yakın zamanda yapılan araştırmalar insanların istedikleri gibi davranmaktan çok, davrandıkları gibi hissettiklerini ortaya koymuştur.

Bu kapsamda, insanın beden diliyle verdiği mesajlar diğerleriyle anlaşmasında en temel araçtır. Hem yakın çevresinde, hem daha geniş sosyal yaşamında hem de farklı ülke insanlarıyla ilişkilerinde öncelikli beden dilini kullanır insan ve onların beden dilleriyle anlattıklarını çözmeye çalışır. İletişim kurulan kişilerle insanın kültüründeki ortak özellikler ne kadar fazlaysa birbirlerinin beden dilini anlamaları da o denli kolaylaşır.

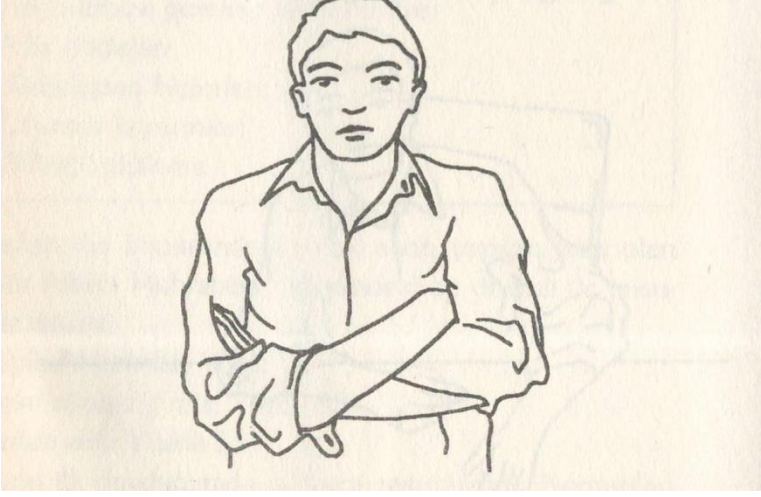
Uygulamalar



Masanızda oturmuş biriyle konuşuyorsunuz. Konuştuğunuz kişi size doğru eğildi.



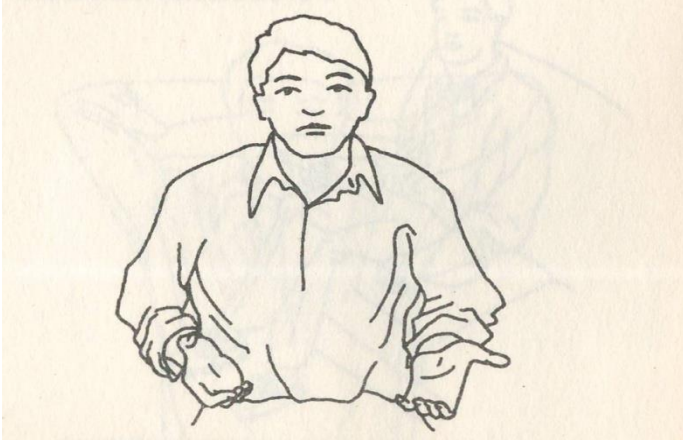
Masanızda oturmuş biriyle konuşuyorsunuz. Konuştuğunuz kişi bu kez sizden uzaklaşarak arkasına yaslandı.



Oturarak konuşuyorsunuz. Karşınızdaki kişiyle insanla aranızda hiçbir şey yok. Birbirinizin yüzüne bakıyorsunuz. Siz konuşurken karşınızdaki kişi kollarını birbirine doladı.



Durum üçüncü resmin aynısı. Karşınızdaki kişi bu kez bacak bacak üstüne atıyor.



Karşınızdaki kişi konuşurken kollarınız, avuç içleriniz yukarı gelecek şekilde öne doğru uzandı.

Uygulama Soruları

Yukarıdaki resimlere bakarak ve tanımları okuyarak her hareketin ne anlama geldiğini çıkarmaya çalışınız. (Thompson, 2003: 127-129)

BÖLÜM SORULARI

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

- 1) Konuşma süreci içinde, sözlerin gerekli yerlerde ve değişik biçimlerde durdurulması ya da ayrılması olarak tanımlanır. Bu tip susmanın işlevi, hem kaynağa hem de hedefe düşünme süresi (zihinsel zaman) sağlamaktır. Kısa süreli ve uzun süreli olmak üzere iki biçimde uygulanır. Kısa süreli susmalar, daha çok dilin gramatikal yapısından kaynaklanır. Uzun süreli susmalar ise, zihinsel süreçlerle ilgilidir. Yaşantıların yapısı ve bellekteki bilişsel malzemenin karmaşıklığı ölçüsünde susma süresi uzar. Söz konusu susma türü Etkileşimsel Susma'dır.
- 2) Kaynak ve hedef arasındaki etkileşimden doğar ve üç alt grupta incelenebilir: Karar verme ile ilgili susma; akıl yürütme ile ilgili susma ve denetim kurma amacıyla susma türüne Sosyo-Kültürel Susma denir.
- 3) İletişimlerde tepki (geribildirim) verilirken sözel mesajların yanında sözsüz mesajlar da kullanılmaz.
- 4) Sözel ve sözsüz iletişim mesajları kültürden kültüre farklılık göstermez.
- 5) İkna edici iletişim "İletişimin kara kutusu" olarak bilinir.

YANITLAR:

- 1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: PSİKO-LİNGÜİSTİK SUSMA
- 2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: ETKİLEŞİMSEL SUSMA
- 3) YANLIŞ, DOĞRU YANIT: İLETİŞİMLERDE TEPKİ (GERİBİLDİRİM) VERİLİRKEN SÖZEL MESAJLARIN YANINDA SÖZSÜZ MESAJLAR DA KULLANILIR.
- 4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: SÖZEL VE SÖZSÜZ İLETİŞİM MESAJLARI KÜLTÜRDEN KÜLTÜRE FARKLILIK GÖSTERİR.
- 5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: SÖZSÜZ İLETİŞİM

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

1) Aşağıdakilerden hangisi susma tiplerine örnek olarak gösterilemez?

- a) Psiko-Linguistik susma b) Etkileşimsel susma
- c) Karar verememeyle ilgili susma d) Akıl yürütmeyeyle ilgili susma
- e) Denetim kurma amacıyla susma

2) “ Bu tip susmalar, iletişim kuran kişilerle değil, toplum ve kültürle ilgilidir, bu nedenle de kişisel tepkiler boyutunu aşar. Örneğin, ‘söz gümüşse, sükût altındır’ deyişinin benimsendiği bir toplumda, suskunluk bilgeliğin göstergesi olarak nitelendirilir. Ayrıca geleneksel kültürlerde kadının erkekler arasında, küçüklerin büyüklerin yanında susması ve töresel suskunluk, verilebilecek diğer örneklerdir.”

Yukarıdaki tanıma uyan susma tipi aşağıdaki seçeneklerden hangisidir?

- a) Psiko-linguistik Susma b) Etkileşimsel Susma c) Sosyo-Kültürel Susma
- d) Psikolojik Susma e) Sosyolojik Susma

3) Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- a) Sözsüz İletişim iletişimin yokluğunu olanaksız kılabilir.
- b) Sözsüz İletişim duygu ve coşkuları yetkin biçimde dile getirmeyi sağlayabilir.
- c) Sözsüz İletişim kişiler arasındaki ilişkileri tanımlar ve belirler.
- d) Sözsüz İletişim sözlü iletişimin içeriği hakkında bilgi verir.
- e) Sözsüz İletişim kültüre göre biçimlenmez.

4) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi Sözsüz İletişiminin Temel Özellikleri bağlamında yanlıştır?

- a) Sözsüz iletişim etkilidir
- b) İletişim kurmamak olanaklı değildir
- c) Sözsüz iletişim düşünceleri belirtir
- d) Farklı anlamda iletişim sağlar

e) Sözsüz iletişim belirsizdir

5)Sözsüz iletişim genel olarak ortak kodları olan ve ortak kodları olmayan olarak ayırt edilebilir. Ortak kodları olmayan sözsüz iletişim ise ilişkideki öznel bağlama göre ve kişiye sıkı sıkı bağlı olarak gelişir. Bu bağlamda aşağıdaki örneklerden hangisi yanlıştır?

a) Bacak bacak üstüne atma

b) Kolları kavuşturma

c) Başını öne eğme

d) Göz kırpma

e) Onaylama ya da onaylamama anlamlarına gelen baş sallama

YANITLAR: 1)c,2)c, 3)e, 4)c, 5)e

Yararlanılan Kaynaklar

ÇİFTPINAR, Bülent, **Siz İstemeseniz De Zaten Konuşuyorsunuz... Beden Dili**, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2011.

IŞIK, Metin, **Sizinle İletişebilir Miyiz?** Konya, Eğitim Akademi, 2011, 7.Baskı.

KAN, Metin, **Etkili İletişim**, İstanbul, Mavi Çatı Yayınları, 2017.

KER DİNÇER, Müjde, **İletişimin Kalbi Sözsüz İletişim Becerileri**, Ankara, Nobel Yayıncılık, 2012.

ÖZER, Kadir, **İletişimsizlik Becerisi**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2002, 3.Basım.

SCHOBER, Otto, 1994, **Beden Dili Davranış Anahtarı**, İstanbul, Arion Yayıncılık, Çev. Sueda Özbent.

THOMSON, Peter, **İletişimin Sırları**, İstanbul, Arion Yayınevi, Çev. Metin Yurtbaşı, 2003, 2.Basım.

YALÇIN, Alemdar ve ADİLLER Selda, **Sözsüz İletişim**, İstanbul, MediaCat Yayınları, 2016.

ZILLIOĞLU, Merih, **İletişim Nedir?**, İstanbul, Cem Yayınevi, 2007.

10. BEDEN DİLİ/KİNEZİK

Bölüm Yazarı

Prof. Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

- 10.1.** Beden Dili Kavramı ve Temel İlkeleri
- 10.2.** Beden Dilinin Özellikleri
- 10.3.** Jest ve Mimiklerin Sınıflandırılması: Kategoriler
- 10.4.** Jest ve Mimikler: Diğer Bir Sınıflandırma
- 10.5.** Jest ve Mimiklerin Kökenlerine Göre Sınıflandırılması
- 10.6.** Mimikler
 - 10.6.1.** Altı Temel Yüz İfadesi
- 10.7.** Sergileme Kuralları

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) Beş beden dili göstergesi seçiniz ve bu göstergelerin farklı kültürlerde hangi anlamlara geldiğini araştırınız.
- 2) “Yüzün gizlenemez” olma özelliğini ve sözsüz iletişim kanalları arasındaki önemini açıklayınız.
- 3) Paul Ekman’ın Diyojen Projesi” (*Diogenes Project*) adını verdiği çalışma hakkında bilgi edininiz.
- 4) Sergileme Kuralları nedir? Çeşitli ülkelerden örnekler vererek açıklayınız.
- 5) Mark Knapp’ın “İlişkilerin Aşamalanması Modeli’ni araştırınız.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Beden dili kavramı ve temel ilkeleri Beden dilinin özellikleri Jest ve Mimiklerin Sınıflandırılması Altı temel yüz ifadesi Sergileme kuralları	Beden dili kavramı, temel ilkeleri ve özelliklerini bilir. Jest ve mimiklerin sınıflandırılması hakkında bilgi sahibi olur. Altı temel yüz ifadesini kavrar. Sergileme kurallarını tanır ve uygular.	Literatür ve gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

Beden Dili: Beden dili bir diğ er adı ile kinezik, kurulan iletişimlerde birbirini izleyen jestleri, yüz ifadelerini, göz temasını, beden duruşunu, beden hareketlerini, selamlaşma biçimlerini ve tüm bunların iletişimdeki yerini inceleyen çalışma alanı.

Jest: Bir duyguyu, düşünceyi ya da bir konuyu anlatırken el, kol, ayak veya baş ile yapılan hareketler ve beden hareketlerinin tamamına verilen isimdir. Jestler kimi uzmanlara göre kendi içinde Heyecan jesti, Aksiyon jesti, Taklit jesti, Duygu jesti, İşaret jesti, Yer ve durum belirtmek üzere yapılan jestler, Boyut belirten jestler, şekil belirten jestler, Hareket belirten jestler, Sayı belirten jestler ve Duygu jestleri biçiminde ayrılırlar.

Mimik: Yunanca “mimesis” Türkçesi "taklit" olan sözcükten türetilmiştir. Bir duyguyu, düşünceyi ya da bir konuyu anlatırken kaş, göz, ağız, yüz hareketleriyle anlatılmasıdır.

Altı temel yüz ifadesi: Paul Ekman tarafından 1972’de yapılan araştırmanın bulgularına göre, altı temel duygunun, ** fke, tiksinti, korku, mutluluk, üzüntü ve şaşırmanın**, dünyanın neresine gidilirse gidilsin, tüm insanlar için biyolojik olarak evrenseldir. 90’lı yıllara gelindiğinde ise, Ekman temel duygu listesini sadece yüz ifadeleri ile sınırlamayarak genişletir. Yeni listeye eklenen yeni duygular; keyif, hor görme, hoşnutluk, utanma, heyecan, suçluluk, başarı karşışmda gurur, ferahlama, utanç ve duyumsal hazdır.

Sergileme kuralları: Altı temel duygu dışavurumu her ne kadar evrensel olsa buna ters düşen kimi kültürel ve durumsal kurallara verilen addır.

Giriş

Başarılı bir iletişimci, iletişim kurduğu kişi ya da kişilerin sadece söylediklerini değil, yüzü, eli, kolu, bedeni, kullandığı renk, arada tuttuğu mesafe, sesin tonu gibi sözsüz iletişim ipuçlarıyla aktardıklarını *duyar, gözler, hisseder ve kokusunu alır*, çünkü her bir iletişimsel ifade aslında sözsüz parçasını da yanında taşır. Sözsüz iletişim; yaşamın her alanında istenildiğinde kontrol edilebilerek kullanılan (ancak uzun süre rol yaparak karşıdakini yönlendirmek olanaklı değildir çünkü bireyin kişisel özellikleri er ya da geç devreye girer) ya da farkında bile olunmadan, kendiliğinden akan bir iletişim biçimi, herkesin başvurduğu bir iletişim becerisi ve kişilerarası iletişimin çıkış noktalarından biridir.

Sözsüz iletişimin bir alt dalı olarak en önemli bir role sahip beden hareketlerinin yorumlanması, yani “beden dilinin okunması”, etkili iletişim sürecinde sözel beceriler kadar üzerinde durulması ve dikkatle ele alınması gereken bir konudur. Çünkü beden dili, sözsüz iletişimin sessiz yönünü oluşturmaya karşın sözcüklerden daha yüksek sesle konuşma potansiyeline sahip bir “göstergeler düzeneğidir”dir. Beden dili etkin bir biçimde kullanıldığında, tek bir sözcük bile dile getirmeden, beden hareketleri aracılığıyla konuşabilir belki de anlaşılabilir insan. Gündelik iletişimlerin türü ister yüz yüze, ister örgütsel/kurumsal boyutta olsun, jestler ve mimikler, yüz ifadeleri bir bütün olarak, açık ya da kapalı kanallar aracılığıyla geniş bir mesaj aktarımı ve paylaşımı sağlayabilir.

Ancak beden dili her ne kadar insan ilişkilerini başlatırken, sürdürürken ve bitirirken önemli bir mesaj aktarma biçimi olarak kullanıyor olsa da, tek bir beden hareketinin tüm bireyler için ya da farklı kültürlerde ve farklı durumlar karşısında aynı anlamı taşıması olanaklı değildir. Hiçbir beden dili dışavurumu herkes tarafından aynı biçimde anlaşılmaz ve içinde bulunan koşullar (mekansal koşullar, kültürel geçmiş, kişilerin eğitimleri, yaşları, cinsel tercihleri, ait oldukları alt-kültür özellikleri gibi çok sayıda etmen) paylaşılan anlam üzerinde rol oynar. Bu nedenle, beden dili dışavurumlarını “Her durum ve herkes için % 100 aynı anlamı içerir” şeklinde yorumlamak büyük bir yanılgıdır.

Beden dilini etkin kullanmanın bireye sağladığı yararlar aşağıdaki gibidir (Gökçe, 2013: 111);

İletişimde başarıyı sağlar; Yanılgıları ortadan kaldırır; İnsanları tanımaya yardımcı olur; İş ortamında verimli atamalara yardımcı olur; Görevlendirmelerde isabet sağlar; Saygınlık kazandırır; Temsil yeteneğini artırır; Mülakatta başarı sağlar; Güvenlikte başarı sağlar; Eğitimde verimi artırır; Ticarete başarı getirir; Yuvada huzur sağlar; Siyasette başarı sağlar.

10.1. Beden Dili Kavramı ve Temel İlkeleri

Beden dili konusundaki çalışmalarıyla alanda öncü konuda olan bilim adamlarının başında Ray L. Birdwhistell'den gelir. Birdwhistell (1918-1994), yavaş çekimle, konuşmalar sırasında kullanılan beden dili hareketlerini incelemiştir. Kinezik sözcüğü ilk kez onun tarafından göz temasını, gülümsemeyi, yüzdeki içtenlik ifadelerini, çocukça davranışları, beden konumlandırılış biçimini kapsar anlamda kullanılmıştır. **Birdwhistell'e göre beden diline ilişkin altı temel ilke söz konusudur:**

1) Tüm beden hareketleri içinde gerçekleştikleri iletişimsel ortamlarla doğrudan ilintili potansiyel anlam taşıyıcılarıdır,

2) Davranışlar örüntüler ve tekrarlar aracılığıyla analiz edilebilir,

3) Her ne kadar beden hareketlerinin biyolojik sınırları olsa da, sosyal sistemlerdeki etkileşimler açısından beden hareketleri olmazsa olmaz mesaj aktarıcılarıdır,

4) İnsanlar görsel beden aktiviteleri yardımıyla karşılındakileri etkileyebilir, çünkü aslında sözle duyguları ifade etmeden çok (mesleği konuşma üzerine yapılandırılmamış bir insanın bir gün içerisindeki sözcüklerle konuşma süresinin aslında toplam 10-11 dakika civarındadır ve bir cümle yaklaşık 2,5 saniye sürer) sözsüz olanlara sıklıkla başvurulur,

5) Beden aktivitelerinin iletişimsel işlevleri araştırma konusu olabilir,

6) Bir bireyin beden hareketlerini kullanım biçimi eşsiz ve durumsal olabileceği gibi, daha büyük bir sosyal sistemin toplumun diğer üyeleriyle paylaşımına da katkı sağlayabilir (Birdwhistell, 1970: 56-74'den Aktaran Ker Dinçer, 2012:24).

Son olarak, Birdwhistell jestlerin evrensel olmadıklarını, hatta mimiklerin bile tüm dünyada benzer okunmasına karşın, yine de kültürel anlamda değer verilmeleri açısından farklılıklar taşıyabileceğini vurgulamıştır.

Bu bağlamda, beden dili bir diğer adı ile kinezik, kurulan iletişimlerde birbirini izleyen jestleri, yüz ifadelerini, göz temasını, beden duruşunu, beden hareketlerini, selamlaşma biçimlerini ve tüm bunların iletişimdeki yerini inceleyen bir çalışma alanıdır. Bir başka anlatımla, hareketlerle değer ve önem kazanan, ses tonuyla desteklenen ve sözcüklerle son şeklini alan karmaşık bir iletişim sürecidir. Ancak bu aşamada kinezik kapsamında bazı beden dili dışavurumlarının statik, yani dingin, hareketsiz ifade biçimlerini içerdiğini de göz ardı etmemek gerekir. (Ker Dinçer, 2012: 48)

Kinezik; köken olarak Yunancada hareket anlamına gelen sözcük “Kinema”dan gelir ve ilk hece “kin”, hareketi ifade eder. Kinezik konusu üzerinde gerçekleştirilen araştırmalar sonucu, araştırmacılar beden dilini üç kategoriye ayırarak incelemenin daha geniş çaplı araştırma bulgularına ulaştıracağını düşünmüşlerdir. Söz konusu bu üç kategori; beden dilini kültürel yapıdan ayrı tutarak, kişisel temellere dayanarak fizyolojik açıdan inceleyen *ön-kinezik*, tek tek beden hareketlerini gruplandırarak inceleyen ve kültürel yapı içinde taşıdığı

anlamı inceleyen *mikro-kinezik*, kültürlerarası farklılıklar taşıyan beden hareketlerini ortaya koymaya çalışan *sosyal kineziktir*. (Ker Dinçer, 2012: 48-49)

10.2. Beden Dilinin Özellikleri

Beden dili insan ilişkilerinin her aşamasında önemli bir rol üstlenmektedir ve kendine özgü özelliklerle iletişimin ayrılmaz yönünü oluşturur (Ker Dinçer, 2012: 49-52) **Jest ve mimikler kimi zaman istenerek bilinçli olarak, kimi zaman da doğal (spontan), bilinçsiz olarak ortaya çıkan hareketlerdir.** Ancak hepsinin bilinçaltı temelli ya da bilinçli bir nedeni vardır. Ancak, her bir hareketin tek ve kesin bir anlamı vardır şeklinde yapılabilecek kesin yargılar içeren bir değerlendirme iletişimi yanlış yerlere götürebilir.

Jest ve mimikler duyguları yansıtmakta yoğun biçimde kullanılır. Bu yüzden anlamca çok yüklü ya da anlamca belirsiz olabilirler ve değişik anlamları paylaşmak için istenerek bilinçli bir biçimde ya da istem dışı kendiliğinden bir biçimde yapılabilir. Bu bağlamda, doğru anlam beden dili dışavurumlarının içinde gerçekleştirildikleri ortam ve iletişim durumunun değerlendirilmesiyle belirlenebilir.

İnsan toplumsal ve kültürel bir varlık olduğundan, jest ve mimikler de kültürelidir. Bu nedenle her kültürün kendisine özgü bir beden dili dağarcığı vardır. Bu dağarcık bireylere bir toplumun üyesi olarak bireysel tercihlerini, zevklerini, duyma ve düşünme biçimlerini yansıtabilecek seçenekler sunar. Belirtilen bu seçenekler toplumsal konum, tabaka ve sınıflarla da yakından ilgilidir. Bu nedenle, bazı jest ve mimikler kimi ortamlarda ve kimi kişiler için onaylanmadığı gibi, beden dilinin sık ve abartılı kullanılıp kullanılmaması da toplumsal konumla ve rollerle yakından ilişkilidir.

Beden dili aynı zamanda bireysel bir etkinliktir. Bu yüzden kişiliğe yansıma, oradan da yüze, bedene yansıma özelliğine sahiptir. Bir başka deyişle bireyin jest ve mimiklerinde kişinin tarihçesi yazılıdır ve bu tarihçenin bilinmesi ölçüsünde ise jest ve mimiklerin ileti boyutunun doğru anlaşılma, “doğru okunma” olasılığı artar.

Beden dili ve psikoloji arasında birbirinden ayrılması olanaksız bir ilişki vardır. Bilinçli bir biçimde yapılan bir davranış bile, kişide farklı duygular ortaya çıkarır. Bu bağlamda, genel olarak, bütün olumlu beden dili dışavurumları yukarıya, bütün olumsuzlar ise, aşağıya yönelik biçimde ortaya çıkar.

Psikologlar irade dışı, bilinçsiz olarak yapılan jestlerin, örneğin el hareketlerinin, kişinin saklamak istese de duygularını açıkça ortaya koyduğunu kabul etmektedirler. Örneğin, titreyen parmaklar, sıkılmış bir yumruk, gergin bir baş ve gövde duruşu ne denli kontrol altında tutulmaya çalışılırsa çalışılsın, yoğun bir gerilimin dışavurumu olarak algılanır.

Beden dili, özellikle mimiklerde korku, kızgınlık, mutluluk, şaşkınlık, üzüntü ve tiksinti gibi temel duygu ve psikolojik durumların iletilmesi ve algılanması açısından evrensel bir boyutta ve bu değerlendirme temel duygu ve gereksinimlerin dile getiriliş biçimleri açısından güvenilir sayılır. Ancak, başka tür iletiler söz konusu olduğunda durum değişir. Çünkü araştırmalar ve gözlemlerde, özellikle bir konu hakkında karşı tarafı bilgilendirmek üzere yapılan jestlerin kullanımında ve algılanmasında kültürel farklılıkların etkili olduğunu saptanmıştır. Kısaca her toplumun kendine özgü jest ve mimik kodları vardır. Kültürlerarası benzerlik arttıkça, beden dilindeki benzerlik de aynı oranda artar. Ayrıca kültürlerarası ilişkilerin sıklığı ve yoğunluğu da kültürel yayılma yoluyla beden dilinin varsıllaşmasına ve çeşitlenmesine katkıda bulunur.

Belirtilen özelliklere ek olarak beden dili dışavurumları, konuşmaların ya da tartışmaların başlamasında ve bitişinde belirleyici olabilir. Knapp, Hart Friedrich ve Shulmen tarafından 1971 yılında gerçekleştirilen bir çalışmaya göre iletişim taraflarından biri konuyu değiştirmek ya da söz hakkı almak istediği zaman aşağıdaki ipuçlarından yararlanır (Knapp ve diğerleri, 1973:198'den Aktaran Ker Dinçer, 2012: 52):

1. 40 derecelik açıyla öne doğru eğilmek,
2. Göz temasını sık aralıklarla kesmek,
3. Gergin bir biçimde gülümsemek,
4. Büyük, gözden kaçması olanaklı olmayan baş hareketleri yapmak (örneğin, başın aşağı yukarı ya da sağa sola sallanması ve bunun da dikkat çekici bir şekilde yapılması),
5. Duruşu değiştirmek (gövde ve/ya da bacakların hareketi),
6. Yere sıkıca basmak.

Belirtilen ipuçları etkili ve oldukça “ince” bir biçimde iletişimin nasıl gittiğini gösterir. Kolları sıkıca kenetlenmiş, sürekli saati takip eden, ayaklarıyla yerde tempo tutan ve sıklıkla göz temasını kesen bir kişi gördüğünüzde ne düşünürsünüz? (Her ne kadar hiç de “ince” bir tarz olmasa da) Evet doğru. Size bedeni aracılığıyla söylemek istediği “Artık gitme zamanı!”nın geldiğidir.

Mark L. Knapp, sözsüz iletişim üzerinde çalışan bir psikoloji profesörüdür. Knapp'ın en önemli çalışmaları arasında ilişkilerin nasıl oluşup, geliştiğiyle bağlantılı *İlişkiye Başlama Modeli* ve aynı modelin tam tersine işleyiş biçimi olan *İlişkiyi Bitirme Modeli* sayılabilir. Knapp'ın *İlişkisel Basamak Modeli* özellikle romantik ilişkiler, arkadaşlık ilişkileri, iş ilişkileri, oda arkadaşlığı gibi ilişkileri ilk karşılama (ilişkiyi kabul), deneme, pekiştirme, bütünleşme ve bağ kurma basamaklarıyla açıklamakta, aynı şekilde *İlişkiyi Bitirme Modeli*'nde söz konusu ilişkilerin sonlandırılma sürecini özetlemektedir.

Gerçekten de Doğan'ın da belirttiği gibi (2010:12) iletişimde başarılı olmayı hep gözümüzde büyütür, bu konuda önümüze dağ gibi sorunlar ve soru işaretleri yığarız. Ancak beden diliyle iletişimi tanırsak, iletişim kurmanın bu kadar büyütülmemesi gerektiğini, bunun bir sorun olmadığını ve soru işaretlerimizin gereksizliğini görürüz. Çekingenliğimiz, komplekslerimiz, cesaretsizliğimiz ve özgüven eksikliğimiz iletişimi bilmemekten kaynaklanır.

Kendimize olan güvenimizi kazanmak ve toplum önünde söz söylemek için, beden diliyle iletişimi tanımak, bol bol pratik yapmak, günümüzün getirdiği iletişime ayak uydurak şarttır. İletişimi başardığımız an her şey o kadar kolay görünecek ki, başarı normal bir eyleme dönüşecektir.

10.3. Jest ve Mimiklerin Sınıflandırılması: Kategoriler

Sözsüz iletişim uzmanları jest ve mimikleri, günlük yaşam içinde kullanılış yerleri ve amaçlarına göre beş ana kategoriye ayırarak değerlendirirler: Semboller, açıklayıcılar, tepki gösterimleri, düzenleyiciler ve adaptörler.

Semboller (Emblems): Sembollerle kastedilen, birkaç sözcük eşliğinde yapılan baş, el ve kol hareketleridir. Bunlar çoğunlukla konuşmaya eşlik eden birçok harekete karşılık, sözlü anlatım olmaksızın da kültürel açıdan ortak anlam içeren işaretlerdir. Toplumun belli bir kesimi ya da kendilerine özgü bir ilişki sistemi olan grupların kendi aralarında özel anlaşmalarını sağlamaya yarayan bir yol olarak da yaygın biçimde kullanılır, çünkü anlamları kesin olarak tanımlanmıştır. Sembolik jestler kapsamında sağır ve dilsizlerin kullandığı abece, televizyondaki sahne arkası personelin kendi aralarında kullandıkları işaretler, iki dalgıcın sualtında anlaşabilmek için yaptıkları hareketler de yer alır (Schober, 1995: 15-19).

Örneğin “OK”, “Barış”, “Buraya gel”, “Git buradan”, “Ben mi?”, “Seni uyarıyorum!”, “Çok yorgunum” ve “Çok soğuk” anlamlarındaki sözlü anlatım yani konuşma olmaksızın da anlamı belli eden kalıplar, semboller aracılığıyla iletişim kurulan kişilere aktarılabilir ve karşı

tarafça doğru olarak, aynı anlamda anlaşılabilir. Ancak bu noktada sembollerin, ülkeden ülkeye, kültürden kültüre ve yıldan yıla değişebilir ya da dilin o dönem içindeki kullanımına göre yeni bir anlam kazanıyor olduğunun da göz ardı edilmemesi gerekir.

Açıklayıcılar (*Illustrators*): Sözel olarak ifade edilen mesaja eşlik eden, konuşmayla doğrudan bağlantısı olan ve konuşmanın içeriğini tamamlayan, açıklamaya yardımcı olan, destekleyici jestlerdir. Bu tür jestlerin kullanımıyla hem konuşma daha akıcı kılınır, hem de dinleyen konumundaki kişinin dikkati konuşmaya çekilir ya da dikkatinin dağılmasının önüne geçilmeye çalışılır. Açıklayıcılar, çoğu kez sözel ve sözsüz iletişim arasındaki destekleme ilişkisine benzer bir işlev görür. Özellikle süregelen konuşmalarda açıklayıcılar anlatılan konuya karşı duyulan hevesle doğru orantılı olarak artar, ayrıca eğer dinleyicinin konuyu anlamadığı düşünülüyorsa o zaman açıklayıcıların konuşmayı destekleme sayısı hızla artırılır.

Örneğin, bir tahta üzerine konuşulanları özetlemek, konu edilen nesneyi işaret etmek ya da matematiksel ilişkileri formüle etmek, açıklayıcılardır. Genel olarak yapılan kimi açıklayıcı jestler aşağıdaki gibidir (Ker Dinçer, 2012: 55)

- **Batonlar.** Her hangi bir sözcüğü ya da ifadeyi vurgulamak için kullanılan açıklayıcılardır. Örneğin, kilit bir sözcüğü söylerken işaret parmağı ya da elin tümüyle masaya dokunmak.
- **İşaret ediciler.** Bir konuyu işaret eden açıklayıcılardır. Örneğin, parmakla uzaktaki bir yeri işaret etmek.
- **Yönlendiriciler.** Bir düşüncenin yönüne dikkat çeken açıklayıcılardır. Örneğin, “Şu düşünce dizgesini takip etmek istiyorum” diyen bir konuşmacının parmaklarıyla havada ya da masada farklı biçimlerde olsa da birinci, ikinci üçüncüyü göstermesi.
- **Göstericiler.** Bir beden hareketini gösteren açıklayıcılardır. Örneğin, konuşma sırasında ifade edilen koşma eylemini göstermek için kolların koşarken alınan pozisyona getirilmesi.
- **Çiziciler.** Havada bir nesneyi “çiz”mek için kullanılan açıklayıcılardır. Örneğin, futbol topunun şeklini eller, kollar ve parmak kullanarak havada çizmek.

- **Ritmik.** Ritme uymak için yapılan açıklayıcılardır. Örneğin, bir şarkı dinlerken parmak şaklatarak müziğe eşlik etmek için ritim tutmak.
- **Uzamsal.** Mekânsal yerleşim planlarını ya da kişilerin gruplaşmalarının yönünü göstermek için başvurulan açıklayıcılardır. Örneğin, “Üç farklı grup olduğunu varsayalım” diyen bir kişinin, eliyle sağına göstererek “Birinci grup”, eliyle bulunduğu yeri göstererek “İkinci grup”, eliyle solunu göstererek ise “Üçüncü grup” diyerek olmayan gruplandırmayı izleyicilerinin gözünde canlandırması.

Tepki Gösterimleri (*Affect Displays*): Yüz hareketleri (Mimikler) aracılığıyla yapılan ve duyguların aktarılmasında kullanılan dışavurumlardır. Tepki gösterimleri aracılığıyla hissedilen heyecan ve mutluluk ya da üzgün olma gibi duygular karşıdaki kişi/kişilerle paylaşılır; surat asmak, göz kırpmak, kaşların yukarıya doğru kaldırılması gibi. Tepki gösterimleri ansızın ortaya çıkar, istem dışı reaksiyonlardır ve karşıdaki kişi tarafından genellikle doğru olarak anlaşılır (Schober 1995: 20- 21). Ancak, tepki gösterimlerini kontrol altına alabilen kişiler de vardır: Aktörler ve aktrisler. Rol yapma yeteneğinin kökeninde de aslında tepki gösterimleri konusunda sergilenen performans yatar.

Düzenleyiciler (*Regulators*): İki ya da daha fazla kişi arasındaki iletişimin kontrolünü ve akışını sağlamaya yarayan sözsüz iletişim eylemleridir. Örneğin, başın aşağı yukarı sallanmasıyla yapılan onaylama ya da “Devam et, dinliyorum” hareketleri, göz hareketleri ve duruşta yapılan değişiklikler, karşıdaki kişiyle aynı fikri ya da duyguyu belirten ve onunla aynı jest ve mimikleri kullanarak gerçekleştirilen “**Aynalama hareketleri/Duruş yankısı**” gibi konuşmanın sürdürülmesi ya da sona erdirilmesine yönelik yapıları tüm beden dili hareketleridir. Burada benzer dışavurumlarla **etkileşimsel senkronizasyon** içine girilir. (Ker Dinçer, 2012: 57)

Adaptörler (*Adaptors*): Kişinin o an içinde bulunduğu koşullar altında hissettiği duyguların ya da beden gereksinimlerinin dışavurumunda başvurduğu jestlerdir ve çoğunlukla niyet edilmeden, bilinçsiz bir biçimde yapılır. Örneğin, bir gerginlik anında ellerin sürekli hareket ettirilmesi, ayağın ya da bacağın “titretilmesi”, parmaklarla tempo tutulması duyguları ifade ederken, hapsirirken elle ağzın kapatılması ya da güneşli bir günde elle göze siper yapmak fiziksel tepkileri destekleyen jestlerdendir ve her biri adaptör olarak adlandırılır.

Adaptörler sayesinde hissedilen sıkıntının karşıdaki kişi/kişilere aktarılması, duyguların dışa yansıtılması ya da içinde bulunulan durumun kontrol edilmesi sağlanabilir. Adaptörler genel olarak öz-adaptörler, değiştirme adaptörleri, nesne odaklı adaptörler şeklinde gözlemlenebilir (Ker Dinçer, 2012: 58)

- **Öz-adaptörler:** Kişisel olarak kişinin bedenini hareket ettirmesiyle ortaya çıkan sözsüz ipuçlarıdır: Gözleri ovuşturma, saç geriye atma, saçla oynama gibi.
- **Değiştirmeye yönelik adaptörler:** Kişinin kendisini çevresindekilerden korumasına yönelik adaptörlerdir. Örneğin, gergin hissedilen bir durumda farkında olmaksızın ayakların kenetlenerek geri çekilmesi ya da kucaktaki çantaya sarılma.
- **Nesne odaklı adaptörler:** Kişilerin iletişim sırasında farkında olmadan herhangi bir nesneye yönelmeleri, bir nesneyle çeşitli hareketler gerçekleştirmeleridir. Örneğin, kalemi masaya hafifçe vurma, yüzükle oynama, sigarayı elde tutma.

10.4. Jest ve Mimikler: Diğer Bir Sınıflandırma

Beden dili konusu üzerinde yapılan bu beşli sınıflandırmanın yanı sıra iletişim uzmanları, konuyu daha ayrıntılı ele alabilmek için jest ve mimikleri olası tüm farklı açılardan sınıflandırmayı tercih etmektedirler. Bu doğrultuda yapılan sınıflandırmalardan birine göre jest ve mimikler, “Esas” ve “İkincil” olanlar olarak iki ana grupta incelenir. Esas jest ve mimikler de kendi içinde üç alt gruba ayrılır (Zıllıoğlu, 2010: 170-171)

Esas Jest ve Mimikler, duygu ve düşünceleri destekleyen ve onları somut hale getiren hareketlerdir. Örneğin, bir şeyin istendiğini ya da onaylandığını belirtmek için başın aşağı doğru sallanması. Esas jest ve mimikler; biyolojik kökenli ve temel duyguları dile getiren **anlatım jest ve mimikleri**, gelenek ve göreneklere göre olması gereken kültür temelli davranışların oluşturduğu **toplumsal jest ve mimikler** ve bir öykünmeyi ya da tanımlamayı yansıtan **mimik jestler** olarak üçe ayrılarak incelenir.

Anlatım jest ve mimikleri; özellikle yüz ifadelerinde gözlenebilen, biyo-psikolojik kökenli temel duyguları dile getiren hareketlerdir. Konuyla ilgili 1960 yıllardan başlayarak günümüze dek süregelen, uzun soluklu araştırmalarıyla tanınan Paul Ekman, çalışmalarında

temel duygular olarak nitelendirdiği; mutluluk, korku, öfke, şaşkınlık, üzüntü ve tiksinti duygularıyla ilgili mimiklerin kökenleri bakımından evrensel olduğunu; (diğer bir deyişle bütün insanlarda doğuştan ortak olduklarını) ancak, toplumsallaşma sürecinde kültüre göre biçimlenerek (yorumlanırken olumlu ve olumsuz gibi ya da daha çok kullanımı desteklenmesi ya da kullanımının onaylanmaması gibi) ve varsıllaşarak bir ölçüde farklılaştıklarını ortaya koymuştur.

Toplumsal jestler ve mimikler; toplumsal gereklere bağlı beden dili dışavurumlarıdır; bireyin toplumsal konumu ve rolü gereği yaptığı ve yapmak zorunda olduğu hareketlerdir; yorgunluğa karşı misafire karşı güler yüz takınmak, selamlaşmak, işyerinde üstü odaya girince toparlanmak, ayağa kalkmak gibi.

Mimik jestler grubunda ise; tiyatro oyuncularının, pandomim sanatçılarının oyun gereği gerçekleştirdikleri hareketleri, genellikle ses çıkararak ya da elle yapılan kuş sesi, uçuş hareketi gibi taklit hareketleri; eli ağza götürerek sigara içmenin dile getirilmesi gibi bir durumu, bir olayı, bir eylemi özet olarak anlatan şematik jestler ve belli bir işi, mesleği yapanların (örneğin borsa çalışanlarının) işle ilgili ortak teknik ve kod jestleri yer alır.

İkincil Jest ve Mimikler

Çoğunluğu bedenin gereksinimleri ile ilgili olduğu için toplumsal nitelikli olmayan bu tür hareketler, başkalarıyla iletişim içindeyken ya da birey yalnız başınayken ortaya çıkar. İletişimle ilgili olmasa da ikincil jestler ve mimikler hareketi yapan kaynak hakkında bilgi sağlayıcıdır. Esneme, hapşırma, öksürme, kaşınma, soğukta elleri ovma, uzun süre ayakta durunca bacakları oynatma gibi.

10.5. Jest ve Mimiklerin Kökenlerine Göre Sınıflandırılması

Belirtilen iki farklı sınıflandırmanın yanında jestler ve mimikler kökenlerine göre de sınıflandırılır. Buna göre bazı jest ve mimikler kalıtsaldır, bazıları ise zaman içinde kişisel gelişim ve içinde bulunulan kültürden etkilenilerek öğrenilir.

Kalıtsal Beden Dili Dışavurumlar: Uzmanlar insanlığın gelişim süreci incelendiğinde bazı jest ve mimiklerin, doğuştan insanların beden dili dağarcıklarında bulunduğunu gözlemlemişlerdir. Buna örnek olarak verilebilecek bazı kalıtsal jestler temel yüz ifadeleridir. Ayrıca, emmek, baş sallama, dil çıkarma da kalıtsal beden dili dışavurumları arasında yer alır.

Öğrenilen Beden Dili Dışavurumları: Doğuştan bilinen hareketlerin dışında, zamanla bilinçli ya da bilinçsiz olarak çok sayıda beden dili dışavurumu da insanın beden dili repertuarına katılır. Araştırmacılar konuyla ilgili olarak üç türlü öğrenmeden söz ederler: Kişinin kendisini keşfetmesi, Bilinçsiz şekilde taklit ederek ve isteyerek öğrenmesi ve üzerinde çalışarak öğrenmesi. Bu bağlamda, **avuç jestlerine** de değinmek doğru olacaktır. Çünkü yüzün yanında, eller, en çok ifade edenlerdir. Onları konuşmamızı güçlendirmek için ya da zaman zaman onun yerine kullanırız.

Sözgelimi açık avuç, doğruluğu, inançlılığı ve itaakarlığı gösterir. Temel avuç konumları avuç yukarı bakıyor ve avuç aşağıya bakıyordur. Yukarı bakan konumda kişi bir şey istiyor olabilir ve aşağı bakan konumda bir şeyi tutmaya ya da kısıtlamaya çalışıyor olabilir. Eğer bir kişi tamamen açık ve dürüst olmak isterse, bir ya da iki elini diğer kişiye doğru avuçlar görülecek şekilde uzatır ve dürüst olmak istediğini ifade eder. Bir çocuk yalan söylediğinde ya da bir şey sakladığında ellerini arkasında saklayabilir. Bir bey hanımına gece neden geç kaldığını açıklayama çalışırken avuçlarını beraber tutabilir ya da onları ceplerine sokabilir, gizlenen avuçlar eşine gerçeği sakladığını belirtir. Açık göz bir pazarlamacı müşterinin ürünüyle gerçekten ilgilenmediğini müşterisinin açık avuç jestini gördüğünde anlayacaktır. (Atahan, 2016: 10-12)

10.6. Mimikler

Beden dili konusunda yapılan çalışmaların büyük bir bölümü sadece yüz hareketlerine yönelir, çünkü insan ilişkilerinde yüz hareketleri görsel mesaj iletmede başvuru olan temel yollardan biridir. Yüz kaslarının hareketi, kasılıp, gevşemeleri, başka bir anlatımla yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımı genel adıyla **mimikler** olarak tanımlanır.

İnsanlar duygularını yüzlerinde görünür hale getirmeye yardımcı olan mimikleri aracılığıyla karşılarındaki kişi ya da kişilere, ruhsal durumları hakkında bilgi verir, konuşmak isteyip istemediklerini, dinlemek isteyip istemediklerini, söylenenleri anlayıp anlamadıklarını, söylenenlerden kuşkulandığını kuşkulandıklarını, fikirleri destekleyip desteklemediklerini ve daha nice duyguyu paylaşabilir. Bu bağlamda, Ray Birdwhistell, iletişim kurarken 250.000 kadar farklı mimiğin kullanıldığını ortaya koymuştur (Cooper 1989: 101). Çok sayıda mimiğin kullanılabilmesi yüz ifadelerinin, beden dilinden daha fazla yanlış yorumlara açık olmasına

neden olur, ayrıca hareketlerin sürekli ve hızlı bir değişim içinde olmaları da kesin çıkarımlara varmanın yanlışlığını vurgular.

Yüz ifadeleri, niyet edilerek ya da niyet edilmeden yapılırlar. *Niyet edilen ifadeler* yoluyla iletişim içinde olunan kişi/kişilerle kimi anlamlar paylaşılır. Başın “evet-hayır” anlamında sallanması, kaşları kaldırarak “hayır”, dudakları büzerek “belki” mesajını aktarmak, niyet edilen ifadelerdendir. Söz konusu ifadeler, sözlü dil olmamakla birlikte, sözlü anlatımda kullanılan ifadelerle eşanlam taşırlar ve bu yüzden de niyet edilen ifadeler, diller gibi kültürden kültüre farklılık gösterebilir. *Niyet edilmemiş yüz ifadelerine* ise, “duygusal ifade” adı verilir. İnsanların yüzlerinde aniden korku ya da hayret ifadesi belirmesi, duygusal yüz ifadelerine örnektir. Bu tür ifadeler, niyet edilmeden yapıldıkları için, sözlü anlatımdan farklıdır. Yapılan incelemeler, niyet edilmemiş yüz ve beden ifadelerinin, etkili iletişimm sürecinde önemli yeri olduğunu gösterir (Dökmen 1998: 28-29). Gerçekten de birey yüzündeki ifadenin farkında olursa, öfke, sevinç, üzüntü gibi duygularını uygun bir yüz ifadesi içinde ve doğru olarak karşıdaki kişi ya da kişilere iletebilir, böylece kendisi hakkında istediği yönde bir izlenim oluşturabilir.

Gerçekten de iletişim akışını sürdürmede bu kadar önem taşıyan yüz ifadelerinin sosyal durumlara uygun olanlarının, belirli bir durumda hangi yüz ifadesinin kabul edilebilir, hangisinin kabul edilemez olduğunun bilinmesi gerekir. Ayrıca kültür belirli bir durumda hangi yüz ifadesinin takınılacağı üzerinde belirleyici olur, belli yüz ifadelerinin sonuçlarının neler olacağı hakkında bilgi verir. 0 yüzdendir ki, yüz ifadeleri temel olarak “hayatta kalınmasına” etkili olan bir mekanizmadır, başarılı iletişimlerin gerçekleştirilmesinde ve sürdürülmesinde birey kendisine ve duruma uygun olanı seçer.

10.6.1. Altı Temel Yüz İfadesi

Kültürden kültüre temelde değişim göstermeyen, **mutluluk/ sevinç, üzüntü/hüzün, tiksinti, öfke, şaşkınlık** ve **korku** olarak belirlenen altı temel yüz ifadesi, yüzün üç birbirinden bağımsız hareket edebilen bölgesinde (alın ve kaşlar, gözler ve gözkapakları, burun ve yanaklar, ağız ve çenede) hareketlenmelere yol açar. Böylece kişi hangi duygu içindeyse yüzündeki üç farklı bölge, hepsi ya da kimileri birlikte olacak biçimde harekete geçer. (Baltaş ve Baltaş: 1992: 40)



Üzüntü: Üzüntü, kayıplar, çaresizlik, olumsuz bir duruma düşme durumlarında yaşanan derin duygudur. İnsanlar bu duygu içindeyken daha sessiz, daha az enerjik ve içe dönüktürler.

Şaşkınlık: Beklenmedik bir durum karşısında yaşanan duygu durum olarak şaşkınlığın, doğal, hoş ya da hoş olmayan biçimlerde yaşandığını da söylemek gerekir. Kendiliğinden, istem dışı şaşkınlık anlık olarak yansıtılır. Devamında duygu korku, mutluluk ya da karışık duygular yaşanabilir. Şaşkınlığın yoğunluğu ise, çenenin ne kadar açıldığıyla gözlemlenebilse de kaşların anlık bile olsa yukarı kalkması en belirgin ve ayırt edici göstergedir.

Korku: Tehditlere ve tehlikeye karşı verilen duygusal tepki olarak korku, sağ kalma mekanizmasının doğal bir dışavurumudur. Bir dizi iletişim uzmanına göre mutluluk, üzüntü ve öfke gibi korku da genetik olarak şifremizde yer alan mimiklerdendir. Bu noktada korku ve endişe/kaygı birbirinden ayrılmalıdır. Endişe hiçbir dışsal tehdit olmadan da hissedilen bir duygu olarak, kontrol edilmeyen ya da göz ardı edilmeyen sıkıntılardan kaynaklanır. Oysa korkma duygusu onu tetikleyen bir durumun yaşanmasında karşımıza çıkar. Kişi herhangi bir şeyden korktuğu zaman, yüzün bölgeleri tıpkı şaşkınlık anına benzer şekiller alır. Ancak korkunun dışavurumlarında dünyanın çeşitli ülkelerinde farklı hareketlerin ve yüz ifadelerinin sergilendiği bilinir.

Öfke: Öfke; basit bir sinirlenme aşamasından yoğun bir kızgınlığa değişen duygu durum yelpazesinde yer alır. Öfkenin fiziksel etkileri ise, kalp atışında hızlanma, kan basıncında yükselme ve adrenalin ve noradrenalin düzeyinde artış olarak gözlemlenir. Bazı yaklaşımlara göre öfke, herhangi bir acı tehdidi karşısında beyin tarafından verilen “Kaç ya da savaş” tepkisinin sonucudur. Tehditkar davranışı anında sonlandırma konusunda verilen karar, davranışsal, bilişsel ve fizyolojik olarak öfkenin baskın duygu olmasına yol açar.

Tiksinme: Temiz, yenmeye elverişli olmayan, hastalıklı görülen nesnelerin kişilerde oluşturduğu tipik duygudur. Tiksinme öncelikle tat alma duygusu (görüldüğünde ya da hayal edildiğinde) ile ilintilenirken, ikinci olarak koku, dokunma ve görmeyle de tetiklenebilir. Korku, kızgınlık ve üzüntüden farklı olarak tiksinme kalp ritminde yavaşlama olarak kendisini gösterir. Herhangi bir şeyden tiksinen kişi, hissettiği bu duyguyu özellikle gözleri ve yüzün alt bölümüyle gösterir.

10.7. Sergileme Kuralları

Belirtilen altı temel duygu dışavurumu her ne kadar evrensel olsa buna ters düşen kimi kültürel ve durumsal kurallar da vardır. Söz konusu kurallara **sergileme kuralları** adı verilir. Sergileme kurallarının var olma nedeni yüz ifadelerinin önemli bir iletişimsel işleve sahip olmasıdır. Örneğin, Akdeniz kültürlerinde kadınların duygularını ifade etmeleri erkekler tarafından desteklenirken, Avrupa ve Asya kültürlerinde erkekler destekleme davranışını bir kenara bırakırlar.

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

Günümüzde beden dili dışavurumları, gündelik yaşam pratikleri içinde kişilerin doğal olarak başvurdıkları, yaygın bir mesaj aktarma kanalı olarak kabul edilir. Bu durumun temelinde, yapılan gözlemler ışığında çoğu insan hareketinin otomatikleşmiş olması, genellikle kontrol dışında bilinçsiz olarak yapılması ve insanların anlatmak istedikleri (ruh hallerini ve hislerini) sürekli olarak bedensel dilleri aracılığıyla karşılarındakilere aktarmaya çalışmaları yatar. Bir başka deyişle iletişim uzmanları, iletişim sürecinin yaklaşık % 60 oranlık büyük bir kısmının beden dili dışavurumlarıyla gerçekleştirildiği üzerinde hemfikirdirler.

Genel olarak benimsenen el hareketlerine şu örnekler verilebilir:

* Ellerle tokalaşmak “hoş geldin” ve “güle güle” sözlü mesajının tamamlayıcısı hatta eşit ağırlıkta olan bir el hareketidir.

* Ayrılırken el sallamak “*güle güle gidin*” sözcüklerini destekler ya da uzakta ise onun yerine geçer. Özellikle otomobil, otobüs, tren gibi araçla yapılan yolculuklarda bu tür el hareketi, beklenen bir davranıştır.

* Ellerle “gel” ve “git” işaretleri yapılabilir. Parmakların içeri doğru hareket ettirilerek, birkaç kez tekrarlanması “gel” olarak kullanılırken; parmakların dışarı doğru birkaç defa itilmesi “git” anlamında kullanılır.

* El ayasının aşağıya doğru açık şekilde birkaç kez indirilip kaldırılması “yavaş” ya da “sessiz” olunması ya da oturulması mesajını verir.

* El ayasının yukarı doğru açık şekilde birkaç kez kaldırılıp indirilmesi “daha yüksek sesle” ya da “ayağa kalkınız” mesajını verir.

* El ve parmak hareketleriyle küfür yapılabilir. Bazı durumlarda ise bu tür küfür içeren el hareketlerine kollarla da destek verilir. Ancak bu durum kültürden kültüre farklılık gösterir.

El parmaklarının farklı kullanılması da sözsüz iletişimi içerir:

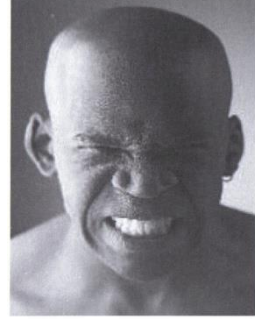
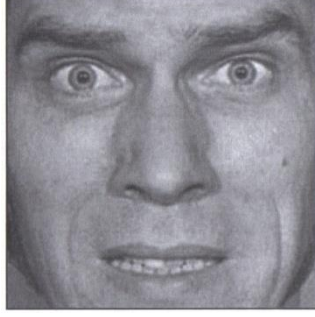
* Başparmağın yukarı doğru, diğer dört parmağın kapalı olarak tutularak yapılan hareket pek çok kültürde “başarı” anlamına gelir.

*İşaret parmağı ile orta parmağın “V” şeklinde yukarı kaldırılarak avuç içinin dışa dönük olarak gösterilmesi “zafer” anlamına gelir.

*İşaret parmağı ile orta parmağın “V” şeklinde yukarı kaldırılarak avuç içinin içe dönük olarak gösterilmesi ise bazı kültürlerde “küfür” olarak kullanılır.

Bu yüzden yine iletişim uzmanları, iletişimdeki etki düzeyini artırmak isteyen kişilerin; öncelikle kendi beden dili dışavurumlarının farkına varmalarını, kendi sözel ve sözsüz mesaj aktarımlarının arasındaki uyum düzeyini incelemelerini ve doğru beden dili kullanımlarını öğrenmelerini (konuya ilişkin düzenlenen eğitimler, kitaplar ya da bireysel gözlemler yoluyla) önerirler. Konu hakkındaki bilgilenme düzeyinin artması belirtilenlere ek olarak, bireylerin kendini daha iyi tanımlarına ve ilişkilerinde daha etkili olmalarına, diğer insanlara karşı anlayış göstermelerine ve hoşgörü geliştirmelerine yardımcı olurken, iletişim içinde olunan bireylerin iç dünyalarına ilişkin bilgi sahibi olunmasına da destek verebilir.

Uygulamalar



Uygulama Soruları

Yukarıdaki resimlere bakarak yüzün aldığı temel ifadeyi yüzün üç birbirinden bağımsız hareket edebilen bölgelerini de (alın ve kaşlar, gözler ve gözkapakları, burun ve yanaklar, ağız ve çenede) dikkate alarak anlamlandırmaya çalışınız. (Kaynak: Ker Dinçer, 2012: 71, 73-74)

BÖLÜM SORULARI

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

1) Sözsüz iletişim uzmanları jest ve mimikleri, günlük yaşam içinde kullanılış yerleri ve amaçlarına göre beş ana kategoriye ayırarak değerlendirirler. Bu kategoriler; semboller, açıklayıcılar, tepki gösterimleri, düzenleyiciler ve adaptörlerdir. Aşağıdaki tanım Tepki gösterimleri kategorisine aittir.

“Birkaç kelime eşliğinde yapılan baş, el ve kol hareketleridir. Bunlar çoğunlukla konuşmaya eşlik eden birçok harekete nazaran, sözlü anlatım olmaksızın da kültürel açıdan ortak anlam içeren işaretler olarak nitelendirilir. Toplumun belli bir kesimi ya da kendilerine özgü bir ilişki sistemi olan grupların kendi aralarında özel anlaşmalarını sağlamaya yarayan bir yol olarak da yaygın biçimde kullanılır, çünkü anlamları kesin olarak tanımlanmıştır.”

2) Sözsüz iletişim uzmanları jest ve mimikleri, günlük yaşam içinde kullanılış yerleri ve amaçlarına göre beş ana kategoriye ayırarak değerlendirirler. Bu kategoriler; semboller, açıklayıcılar, tepki gösterimleri, düzenleyiciler ve adaptörlerdir. Aşağıdaki tanım Adaptörler kategorisine aittir.

“Sözel olarak ifade edilen mesaja eşlik eden, konuşma ile doğrudan bağlantısı olan ve konuşmanın içeriğini tamamlayan, açıklamaya yardımcı olan, destekleyici jestlerdir. Bu tür jestlerin kullanımıyla hem konuşma daha akıcı kılınır, hem de dinleyen konumundaki kişinin dikkati konuşmaya çekilir ya da dikkatinin dağılmasının önüne geçilmeye çalışılır; çoğu kez sözel ve sözsüz iletişim arasındaki destekleme ilişkisine benzer bir işlev görür. “

3) Sözsüz iletişim uzmanları jest ve mimikleri, günlük yaşam içinde kullanılış yerleri ve amaçlarına göre beş ana kategoriye ayırarak değerlendirirler. Bu kategoriler; semboller, açıklayıcılar, tepki gösterimleri, düzenleyiciler ve adaptörlerdir. Aşağıdaki tanım Semboller kategorisine aittir.

“Yüz hareketleri (mimikler) aracılığı ile yapılan ve duyguların aktarılmasında kullanılan dışavurumlardır. Surat asmak, göz kırpmak, kaşların yukarıya doğru kaldırılması ya da göz kapaklarının aralanması birer örnektir. Ansızın ortaya çıkar ve karşıdaki kişi tarafından

genellikle doğru olarak anlaşılır, bir başka deyişle istem dışı reaksiyonlardır. Bu şekilde ruh halinin ve hislerinin anlatılması sağlanır.”

4) Sözsüz iletişim uzmanları jest ve mimikleri, günlük yaşam içinde kullanılış yerleri ve amaçlarına göre beş ana kategoriye ayırarak değerlendirirler. Bu kategoriler; semboller, açıklayıcılar, tepki gösterimleri, düzenleyiciler ve adaptörlerdir. Aşağıdaki tanım Açıklayıcılar kategorisine aittir.

“İki ya da daha fazla kişi arasındaki iletişimin kontrolünü ve akışını sağlamaya yarayan sözsüz iletişim eylemleridir. Örneğin, başın aşağı yukarı sallanmasıyla yapılan onaylama ya da “devam et, dinliyorum” hareketleri, göz hareketleri ve duruşta yapılan değişiklikler, karşıdaki ile aynı fikri ya da duyguyu belirten ve onunla aynı jest ve mimikleri kullanarak gerçekleştirilen “**aynalama hareketleri**” ya da diğer adıyla “**duruş yankısı**” gibi konuşmanın sürdürülmesi ya da sona erdirilmesine yönelik yapıları tüm beden dili hareketleridir.”

5) Sözsüz iletişim uzmanları jest ve mimikleri, günlük yaşam içinde kullanılış yerleri ve amaçlarına göre beş ana kategoriye ayırarak değerlendirirler. Bu kategoriler; semboller, açıklayıcılar, tepki gösterimleri, düzenleyiciler ve adaptörlerdir. Aşağıdaki tanım Düzenleyiciler kategorisine aittir.

“Kişinin o an içinde bulunduğu koşullar altında hissettiği duyguların ya da beden ihtiyaçlarının dışavurumunda başvurduğu jestleri ifade eder ve çoğunlukla niyet edilmeden, bilinçsiz bir biçimde yapılır. Örneğin, bir gerginlik anında ellerin sürekli hareket ettirilmesi, ayağın ya da bacağın “titretilmesi”, parmaklarla tempo tutulması duyguları ifade ederken, hapşırırken elle ağzın kapatılması ya da güneşli bir günde elle göze siper yapmak fiziksel tepkileri destekleyen jestler.”

YANITLAR:

1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: SEMBOLLER

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: AÇIKLAYICILAR

3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: TEPKİ GÖSTERİMLERİ

4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: DÜZENLEYİCİLER

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: ADAPTÖRLER

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

1) Aşağıdakilerden hangisi Jest ve Mimiklerin sınıflandırılmasında kullanılan kategoriler arasında yer almaz?

- a) Semboller
- b) Açıklayıcılar
- c) Düzenleyiciler
- d) Adaptörler
- e) Mimikler

2) Aşağıdakilerden hangisi Jest ve Mimiklerin kökenlerine göre yapılan sınıflandırmalardan “Kalıtımsal Beden Dili Dışavurumları” arasında yer almaz?

- a) Temel yüz ifadeleri
- b) Emmek
- c) Baş sallama
- d) Dil çıkarma
- e) Kişisel keşif

3) Aşağıdakilerden hangisi Otto Schober tarafından sözsüz iletişime yönelik olarak gerçekleştirilmiş ayrımlar arasında yer almamaktadır?

- a) Beden dili
- b) Sessiz iletişim
- c) Kitle iletişimi
- d) Nesnel iletişim
- e) Sesli iletişim

4) Aşağıdakilerden hangisi beden dilinin özellikleri arasında yer almamaktadır?

a) Jest ve mimikler bazen istenerek bilinçli olarak bazen de doğal, bilişsiz olarak ortaya çıkan hareketlerdir.

b) Jest ve mimikler duyguları yansıtmakta yoğun biçimde kullanılır.

c) İnsan toplumsal ve kültürel bir varlık olduğundan, jest ve mimikler de kültürel bir varlıktır.

d) Beden dili aynı zamanda bireysel bir etkinliktir.

e) Beden dili ve psikoloji arasında birbirinden ayrılmaması mümkün olan bir ilişki söz konusudur.

5) Aşağıdaki seçeneklerden hangisinde Beden Dilinin özellikleri yanlış ifade edilmiştir?

a) Jest ve mimikler bazen istenerek bilinçli olarak, bazen de doğal (spontan), bilinçsiz olarak ortaya çıkan hareketlerdir.

b) Jest ve mimikler düşünceleri yansıtmakta yoğun biçimde kullanılır.

c) İnsan toplumsal ve kültürel bir varlık olduğundan, jest ve mimikler de kültürel dir.

d) Beden dili aynı zamanda bireysel bir etkinliktir.

e) Beden dili, özellikle mimiklerde korku, kızgınlık, mutluluk, şaşkınlık, üzüntü ve tiksinti vb. temel duygu ve psikolojik durumların iletilmesi ve algılanması açısından evrensel bir boyutta ve bu değerlendirme temel duygu ve gereksinimlerin dile getiriliş biçimleri açısından güvenilir sayılır.

YANITLAR: 1)e, 2)e, 3)c, 4)e, 5)b

Yararlanılan Kaynaklar

ATAHAN, Selhur, **Beden Dili ABC'si**, Eskişehir, Platform Kitap, 2016.

BALTAŞ, Zuhale ve BALTAŞ, Acar **Bedenin Dili**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 1994

COOPER, Ken, **Sözsüz İletişim**, İstanbul, İlgı Yayınları, 1989

DOĞAN, Riccon İlhan, **Bedenin Dili**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2010, 2.Basım.

DÖKMEN, Üstün, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1998

GÖKÇE, Orhan, **Başarının Yolu Beden Dilini Anlamak**, İstanbul, Yakamoz Yayınları, 2013, 6. Baskı.(Yenilenmiş)

KER DİNÇER, Müjde, **İletişimin Kalbi: Sözsüz İletişim Becerileri**, İstanbul, Nobel Yayın Dağıtım, 2012

SCHÖBER, Otto, **Beden Dili (Davranış Anahtarı)**, İstanbul, Arion Kitabevi, 1995

ZILLIOĞLU, Merih, **İletişim Nedir?**, İstanbul, Cem Yayınevi, 2010, 4.Basım.

11. KİŞİSEL ALAN KULLANIMI/PROKSEMİ VE MEKÂN KULLANIMI

Bölüm Yazarı

Prof.Dr.Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

11.1.Proksemi Kavramının Tanımı

11.2. Kişisel Alan Bölgeleri

11.3.Farklı Ölçütlere Göre Kişisel Alan Sınırlamaları

11.4. Diğer Farklı Ortamlarda Proksemik Yasanın Uygulanışı

11.5. Mekan Kullanımı

11.6. Oturma Konumları

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) “Proksemik Yasa” ne demektir? Araştırınız.
- 2) “Uzamsal iletişim” nedir? Tanımlayınız. Etkili iletişim sürecinde önemini vurgulayınız.
- 3) Mekan kullanımı bağlamında statü göstergeleri ve aktardıkları mesajlar nelerdir? Örneklerle açıklayınız.
- 4) Kişisel alan bölgeleri ülkeden ülkeye değişmektedir. Örnekler veriniz.
- 5) “Çevremizdeki fanus” ve “Kişisel balonlarımız” kavramlarını açıklayınız.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Proksemi Kavramı Kişisel Alan Bölgeleri Diğer Farklı Ortamlarda Proksemik Yasanın Uygulanışı Mekan Kullanımı Oturma Konumları	Proksemi kavramını tanımlar. Kişisel alan bölgelerini tanıır. Farklı ortamlarda proksemik yasanın uygulanışını kavrar. Mekan kullanımı ve oturma konumları hakkında bilgi sahibi olur.	Literatür ve gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

Proksemi: Kültürel kurallar ve biyolojik yaklaşımlar çerçevesinde, kişilerin kapalı ortamlardaki davranışları, kişisel alan kullanımlarının günlük yaşamda kişiler arasındaki ilişkileri etkileme düzeyleri, mekan düzenlemelerinin ve bu bağlamda kullanılan araçların (statü göstergelerinin) etkili iletişim bağlamında kişilerarası iletişim açısından taşıdıkları önem, belli durumlarda kişilerin birbirlerine yakınlık dereceleri ve dokunma motiflerini araştıran sözsüz iletişim alanı.

Kişisel alan: Kişilerin kendilerini farklı ilişkilerde rahat hissettikleri, kişiden kişiye değişen ve iletişim sürecinde kişinin diğer kişilerle arasında bulundurduğu mesafe.

Yarı belirlenmiş alanlar mobilya gibi yerleri değiştirilebilen eşyaların kişiler arasında bir özel alan oluşturması ve bunların taşıdıkları sözsüz kodları açıklamakta kullanılır.

Belirlenmiş alanlar yerinden taşınamayan örneğin, bir ofis içindeki duvarlar, pencereler, kapılar gibi eşyaların kişiler arasında bir özel alan oluşturması ve bunların taşıdıkları sözsüz kodları açıklamakta kullanılır.

Proksemik yasa: Belirli bir alandaki insan etkileşimlerinin mesafeye bağlı olarak azalıp çoğalmasını ifade eder.

Giriş

Birlikte yaşayan canlılar hareket etmek, beslenmek, uyumak, çalışmak ve sosyalleşmek için kişisel alana gereksinim duyarlar hiç kuşkusuz. Bu nedenle her insan bir diğerine mesaj gönderirken belirtilen alanı, mesafeyi kullanır. Her birey kendisi ve dış dünya arasına bir mesafe duvarı çeker ve bu duvarı kısa süreli olmak koşuluyla aşmaları için ancak çok sevdikleri ve yakın buldukları kimselere izin verir.

Gerçekten de insanların kendi eksenleri etrafında oluşan bir çeşit enerji koridoru olduğu söylenebilir. Bu enerji insanların duygusal ve psikolojik algılarını etkiler. Bu bir çeşit mıknatıs gibidir ve çok sevdiklerimizden, bize en yakınımız olanlardan başlayarak genişler. İlişkilerimiz de bu mesafeler içinde gerçekleşir. (Salmış: 2011: 187)

Etkili iletişim sürecinde bireylerin kendilerine ait olan alanı ya da kamusal alanları kullanım şekilleri bir başka anlatımla sosyal ve kişisel alanlarını kullanma ve algılamaları üzerinde yoğunlaşan çalışma, **proksemi/ uzamsal iletişim** olarak adlandırılır ve tıpkı mimikler, jestler gibi proksemi de “konuşur”. Proksemi çalışmaları kapsamında kültürel kurallar ve biyolojik yaklaşımlar çerçevesinde, kişilerin kapalı ortamlardaki davranışları, kişisel alan kullanımlarının günlük yaşamda kişiler arasındaki ilişkileri etkileme düzeyleri, mekan düzenlemelerinin ve bu bağlamda kullanılan araçların (statü göstergelerinin) etkili iletişim bağlamında kişilerarası iletişim açısından taşıdıkları önem, belli durumlarda kişilerin birbirlerine yakınlık dereceleri ve dokunma motifleri araştırılmaktadır. (Ker Dinçer, 2012: 237)

11.1.Proksemi Kavramının Tanımı

Proksemi, “yaklaşmak” anlamına gelen Yunanca sözcükten türetilmiştir (Cooper 1989: 27). Kavramın kökeninde insanların kendi bölgelerini belirleme gereksinimi yatar. Hall’un 1963 yılında gerçekleştirdiği çalışma, proksemi konusuna temel oluşturmaktadır. Hall’ un gerçekleştirdiği söz konusu çalışmalar, insanların kendilerine ait kişisel alanları ve mekan kullanımı konusu kapsamında “belirlenmiş” ve “yarı-belirlenmiş” alanları kullanma biçimleri arasındaki karşıtlığı incelemek üzerinedir ve böylece Hall sözsüz iletişim konusunda yeni bir çalışma alanı oluşturmuştur.

Proksemi, günümüzde çeşitli sözsüz iletişim uzmanları tarafından, kişiler arasında tutulan mesafe, kişisel alan ya da egemenlik alanı biçiminde değişik adlarla da bilinir. Bu bağlamda konuya ilişkin ilk çalışmaları gerçekleştiren Edward T. Hall’ un tanımlamaları olan kişisel alan bölgeleri aşağıdaki gibidir:

11.2. Kişisel Alan Bölgeleri

Kişisel alan, insanın kendi gövdesinin derinin yüzeyiyle sınırlanmadığı düşüncesine dayanır. Psikolojik bir mekan algısı yaratan bu düşünce, izin verilmedikçe bir başkasının giremeyeceği, bireyin gövdesini çevreleyen ve görünmeyen, ancak kendisi için belirgin olan bir sınırla çizilmiş, özel bir alan anlayışından kaynaklanır. Bu “özelleştirilmiş” mekan, kişi için korunma, savunma ve davranışlarını düzenleme alanı anlamına gelir. Duygusal anlamlar atfedilen kişisel alana zorla girmek saygısızlık, kışkırtma ya da bir saldırı olarak değerlendirilir (Zılhoğlu, 2010: 179).

Kişisel alan bölgeleriyle ilgili olarak üzerinde durulması gereken bir başka konu da kültürlerin birbirlerini bu alanda nasıl etkiledikleriyle ilgilidir ve konu psikolojide Proksemik Yasa çerçevesinde ele alınmaktadır. **Proksemik Yasa**, belirli bir alandaki insan etkileşimlerinin mesafeye bağlı olarak azalıp çoğalmasını ifade eder.

Kişilerarası iletişimde, diğer insan/insanlarla kişinin kendisi arasında tuttuğu mesafe onlara karşı hissedilen duygularla ilgilidir ve kurulan ilişkilere ilişkin mesajlar içerir. Söz konusu alan genel olarak dört bölgeye ayrılarak incelenebilir; **çok yakın alan (içli dışlı/ mahrem mesafe)**, **kişisel alan**, **sosyal alan** ve **genel alan**.

Kişisel alan bölgeleriyle ilgili olarak Hall 1966 yılında, Amerikalılar için kişi alan mesafelerini ortaya koymuştur. Buna göre Hall mahrem mesafeyi 46 cm, kişisel alanı 46-120 cm, sosyal alanı 120-350 cm ve son olarak genel alanı 3,5 metreden fazla olarak belirlemiştir. Benzer bir çalışma Türkiye’de 1990’lı yıllarda psikolog Acar ve Zuhal Baltaş tarafından gerçekleştirilmiştir ve söz konusu alanlar Amerika Birleşik Devletleri’ndekilere oranla çok daha dar olarak belirlenmiştir. Bu durum elbette Türk insanının yapısı ve kültürüyle ilgilidir. (Baltaş ve Baltaş: 1994: 114)

Kültürel farklılıkların yanı sıra, kişilerin cinsiyet ayrımları, yaşları, kişisel özellikleri ve insanlarla olan iletişimlerinin gücü de kişisel alan sınırlarının belirlenmesinde farklılıklara yol açmaktadır. Örneğin, kadınlar genel olarak erkeklerden daha küçük kişisel alana gereksinim duyarlar. Erkekler ise, özellikle statü ve güç göstermeleri gereken ortamlarda aralarındaki mesafeyi daha geniş tutarlar. Ayrıca, yaş ilerledikçe kişisel alan mesafeleri genişler. Bireyler daha geniş alanlarda hareket etmek isterler. Yine ayrıca, ilişkilerine önem veren, dokunmaktan ve dokunulmaktan rahatsızlık duymayan bir kişinin kişisel alan mesafeleri, insanlardan uzak durmayı tercih eden ve fiziksel temastan çekinen bir kişiden daha yakın bir çapa sahiptir.

Mahrem Alan: Mahrem alan bireye en yakın olan alandır. Türkiye’de bu alan Baltaşlar tarafından bedenden 25 cm yarıçapında bir çember olarak belirlenmiştir. Bu alan sevgililere, ara sıra olmak üzere aile üyelerine, birkaç yakın arkadaşına, kısaca kişinin kendisine yakın olmasına izin verdiği kişilere ayrılır. Teselli etmek, dokunmak, korumak gibi amaçlarla olduğu kadar, güreş, basketbol gibi sporlarda ve dans etmek gibi yakın temas gerektiren etkinliklerde de karşıdaki kişinin mahrem alanı içine girilebilir.

Kişisel Alan: Türkiye’de 25 cm ila 100 cm arasında değişen bu uzaklık, özel işlerin tartışılması için dostlara ayrılmış ve özel sorunların tartışılması sırasında kişilerin kendilerini rahat hissetmelerini sağlayan bir uzaklıktır. Kişisel alan, işyerinde, davetlerde birbirlerini tanıyan ve arkadaş kabul eden kişiler tarafından aralarında bulundurulmuş mesafedir. Aile bireyleri de çoğunlukla birbirlerinin kişisel alanları içinde hareket ederler.

Kişisel alan, bu bağlamda, kişinin kendisini yakın hissetmediği insanların girmesine izin verdiği yakın alandır. Kişisel alanın izinsiz aşılması kişide rahatsızlık yaratır ve kişi kendisine yaklaşmak için hamle yapan kişiye geriye doğru bir adım atar. İlgi duyulan bir insanın bu alana girmesi ise, yakınlaşma isteği olarak yorumlanır.

Söz konusu alan **Arkadaş Alanı** olarak da bilinir. Buranın ölçüsü, bulunduğumuz yerden itibaren 1 metredir. Biri bize bu mesafeden adres sorduğunda ya da gittiğimiz mağazanın personeli bize bu mesafeden yaklaştığında gerilip rahatsız oluruz. (Yeşil, 2016:136)

Sosyal Alan: Arkadaşlar, tanıdıklar, çalışma arkadaşları ve genelde sosyalleşme etkinlikleri için ayrılan alandır. Sözü edilen alan 100 cm.den 300 cm.ye kadar ulaşır ve kendi içinde yakın sosyal alan (100 ila 200 cm.) ve uzak sosyal alan (200 ila 300 cm) olarak ikiye ayrılır. **Yakın sosyal alan**, kişisel olmayan etkinliklerin gerçekleştirildiği mesafeyi ifade eder. İki meslektaşın ya da üst ile astın aralarında bulunan mesafe bu türden bir sosyal alandır.

Uzak sosyal alan ise, iki kişinin ancak iletişim kurabileceği belli türden uygulamaları gerekli kılar. Örneğin bu mesafede iki kişi birbirinin yüzünü izleyebilir. Mesajı tümüyle alabilmek için kişiler görsel ve işitsel bilgileri birleştirmek üzere birbirlerinin gözleri ve dudaklarını izlerler. Bu bağlamda, uzak sosyal alanda karşılıklı görüşmeyi sürdürme göz göze ilişkiyi gerekli kılan bir alandır. Ayrıca sosyal alan aile fertlerinin aynı odadaki beraberliklerinde de ideal bir uzaklıktır. Anne, baba, çocuk/çocuklar her biri istedikleri zaman konuşmaya girer. Aile fertleri birbirlerinin işleri müdahale etmeden kendi işleriyle ilgilenebilir ya da öteki tarafta sürüp gitmekte olan sohbete katılabilirler.

İş ortamlarında ise, sosyal alanın baş koruyucusu çalışma masasıdır. Çalışma masası karşılıklı oturan iki kişi arasında yaklaşık iki metrelik bir uzaklık sağlar. Bir konferans masasında, yemek masasında ya da bir mağazadaki tezgahda da aynı durum gözlenebilir. Büro dekorasyonuna ilişkin eğilimleri ölçmek üzere yapılan araştırmalardan elde edilen verilere göre; sahip oldukları konuma düşkün olan üst düzey yöneticiler çalışma masalarının çekmecelerini ve dosya dolaplarını ortadan kaldırır, böylece kendilerinin bütün bunların üstünde olduklarını gösterirler. Bu yöneticiler ayrıca koltuklarının çevresindeki sosyal alanı koruyabilmek çalışma masalarını yine aynı boyda fakat çekmecesiz masalarla değiştirirler (Cooper 1989: 31).

Genel Alan: Bireyin kişisel alanının en dış bölgesidir. Ortak, kamusal alan olarak da bilinir. Bireyin 3 m. uzağından başlayıp, yaklaşık 7 m' ye kadar olan kısmı **yakın genel alanı**, 7m'den başlayıp dış uyaranların algılanabildiği sınıra kadar olan kısmı da **uzak genel alanı** oluşturur. Bu alan ilgi duyulmayan ya da herhangi bir ilişki kurulması düşünülmeyen yabancılar için ayrılır.

11.3. Farklı Ölçütlere Göre Kişisel Alan Sınırlamaları

Mekanların kullanılış biçimide önem taşımaktadır. Dostluğun ya da statünün göstergesi olarak değerlendirilebilmektedir. Önde olmak, yüksekte olmak, genelde yüksek statü anlamına gelirken statüsü yüksek kişinin yanında ya da özellikle sağında bulunmak, onun en önemli yardımcısı, yakını olduğu anlamını verir. Devlet başkanları, yüksek unvanlı yöneticiler, din adamları, bilginler önde yürürler, öğretim üyeleri, yargıçlar yüksek kürsülerde otururlar.

Ayrıca, insanın ayakuçlarının ve göğsünün yönü, bulunmak istediği yerle ilgili gerçek niyetini ortaya koymaktadır. Ayakta durarak herhangi bir konuda konuştuğunuz bir kişinin konuşmayı bitirmek isteyip istemediğini anlamanın yollarından biri, onun ayakuçlarına ve göğüs (postür) yönüne bakmaktır. Size bakarak konuşan birinin göğsü ve ayakları kapıya/çıkışa dönükse, sizinle sürdürdüğü konuşmadan fazla hoşnut olmadığını ve bu görüşmeyi bitirmek istediğini anlayabilirsiniz.

Az ya da çok insan grubunun yer aldığı bir ortama girip selam verdiğinizde insanlar başlarını bile kaldırmadan selamınızı alıyorsa oraya gelmenizden pek hoşnut olmadıklarını anlayabilirsiniz. Ancak salami duyan kişiler başlarını kaldırıyorsa, bedenlerinin yönü size doğru ise, ayaklarının ucu size yöneliyorsa oraya gitmenizden hoşnut olan insanların söz konusu olduğunu anlayabilirsiniz.

Yönelme ve duruş açısı insanların ne söylerlerse söylesinler birbirleri hakkındaki gerçek düşüncelerini ele verir. Birbirlerini dinlemeye istekli olan kişiler birbirlerine karşı çoğunlukla 90 derecelik açıyla dururlar. İki kişi göğüs ayak duruşlarıyla hayali bir üçüncü noktayı işaret ederek üçgen oluşturmuşlarsa, bu duruş biçimi hem karşılıklı görüş alışverişine olanak sağlar, hem de başka kişilerin de aralarına katılma cesareti verir. Bir ortamda birbiryle konuşan iki kişi göğüsleriyle birbirine tam dönük olarak konuşuyorlarsa yanlarına başka bir kişiyi istemediklerini belirtirler. (Özdemir, 2012: 5-6)

Kritik Alan: Bireyin mikro alanına girenler sadece aile bireyleri, arkadaşları ve varlığı bile hissedilmeyen yabancılarla sınırlanmaz. Kişi kimi zaman tehdit edici ihlallerle de uğraşmak zorunda kalır. Bu ihlali yapanlar sadece bireyin hoşlanmadığı kişiler değildir. Bunlar, bireyin kişiliğini gerçekten tehdit eden ya da tehdit ediyormuş gibi algılanan kişilerdir. Çevresindeki **kritik alan** olarak adlandırılan bölgeye bir ihlal edici girdiğinde bireyin eğilimi, kendini savunma duygusu içerisinde bu kişiye saldırma yönünde olur. Ayrıca, birinin

koltuğunun arkasında durarak, yazdıklarını okumak ve masasının üzerine oturmak ya da yaslanmak gibi davranışlar **iktidar talep eden davranışlar** olarak algılanabilir.

Kaçış Alanı: Kritik alan gibi kişinin mikro alanına dahil olmayan kişi için önem taşıyan bir alandır. Kaçış alanı tehditkar bir ihlal edicinin yaklaşmasıyla birlikte (Hayvan ya da insan olsun) canlının kaçabileceği kritik alanının ötesinde bulunan bölgedir.

11.4. Diğer Farklı Ortamlarda Proksemik Yasanın Uygulanışı

Bireylerin farklı ortamlardaki proksemik yasa bağlamında kendilerine ve alan konusunda verdikleri tepkilere bakıldığında; yapılan araştırmalar çok kalabalık ortamlarda bireylerin kendilerini daha gergin hissederek, şiddete eğilimlerinin aslında artmadığına yönelik bulgular sunmuştur. Örneğin, asansör, karmaşık duyguların yaşandığı bir ortamdır. Kadın ve erkekler asansör “komşularına” farklı mesajlar verir ve alırlar. Erkekler yüzleri kendilerine dönük ve gülümseyen kişilerden başlarını çevirir, kadınlar ise tam tersine kendileriyle göz teması kuran ve gülümseyen kişilere yakın dururlar. Ancak erkeklerin bir başka eğilimleri daha vardır; bir şekilde kendilerini göstermek, orada var olduklarını göstererek gerekirse kendilerini koruyabileceklerini göstermek isterler. Örneğin, önünde bir kişi varsa, asansördeki yan demirleri tutarak en azından ellerinin öndeki kişi tarafından görülmesini sağlarlar. Kadınların böyle bir kaygısı yoktur. Tam tersine hiç fark edilmemeyi, bu şekilde hiçbir sorunla karşılaşmamayı yeğlerler. Genel bir anlatımla Batılı kültürlerde kişiler asansörün köşelerine yerleşerek olabildiğince kendilerine yer “oluşturmaya” çalışırlar. Ancak, örneğin, Filipinlerde bir asansörde yalnızsanız, asansöre yeni binen kişi yer varken bile hemen yanınızda duruverir. Bu kişi sizinle konuşmak istemiyordur, sadece geleneklerine uyuyordur (Ker Dinçer, 2012: 248)

Restoran alanına bakınca öncelikle köşede yer alan ve duvara dayalı masaların tercih edildiği görülür. Birçok kişi ise, tam ortada yer alan masaları yeğlemez. Bu durumun temelinde atalarımızdan genlerimizle gelen bir özellik yatar. Mağara dönemindeki atalarımız kendilerini korumak için sırtlarını duvara yaslamayı tercih etmişlerdir. Çünkü sırtlarını korumak için bir silahları yoktur. Sadece önden gelen saldırıları savabilmişlerdir. Biz de bu genetik hediyeyle sırtımızı güvene almak isteriz. Bu arada köşede oturanlar hem sırtlarını güvene almak isterken hem de tüm restoranın hakimiyetini ellerinde tutmayı istedikleri için bu masaları tercih ederken, duvara dayalı masalarda oturanlar ise, sadece sırtı güvene almakla ilgilenirler (Ker Dinçer, 2012: 250).

11.5. Mekân Kullanımı

İnsanlar, tıpkı doğada hareket edebilen diğer canlı türleri gibi, kendi yaşam alanlarını koruma güdüsüyle hareket eder. Vaşakların ağaçlara sürtünüp tüy bırakarak kişisel alanlarını belirlemesi gibi insanlar da hareket alanlarını belirlerler, kendilerine ait eşya vs bırakırlar. Örneğin piknik alanında: “tam oturacak boş masa buldum!” diye sevinerek masaya doğru giderken bir de bakarsınız ki, masa üzerinde bir hırka, ceket ya da çanta vardır. Boynunuzu bükerek geri dönersiniz. Çünkü sizden önce birileri orayı kendi alanı gibi işaretlemiştir. İstersiniz gidip alanı ihlal edebilir, bırakılan malzemeyi yok sayabilirsiniz. Bu durumda kapışmayı göze almışsınız demektir. Alanın zorlanması durumunda nasıl iki hayvanlar savunmaya geçiyorsa, insanlar da benzer biçimde alanları zorlandığında savunmaya geçerler. (Özdemir, 2014: 153-154)

Mekan kullanımı, kişiler arasındaki ilişkilerdeki hem sözel mesajlar üzerinde etkili olan, hem de tek başlarına birer sözsüz iletişim biçimi olarak değerlendirilen bir çalışma alanıdır. Mekan kullanımı konusu iki temel açıdan incelenebilir: **Belirlenmiş özel alanlar** yerinden hareket ettirilemeyen eşyaların düzenlenmesini, **yarı-belirlenmiş alanlar** ise mobilya gibi yerleri değiştirilebilen eşyaların kişisel mesafe oluşturmadaki biçimleri ve bunların taşıdıkları sözsüz kodlar.

Kişisel alan ise, kişilerin kendilerini farklı ilişkilerde rahat hissettikleri, kişiden kişiye değişen ve iletişim sürecinde kişinin diğer kişilerle arasında bulundurduğu mesafedir. Hall bu mesafeyi “balon” olarak adlandırmıştır. Kısaca, ister eşyaların yerleştiriliş tarzı, ister kişisel alanın kullanımı açısından incelensin, proksemi kavramının etkin kullanımı ilişkilerin düzeyi hakkında önemli bilgiler içermektedir.

Yarı-Belirlenmiş Alanlar Yarı-belirlenmiş alanlardaki mekan kullanımlarında eşyaların yer değişimleriyle çeşitli değişiklikler oluşturabilirler. Bu değişimi sağlamak için mobilya, aksesuarlar, dolaplar, biblolar, bilgisayar gibi taşınabilir eşyadan yararlanılır. Bir ofisteki masanın ya da sandalyelerin yerleştiriliş biçimleri, yarı-belirlenmiş alanlar kapsamında birer statü göstergesi olarak o yerin sahibinin kişiliği hakkında sözsüz ipuçları içerir. İnsanlar, kendilerini gerçekten güçlü hissetmedikleri zamanlarda, kişisel alan kullanımında kişiyi güçlü kılan statü göstergelerine gereksinim duymaya başlarlar. Örneğin, kendisini tanımayan insanlarla yapılacak bir toplantı öncesinde, kişi yakasına mesleğini gösteren bir rozet takarak

kendi kendisine “Sakin ol” der. Benzer şekilde güçlü görünebilmek evlerin perdelerinin, giriş kapılarının ya da arabaların yenilenmesi düşünülür (Dökmen 1998: 34).

Statü göstergeleri olarak yarı-belirlenmiş mekan kullanımından yararlanılırken, öncelikle mekanın döşenme biçimi, kişinin işyerindeki konumunu belirteceğinden, ilk değerlendirilen nokta olur. Bu açıdan üzerinde durulması gereken ilk **statü göstergesi masadır**. Masa ne kadar büyük olursa, mevki de o oranda yükselir. Örneğin, alt kademelerdeki çalışanlar küçük masaları kullanırken, yöneticiler daha büyük masaları kullanırlar. Bu durumda masanın büyüklüğü, sahibinin güç düzeyini gösterdiği gibi, o kişiye ne kadar yaklaşılabileceğinin bir belirtisidir. Masanın eni 80 cm olan bir çalışana en çok 80 cm kadar yaklaşılabilirken masasının eni 150 cm olan bir yöneticiye ancak 150 cm yaklaşılabilir (Cooper 1989: 145-153).

Masanın yanında bir diğer statü ve güç artırma faktörü oda sahibinin oturduğu **koltuktur**. Koltuk arkalığının yüksekliği kişinin statüsünü artırır ya da azaltır. Koltuğun arkalığı ne kadar yüksek olursa, kişinin güç ve statüsü de aynı oranda artar ya da söz konusu kişi arttığını düşünür. Benzer şekilde mevki onaylatma için üst düzey yöneticiler yüksek arkalıkları bir koltukta otururken, misafir koltuklarının arkalığı alçak olarak seçilebilir. Döner koltuklar, kullanıcılarına baskı altında kaldıklarında hareket serbestisi tanınmalarının yanında, sabit koltuklara göre daha fazla güç ve statü sağlar. Sabit koltuklar ise, az hareket olanağı sağladıklarından, bu hareket eksikliği kişinin tavır ve duygularını ortaya koyabilecek beden hareketleriyle kapatılmaya çalışılır. Örneğin, koltuk yüksekliği ayarlanarak, konuşulan kişiyle göz hizasında olmayan, yukarıdan bakar bir konuma getirilebilir ve yüksekliğin gücünden yararlanabilirler. Kolçaklı, geriye yaslanan ve tekerlekli koltuklar, diğerlerinden daha belirgin statü göstergeleridir. Buna karşılık, gelen misafirleri daha alçak ve rahatsız sandalyelerde oturtmak ya da misafirin koltuğunu rekabet pozisyonu olarak bilinen masanın tam karşısına yerleştirmek de, oda sahibinin bir başka statü göstergesi olarak kullanılabilir.

Oda içerisine stratejik olarak belli nesnelerin yerleştirilmesi, kişinin statü ve gücünü artırabilir, ancak etkili iletişimin, kişilerarası iletişimin etkinliğini tümüyle azaltabilir. Örneğin, misafirlerin oturması için değerli ancak alçak kanepelerin konulması ya da üzerinde kilidi olan antika bir telefon sözsüz iletişim açısından olumsuz mesajlar aktarır. Eğer amaç sadece yüksek gücün ve statünün gösterimi değil, kişilerarası iletişimde başarılı olmak ve etkili bir iletişim ortamı yaratmaksa, oda düzenlenirken kişinin kendi özelliklerini yansıtabileceği donatı ve renklerden rahatlıkla yararlanmalıdır. Örneğin, misafir koltuğu yerine, konuşma için gelen kişilerin masadan uzakta, ofis sahibi ile misafirin yan yana ya da yakın olarak oturabilecekleri

bir şekilde yerleştirilmiş bir sofada konuk edilmesi, ikili ilişkilerin gidişatını olumlu yönde etkileyebilir. Ayrıca bu şekilde konunun sözsüz iletişim ipuçlarıyla neler söylediğinin de izlenmesi de kolaylaşır.

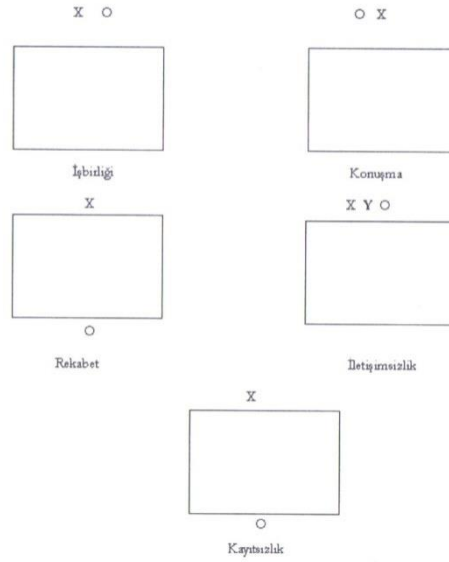
Bu arada ofis düzenlemeleri alanında da bir kültürlerarası mesaj aktarma biçimi de vardır. Örneğin Batı kültürlerinde yöneticinin masası ile misafir sandalyeleri birbiriyle yüz yüze gelecek biçimde dik açıyla yerleştirilirken, Çin’de yan yana bir dizilim yeğlenir. Yine Batı kültürlerinde statü arttıkça odanın metrekaresi de artar, yöneticinin odası daha üst katlara çıkar ve ofisinde daha fazla dışarı bakan cam bulunur. Buna ek olarak çalışılan binadaki favori oda, örneğin denizi gören, ormana bakan odaya geçilir. Fransız üst düzey yöneticiler biraz farklı olarak kendi masalarını ortaya astlarını ise çevresine yerleştirdikleri bir ofis düzenini yeğlerler. Japonlar ise, özel ofisleri uygun görmez, açık ofis uygulamalarını tercih ederler. Japonya’da sadece en üst düzeydeki yöneticiler tek başlarına oturabilirler (Dood, 1997: 183-184’den Aktaran Ker Dinçer, 2012: 254).

Masaları ve koltukları birer statü göstergesi olarak kullanmanın yanında, masaların çevresine yerleştirilmiş oturma düzenleri de kişilerin konumlarına ilişkin birer sözsüz mesaj iletim aracı olarak kullanılabilir. Masada oturma konumları; masada kişinin yanında bulunan kişiden yardım alma isteği, kişi açısından bakıldığında ise diğerlerinin kişiye karşı tavırlarıyla ilgili mesajlar içerir.

11.6. Oturma Konumları

Mark Knapp **Sözsüz İletişimin Gerekleri** adlı yapıtında oturma konumlarının yorumlanması için genel bir formül ortaya koyar. İçinde bulunulan ortamın da seçilen konum üzerinde etkili olabileceği Knapp tarafından belirtilir. Buna göre, birbirine yakın çiftler normal bir durumda kare bir masa çevresinde olabildiğince yan yana oturmayı tercih ederken, kalabalık bir restoranda bir savunma konumu olan biçimde karşı karşıya oturmak durumunda kalabilirler. (Knapp 1980: 223-226’dan Aktaran Ker Dinçer, 2012: 254). Ancak masanın şekli değiştirilip yuvarlak olduğunda ve çiftler karşılıklı oturduklarında sadece birbirleriyle göz teması kurar, kendileri hakkında konuşur ve aşklarını yenilerler. Oysa yan yana oturulduğunda artık ilgi gelen geçene kaydırılabilir. “Hey! 0 kırmızı etekli sarışına ben yanındayken nasıl bakarsın!!!” ya da “Gelen geçen bakıyor şu eteğini peçeteyle kapat!!” benzeri yorumlarla karşılaşılabılır (Ker Dinçer, 2012: 254).

Sözsüz iletişim açısından aktardıkları mesajlar nedeniyle özellikle bir iş ortamındaki oturma düzenlerini incelemek önemlidir. Kişiler öncelikle birbirleriyle olan ilişkilerindeki yakınlık derecelerine ve hissettikleri arkadaşlık, güven duygularına bağlı olarak bir dikdörtgen masada aşağıdaki biçimlerde oturabilirler (Pease 1997: 170-172):

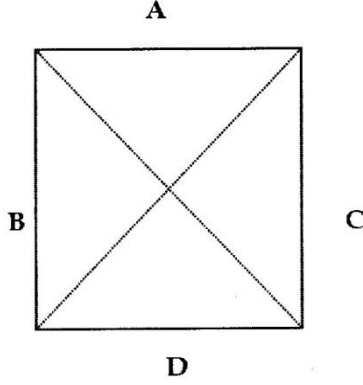


Dikdörtgen masada oturma biçimleri ve iki kişi arasındaki ilişki.

Masada oturma şekillerine bakarak kişiler arasındaki ilişkiler yorumlandığında; insanların yan yana oturdukları an işbirliği en yüksek düzeye çıkar. Örneğin, tecrübeli bir çalışanın işe yeni başlayan bir kişiye belli bir işi nasıl yapacağını gösterirken, onun yanına oturması aralarındaki işbirliğini artırır. Masanın birbirine komşu kenarlarında oturan iki kişi arasında konuşma kolaylaşır ve buna ek olarak göz teması kurulabilir. Birbirlerine rakip konumda olan kişiler (tıpkı tavla oynarken ya da satranç oynarken ki gibi) yüz yüze oturmayı tercih ederler. Bu şekilde karşılıklı olarak neler yapıldığını gözlemlemeye, karşıdaki kişinin bir davranışının ne olacağını öngörmeye çalışırlar. Oturan iki kişi giren bir üçüncü kişi, ilk iki kişi arasında bir iletişimsizliğe neden olabilir. Çünkü artık diyalogun gelen üçüncü kişinin üzerinden sürülmesi gerekir ki bu durum hem göz temasını, hem de etkin dinlemeyi zorlaştırır. Masada kişiler birbirini olabildiğince az görebilecek bir biçimde oturuyorsa, çapraz köşeleri tercih ediyorsa, bu durum kişilerin birbirleriyle etkileşim içine girmekten kaçındığını, karşılıklı olarak birbirlerine kayıtsız davrandıklarını gösterir.

Masada oturma düzenleri incelenirken, kare, dikdörtgen ya da daire şeklindeki toplantı masalarının etrafındaki oturuş konumu itibarıyla aktarılan sözsüz mesajların da incelenmesi

gerekir. Buna göre resmi ortamda kare bir masa etrafındaki yerleşim eşit statü göstergesi olarak yorumlanır, ancak bu tarz bir yerleşim kişiler arasında bir savunma da rekabet ilişkisi yaratabilir.



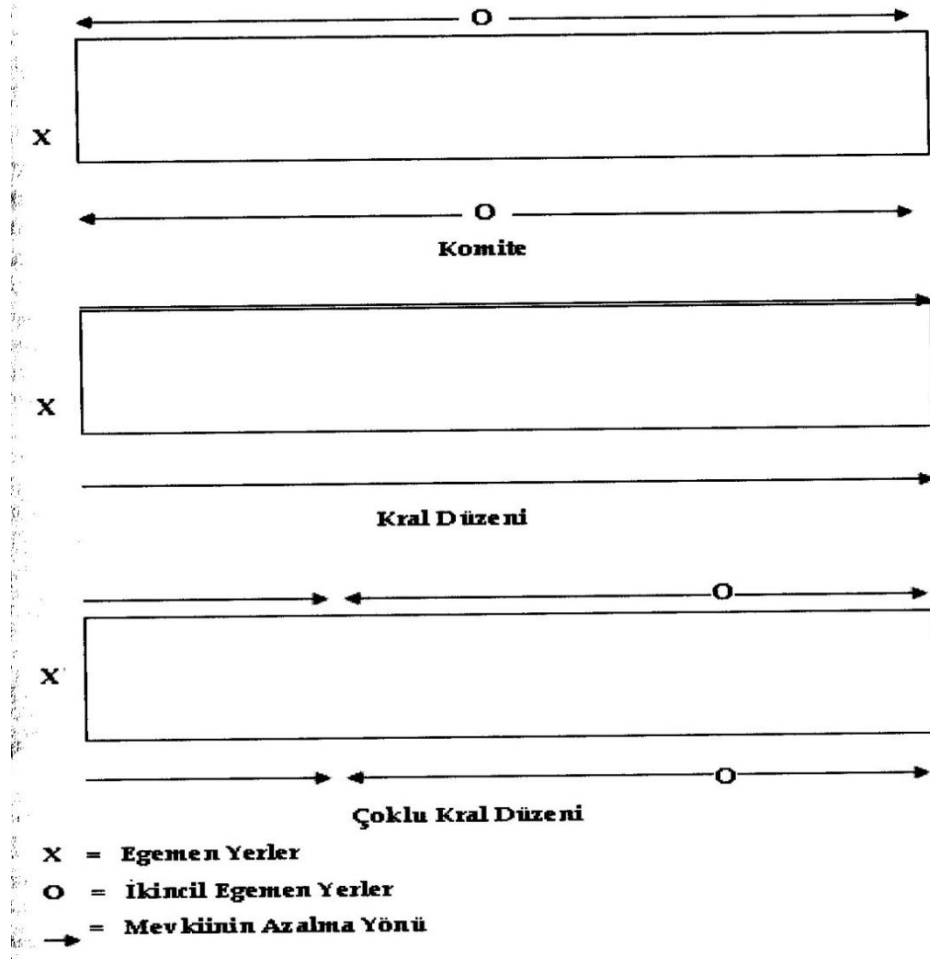
Kare bir masa etrafında oturuş.

Kare masalar kısa, belli bir amaca yönelik konuşmalar yapmak ya da ast-üst ilişkisi oluşturmak için kullanılır. Kare masalarda en fazla yardım (büyük olasılıkla) kişinin sağ yanında oturandan gelir. En fazla karşı koyma, rekabet, karşıt fikir ise, (yine büyük olasılıkla) tam karşı oturan kişiden gelir. Konuya ilişkin yapılan araştırmalar da bu bulguyu destekler nitelikte olmuştur. İş ortamlarında işle ilgili sorunlar konuşulurken kişiler karşı karşıya oturduklarıyla daha fazla göz temas kurarken, sosyal ortamlardaki ilişkilerde ise yan yana oturdukları kişilerle daha çok iletişim kurarlar.

Yuvarlak masalar, Camelot efsanesindeki Kral Arthur ve 12 Yuvarlak Masa Şövalyesinin her birinin eşit otorite ve statüyü simgelemektedir. Yuvarlak bir masa, rahat ve teklifsiz bir ortamın yaratımında kullanılır. Masa çevresindeki her bir oturan, eşit miktarda bölgesi üzerinde hak iddia edebilir. Bu nedenle özellikle eşit statü kişiler arasındaki bir toplantıda tercih edilen masa türü yuvarlak olur. Ancak eğer masada üst konumda olan bir yönetici oturuyorsa, bu durumda yuvarlak masanın anlamı değişim gösterir. Yönetici sağındakine daha fazla olmak üzere, her iki yanında oturan kişiye sözel olmayan bir biçimde daha fazla güç verildiğini, oturma sırasına göre bu gücün yöneticiden uzaklaştığını, tam karşıda oturan astın ise rekabet-savunma pozisyonunda olduğunu yansıtır.

Dikdörtgen toplantı masaları birçok kişi için bir “sözsüz savaş” alanıdır. Bu şekildeki bir toplantı masasının çevresinde oturan kişilerin hangilerinin üst, hangilerinin ast konumlarda yer aldıkları oturuş yerlerinden anlaşılır. Masanın ortası ikincil egemenlik noktasıdır ve bu

mevki genellikle uçta oturan önderin fikrine karşı çıkmak ya da aktif bir savunma yapmak için kullanılır. En zayıf yerler ise, iki güç arasında kalanlardır.



Masada Mevki Düzeni (Cooper, 1989: 53)

Masada mevki düzenlerine bakıldığında ilk masa, güçlü kişi ile muhaliflerinin dikkörtgen bir masa çevresindeki birincil ve ikincil durumlarını gösterir. Bu düzen daha çok, içlerinden birinin toplantıya başkanlık ettiği ya da başkanın daha yüksek konumda olduğu eşit düzeydeki kişilerin komite toplantılarında uygulanır. İkinci masadaki düzen, genellikle aralarında ast-üst ilişkisi olan personelin katıldığı toplantılarda gözlemlenir. En üst konumda olan kişi masada X ile belirtilen egemen yere oturmakta, sırayla ondan sonra gelenler, aynı sırayı takip ederek masada yerlerini almaktadırlar. Ancak kimi durumlarda başta oturan kişinin tam karşısındaki onun rakibi konumundadır. Üçüncü masa, her yöneticinin astlarını yanına topladığı Çoklu Kral Düzenini gösterir. Bu durumda göreceli mevki, herkesin kendi Kral'ı (yöneticisi) ile arasındaki koltuk sayısı ile belirlenir (Cooper 1989: 53-54).

Bir başka anlatımla, genellikle çalışma amasaları olarak kullanılan dikdörtgen masalar, iş etkinliği, kısa toplantılar, azarlamalar ve diğer şeyler için kullanılır. Herkesin bir konu hakkında pozisyon almasına izin verir ve doğrudan göz teması kurulmasını sağlar.

Genellikle sarmalayıcı oturma düzeni ya da alçak koltuklardan oluşan kahve sehpalara benzeyen yuvarlak masalar, gayriresmi, rahat atmosferler oluşturmak ya da ikna etmek için kullanılır. Teorik olarak herkes eşittir ancak pratikte eğer masadaki biri diğerinden yüksek statüye sahipse, bu güç dağılımını değiştirir.

Kare masalar yanınızdaki insanla aranızda bir dayanışma ancak karşınızdakiyle bir mesafe oluşturur ve dört insan birlikte oturduğunda, herkesin karşısında biri bulunur. Kare masalar kantinde kalmalıdır. (Pease, 2015: 25)

Yarı-belirlenmiş alanlar bir statü göstergesi olarak kullanılırken, kişinin çevresindeki kişilerle arasına koyduğu mesafe de kullanılabilir. Bu amaçla bazı durumlarda kişi kendi bedenini ya da bir eşyayı bedeninin uzantısı olarak da kullanabilir ve alanını genişletme gereksinimi içinde olduğu mesajını karşındakilerle paylaşabilir. Örneğin, ayaklarını masanın üstüne koyan yönetici, karşındaki kişiye masanın kendisine ait olduğu mesajının yanı sıra, kendisine fazla yaklaşılmaması gerektiği mesajını da verir. Benzer biçimde bir toplantıya katılan kişi kendi kontrolünü masada hissettirebilmek için yanında getirdiği not defterini, kalemlerini, raporları olabildiğince geniş alana yayarsa, bu, kişinin hakimiyet alanını da genişletir.

Beden dili dışavurumları yarı-belirlenmiş alanlarda izlenmesi zor ipuçlarıdır, çünkü masalar birer engelleyicidir. Böyle durumlarda karşıdaki kişilerin mekan kullanımlarının yanı sıra beden dilleriyle ilişkili dışavurumlarını takip etmek gerekir. Bu doğrultuda üst beden dışavurumları yani gözler, yüz ifadesi, eller ve omuzlarla aktarılan mesajlar izlenmelidir. Örneğin, göz teması kurmaktan çekinen, masadan uzaklaşmak için koltuğun arkasına dayanan, omuzları düşmüş, mutsuz bir yüz ifadesi kişinin toplantıdan ne kadar sıkıldığını gösterirken, masaya doğru eğilmiş, ellerini kenetlemiş, sanki karşıdakilerle mesafeyi daraltmak isteyen bir beden duruşu ve ona eşlik eden sinirli yüz ifadesi de kişinin düşüncesini savunmak için harekete geçtiğinin göstergeleri olabilir.

Statü göstergesi ve mekan kullanımıyla güç gösterme yollarından olabilecek araçların bir diğeri mimari düzenlemeler yaparak belirlenmiş alanların biçimlendirilmesidir. Bu

düzenleme genel olarak toplum tarafından ortak kullanıma açık olan mekan ve ortamlarda yapılabileceği gibi, bir çalışanın odasının boyutları ve yeri de belirlenmiş alanlar kapsamında irdelenebilir.

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

Neden beden dili? Sorusunun yanıtı; başkaları üzerinde olumlu bir etki yaratarak amacımıza ulaşmak, karşımızdakileri daha iyi anlayarak etkili bir iletişim kurmak, kendi beden hareketlerimizi denetleyerek, sosyal ortamlara daha çabuk uyum sağlamak ve başkalarının gerçekte ne söylemek istediğini anlamak olsa gerek.

Kimi zaman bir hareket bin söze bedeldir. Bir kişiyle iletişim kurduğumuzda söylediklerimiz ne kadar önemli ise el, kol hareketleri, mimikler, dokunma, bedenin duruşu, başın konumu gibi hareketlerimizle o kişide bıraktığımız izlenim de o denli önemlidir.

Kinezik adı altında incelenen iletişimsel beden hareketleri, yüz ifadeleri ve jestler, bir sisteme oturtulmak amacıyla birkaç grupta toplanmıştır. Sözcük ve cümleler yerine kullanılan beden hareketlerini, amblemler; sözlü mesaja eşlik eden anlamlarını güçlendiren hareketleri “tanımlayıcılar”; yüz ve ya beden de duygu ifadesine neden olan hareketler “ duygusal gösterimler”; iletişim akış ve hızını denetleyen hareketler “düzenleyiciler”; gerilimi denetleme hareketlerini “ayarlayıcılar” olarak sınıflanmışlardır. Amblemler, anlamlarının ülkeden ülkeye, bölgeden bölgeye değişebilmesine bağlı olarak, tümüyle evrensel kabul edilmemektedir. Sözcüğü birçok batı ülkesinde “her şey yolunda” ya da “tamam” anlamına gelen başparmağı gösterme işareti İran, Afganistan, Nijerya da, ayrıca İtalya ve Yunanistan’ın bazı bölgelerinde hakaret niteliğindedir. Amblemlerin önemli bir özelliği de, sözcük öğrenir gibi öğrenilmeleridir. Çünkü bunlar bedenin doğal çıktıları olmaktan çok, simgesel gösterimlerdir. Tanımlayıcılar da evrensel olmakla birlikte bazı evrensel yanlış anlamaların da kaynağıdır. Başını hafifçe yukarı aşağıya sallayarak onu dinler görünen kocasının, kendisiyle hemfikir olduğunu sana birçok kadın, farkında değil ki aslında “ sen devam et, bende arada kulak kabartırım.” demektedir. Elbette, tüm hareketlerin bu sınıflardan birine mutlaka dahil olacağını söylemek olanaklı değildir.

Hayvanlar, kuşlar, balıklar ve primatların bölgelerini belirleme ve korumalarıyla ilgili binlerce kitap ve makale yazılmışsa da insanların da kendi bölgeleri olduğu ancak son yıllarda keşfedilmiştir. Bunu öğrenip ne anlama geldiğini anladıktan sonra kişi başkalarının ve kendinin davranışlarıyla ilgili inanılmaz bir anlayış elde etmekle kalmaz aynı zamanda başkalarının yüz yüze geldiğindeki tepkilerini tahmin edebilir. Amerikalı antropolog Edward T. Hall insanların mekansal gereksinimleri konusunda 1960’ların başında 'proksemik' ('yakınlık' anlamına gelen 'proximity' den) sözcüğünü literatüre katmıştır. Bu alandaki araştırmaları hemcinslerimizle

ilişkilerimizi daha iyi anlamamızı sağlamıştır. Her ülke iyi tanımlanmış sınırlarla belirlenmiş ve bazen de silahlı nöbetçilerle korunmuş bir bölgedir. Genelde her ülkenin içerisinde il ve ilçeler gibi daha küçük bölgeler vardır. Bunların da içinde daha küçük olan ve semtleri ve içinde yaşayanlar için kapalı bir bölge olan pek çok sokağı içeren şehirler vardır. Her bölgede yaşayanlar o bölgeye karşı bir bağlılık duyarlar ve bölgelerini korumak için vahşet ve öldürme yollarına başvurdıkları görülmüştür. Bir bölge aynı zamanda bir kişinin sanki vücudunun uzantısıymışçasına kendinin olarak benimsediği bir alan ya da boşluktur. Her birimizin çitlerle çevrili evi, arabasının içi, yatak odası veya sandalyesi ve hatta Dr. Hall'un keşfettiği gibi bedeninin çevresinde tanımlanmış bir boşluktan oluşan kendi mallarını çevreleyen alanı içeren kendi bölgesi vardır.

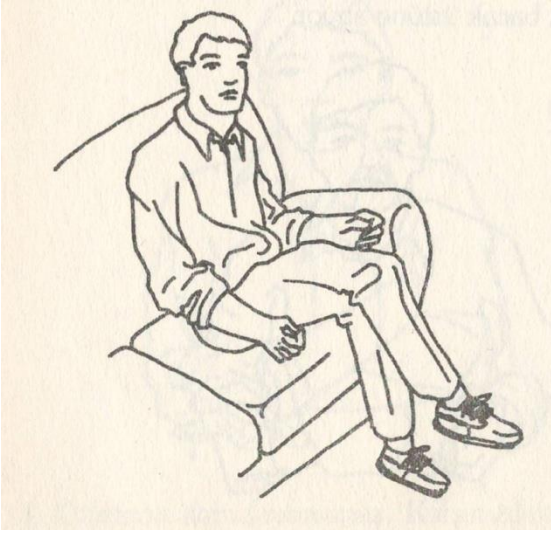
Son olarak, ilişki kurmak için belli bir açıyla oturmanın önemi ise;

45 derecelik bir açıyla oturmak toplantıya gayriresmi, rahat bir ortam sunar. Çünkü bu pozisyonda altınızdaki işiye onların hareketlerini ve jestlerini yansıtarak sözel olmayan bir anlayma yaptığınızı gözterebilirsiniz. Karşınızdaki insana doğru 45 derecelik bir açıyla oturduğunuzda, görüşmenin baskınısını azaltabilirsiniz. Bu hassas ve utanç verici sorabileceğiniz sorularınza karşınızdaki insan baskı altında olmadığından hissettirmeden daha açık yanıtları rahatlıkla alabileceğiniz mükemmel bir pozisyonudur. (Pease, 2015: 34)

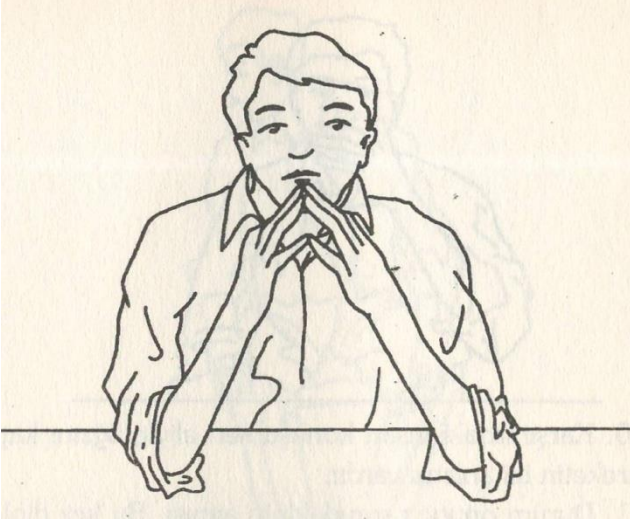
Uygulamalar



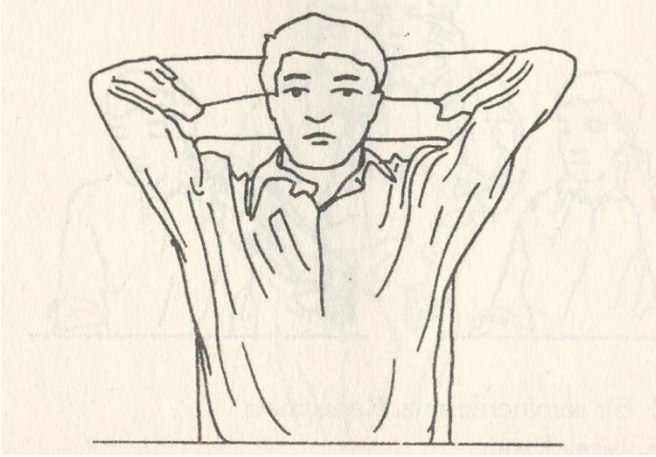
Oturarak konuşuyorsunuz. Karşınızdaki kişiyle insanla aranızda hiçbir şey yok. Birbirinizin yüzüne bakıyorsunuz. Siz konuşurken karşınızdaki kişi üst üste attığı bacaklarını düzeltiyor.



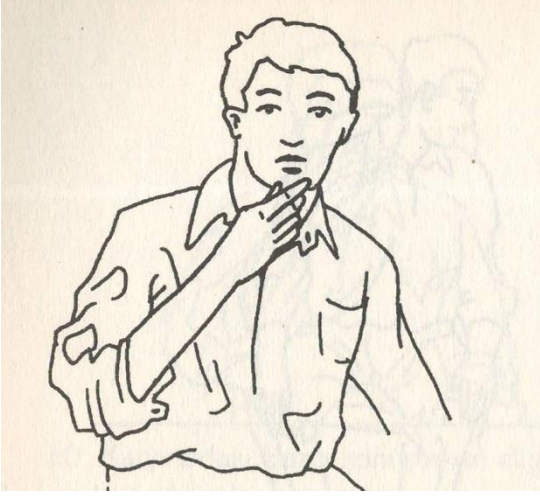
Kanapede yan yana oturuyorsunuz. Yanınızdaki insane size doğru dönerek bacak bacak üstüne attı



Bir işçi müdürüyle konuşuyor. Müdür dirseklerini Masaya dayadı, parmaklarını çenesinin üzerine, bir ters V harfi oluşturacak şekilde koydu.



Durum bir öncekinin aynısı. Müdür bu kez koltuğuna yaslanarak ellerini ensesinin arkasında birleştirdi.



Karşıınızdaki insanla konuşurken emiyle ağzını kapattı. Bu hareketin iki anlamı vardır.

Ve durum bir öncekinin aynı. Bu kez dinleyen kişi eliyle ağzını kapattı. Bu hareketin üç anlamı vardır.

Uygulama Soruları

Yukarıdaki resimlere bakarak ve tanımları okuyarak her hareketin ne anlama geldiğini çıkarmaya çalışınız. (Thompson, 2003: 130-132)

BÖLÜM SORULARI

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

1) Beden dili “Proksemi” kavramını ifade etmektedir.

2) Mahrem alan, kişinin kendisini yakın hissetmediği insanların girmesine izin veren yakın alan kişisel alandır. Kişisel alanın izinsiz aşılması kişide rahatsızlık yaratır ve kişi kendisine yaklaşmak için hamle yapan kişiye geriye doğru bir adım atar. İlgi duyulan bir insanın bu alana girmesi ise, yakınlaşma isteği olarak yorumlanır. Türkiye’de 25 cm ile 100 cm arasında değişen bu uzaklık, özel işlerin tartışılması için dostlara ayrılmış ve özel sorunların tartışılması sırasında kişilerin kendilerini rahat hissetmelerini sağlayan bir uzaklıktır.

3) Genel alan, kişisel olmayan etkinliklerin gerçekleştirildiği mesafeyi ifade eder. İki meslektaşın ya da üst ile astın aralarında bulunan mesafe bu türden bir sosyal alandır. Örneğin, çok yakın olunmayan bir iş arkadaşının bu alan uzaklığında kendisi ile ilgili özel bir soruyu diğerine sorduğunda, sorunun yöneltildiği kişi kişiselliğini düşünerek olasılıkla karşısındakinin kişisel alanına doğru harekete geçer. Soru sorulan iş arkadaşının buradaki amacı bellidir; soru soranın kişiliğine saygı duyarak onu ilgilendiren sorunu çözme eğilimindedir.

4) Belirlenmiş alanlar, yerinden taşınamayan örneğin, bir ofis içindeki duvarlar, pencereler, kapılar gibi eşyaların kişiler arasında oluşturduğu alana verilen addır.

5) İlişki kurmak için 90 derece derecelik bir açıyla oturmak önerilmektedir.

YANITLAR:

1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KİŞİSEL ALAN KULLANIMI

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KİŞİSEL ALAN

3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: YAKIN SOSYAL ALAN

4) DOĞRU

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: 45 DERECE

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

1) Aşağıdakilerden hangisi “Mahrem Alan” kavramını ifade etmektedir?

- a) Bireye en yakın olan alana verilen addır.
- b) Arkadaşlar, tanıdıklar, çalışma arkadaşları ve genelde sosyalleşme etkileri için ayrılan alandır.
- c) Bireyin en dış bölgesidir.
- d) İhlal edildiğinde bireyin eğiliminin kendini savunma duygusu içinde saldırma davranışı olduğu alandır.
- e) Tehditkar bir ihlal edicinin yaklaşmasıyla birlikte canlının kaçabileceği bölgedir.

2) “Kısa, belli bir amaca yönelik konuşmalar yapmak ya da ast-üst ilişkisi oluşturmak için kullanılır. En fazla yardım (büyük olasılıkla) kişinin sağ yanında oturandan gelir. En fazla karşı koyma, rekabet, karşıt fikir ise, (yine büyük olasılıkla) tam karşı oturan kişiden gelir. Konuya ilişkin yapılan araştırmalar da bu bulguyu destekler nitelikte olmuştur. İş ortamlarında işle ilgili sorunlar konuşulurken kişiler karşı karşıya oturdukları ile daha fazla göz temas kurarken, sosyal ortamlardaki ilişkilerde ise yan yana oturduğumuz kişilerle daha çok iletişim kurarlar. “

Yukarıdaki tanıma uyan masa şekli aşağıdaki seçeneklerden hangisidir?

- a) Kare masa
- b) Yuvarlak masa
- c) Dikdörtgen masa
- d) Oval masa
- e) Beşgen masa

3) “Rahat ve teklifsiz bir ortamın yaratımında kullanılır. Masa çevresindeki her bir oturan, eşit miktarda bölgesi üzerinde hak iddia edebilir. Bu nedenle özellikle eşit statü kişiler arasındaki bir toplantıda tercih edilen masa türüdür. Ancak eğer masada üst konumda olan bir yönetici oturuyorsa, bu durumda bu tür masanın anlamı değişim gösterir. Yönetici sağındakine daha fazla olmak üzere, her iki yanında oturan kişiye sözel olmayan bir biçimde daha fazla güç verildiğini, oturma sırasına göre bu gücün yöneticiden uzaklaştığını, tam karşıda oturan astın ise rekabet-savunma pozisyonunda olduğunu yansıtır.”

Yukarıdaki tanıma uyan masa şekli aşağıdaki seçeneklerden hangisidir?

- a) Kare masa b) Yuvarlak masa c) Dikdörtgen masa
d) Oval masa e) Beşgen masa

4) Bu tür toplantı masaları birçok kişi için bir “sözsüz savaş” alanıdır. Bu şekildeki bir toplantı masasının çevresinde oturan kişilerin hangilerinin üst, hangilerinin ast konumlarda yer aldıkları oturuş yerlerinden anlaşılır. Masanın ortası ikincil egemenlik noktasıdır ve bu mevki genellikle uçta oturan önderin fikrine karşı çıkmak ya da aktif bir savunma yapmak için kullanılır. En zayıf yerler ise, iki güç arasında kalanlardır.”

Yukarıdaki tanıma uyan masa şekli aşağıdaki seçeneklerden hangisidir?

- a) Kare masa
b) Yuvarlak masa
c) Dikdörtgen masa
d) Oval masa
e) Beşgen masa

5) Masanın yanında bir diğer statü ve güç artırma faktörü oda sahibinin oturduğu koltuktur. Bu bağlamda, aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- a) Koltuğun arkılığı ne kadar yüksek olursa, kişinin güç ve statüsü de aynı oranda artar ya da söz konusu kişi arttığını düşünür.
b) Döner koltuklar, kullanıcılarına baskı altında kaldıklarında hareket serbestisi tanımlarının yanında, sabit koltuklara göre daha fazla güç ve statü sağlar.
c) Sabit koltuklar ise, az hareket olanağı sağladıklarından, bu hareket eksikliği kişinin tavır ve duygularını ortaya koyabilecek beden hareketleriyle kapatılmaya çalışılır.
d) Kolçaklı, geriye yaslanan ve tekerlekli koltuklar, diğerlerinden daha az belirgin statü göstergeleridir.

e) Gelen misafirleri daha alçak ve rahatsız sandalyelerde oturtmak ya da misafirin koltuğunu rekabet pozisyonu olarak bilinen masanın tam karşısına yerleştirmek de, oda sahibinin bir başka statü göstergesi olarak kullanılabilir.

YANITLAR: 1)a, 2)a, 3)b, 4)c, 5)d

Yararlanılan Kaynaklar

BALTAŞ, Zuhâl ve BALTAŞ, Acar **Bedenin Dili**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 1994

COOPER, Ken, **Sözsüz İletişim**, İstanbul, İlgî Yayınları, 1989

DÖKMEN, Üstün, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1998

KER DİNÇER, Müjde, **İletişimin Kalbi: Sözsüz İletişim Becerileri**, İstanbul, Nobel Yayın Dağıtım, 2012

ÖZDEMİR, Ali, **Beden Dili Etkili İletişim-Etkili Konuşma**, Ankara, Altınpost Yayınları, 2012, 3. Basım.

ÖZDEMİR, Mehmet, **Sessiz Güç Beden Dili**, Ankara, Hayat Yayınları, 2014.

PEASE, Allan, **Beden Dili**, İstanbul, Rota yayıncılık, Çev. Yeşim Özben, 1997

PEASE, Allan ve PEASE, Barbara, **İşyerinde Beden Dili**, İstanbul, Beyaz Yayınları, Çev. Celal Yağcı, 2015.

SALMIŞ, Ferman, **Beden Dili**, İstanbul, Türdav Yayın Grubu, 2011.

SCHÖBER, Otto, **Beden Dili (Davranış Anahtarı)**, İstanbul, Arion Kitabevi, 1995

YEŞİL, Mehmet Emin, **Gizli Güç Beden Dili**, İstanbul, Maşuk Kitap, 2016.

ZILLIOĞLU, Merih, **İletişim Nedir?**, İstanbul, Cem Yayınevi, 2010, 4.Basım.

12. DOKUNMA YOLUYLA İLETİŞİM/HAPTİK

Bölüm Yazarı

Prof. Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

12.1.Haptik: Dokunma Yoluyla İletişim

12.2.Dokunmanın Aktardığı İletişimsel Mesajlar

12.3. Dokunmanın Nedenleri

12.4.Hall'ün Dokunmaya İlişkin Sınıflandırması

12.5. Dokunmatik Kùltürler ve Dokunmaktan Kaçınan Kùltürler

12.6. Dokunma Şekilleri

12.7. Tokalaşma ve Türleri

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) Dokunma yoluyla iletişim/Haptik nedir? Araştırınız.
- 2) Dokunma yoluyla iletilmek istenen mesajlar neler olabilir? Örnekler veriniz.
- 3) Dokunma türleri nelerdir? Çeşitli ülkelerden örnekler vererek açıklayınız.
- 4) Dokunmaya ilişkin yapılan sınıflandırmaları araştırınız.
- 5) Tokalaşma türlerini araştırınız.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Haptik: Dokunma Yoluyla İletişim Dokunmanın Aktardığı İletişimsel Mesajlar Dokunmanın Nedenleri Hall’ün Dokunmaya İlişkin Sınıflandırması Dokunmatik Kültürler ve Dokunmaktan Kaçınan Kültürler Dokunma Şekilleri Tokalaşma ve Türleri	Dokunma yoluyla iletişim ve nedenleri ve şekilleri hakkında bilgi sahibi olur. Dokunmanın aktardığı iletişimsel mesajları kavrar. Dokunmaya ilişkin sınıflandırma hakkında bilgi sahibi olur. Tokalaşma türlerini bilir ve uygular.	Literatür ve gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

Dokunma; öncelikle nesnel iletişimin estetik boyutunun bir alt dalı olarak ele alınan, insanlar arası ilişkilerin kurulması, gelişimi ve sürekliliği açısından önem taşıyan bir sözsüz iletişim kanalıdır.

Tokalaşma: Dokunma konusunda, sağ ellerin kenetlendiği el sıkma, en sık kullanılan sözsüz iletişim biçimidir. Tokalaşma, insan ilişkilerini açığa çıkaran bilgiler içerir. Kişinin gücünü ve ruhsal durumunu yansıtır.

İşlevsel dokunma karşıdaki kişiyi bir insan olarak değil de bir nesne olarak görüp dokunmayı ifade eder.

Sosyal dokunma, kamusal alanda birbirleriyle karşılaşan kişilerin ilk karşılaşma ve veda selamlaşmaları sırasındaki nezaket dokunmalarını ifade eder. Sosyal dokunma kültürel olarak üzerinde fikir birliğine varılmış ve toplum tarafından bilinen bir dokunma türüdür.

İçten dokunma, birbirini iyi tanıyan, dost olarak gören kişiler arasında gerçekleşir. Bu dokunma dostlar arasında içtenliği, iyi niyeti, sevgiyi, ilgiyi ve diğer güçlü duyguları aktarmaya yarar.

Giriş

Kimi uzmanlara göre bireyin kurduğu iletişimlerde beden dili % 55, sözcükler % 7 ve ses özellikleri % 38 önem taşımaktadır. Bu nedenle sözsüz iletişim becerileriyle etkili iletişim kurma aşamasında dokunmayla iletişim/haptik alanı da incelenmelidir.

Dokunmanın sözsüz bir iletişim kanalı olarak nerede ve nasıl kullanılacağına karar vermek için, dokunmanın kalitesi, yorumlanması, uygulanması, ilişkinin boyutu ve ortamın hassasiyetine dek geniş bir yelpazenin bilinmesi ve gözden geçirilmesi gerekir. Uzun ve yorucu bir süreç olan kime, nasıl, nerede ve ne zaman dokunulacağının öğrenilmesi çocukluktan başlayan sosyalleşme süreci içinde deneme-yanılma yoluyla yaşam edinimi içine dahil edilmelidir. Ancak bu şekilde hissedilen duygular ya da düşünceler yaşantının ileriki dönemlerinde sözsüz iletişim kanalı olan el sıkışmayla, öpüşmeyle, sarılmayla karşıdaki kişi/kişilerle doğru bir biçimde paylaşılabilir.

12.1.Haptik: Dokunma Yoluyla İletişim

Dokunma; öncelikle nesnel iletişimin estetik boyutunun bir alt dalı olarak ele alınan, insanlar arası ilişkilerin kurulması, gelişimi ve sürekliliği açısından önem taşıyan bir sözsüz iletişim kanalıdır. Bu bağlamda, dokunma duyumuz konusundaki en büyük uzman parmak uçlarımızdır. Özellikle parmak uçları, iç yüzeyleri hissetme açısından çok duyarlıdır. Derinin en ince olduğu bölgeler (yüz, avuç içleri, dudaklar gibi) hissetme bakımından parmaklardan sonra gelen diğer duyarlı bölgelerken, cilt altındaki yağlı dokunun fazla olduğu alanlar ise (kalça, sırt, karın gibi) hislere karşı daha duyarsız olan bölgelerdir. Dokunmanın estetik boyutuyla ilgili son olarak insanlar beş duyu arasında bağı dokunarak kurarlar demek gerekir, çünkü algılanan görüntüler, beyin korteksinin hayal bölgesinde, dokunma duyusuyla somut hale gelir (Ker Dinçer, 2012: 260)

12.2.Dokunmanın Aktardığı İletişimsel Mesajlar

Dokunma davranışıyla ilgili karşımızdaki kişilere aktarmaya çalıştığımız iletişimsel mesajlar aşağıdaki gibidir (Dodd 1997: 192'den Aktaran Ker Dinçer, 2012: 261-262):

Dokunma ve iletişim korkusu: İletişim kurmaktan çekinen kişiler, topluluk önünde konuştukları, grup içinde bulundukları durumlarda dokunmadan özenle kaçınırlar. Kişi iletişim korkusu içine ne kadar düşerse, o oranda dokunmaktan ve dokunulmaktan kaçınır. Ancak durum kişi kendisini gergin hissettiğinde değişir. Kişi kendini ne kadar

gergin hissederse artan oranda kendi bedenine (yüzüne, kollarına, ellerine dokunur, kollarını kenetler, elindeki eşyaya sıkı sıkı sarılır) dokunur. Bu kişinin kendisine verdiği “Her şey olunda merak etme, sorun çözülecek” sözsüz mesajıdır.

Dokunma ve sözel beceriler: Dokunma üzerine yapılan araştırmalar bebeklerini sık kucaklayan annelerin, bu davranışlarının çocuklarının fizyolojik ve psikolojik gelişimlerinde olumlu etkileri olduğunu göstermiştir. Benzer biçimde hastalarla iletişim kurarken onlara dokunan hemşireler, hastaların iyileşme hızlarını arttırarak, iyileşmelerini olumlu yönde etkilemişlerdir. Ek olarak dokunma her zaman terapötik etkiyle özdeşleştirilmiş, ayrıca sözel becerilerin etkilerini attırdığı düşünülmüştür.

Dokunma ve kendini açma: Kişi kendisini iletişim içinde ne kadar güvende hissederek ve karşısındaki ya da karşısındakilere kendisini ne kadar çok açarsa, o oranda dokunma sıklığı da artar.

12.3. Dokunmanın Nedenleri

İletişim uzmanları tarafından yapılan çalışmalara göre, dokunma genel olarak dört temel nedenle sözsüz iletişim becerileri arasında önem taşır (Ker Dinçer, 2012: 261-262):

Hoşlanma ve çekicilik: Genel olarak insanlar, hoşlandıkları ya da çekici buldukları kişiler tarafından dokunulmaktan hoşlanırlar. Aradaki iletişimin iyi olmadığı kişilere ya da kişiye hoş görünmeyenlere dokunmak çoğu zaman özenle kaçınılan bir sözsüz iletişim dışavurumudur.

Tanışıklık: Bu noktada dokunma, karşıdaki kişinin ne kadar iyi tanındığıyla ilgilidir. Sarılmak, sırtı sıvazlamak gibi dokunma örnekleri, aradaki ilişkinin içten bir düzeyde olduğunun göstergeleridir. Burada el sıkışmak bir farklılık gösterir. Dokunmanın sık olmayacak ve karşıdaki kişiyi rahatsız etmeyecek biçimde gerçekleşmesi önemli olan kişiyi uzun süredir tanımak değil daha çok arada kurulan bağların yakınlığı ve sağlamlığıdır.

Güç ve statü belirtimi: Bir iş ortamında üst pozisyonlarda yer alan kişiler daha az dokunarak, daha az göz teması kurarak ve konumlarını vurgulayacak diğer beden dili dışavurumlarından yararlanarak astlarıyla iletişimlerini sürdürmeyi yeğleyebilirler. Dokunma bu kişiler tarafından genellikle, ancak el sıkışmalarda ya da ast başarılı bir sonuç elde ettiğinde, takdir ifade etmek için, sınırlı bir şekilde, omuzlara dokunma

(üstten bastırma) çok nadir olarak da eşitlik mesajı içeren sırta dokunma (sırtı sıvazlama) biçiminde kullanılır.

Saldırıya Hazırlanma: Bazı koşullar altında, özellikle kişi kendisini tehdit altında hissediyorsa ya da kendisine saldırılacağını düşünüyorsa, dokunma olumlu duygularla ilgili olmaz, daha çok tehditkar bir anlam içerir. Böyle bir durumda kişinin, iletişim kurduğunun omzuna elini koyması, ona destek vermesi anlamına geleceğine, üstünlük kurma isteğinin belirtisidir.

12.4.Hall’ün Dokunmaya İlişkin Sınıflandırması

Dokunmanın sözsüz iletişim açısından taşıdığı öneme ek olarak Hall tarafından yapılan bir sınıflandırmaya göre dokunma; **işlevsel, sosyal, arkadaşça, içten ve seksüel mesaj aktarma amaçlı** gerçekleştirilmektedir. Hall tarafından yapılan bu sınıflandırma büyük ölçüde insanlar arasındaki ilişkilerin türünü temel alır. (Hall, 1977: 189’dan Aktaran Ker Dinçer, 2012: 263).

İşlevsel dokunma karşıdaki kişiyi bir insan olarak değil de bir nesne olarak görüp dokunmayı ifade eder. Fizyo-terapistler, diş doktorları, kuaförler gibi meslek sahipleri işlerini icra ederken, muhataplarını (hastalarını, müşterilerini) rahatsız etmemek, mahrem mesafeleri ihlal ederek karşılarındaki kişileri taciz etmemek için işlevsel/fonksiyonel dokunmaya başvururlar. Söz konusu kişilerin uygun olmayan davranışları sadece iş ahlakının çiğnenmesi olarak değil, suç olarak da görülür.

Sosyal dokunma, kamusal alanda birbirleriyle karşılaşan kişilerin ilk karşılaşma ve veda selamlaşmaları sırasındaki nezaket dokunmalarını ifade eder. Birçok kültür açısından sosyal dokunmanın en iyi örneği el sıkışma/tokalaşmadır. Sosyal dokunma kültürel olarak üzerinde fikir birliğine varılmış ve toplum tarafından bilinen bir dokunma türüdür.

Arkadaşça dokunma, birbirlerini daha iyi tanıyan kişilerin arasında gerçekleşir. Arkadaşça dokunma iletişim tarafları arasında sosyal ve duygusal bir ilişki olduğu, dokunmanın olumlu bir etki yarattığı iyi niyetin paylaşıldığı varsayımları üzerine yapılandırılır.

İçten dokunma, birbirini iyi tanıyan, dost olarak gören kişiler arasında gerçekleşir. Bu dokunma dostlar arasında içtenliği, iyi niyeti, sevgiyi, ilgiyi ve diğer güçlü duyguları aktarmaya yarar. Her ne kadar içten dokunma çoğu kez olumlu duyguları aktaran bir

dokunma türü olsa da, hissedilen olumsuz duygular da bu tür bir dokunmayla (saldırıya hazırlanma dokunuşu gibi) aktarılabilir.

Son olarak, içten ilişkilere bir de aşk ve tutku boyutu eklendiğinde **seksüel dokunma** ortaya çıkar.

Dokunmayı değerlendirirken üzerinde durulması gereken bir başka nokta da, dokunmanın gerçekleştiği ortamdır. İçten dokunma her ne kadar yakın tanıdıklar arasında uygun karşılansa da her ortamda genel kabul görmeyebilir. Örneğin, yakın arkadaşınız bir sunum yaparken, kalkıp ona sarılmak için sahneye çıkarsanız, yaratacağınız etki içtenlikten çok sunumun, genel başarısının sıfırlanması olacaktır. Benzer biçimde işlevsel dokunma her ne kadar sağlık uzmanları ve hastaları arasında medikal bir ortamda uygun görülse de, hastasıyla bir restoranda karşılaşan diş doktorunun hastasının dişlerini kontrol etmeye! kalkması hoş karşılanmaz.

Dokunma ile ilgili bir başka nokta, günümüz toplumlarında bir başkasına dokunmanın statüyle yakından ilişkili olmasıdır. Kişi zengin, yaşça büyük ve erkekse, kendisinde kendisi kadar zengin olmayanlara, kendinden genç olanlara ve kadınlara dokunma hakkını görür, ilginç olan şudur ki, toplum da bunu çoğu zaman kabul eder. Ayrıca, cinsiyetin de dokunma davranışı üzerinde etkili olduğunu bilinmektedir. Buna göre, erkekler kadınlara, kadınların erkeklere ya da başka kadınlara dokunduğundan çok daha fazla dokunur. Ayrıca erkekler açık havada kadınlara, kapalı yerlerde olduğundan iki kat daha fazla dokunurlar. Bu durumun temelinde yatan neden, erkeklerin açık havada bakışlarının, el hareketlerinin ve ses tonunun değişimleriyle kadınlar üzerinde daha kolay baskı kurabilmeleri olarak belirtilmiştir. Kadınlar ise, kapalı ya da açık ortam farkı gözetmeksizin, erkeklere eşit sıklıkla dokunurlar. Aynı zamanda yaşlılar, kendilerinden daha genç olanlara, gençlerin yaşlılara dokunduğundan daha çok dokunma eğilimindedirler (Fast 1996: 55-56'den Aktaran Ker Dinçer, 2012: 264).

12.5. Dokunmatik Kültürler ve Dokunmaktan Kaçınan Kültürler

Statü ve cinsiyet farklılıklarının yanı sıra dokunma davranışı kültürel farklılıklardan da etkilenmektedir. Birçok Kuzey Amerikalı, farklı kültürlerden gelen kişilerin el sıkışırken fazla dokunmalarından, özellikle de üst kola dokunulmasından hoşlanmazlar. Bu nokta da **dokunmatik kültür ve dokunmaktan kaçınan kültür** ayrımı ortaya çıkmaktadır.

Örneğin, Araplar, İsraililer, Doğu Avrupalılar, Latin Amerika ülkelerinde yaşayanlar ve Akdeniz kültüründen etkilenen ülkeler (İspanya, Portekiz, İtalya, Yunanistan ve Türkiye gibi) **dokunmatik kültürler** olarak yorumlanırken, Japonya, Kanada, Almanya, İngiltere, İskandinav ülkeleri (İsveç, Norveç, Danimarka, Finlandiya) ve Avustralya, **dokunmaktan kaçınan kültürler** olarak bilinir. Fransa, Çin, İrlanda ve Hindistan ise **ne dokunmatik ne de dokunmaktan kaçınan kültürler**dendir (Mehrabian 1981: 127-129'dan Aktaran Ker Dinçer, 2012: 264-265).

Dokunmatik ya da dokunmatik olmayan kültürlerden gelmenin kurulan iletişime farklı yansımaları söz konusudur. Örneğin, dokunmatik kültürden gelenler fazla dokunmayanları soğuk, donuk, uzak ve iletişim kurmaktan çekinen olarak tanımlarken, dokunmaktan hoşlanmayan kültür insanları ise, kendilerine fazla dokunanları rahatsız edici, sınır tanımaz ve teklifsiz olarak görebilirler.

12.6. Dokunma Şekilleri

Dokunma şekilleri kendi içinde farklılıklar barındırır. Öpüşmeyi, sarılmayı ve el sıkışmayı (tokalaşmayı) bu bağlamda en belirgin dokunma biçimleri olarak sıralamak olanaklıdır.

Günümüzde olumlu bir davranışın, hissedilen güzel bir duygunun ya da alınan güzel bir hediyenin karşılığı olarak **öpüşmek** yaygın bir biçimde kullanılan sözsüz bir dışavurumdur. Özellikle sıcak iklim insanları (dokunmatik kültür üyeleridir de aynı zamanda) öpüşme davranışına sözsüz iletişim becerilerinin bir parçası olarak yoğun bir biçimde başvururlar. Karşılaşınca birbirlerine sarılarak, birbirlerini görmekten ne kadar mutluluk duyduklarını sözsüz olarak aktarırken, öpüşmeyle bu davranışlarını desteklemeleri karşıdaki kişinin içten bir biçimde kabul edildiğini gösterir.

Kültürel farklılıklar çerçevesinde, kimi toplumlarda sadece yanaklar birbirine dayanırken, kimi toplumlarda yanakların öpülmesi, bir selamlaşma olarak kabul görür. Fransızlar (yanaktan 3 kez “la bise” yaparken), Türkler (yanaktan 2 kez) ve Ruslar (dudaktan) selamlaşmalarda cinsiyet farkı gözetmeksizin, öpüşmeyi doğal karşılayan toplumlar olarak bilinir. Bazı kültürler de ise, olumsuz çağrışımları nedeniyle erkeklerin birbirlerini öpmeleri hoş karşılanmaz. Portekiz, İspanya ve Meksika’da kadınlar birbirleriyle iki kez öpüşürken, erkekler (ilk tanıştıkları bile) kadınları tek taraftan yani bir kez öperler. Selamlaşmalarda

öpüşmenin yanı sıra burunların birbirine sürtülmesi de bir selamlaşma olarak kullanılır. Kültürel farklılıklar içeren bu hareket, Kutuplarda yaşayan toplumlar, Afrika'nın belirli kesimleri, Asya ve Pasifik ülkelerinde geniş kullanıma sahip bir dokunma biçimidir (Ker Dinçer, 2012: 267)

Elin, yanakların ya da dudağın öpülmesi, gibi farklı şekillerde gerçekleşen selamlama içerikli dokunma hareketlerinin yanı sıra, yine selamlaşma amaçlı ancak bu kez kollarla yapılan dokunma hareketleri, **sarılma**, proksemi kavramı içerisinde yer alan ikinci tür dokunma biçimi olarak incelenmelidir. Karşıdaki kişiye duyulan yakınlık ya da sahip olunan olumlu düşünceler, ona sarılma yoluyla aktarılmaya çalışılır. Dünyanın çeşitli bölgelerinde yaygın olarak kullanılan bu jest; Türkler tarafından “selamlaşmak” amacıyla birbirlerine sarılarak ve birbirlerinin sırtlarına vurarak, Ruslar tarafından güçlü bir el sıkıştan sonra “ayı sarılığı” olarak da bilinen güçlü bir biçimde gerçekleştirilir.

Dokunma konusunda, en sık kullanılan sözsüz iletişim biçimi sağ ellerin kenetlendiği el sıkma, bir başka deyişle **tokalaşma**dır. El sıkmanın kökeni, insanların sürekli silah taşıdıkları ve yabancılara kuşkuyla baktıkları dönemlere dayanmaktadır. Sözü edilen devirlerde bir insan elini uzatıp karşıdaki kişinin elini sıkmakla, o elinde bir silah gizlemediği göstermişti. Çünkü tokalaşırken karşıdaki kişiye silah tutulan el verilmekteydi ve bu bir barış işaretiydi. Ayrıca karşılaşılan kişinin elini güçlü bir kavrayışla sıkmak kişinin gücünü göstererek hem bir uyarı işlevi görmekte, hem de güven telkin etmekteydi (Fast 1996: 68'den Aktaran Ker Dinçer, 2012: 267).

12.7. Tokalaşma ve Türleri

Tokalaşmada sahip olunan ve verilen tutma gücü ve sallama canlılık, duygu, amaca uygun ifadeyi gösterir. Açık ve dürüst bir selamlaşma şu şekilde gerçekleşir: Kişilerin her ikisi de sağlam adımlarla birbirine yaklaşır doğru zamanda durur. Bunun anlamı mesafeyi herhangi bir duraklama yaşamadan tahmin edebilmek, karşı tarafı düzeltmeye mecbur bırakmamamak, birbirlerine uygun duruş mesafesini bulmak, kol uzunluğundan biraz daha fazla. Böylece kimse kimsenin bedenine ani harekette bulunamaz. Dik duruş sırasında üst kol göğüsten uzaklaşan bir hareket sergiler ve alt kol ileri uzatılır: Eller tam ortada buluşur, sıkıca tutar, kısa bir süre sallanır. Üst kol bedenden uzaklaşmadığından, duygusal bir tutulma yaşandığına işaret eder ve diğeri yaklaşmak zorunda kalır, geri tutumun engellenmesi için korunan mesafeyi aşmak zorunda kalır.

Bir kişi açık tuttuğu kollarıyla üzerimize geliyorsa, bu karşımıza geldiğine işarettir. Ama gerçekte bizim hareket alanımızı bloke eder ve geri çekilmek zoruda bırakır. Genellikle oluşan mesafeyi eğilme için kullanır. Tekrar doğrulup el baskısını bıraktığında bu mesafenin kol boyundan fazla olduğunu görürüz. O açık bir yaklaşmayı engellemiş ve mesafeyi korumuştur. Bunun tam tersi elimizi tuttuktan sonra bizi kendine çekmesidir.

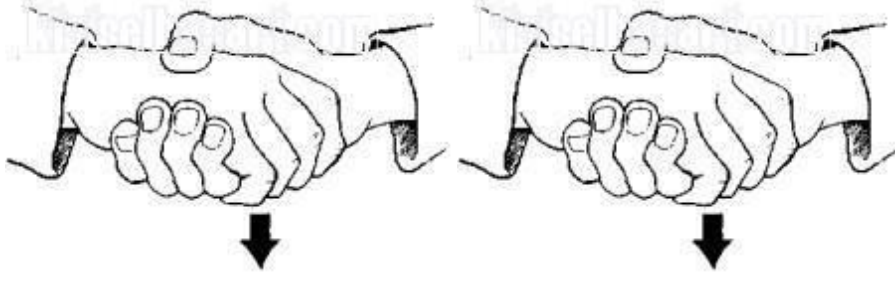
Elin tutuşu çok güçlü ise bloke uyguluyordur, karşısındakinin emin olmamasını sağlamak için. Hafif tokalaşmanın anlamı ise bedenin de rahat hareketiyle birleştğinde canlılıktan yoksun, ilgi duymama göstergesidir. Beden tutumunun dikkate alınması çok önemlidir. Tokalaşma hafif ise söylemek istediği “Havadan sudan muhabbet edelim duyguları konu dışı bırakalım, özel konulara ilişmeyelim”dir.

Bir kişi sadece kısa bir süre için elimizi parmakları ve başparmağı arasında tutuyor ve hemen bırakıyorsa o da özel konulara girmekten kaçınıyordur. Dokunmaktan korkan başka bir örnek de avuç içini geri çekerek bizim sadece kenarına temas ettiğimiz kişilerdir burada da temas kurmak olanaklı değildir. Bunun tam aksi “Baba selamlama” iki elle el avuçları içine alınır. Bu tam anlamıyla kucaklaşmanın bir başka şekli canı gönülden olduğunun ifadesidir.

Bir kişi iki eliyle üzerimize geldiğinde eğilim, dayanma gibi gelecektir. Ama belki de bize sadece manevra yapmak istemiştir? Bu gerçekten böyledir eğer kişi bir elle tokalaşıyor diğeriyle diğerkolumuzu tutuyorsa, dirsekten, üst koldan. Bununla bizim hareketimiz sınırlanmış ve diğersoluyla bize yön belirler. Kucaklaşmayla bize açık tutumunu sergiliyor ancak bizi kısıtlayarak tepkimizi de kendi kontrolü altında tutmak istiyordur. Bu sevgi dolu ancak sahip olma hırsına sahip insanların tutumudur (Molcho, 2000: 248-250).

Tokalaşma, insan ilişkilerini açığa çıkaran bilgiler içerir. Kişinin gücünü ve ruhsal durumunu yansıtır. Nemli eller kötü sağlık durumunun ve büyük duygusallığın belirtisidir. Kuru eller sinirli bir yapıyı, kırmızı eller öfke eğilimini, solgun ve gevşek eller karar almada güçlük çekmeyi ifade eder. (Özkan, 2009: 137)

El sıkışma



Bu bağlamda, karşılaşıldığında ve ayrılırken kullanılan el sıkma jesti kendisine özgü belli kalıpları olan, girişlerde, selamlaşmalarda ve veda ederken insanları rahatlatmaya yarayan, genellemelerle sınıflandırılmış bir sözsüz iletişim kanalıdır. Günümüzde el sıkmanın en önemli yanlarından birisi, karşıdaki kişiye dokunuyor olmaktır. Dokunuş biçimiyle karşıdaki kişiye ondan hoşlanılıp hoşlanılmadığı gibi duygular sözsüz olarak açıklanabilir ve ayrıca el sıkışmalarda kurulan göz teması, kişiyle gerçekten ilgi içinde olunduğunun bir göstergesidir.

El sıkma konusunda, kadınlar ve erkekler arasında bir fark söz konusudur. Genellikle erkeklerin baskın bir şekilde ellerini uzatmaları karşısında, kadınların ellerini karşılık olarak uzattıklarının gözlemlenmesine karşın, profesyonel etiket kapsamında önce kadınların ellerini uzatmaları beklenmelidir. Bunun yanı sıra statü olarak daha yüksek konumda olan bir kişi de, kendisinin astı konumundaki kişiyle el sıkışırken, elini önce uzatan olmalıdır. Bunun karşıtı bir durum, astın memnuniyetsizlik ve yetersizlik hissetmesine neden olabileceği gibi, üstün kendisini büyük görmesi olarak da yorumlanabilir.

Elin önce kim tarafından uzatılacağına yanında, uzatılan elin havada bekleme süresi de el sıkışmalarda önem taşır. Sıkılmak üzere uzadığında, elin havada kaldığı süre, kişinin zaman olduğundan daha uzun algıladığı bir durumdur. Uzatılan el hemen karşılık bulmaz ve üç- dört saniye bile olsa havada kalırsa, elini önce uzatan kişi bundan farklı anlamlar çıkartır ve karşıdaki kişi hakkında olumsuz duygular içine girer (Baltaş ve Baltaş 1994: 85-86). El sıkma işleminin süresi, el sıkışan kişilerin arasındaki yakınlığın sözsüz bir göstergesi de olabilir. Normal el sıkışma ortalama 2-3 saniye ya da 8-9 saniye içinde tamamlanır ve eller beş ile yedi kere arasında aşağı-yukarı sallanır. El sıkarken göz teması için tanınan süre ise, 5-10 saniye olmalıdır. El sıkma süresinin uzatılması, el sıkkan kişilerin arasındaki yakınlığın işareti olur, bu

olumlu his, diğer elin de eli sıkılan kişiye dokundurulmasıyla desteklenebilir (Sampson 1995: 38-39).

Başka bir anlatımla, yeni tanışan iki insanın ilk etkileşimi genellikle el sıkışmak yoluyla olur. Uzmanlar tokalaşma sırasında, eli sıkış gücünün, elin nemli ya da kuru oluşunun ve sıcaklığının ilk izlenim oluşturmada önemli bir rol oynadığını belirtirler.

Birisiyle ilk kez karşılaştığınızı ve geleneksel bir el sıkışmayla selamlaştığınızı varsayalım. El sıkışmayla üç temel tavidan biri iletilir. Bunlar **egemenlik/üstünlük**: “Bu insan üzerimde egemenlik kurmaya çalışıyor, temkinli olmalıyım”; **Edilgenlik/boyun eğme**: “Bu insanın üzerinde egemenlik kurabilirim. Ne istersem yapar” ve **Eşitliktir**: “Bu insandan hoşlandım. İyi anlaşacağı benziyoruz.” tavrıdır. Daha açık bir anlatımla el sıkışma tarzlarının aktardığı mesajlar (Pease 1996: 44-51; Fast 1999: 84’den Aktaran Ker Dinçer, 2012: 269 vd.):

Üstünlük, hakimiyet, egemenlik anlamı içeren el sıkma: El sıkma sırasında, elin avucunun yönü aktarılmak istenen mesajı destekler. Kişi elinin avuç içinin yönü yere bakar şekilde ve elini yukarıda tutar bir şekilde uzatıyorsa bu bir üstünlük işaretidir. Bu konumda kişinin avucu doğrudan yere bakmakta, karşıdaki kişi avucunu dilenci konumunda açar bir biçimde onun hakimiyetine uzatmaktadır. Elin bu konumu ile gerçekleşecek olan görüşmede denetimin elde tutulmak istendiği mesajı aktarılır.

Avuç içinin aşağıya baktığı durum karşıdakine eşit bir ilişki kurma şansı vermediğinden kesinlikle en **saldırgan el sıkışma** stildir. Bu el sıkışma biçimi her zaman el sıkışmada ilk hareketi yapan saldırgan ve baskın erkeklerde tipik olarak görülür ve avuç içi aşağıda olarak uzatılan gergin kol karşıdakini avuç yukarıda olarak karşılık vererek edilgen konuma geçmeye zorlar.

Avuç aşağıya bakan el sıkışmayı karşılamak için birkaç yol geliştirilmiştir. Sağa adım atma tekniğini kullanabilirsiniz ancak karşıdakinin kolu genellikle bu gibi taktikleri engellemek üzere gergin ve kaskatı durduğundan bunu yapmak zor olabilir. Karşıdakinin elini üstten tutarak el sıkışmak başka bir basit manevradır. Bu yaklaşımla, sadece karşıdakinin elini kontrol ettiğinizden değil ancak aynı zamanda sizin eliniz avuç aşağıya bakarak onunkinin üzerinde üstün konumda olduğundan baskın taraf siz olursunuz. Karşıdaki için utanç verici olabileceğinden bu hareketin dikkatle kullanılmasını öneririz.

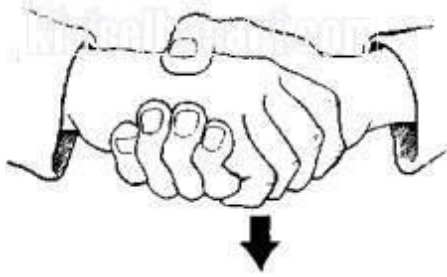


Avuç aşağıya doğru el uzatma

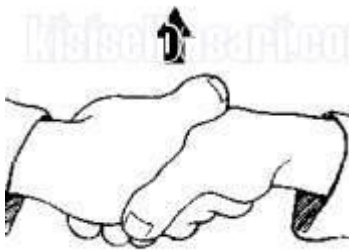


Avuç aşağıya doğru uzatmanın etkisiz hale getirilmesi

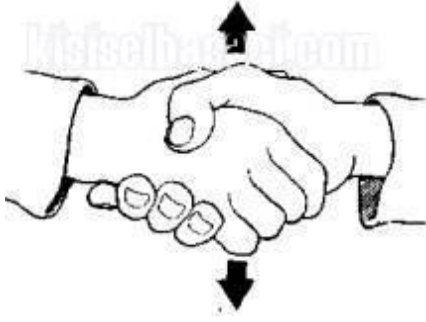
İki baskın kişinin el sıkışması durumunda her ikisi de karşısındakinin avucunu edilgen konuma getirmeye çalışacağından sembolik bir savaş yaşanır. Sonuçta her ikisi de birbirlerine saygı duygularını iletirken her iki avuç da dikey olarak mengene gibi bir el sıkışma yaşanır. Bu mengene gibi dikey avuç kavrama babanın oğluna “Adam gibi el sıkışmayı” gösterirken öğrettiği el sıkışmadır. (Görseller kisiselbasari.com’dan alınmıştır)



Kontrolü ele alma



Kontrolü bırakma



Adam gibi el sıkışma

Birisi size baskın bir el uzattığında avucunu edilgen konuma getirecek biçimde çevirmek sadece zor olmakla kalmaz bir de ne yapmaya çalıştığınızı belli edersiniz. Baskın el sıkıcıyı etkisiz hale getirmek için uygulayabileceğiniz aşağıdaki teknik sadece kontrolü size vermekle kalmaz karşıdakinin kişisel alanına girerek onu ürkütmenizi de sağlar. Bu etkisiz hale getirme tekniğini mükemmelleştirmek için el sıkışırken sol ayağınızla ileri adım atma egzersizi yapmanız gerekmektedir. Ardından sağ ayağınızı öne getirirken sol ayağınızı karşınzdakinin önüne ve kişisel alanına getirin. Ardından sol ayağınızı sağ ayağınıza çapraz getirerek manevrayı tamamlayın ve el sıkışmayı yapın. Bu taktik el sıkışma konumunu düzeltmenizi ya da karşınzdakinin elini edilgin konuma getirmenizi sağlar. Ayrıca karşınzdakinin mahrem bölgesine girerek kontrolü ele geçirmenizi sağlar.



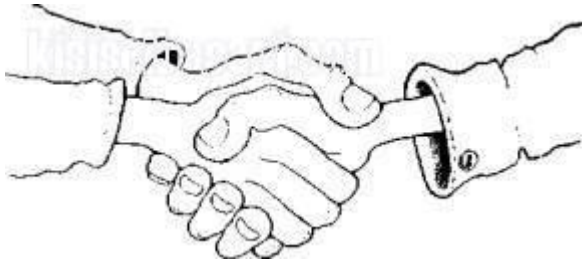
Soldaki adama baskın bir el uzatılır. Eli alır ve sol ayağıyla öne adım atar. Sağ ayağını çapraz getirerek karşıdakinin mahrem bölgesine girer ve el sıkışmayı dikey hale getirir.

Eşitlik içeren el sıkma: Güvenli ve dengeli bir el sıkma, ellerin dik olarak ve avuçların birbirlerini bütünüyle kavramaları ile gerçekleşir. Bu şekilde el sıkkan taraflar, birbirlerine kendi varlıklarını hissettirmiş olurlar. Eşitlik içeren el sıkma karşıdaki kişide, sakin, güvenilir ve özgüven sahibi izlenimi yaratır. Buradaki sözsüz mesaj, “sizinle tanışmaktan/ karşılaşmaktan memnun oldum” dur. Aynı zamanda, “Ben mantıklı, etkin ve huzurluyum” da denilir.

Boyun eğme mesajı veren el sıkma: Avucun yukarı baktığı el sıkma şekli, özellikle denetimin karşındaki kişiye bırakılması ve durumun onun hakimiyetinde olduğunun hissettirilmesi aşamalarında ya da hakimiyet gösteren bir el sıkma biçimine karşı konulamadığında kullanılır. Boyun eğme içeren bir el sıkma biçimi, onaylanmayan ve edilgen bir tavır gösterse de, yukarıdaki ve benzeri nedenlerden dolayı bu şekilde bir el sıkma gerçekleşiyor olabilir. Örneğin, ellerinde arterit olan birisi, hastalığı nedeni ile zayıf bir şekilde elini uzatabilir ya da mesleklerinde ellerini kullanan cerrah, sanatçı ve müzisyen gibi insanlar ellerinin çok sıkılarak zarar görmesini engellemek amacı ile zayıf bir şekilde uzatabilirler. Diğer tüm sözsüz iletişim mesajlarını yorumlarken yapıldığı gibi, el sıkma sonrasındaki hareketler de kişiyi değerlendirme aşaması için ek ipuçları sağlar. Örneğin, edilgen kişi pasif beden dili dışavurumlarını kullanırken, baskın kişi de daha saldırgan beden dili dışavurumlarını kullanır.

El sıkma konusunda kişilerin sahip oldukları tarzların yanı sıra, bir de el sıkma stilleri üzerinde durulması gerekir. El sıkma stilleri, sembolize edilen isimlerle tanınır. Bunlar; “politikacı ya da eldiven el sıkışı”, “ölü balık” ya da “pis mendil” el sıkışı, “parmak eziciler”, “maçolar”, “mengeneler” ya da “güreşçiler” ve “kol kavrayıcılar” olarak sıralanabilir:

Politikacı ya da Eldiven el sıkışı, karşındaki kişinin elinin sanki bir eldiven gibi sarılması şeklinde yapılır. Hareketi yapan, karşısındakine güvenilir ve dürüst olduğu izlenimini vermeye çalışmaktadır.



Eldiven el sıkışı sadece iyi tanıdığınız insanlara yapılmalıdır.



Politikacı el sıkışı

Ölü balık ya da Pis mendil el sıkışı, eli bu şekilde sıkılan kişi tarafından çoğunlukla itici olarak nitelendirilen bir el sıkış biçimidir. Bu şekilde ellerini uzatan kişiler parmaklarını değil, tüm ellerini karşısındakinin eline verirler ama sanki o elin hiç kemiği yok gibidir. “Pis mendil” de ise, parmak uçları birbirine dokunur, sanki hastalık mikrobu dolu bir mendil ucundan tutularak çöpe atılıyor gibidir. Her iki stili benimseyenler de, çoğunlukla el sıkıma alışık olmayan ve bundan rahatsızlık duyan kişiler olabileceği gibi, bu kişiler dokunulmaktan hoşlanmıyor, ama mecbur kaldığı için tokalaşıyor ya da mahrem alanına girildiği için geriliyor olabilirler. Bir diğer olasılık ise, kişinin içindeki küstahlık ve saldırganlık duygularını bu gevşek el sıkışı ile maskeleymeye çalışıyor olmasıdır. Son olasılık ise, bu kişilerin ellerinin mesleklerinde önemli olduğu ve el sıkışmayla zarar görmesini istemiyor olmalarıdır. Örneğin bir cerrah, piyanist ya da ressam için elleri en önemli malzemeleridir.

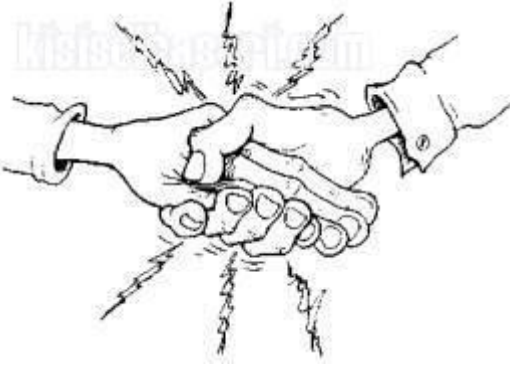
Çok az el sıkış biçimi **ölü balık el sıkışı** kadar iticidir özellikle de el soğuk ve terliyse. Ölü balığın yumuşak, uysal dokunuşu onu evrensel olarak istenmeyen bir şey kılar ve çoğu kişi özellikle de elin ters çevrilmesinin kolaylığı nedeniyle bunu zayıf karakter göstergesi olarak algılar. Şaşırtıcı olan ölü balık el sıkışını kullanan çoğu kimsenin bunun farkında olmamasıdır.



Ölü balık

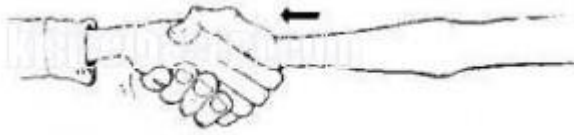
Parmak ezici, Maço, Mengene ya da Güreşçi olarak adlandırılan el sıkışlar, daha çok saldırgan, hakimiyeti ele geçirmek isteyen kişilerin el sıkış biçimleridir. Özellikle erkeklerden güçlü bir şekilde el sıkmaları beklenir. Ancak parmak ezici el sıkmada, bu güvenli ve güçlü el sıkma kendisini bir güç denemesine dönüştürür.

Parmak ezici saldırgan “kabadayı” tipinin işareti gibidir. Ne yazık ki, karşılığında bir laf etmek ya da burnuna yumruğu çakmak gibi fiziksel eylemler dışında bunu engellemenin bir yolu yoktur!



Parmak ezici

Avucun aşağıya bakması gibi gergin kol uzatma da saldırgan tipler tarafından kullanılmakta olup amacı sizi belli bir mesafede ve hareketi yapanın mahrem bölgesinin dışında tutmaktır. Kırsal bölgede yetişen ve daha büyük mahrem bölgeye sahip kişiler tarafından da kişisel bölgelerini korumak amacıyla kullanılır. Ancak taşralılar genellikle öne eğilme ya da hatta kollarını gergin olarak uzatırken tek ayaklarının üzerinde durma eğilimindedirler.



Gergin kol uzatma



Parmak ucu tutma



Kol çekme

Parmak ucundan tutma da hedefini şaşırmış bir gergin kol uzatma gibidir; kullanıcı karşıdakinin parmaklarını yanlışlıkla tutar. Hareketi yapanın karşısındakine karşı hevesli ve istekli bir tavrı varmış gibi görünse de aslında kendine güven eksikliği çekmektedir. Gergin kol uzatma gibi parmak ucu tutmanın da esas amacı karşıdakini rahat edebileceği bir mesafede tutmaktır.

Hareketi başlatanın karşıdakini kendi bölgesine çekmesinin iki anlamı olabilir. Birincisi hareketi başlatan sadece kendi kişisel alanı içerisinde rahat eden güvensiz bir tiptir ya da ikincisi hareketi başlatan daha küçük bir mahrem bölgesi olan bir kültürden gelmektedir ve normal davranmaktadır.

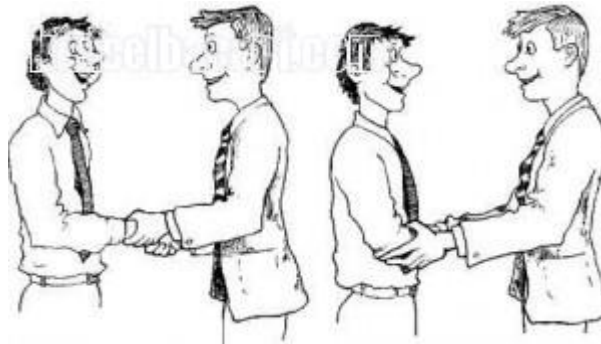
İki eli kullanarak el sıkışmanın anlamı karşıdakine duyulan içtenlik, güven ya da hislerin derinliğini belirtmektir. Burada iki önemli öğeye dikkat edilmelidir. Birincisi sol elin el sıkışmayı başlatanın hissettiği ek duyguları iletmekte kullanıldığı ve bu duyguların derecesinin sol elin karşı tarafın sağ kolunun ne kadar yukarısına götürüldüğüyle ilişkili olduğudur.

Kol kavrayıcılar, karşılarındaki kişiye duydukları güven, içtenlik ya da hislerindeki derinliği belirtmeye çalışırlar. Burada iki önemli öğeye dikkat edilmesi gerekir. Birinci öğe; sol elin, el sıkışmayı başlatanın hissettiği ek duyguları iletmekte kullanıldığı ve bu duyguların derecesinin sol elin karşı tarafın sağ kolunun ne kadar yukarısına götürüldüğü ile ilişkili olduğudur. Örneğin, dirsek kavrama, bilek tutmadan daha fazla duygu iletir. İkinci olarak, el sıkışmayı başlatanın sol eli karşı tarafın mahrem bölgesine girmektedir. Genel olarak bilek tutma ve dirsek kavrama, sadece yakın arkadaşlar ve akrabalar arasında kabul edilebilir ve bu

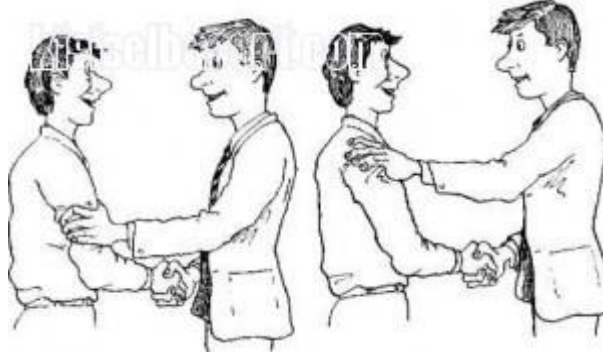
durumlarda el sıkmayı başlatanın sol eli, sadece karşıdakinin mahrem bölgesine girer. Omuz tutuş ve üst kol kavrama, karşı tarafın mahrem bölgesine girmekte olup, vücut teması da içerebilir. Bu hareket sadece el sıkma sırasında yakın duygusal bir bağ hisseden insanlar arasında kullanılmalıdır. Bu ilave duyguların karşılıklı olmaması ya da el sıkmayı başlatanın çift elle yapılan bir el sıkmayı kullanmak için iyi bir nedeni olmaması durumunda, karşıdaki şüphelenerek el sıkma sürecini başlatanın niyetlerine karşı bir güvensizlik duyacaktır. Kolun tutulması olumlu anlamlar taşımakla birlikte üst konumda olan kişinin kim olduğunu hatırlatan sözsüz bir işaret de olabilir.

Dirsek kavrama, bilek tutmadan daha fazla duygu iletirken **omuz tutuşu** üst kol kavramadan daha fazla duygu iletir. İkinci olarak, el sıkışmayı başlatanın sol eli karşı tarafın mahrem ve yakın mahrem bölgelerine bir giriştir. Genel olarak bilek tutma ve dirsek kavrama sadece yakın arkadaşlar ve akrabalar arasına kabul edilebilir ve bu durumlarda el sıkışmayı başlatanın sol eli sadece karşıdakinin mahrem bölgesine girer.

Omuz tutuş ve üst kol kavrama karşı tarafın yakın mahrem bölgesine girmekte olup vücut teması da içerebilir. Bu hareket sadece el sıkışma sırasında yakın duygusal bir bağ hisseden insanlar arasında kullanılmalıdır. Bu ek duyguların karşılıklı olmaması ya da el sıkışmayı başlatanın çift elleri bir el sıkışma kullanmak için iyi bir nedeni olmaması durumunda karşıdaki kuşkulananarak el sıkışmayı başlatanın niyetlerine karşı bir güvensizlik duyacaktır. Bunu karşıdakinin tetikte olmasına neden olarak sosyal bir intihar olduğunu fark etmeden seçmenlerini iki elleri sıkışmayla selamlayan politikacılar ve yeni müşterilerini benzer biçimde selamlayan pazarlamacılarla karşılaşabiliriz.



Bilek tutma – Dirsek kavrama



Üst kol kavrama - Omuz tutma

Bu Bölümde Ne Öğrendik Özeti

El sıkma konusunda belirtilen biçimlerin ve aktarılmak istenen mesajların yanı sıra, el sıkmalarda karşılaşılan sorunları bertaraf etmek için geliştirilmesi gereken yöntemlerin üzerinde de durulması gerekir. El sıkma konusunda karşılaşılan sorunlardan ilki, iki baskın kişinin el sıkışması durumudur. Böyle bir durumda her ikisi de karşısındakinin avucunu edilgen konuma getirmeye çalışacağından, aralarında sembolik bir savaş yaşanması olasıdır. Birbirlerine güç duygularını iletirken, her iki avuç da dikey olarak birbirini iyice, adeta bir mengene gibi kavramaktadır. Ancak el sıkışan kişilerden birisi kendisini baskın hissetmiyor ve karşıdaki kişinin el sıkmasının gücü altında kalmak istemiyorsa, baskın el sıkıcıyı etkisiz hale getirmeyi arzulayabilir. Böyle bir amacı olan kişi, bu etkisiz hale getirme tekniğini kullanırken öncelikle el sıkarken ayağını ileri atmalıdır. Ardından sağ ayak öne getirilirken, sol ayak eli sıkılan kişinin önüne ve mahremiyet alanının sınırları içine getirilmelidir. Üçüncü adımda, sol ayak, sağ ayağın çaprazına getirilir sıkma tamamlanır. Bu şekilde hem el sıkmanın kontrolündeki denge değişebilir, hem de karşıdaki kişinin mahrem bölgesine girilerek karşıdaki kişi üzerinde kontrol sağlanabilir.

Avucun aşağıya bakması gibi, gergin bir kol uzatma da üstünlük içinde olan kişiler tarafından yapılan bir el uzatma biçimidir. Kollarını gergin biçimde uzatan kişiler, ellerini sıktıkları kişileri, belli bir mesafede ve hareketi yapanın mahrem sınırlarının dışında tutmayı amaçlarlar.

El sıkmayı başlatan kişi, karşısındakini kendi bölgesine de çekebilir. Bu hareketin iki anlamı olabilir. Birinci anlamda, kişi sadece kendi mahrem alanında kendisini güvende hissetmekte ya da ikinci anlamda, hareketi başlatan daha dar bir mahrem bölgesi olan bir kültürden gelmekte ve normal davranmaktadır.

Dokunma ve el sıkma ilişkisi bağlamında, kimi toplumlarda kişilerin birlerine dokunmaları kültürel geçmişe dayalı olarak kısıtlanır. Böyle toplumlarda, kişiler birbirlerine dokunmak yerine çeşitli nesnelere dokunmayı tercih ederler. Bu bağlamda en çok dokunulan nesne sigaradır. Ayrıca kurşunkalemlerin tepelerinin çiğnenmesi, gözlük saplarının ağza sokulması, takılan çeşitli aksesuarların çekiştirilmesi, tırnakların yenmesi vb. nesnelere ya da kişinin kendisine dokunması, diğer kişilere duyulan dokunma ihtiyacının bir ölçüde karşılanmasına yönelik gerçekleştirilir. Bütün bu yaygın dokunma alışkanlıkları, insanın güven duygusu ihtiyacının belirtileri olarak yorumlanır. Dokunma hareketleri ayrıca, sinirliliği,

kendine duyulan güven duygusunun eksikliğini, sabırsızlığı ya da korkuyu belirten ipuçları da olabilir (Cooper 1989: 130).

Bireylerin kişisel alanlarını kullanma eğilimleri kültürel geçmişlerine, duygusal durumlarına ve yaptıkları işlere göre genişleyebilir ya da daralabilir. Kuzey Avrupalılar olarak İngilizler, İskandinav ülkelerinde yaşayanlar ve Almanlar, çoğu zaman dokunma ve fiziksel temastan kaçınan, geniş kişisel alanlara sahip kişilerdir. Yaşam tarzlarına uygun hareket edebilmek için daha fazla alana ihtiyaç duyarlar. İngilizlerin kişisel alanlarının geniş olması, onların stereotipinin soğuk ve uzak, sarılma, öpüşme ve dokunmadan ilişki kuran kişiler şeklinde yer etmesine neden olur. Bunun tam tersi bir durum daha yakın ilişkiler kurmayı seven Türkler, İtalyanlar, Ruslar, Güney Amerikalılar, Yunanlılar ve Fransızlar için söz konusudur (Ker, 1998: 264). Özellikle biz Türkler yeni tanışılan insanlara bile dokunma, çok yakın mesafeden, hatta kişisel alan sınırlarını çiğneyerek konuşma eğilimindeyizdir. Türk kültürü için çok doğal karşılanan bu tür bir kişisel alan ihlali, bir yabancı için tehditkar, saldırı içeren ve savunmaya girilmesi gereken bir durum olarak algılanabilir.

Dokunmanın kültürden kültüre değişim gösterdiğini vurgulayan bir başka çalışma Florida Sydney Jourard Üniversitesi'nden bir araştırma grubu tarafından gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, kamu içinde insanlar birbirleri ile konuşurken izlenmiş ve bir saat içinde el sıkma sayısı belirlenmiştir. Buna göre el sıkma sayısı Porto Rio'da 180, Paris'te 110 ve Londra'da 0 olarak saptanmıştır (James, 1999: 61). Dokunmanın kültür ve iklimle ilintili olduğunu destekleyen veriler sunan bu çalışmadan da edilen bilgi ışığında, farklı yaşam koşullarının dokunma sıklığını etkilediğini belirtmek yanlış olmayacaktır.

Kültürel farklılıkların kişisel alan kullanımı üzerindeki etkileri konusuna ilişkin bazı ilginç örnekler ise şöyle sıralanabilir:

- İki Kuzey Amerikalı ya da Batı Avrupalı konuşurken birbirlerine dokunmak isterlerse, bunu aralarındaki mesafeyi daraltmadan, kollarını uzatarak, hafifçe parmak uçlarını değdirerek gerçekleştirirler.
- İki Rus konuşurken biri diğerinin uzatılmış halde duran bileğine dokunabilir ve aralarındaki konuşma aynı sıcaklıkta devam edebilir.
- İki Latin Amerikalı, İtalyan ya da Arap konuşurken biri karşısındakinin dirseğine doğallıkla dokunabilir.

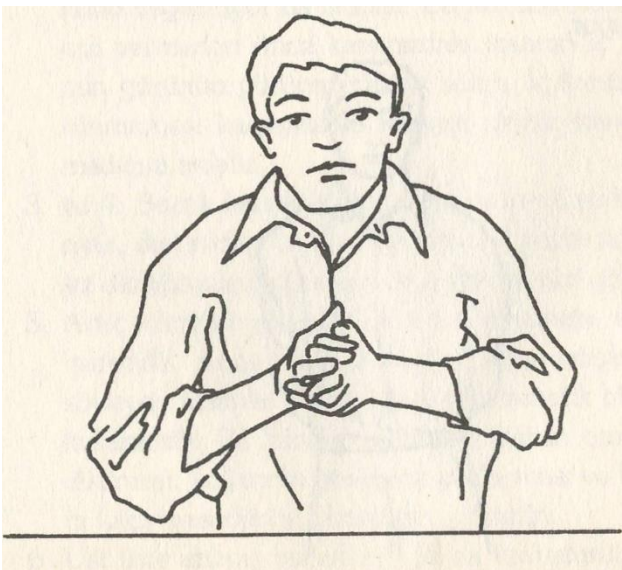
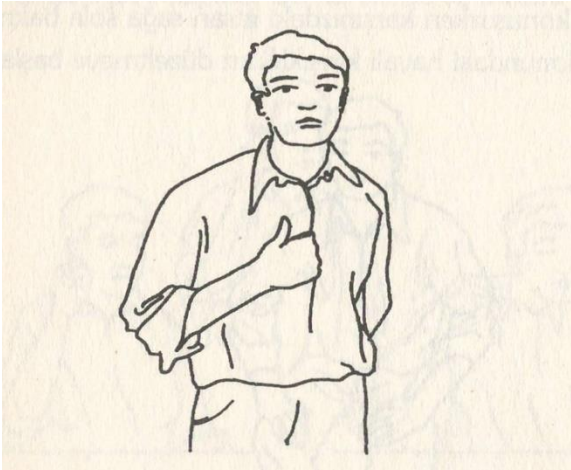
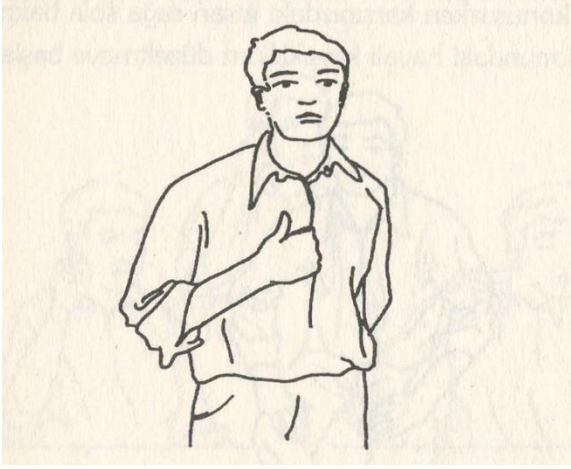
- Eski İngiliz sömürgelerinden gelen kişiler, Japonlar ve Kuzey Avrupalılar, tümünden dokunmaktan uzak dururlar.
- Çin, Fransa, Hindistan ve İrlanda gibi ülkelerden gelen kişiler, dokunmalara karşı daha toleranslıdır ve bazı durumlarda konuşma esnasında karşılarındakilere dokunmaktan kaçınmazlar.
- Latin Amerika, Akdeniz, Orta Doğu ve Asya'nın bir bölümünde yaşayan insanlar dokunmayı, konuşmaları ister resmi içerikli, ister günlük olsun sık sık kullanarak ve karşılarındakilerin kişisel alanlarına sürekli girerek gerçekleştirirler.
- Polinezya'da erkekler selamlaşırken karşılarındaki kişinin sırtlarını sıvazlar.
- Matavai'de (Tahiti adaları) birbirleri ile uzun süre karşılaşmamış olan kişiler kafalarını birbirlerine zımpara yapar gibi hızlı bir şekilde sürterler ve birbirlerinin şakaklarını kanatacak şekilde ısıırırlar.
- Birçok Asya ülkesinde selamlaşmalarda saygı gösterimi olarak baş hafifçe öne eğilir ve eller göğüs üzerinde birbirleri ile kavuşturulur.
- Vietnamlı erkekler kadınlarla ya da kendilerinden yaşça büyük kişilerle (eli yaşlı önce uzatırsa el sıkıyorlar) el sıkışmazlar. Ayrıca iki Vietnamlı kadın da karşılaştıklarında el sıkışmazlar.
- Vietnamlı için selamlama ifadesi olarak el sallamak hakaret anlamına gelirken, sırtla hızla vurmak ise arkadaşlık göstergesidir. Ancak kadınların sırtlarına selamlamak için vurulmaz.
- Asya'nın büyük bir bölümünde baş selamı daha keskin biçimde yapılır. Burada statü olarak daha yüksek (üst) konumda olan kişi başını daha fazla eğer. Örneğin, üst, astı ile karşılaştığında daha çok eğilen üsttür. Bu şekilde aralarında statünün oluşturduğu engel insanı ilişkiler boyutunda ortadan kaldırılmaya çalışılır.
- Afrika'nın ve Asya'nın büyük bir bölümünde aile reisi ya da yaşlı olan kişi öncelikli olarak selamlanırken, yaşça daha genç olanlara sırası daha sonra gelir.

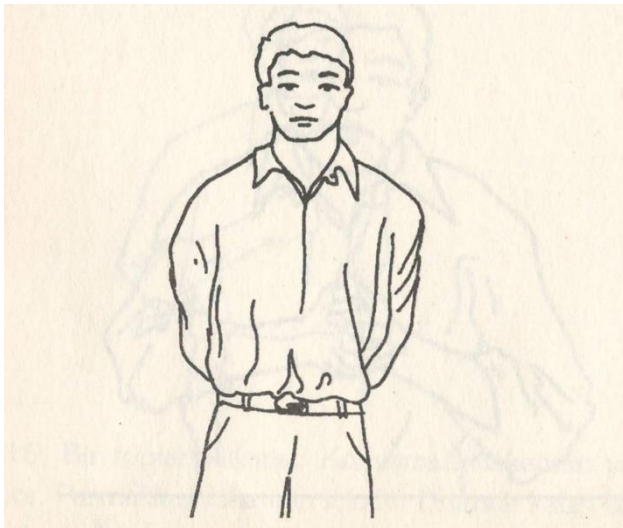
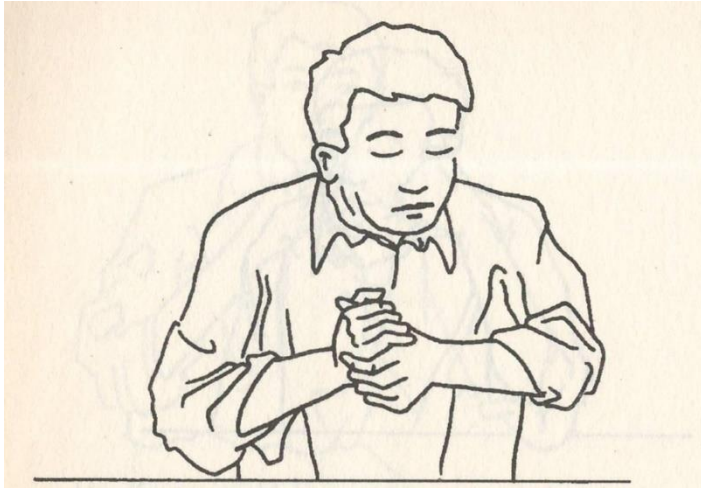
Yaşanan ülke ya da edinilen kültürün yanı sıra, kişinin yetiştiği bölgenin nüfus yoğunluğu da kişiler arasında tutulan mesafe üzerinde etkili olur. Nüfus yoğunluğu düşük kırsal alanlarda büyüyen insanların nüfus yoğunluğu yüksek olan şehirlerde yetişenlere kıyasla daha fazla kişisel alana ihtiyaçları vardır. Bir kişinin el sıkarken elini ne kadar uzattığı, şehirden mi yoksa köyden mi geldiği konusunda bir ipucu içerebilir. Kırsal alanda yaşayan kişiler el sıkarken kollarını daha ileriye uzatarak geniş olan kişisel alanlarını korumakta, ayrıca ayakları ile yere sağlam basarak el sıkışabilmek için eğilebildikleri kadar öne eğilmektedirler. Öte yandan bir şehirli el sıkılmak istediği zaman, bu kişiye yaklaşarak öne doğru adım atmaktadır. Geniş alanlarda ya da تنها yerlerde yetişen insanların genel olarak kişisel alan gereksinimleri daha fazladır. Bu kişiler el sıkılmaktansa, uzakta durup el sallamayı tercih ederler (Pease,1997: 31-35).

Sonuç olarak, dokunmanın sözsüz bir iletişim kanalı olarak nerede ve nasıl kullanılacağına karar vermek için, dokunmanın kalitesi, yorumlanması, uygulanması, ilişkinin boyutu ve ortamın hassasiyetine kadar geniş bir yelpazenin bilinmesi ve gözden geçirilmesi gerekir. Ancak bu şekilde hissedilen duygular ya da düşünceler yaşantının ileriki dönemlerinde sözsüz iletişim kanalı olan el sıkışmayla karşıdaki kişi/kişilerle doğru bir biçimde paylaşılabılır.

Dokunmak, ama doğru zamanda ve doğru şekilde dokunabilmek, çok önemli bir beceridir ve karşıdaki insana, kendisini çok iyi hissettirecek motivasyonu sağlayabilir. Bunu yapabilen kişiler, her ortamda sevilir ve istenir. Bu kişiler iyi dostlar ve iyi yöneticilerdir. Ancak dokunmanın birçok olumlu etkileri olduğu gibi olumsuz etkileri de vardır. Bunlar dokunulan bölgeye göre değişebildiği gibi; dokunmanın zamanlaması, tarzı, şiddeti, kimin tarafından dokunulduğu, dokunan ve dokunulan kişinin cinsiyeti gibi konularda farklılık gösterebilir (Akçay, 2017: 216-221).

Uygulamalar





Uygulama Soruları

Yukarıdaki resimlere bakarak ve tanımları okuyarak her hareketin ne anlama geldiğini çıkarmaya çalışınız. (Thompson, 2003: 130-132)

BÖLÜM SORULARI

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

1) Dokunma yoluyla iletişim “Haptik” kavramını ifade etmektedir.

2) “El sıkma sırasında, elin avucunun yönü aktarılmak istenen mesajı destekler. Kişi elinin avuç içinin yönü yere bakar şekilde ve elini yukarıda tutar bir şekilde uzatıyorsa bu bir üstünlük işaretidir. Bu konumda kişinin avucu doğrudan yere bakmakta, karşıdaki kişi avucunu dilenci konumunda açar bir biçimde onun hakimiyetine uzatmaktadır. Elin bu konumuyla gerçekleşecek olan görüşmede denetimin elde tutulmak istendiği mesajı aktarılır. Tanımı yapılan el sıkma biçimidir Eşitlik içeren el sıkma biçimidir.

3) “ Karşılarındaki kişiye duydukları güven, içtenlik ya da hislerindeki derinliği belirtmeye çalışırlar. Burada iki önemli öğeye dikkat edilmesi gerekir. Birinci öğe; sol elin, el sıkmayı başlatanın hissettiği ek duyguları iletmekte kullanıldığı ve bu duyguların derecesinin sol elin karşı tarafın sağ kolunun ne kadar yukarısına götürüldüğü ile ilişkili olduğudur. Örneğin, dirsek kavrama, bilek tutmadan daha fazla duygu iletir. İkinci olarak, el sıkmayı başlatanın sol eli karşı tarafın mahrem bölgesine girmektedir. Genel olarak bilek tutma ve dirsek kavrama, sadece yakın arkadaşlar ve akrabalar arasında kabul edilebilir ve bu durumlarda el sıkmayı başlatanın sol eli, sadece karşıdakinin mahrem bölgesine girer. Omuz tutuş ve üst kol kavrama, karşı tarafın mahrem bölgesine girmekte olup, vücut teması da içerebilir. Bu hareket sadece el sıkma sırasında yakın duygusal bir bağ hisseden insanlar arasında kullanılmalıdır. » Tanımı yapılan el sıkma stilidir Ölü balık stilidir.

4) Portekizliler dokunmatik kültürler örnek olarak verilemez.

5) Almanlar dokunmaktan kaçınan kültürler örnek olarak verilemez.

YANITLAR:

1) DOĞRU

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: ÜSTÜNLÜK, HAKİMİYET ANLAMI İÇEREN
EL SIKMA

3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KOL KAVRAYICILAR

4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: JAPONLAR

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: TÜRKLER

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

- 1) Aşağıdakilerden hangisi dokunmanın nedenleri arasında yer almamaktadır?
- a) Hoşlanma ve çekicilik
 - b) Kendini açma
 - c) Güç ve statü belirtimi
 - d) Tanışıklık
 - e) Saldırıya hazırlanma
- 2) Aşağıdakilerden hangisi Hall'ün dokunmaya ilişkin gerçekleştirdiği sınıflandırmada yer almamaktadır?
- a) Fonksiyonel dokunma
 - b) Sosyal dokunma
 - c) Saldırıya yönelik dokunma
 - d) Arkadaşça dokunma
 - e) Samimi dokunma
- 3) Aşağıdakilerden hangisi El Sıkışma tarzının aktarıldığı mesajlar arasında yer almamaktadır?
- a) Üstünlük anlamı içeren el sıkma
 - b) Hâkimiyet anlamı içeren el sıkma
 - c) Saldırı anlamı içeren el sıkma
 - d) Boyun eğme mesajı veren el sıkma
 - e) Eşitlik içeren el sıkma
- 4) Aşağıdakilerden hangisi bir el sıkma stili değildir?
- a) Eldiven el sıkışı
 - b) Ölü balık el sıkışı
 - c) Kritik el sıkış

d) Pis mendil el sıkışı

e) Mengene el sıkışı

5) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi ne dokunmatik ne de dokunmaktan kaçınan kültürlerle örnek olarak verilemez?

a) Fransızlar

b) Çinliler

c) İrlandalıları

d) Hintliler

e) Kanadalılar

YANITLAR: 1)b, 2)c, 3)c, 4)c, 5)e

Yararlanılan Kaynaklar

AKÇAY, Emrah, **Külahıma Anlat**, İstanbul, Abaküs Yayınları, 2017

BALTAŞ, Zuhale ve BALTAŞ, Acar **Bedenin Dili**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 1994

COOPER, Ken, **Sözsüz İletişim**, İstanbul, İlgı Yayınları, 1989

JAMES, Judi, **Beden Dili Olumlu İmaj Oluşturma**, İstanbul, Alfa Yayınları, Çev. Murat Sağlam, 1999

KER DİNÇER, Müjde, **İletişimin Kalbi: Sözsüz İletişim Becerileri**, İstanbul, Nobel Yayın Dağıtım, 2012

KER, Müjde, “İletişimin Sessiz Yönü: Sözsüz İletişim”, İstanbul, **MediaCat**, Capital Yayıncılık, Mart 1998 (18-21).

MOLCHO, Samy, **Beden Dili**, İstanbul, Gün Yayıncılık, Çev. E.Tülin Batır, 2000

ÖZKAN, Zülfikar, **Duygusal İletişim**, Ankara, Hayat Yayın Grubu, 2015.

PEASE, Allan, **Beden Dili**, İstanbul, Rota Yayıncılık, Çev. Yeşim Özben, 1997

SAMPSON, Eleri, **İmaj Faktörü**, İstanbul, rota yayıncılık, çev. Hakan İlgün, 1995.

13. GÖZ TEMASI VE KROKSEMİ

Bölüm Yazarı

Prof. Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

13.1. Göz Teması Kurmak

13.2.Kroksemi: Zaman Aracılığıyla İletişim

13.2.1. Kültürel Zaman ve Psikolojik Zaman

13.2.2. Zaman Konusunda Kültürel Farklılıklar: Afrika Örneği

13.2.3. Zaman Konusunda Kişisel Farklılıklar

13.2.4.Tekli Zaman Anlayışı ve Çoklu Zaman Anlayışı

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) Göz temasının ilk izlenimde önemini tartışınız.
- 2) “Aydınlığa açılan pencere” kavramını açıklayınız.
- 3) Bakış türlerini araştırınız.
- 4) Zaman aracılığıyla iletişim/Kroksemik hakkında bilgi edininiz.
- 5) Tekli zaman anlayışı ve çoklu zaman anlayışına sahip ülkelerden örnekler veriniz

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Göz Teması Kurmak Kroksemi: Zaman Aracılığıyla İletişim Kültürel Zaman ve Psikolojik Zaman Zaman Konusunda Kültürel Farklılıklar: Afrika Örneği Zaman Konusunda Kişisel Farklılıklar Tekli Zaman Anlayışı ve Çoklu Zaman Anlayışı	Göz teması kurmanın önemini kavrar. Zaman aracılığıyla iletişim hakkında bilgi sahibi olur. Zaman konusunda kişisel farklılıkları bilir. Tekli zaman anlayışı ve çoklu zaman anlayışına sahip ülkelerden örnekler verebilir.	Literatür ve gözlem yoluyla

Anahtar Kavramlar

Göz teması: İki kişinin aynı anda birbirlerinin gözlerinin içine bakması. Sıklığı ve anlamı kültürler arasında farklılık gösteren ve sosyal davranış üzerinde büyük etkisi olan bir tür sözel olmayan iletişim biçimi.

Sosyal bakış: Sosyal bir atmosfer yaratmak için kişi bakışını diğer kişinin göz seviyesinin altına indirmelidir. Bu tür sosyal karşılaşmalarda da bakış üçgensel bir alanda odaklanır, bu alan gözler ve ağız arasındadır. (Atahan, 2016: 65)

Mahrem (Flörtçü) Bakış Samimi bakış gözlerin arasına ve çenenin altına odaklanır. Yakın olduğunuzda, bakışınız gözlerin arası ve çene ile göğüs arasındaki üçgensel alandır. Kaşılaşma uzaktan ise, bakış gözler ve alt karın bölgesi arasındadır. Kadın ve erkekler bu bakışı birbirleriyle ilgilendiklerini göstermek için kullanırlar ve ilgi karşılıklıysa aynı bakışlarla yanıt verilir. İş ortamlarında kullanılabilecek en tehlikeli bakış yönüdür.

İş bakışı: İş tartışırken diğer kişinin alnında bir üçgen hayal edin ve bakışınızı iş anlamına gelecek ciddi bir atmosfer yaratmak için bu alana yönlendirin. Bakışınız göz seviyesinin altına düşmediği sürece etkileşimin kontrolünü elinizde tutabilirsiniz. (Atahan, 2016: 64)

Kroksemi: Kişilerin zamanı kullanma ve düzenleme yolları, zamanın taşıdığı psikolojik anlam, bireylerin zamana uyma biçimi.

Giriş

Hepimiz 'Gözleriyle onu parçaladı', 'Kocaman bebek gözleri var', 'Gözlerini kaçırıp duruyor', 'Çok davetkâr gözleri var', 'Gözünde öyle bir pırıltı vardı' ya da 'Bana en kötü bakışıyla baktı' gibi ifadeler kullanmışsınız. Bu gibi ifadeleri kullandığımızda farkında olmadan kişinin gözbebeklerinin büyüklüğünden ve bakışla ilgili davranışlarından söz ederiz. Gerçekten de bedenın odak noktası olduklarından ve gözbebekleri de bağımsız hareket ettiğinden gözlerin tüm insan iletişim işaretleri arasında en açıklayıcı ve doğru bilgileri vermektedir. Belli ışık durumlarında, kişinin ruh hali ve tavrı olumludan olumsuz ya da olumsuzdan olumluya geçerken gözbebekleri küçülür ya da büyür. Heyecanlanan birisinin gözbebekleri normal büyüklüklerinin dört katına çıkabilir. Tam tersine, kızgın, olumsuz bir ruh hali gözbebeklerinin **minik boncuk gözler** ya da **yılan gözleri** olarak bilinen biçimde küçülmesine yol açar. Flört sırasında gözler oldukça fazla kullanılır, kadınlar gözlerini vurgulamak için göz makyajı yaparlar. Bir kadın bir erkeği severse ona bakarken gözbebeklerini büyütecek ve erkek de farkında olmadan bu bilgiyi doğru yorumlayacaktır. Bu nedenle romantik buluşmalar gözbebeklerinin büyümesine neden olan loş yerlerde gerçekleşir. Birbirlerinin gözlerine bakan genç aşıklar farkında olmadan gözbebeklerinin büyüüp büyümediğine bakmaktadırlar. Her biri diğeri gözbebeklerinin büyümesinden heyecanlanır.

İlgilendiğiniz insanla göz temasında bulunduktan sonra, bakışınızı bir saniye sürdürün ve sonra yavaşca başınızı başka bir yöne çevirirken bir ya da iki saniye daha bakmaya devam edin. Baktığınız kişi, bir yandan başınızı çeviriyor ve göz temasını sonlandırıyor olduğunuz düşünecektir ve hareketiniz dikkatli bakmak olarak yorumlanmayacaktır. Bu yöntem, arkadaşlık işaretinizin duygusal tarafını yoğunlaştıracaktır (Schafer ve Karlins, 2017: 57)

Ayrıca, zaman da bir iletişim kanalı olarak sözsüz iletişimde önemli yere sahiptir; hatta kimi iletişim araştırmacıları tarafından “konuşur” olarak değerlendirilen bir çalışma alanıdır. Kişilerin zamanı kullanma ve düzenleme yolları, zamanın taşıdığı psikolojik anlam, bireylerin zamana uyma biçimi **kroksemi** olarak adlandırılır.

Zaman gerçekten de insan ilişkilerinin gidişatını etkilemede önem taşıyan bir sözsüz iletişim dışavurumudur. Zamanı düşünmeden ya da boşuna harcamak kişinin kendisini yetersiz hissetmesine, çok planlı ve düzenli yaşamak da bir o kadar kurallar içinde sıkışıp kalınmasına yol açabilir. Bu yüzden zaman, hepimizin lehine olan, “şimdi” de olmamıza yardımcı, “an”ın

keyfini çıkarmamızı sağlayan bir yardımcı olarak algılandığında yaşamımızı renklendirebilir
(Ker Dinçer, 2012:)

13.1. Göz Teması Kurmak

İyi bir göz teması, beden dilinin en önemli parçasıdır. Gözümüze bakmayan insanların yanında, kendimizi huzursuz hissederezi ve onlara güvenmeyiz. Göz teması, günlük sohbetlerimizde de önemli bir rol oynar. Dinleyici konuşmacıdan daha çok göz teması kurar. Dinleyici, sürenin yaklaşık %80'inde göz temasına bulunurken; konuşmacı bu sürenin %40-60'ında göz temasını korur. (Webster, 2017: 57)

Göz teması iletişimde en önemli öğelerden biri ve ilginin net bir belirtisidir. Normalde biriyle konuşurken karşınızdakinin gözlerine bakarız. Böylece ilgili, dürüst ve birlikteyken rahat olduğumuz mesajını veririz. Biri önemli bir şey söylemeye çalışırken ona bakmalısınız. Aksi takdirde karşınızdakine utandığınız ya da ilgilenmediğiniz sinyalleri gidecektir. Birinden uzak durmak istiyorsanız, gözlerinin içine bakmak yerine kısa bakışlar atın. Daha fazla ilgi istiyorsanız, karşınızdaki kişinin gözlerine normalden bir saniye daha uzun bakın. Birine gözünü dikip uzun süreli bakmak ise, insanın kendisini tehdit altında hissetmesine yol açabilir.

Bu bağlamda, göz teması karşınızdaki kişiye ilgimizi ortaya koyar. Peki, ama ne kadar süreyle kurulan göz teması başkalarınca hoş karşılanır? Ya da standartların dışına ne zaman çıkılır? Araştırmacılar yüz yüze iletişimde sohbet süresinin %40- 60'ında göz temasının sürdürüldüğünü ortaya koymuştur. Yine araştırmacılar, iş başvurusunda bulunan kişilerden bir gruba iş görüşmesi sırasında uzun süreli (zamanın %90'ında) göz teması kurmalarını; bir gruba normal göz temasında (zamanın %40 ila 60'ında) bulunmalarını ve son gruba da çok az göz temasında (zamanın %10'unda) bulunmalarını söylenmişler. Sonuçlar, çok az göz teması kuranların pek çok açıdan olumsuz karşılandıklarını ortaya koymuş. Bunlar normal göz temasını sürdüren kişilere göre daha yüzeysel, sosyal açıdan sevimsiz ve daha az güvenilir insanlar olarak algılanmışlar. Ayrıca uzun süreli göz teması da normal göz temasından daha iyi bir etki oluşturmuştur.

Hangi zamanlarda karşıdaki kişi/kişilerle göz teması kurulmaktan hoşlanılır ya da kaçınılır sorusunun yanıtı aşağıdaki gibidir:

Tablo 2:

<i>Göz teması kurmak istediğimiz durumlar</i>	<i>Göz temasından kaçındığımız durumlar</i>
• İletişim partnerinden hoşlanıldığında, • Karşıdakiyle fiziksel bir uzaklık varsa, • Kişisel olmayan, basit bir konu hakkında konuşuluyorsa, • Başka bakacak kişi ya da nesne olmadığında, • İletişim partnerinin vereceği tepkilerin önemli olduğu durumlarda, • Karşıdaki kişi üzerinde baskı kurmak gerektiğinde ya da onu ikna etmeye çalışırken, • Göz temasının öneminin vurgulandığı bir kültürden geliniyorsa, • Kişi dışa dönük bir kişiliğe sahipse, • Ait olma ya da dahil edilme ihtiyacı duyuluyorsa, • Karşıdaki kişiye karşı bir bağımlılık hissi duyulur ve o da buna tepki vermiyorsa, • Konuşmaktansa dinlemek tercih ediliyorsa, • Bayanlar göz temasını tercih eder.	• İletişim partnerinden hoşlanılmadığında, • Karşıdakiyle fiziksel bir yakınlık varsa, • Kişisel olan, çözümü zor bir konu hakkında konuşuluyorsa, • Başka bakacak kişiler ya da nesneler olduğunda, • İletişim partnerinin vereceği tepkilere önem verilmediği durumlarda, • Karşıdaki kişi üzerinde baskı kurma ya da onu ikna etme çabası içine girilmediğinde, • Göz temasından kaçınılmasını vurgulayan bir kültürden geliniyorsa, • Kişi içe dönük bir kişiliğe sahipse, • Ait olma ya da dahil edilme ihtiyacı duyulmuyorsa, • Karşıdaki kişiye karşı herhangi bir bağımlılık hissi duyulmuyor ancak o bağımlılık hissediyorsa, • Dinlemektense konuşma tercih ediliyorsa, • Baylar göz temasından kaçınır.

(**Kaynak:** Knapp ve Hall, 1996: 390-391'den Aktaran Ker Dinçer, 2012: 101)

Yüzyüze iletişimdeki başarının sırrı, %84 göz temasında gizlidir. Ancak göz teması yoksa? Neyi saklamaya çalışıyor acaba? Korktuğu bir şey mi var? Özgüvenimi zayıf? Yalan söylüyor olabilir mi? Karşımızdaki insanın aklından geçecek olası sorular bu ve bunun gibi düşünceler olabilir.

Çünkü gözler, beden hareketleriyle uyum içindedir. Beden gözleri takip eder. Gözlerimizle bir nesneyi ararken, başımızı da nesneye baktığımız yöne çeviririz. Gözlerimizi sola çevirdiğimiz zaman önce kafamızı, sonra enseimizi, sonra da bedenimizin üst kısmını da bakış yönüne çeviririz. Daha sonra da ağırlığımızın büyük kısmını sol bacağımıza veririz. (Alpaslan, 2016: 44)

Gözleri kaçırmak, zihindeki düşüncüyü saklama isteğini ortaya koyar. Kimi konuşmacılar, dinleyenlere bakmak yerine yere, tavana, sunum görsellerine bakar. Eleştirel bakışlardan kaçınır. Ancak bu durumda dinleyenlerin anlatılanları benimsemesi olanaklı değildir. Oysa giysilerin üzerinde toz varmış ve onları silkeliyormuş gibi hareketler yapan ve

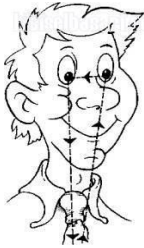
bu ilgisiz hareketi yaparken bakışlarını diğer insanlardan kaçırıp yere bakan kişi, onları onaylamadığını ortaya koyar. Sözel olarak dinledikleriyle fikir birliğinde olduğunu belirtse bile, söylenenlerden hoşlanmadığı rahatlıkla anlaşılabilir (Aykaç, 2014: 145)



Sosyal Bakış: Bakış karşıdakinin göz düzeyinin altına düştüğünde sosyal bir ortam oluşur. Birisine bakmayla ilgili deneyler sosyal bir karşılaşma sırasında bakanın bakışlarının karşıdakinin yüzünde gözler ve ağız arasındaki bir üçgene baktığını göstermiştir.



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



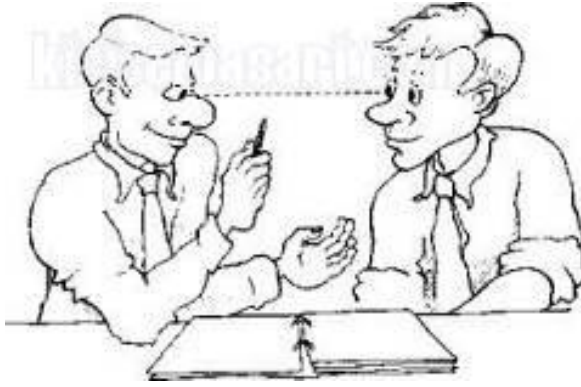
Mahrem (Flörtçü) Bakış Samimi bakış gözlerin arasına ve çenenin altına odaklanır. Yakın olduğunuzda, bakışınız gözlerin arası ve çene ile göğüs arasındaki üçgensel alandır. Karşılaşma uzaktan ise, bakış gözler ve alt karın bölgesi arasındadır. Kadın ve erkekler bu bakışı birbirleriyle ilgilendiklerini göstermek için kullanırlar ve ilgi karşılıklıysa aynı bakışlarla yanıt verilir. İş ortamlarında kullanılabilecek en tehlikeli bakış yönüdür.



İş Bakışı: İşle ilgili konuşmalar gerçekleştirilirken, karşıdaki kişinin alnı ve gözleri arasında bir oval bölgenin olduğu varsayılır. Bakışların bu bölgeye yöneltilmesi, ikna edicilik düzeyini artırır. İşle ilgili ciddi bir ortam yaratılır ve karşıdaki kişi işin yapılması konusunda ne kadar ciddi olduğunu anlar.



Gözle Dışarıda Bırakma: Karşılaştığımız en sinir bozucu insanlardan bazıları konuşurken gözle dışarıda bırakma hareketini kullananlardır. Bu hareket bilinçsizce yapılır ve o kişinin sizden sıkılması ya da artık ilgilenmemesi ya da kendini sizden üstün görmesi nedeniyle sizi görmemeye çalışmasından oluşur. Konuşma sırasında altı ila sekiz göz kırpması olanlar 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 hali 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 bu kullandığınız yaklaşımın olumsuz bir tepkiye yol açıyor olabileceği ve etkin bir iletişimi için yeni bir taktik gerektiği anlamına gelir



Bakışları Denetleme: Birisine kitaplar, şemalar, grafikler vs. kullanarak görsel bir sunuş yapıyorsanız bakışlarını nasıl denetleyeceğiniz önemli olabilir. Araştırmalar beyne iletilen bilgilerin yüzde 87'sinin gözler, yüzde 9'unun kulaklar ve yüzde 4'ünün de diğer duyular aracılığıyla iletildiğini göstermiştir. Örneğin, siz konuşurken karşınızdaki görsel sunuşunuza bakıyorsa ve söylediklerinizi gördükleriyle doğrudan ilişkili değilse mesajınızın sadece yüzde 9'unu özümseyecektir. Mesajın görsel sunuşunuzla ilgili olması durumunda görsel sunuşa bakıyorsa söylediklerinizin sadece yüzde 25-30'u ona ulaşacaktır. Bakışlarını azami biçimde kontrol edebilmek için görsel sunuşu göstermek için bir kalem ya da işaret çubuğu kullanın ve aynı zamanda gördüklerini sözlü olarak ifade edin. Ardından kalemi görsel sunuştan kaldırarak onun ve sizin gözlerinizin arasında tutun Bu hareket mıknatıs varmışçasına başını yukarıya kaldırmasını sağlayacak ve böylece söylediklerinizi görecektir ve duyacaktır. Konuşurken diğer elinizin avucunuzun görünür olduğundan emin olun.

Bu bağlamda, gözlerin söyledikleri;

Gözlerin yere doğru eğilmesi utanma ve pişmanlık ifadesidir.

Gözlerin bakış yönü beynin hangi lobunun kullanıldığını gösterir.

Gözlerin sol üste kayması bir şeylerin anımsanmaya çalışıldığını ifade eder.

Hayal kuran insan beynin sağ lobunu kullanır, gözlerini sola kaydırır.

Gözlerin fal taşı gibi açılması korkunun göstergesidir.

Beynin sol lobu kullanılarak yapılan bakış uygunluk ifadesi olarak bilinir. Eğer karşınızdaki kişi gözlerin sağ yönde hafifçe üste kaldırıyorsa, bir şeylerin uyup uymadığına ya da uygun olup olmadığına karar veriyordur.

Gözlerin yüzün tam koşutunda sağ tarafa yönelmesi ne söyleyeceğine karar verme anıdır.

Tam sola bakış daha çok magazinsel anımsamaları ifade eder. Eğimli üst bakış anlık değil, daha çok bilimsel-akademik bilginin anımsanmaya çalışılmasıdır (Reca, 2010: 43-44).

13.2.Kroksemi: Zaman Aracılığıyla İletişim

Zaman tarih içinde her kültür için önem taşımış ve taşımakta olan bir olgudur. Çünkü mevsimlerin döngüsünden, ekinlerin yetiştirme ve biçilme zamanına, bebeklerin dünyaya gelmesinden, erişkinlik dönemine erişilmesine vb. birçok konuda zaman insanların temel yönlendiricisi olmuştur. Zaman bir iletişim kanalı olarak ise, sözsüz iletişimde önemli yere sahip, hatta iletişim araştırmacıları tarafından “konuşur” olarak değerlendirilen bir çalışma alanıdır. Kişilerin zamanı kullanma ve organize etme yolları, zamanın taşıdığı psikolojik anlam, bireylerin zamana uyma biçimi **kroksemi** (chronemics/temporal communication) olarak adlandırılır.

Kroksemi adı, Yunan mitolojisindeki ilk tanrılardan olan zamanın tanrısı Kronos’tan gelmektedir. Kronos, Greko-Roman mozaiklerde genellikle burç çarkını döndüren bir adam olarak gösterilmiştir. Kronos mevsimlerin bir düzen için asla şaşmaz bir döngüde geçmesini düzenler ve zamanın önlenemez akışını yönetir. Astronomide Roma etkisiyle günümüzde Satürn olarak adlandırılan gezegenin kökeni de Kronos’tur. Ayrıca Kronos, o dönemde 30 günle gökyüzünde en uzun kalma zamanına sahip olduğu için zamanın tutucusu ya da “Zaman Baba” olarak bilinmiştir. Bu nedenle de genellikle sakallı, yaşlı bir adam olarak tasvir edilir.

13.2.1. Kültürel Zaman ve Psikolojik Zaman

Kroksemi farklı zamanın farklı boyutları ele alınarak incelenebilir. Bu doğrultuda karşımıza çıkan ilk yaklaşım zamanı, *kültürel zaman* ve *psikolojik zaman* olarak adlandırıp, zamanın kullanılma ve algılanma boyutunu inceler:

Kültürel zaman, Edward T. Hall tarafından kendi içinde üç farklı alt dalda tanımlanır. Buna göre kültürel zamanın ilk alt dalı teknik zamandır.

Teknik zaman, bir başka adı ile bilimsel zaman, kesin, dakik ve belirli bir zaman dilimini ifade eder. Laboratuar çalışmalarında kullanılan bu zaman diliminin yaygın kullanımına günlük hayatta pek rastlanılmaz.

Biçimsel zaman kültürün zamanı tanımlama biçimine göre şekillenir. Örneğin, bazı ülkelerde zamandan bahsedilirken saniyeler, dakikalar, saatler, günler, haftalar ya da aylar ifade edilirken, bazı ülkelerde ise, ay ve mevsimler zamanın belirleyicileri olarak kullanılır.

Biçimsel olmayan zaman ise, zamanın kesin olmayan ifadelerle kullanımını belirtir. Örneğin, “yakında,” “her zaman,” “az sonra” vb. ifadeler, zamanın biçimsel olmayan ifade ediliş biçimleridir ve insanlar tarafından farklı yorumlamalara açık oldukları için, yanlış anlaşılma oranları yüksek olarak görülür (Hall 1966: 114-125’den Aktaran Ker Dinçer, 2012: 280). Hemen kendi kültürümüzden bir örnek verirse; “ara sıra” sizce ne sıklıkta bir zaman aralığını ifade eder? Peki, zaman sizin için ne ifade eder?.

Psikolojik zamanla ifade edilen kişinin bireysel olarak zamana verdiği değerdir.

Kişi geçmiş zamanların daha iyi, eski metotların daha başarılı olduğunu düşünerek geçmişe özlem (nostalji) içinde yaşayarak, geçmişi ile yaşadığı günü etkileyebileceği bir *geçmişe özlem anlayışıyla*; ya da günü yaşayan bir tavır içinde günlük olayları değerlendirerek, anın zevkini çıkararak *şimdiki zamanı yaşayan anlayışla* yaşamını sürdürmeyi tercih edebilir. Günü yaşayan bir tavır sergileyen kişilerden sonra ortaya çıkan anlayış ise, *geleceğe odaklı yaşayan anlayışa* sahip kişilerdir. Bu kişiler, geleceklerinin daha iyi olması amacı ile gündelik yaşamlarından feragatte bulunarak, gelecek için hazırlanmaya yönelirler.

Gonzales ve Zimbardo 1985’de gerçekleştirdikleri bir araştırma sonucunda, kişilerin psikolojik zaman algılamalarının gelirleri üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Buna

göre; geleceğe odaklanan erkeklerin gelirleri yüksek, günü yaşayan erkeklerin gelir düzeyleri ise en az düzeyde olmaktadır. Bunun yanı sıra araştırma bulgularına göre, kişilerin psikolojik zaman algıları sosyo-ekonomik yapılarına ve kişisel deneyimlerine dayanmaktadır. Fazla eğitim görmemiş, gelir düzeyi yüksek olmayan ve özel eğitim gerektirmeyen mesleklerden gelen ailelerin çocukları, öğretmenlerini ya da diğer profesyonel mesleklerden gelen kişileri örnek alarak, geleceğe yönelik bir zaman algılama biçimi geliştirmektedirler. Belirtilen sonuçlara ek olarak, kültürel farklılıklar da psikolojik zaman algısı üzerinde etkili olmaktadır. Çünkü kültürel yapı, işinin farklı psikolojik zaman algılamalarına ilişkin bakış açısını şekillendirir. Örneğin, geleceğe odaklanmış bir kişi, günü yaşayan bir kişiye yukarıdan bakarak onu tembel ve motivasyon yoksunu olarak nitelendirebilir. Buna karşılık olarak günü yaşayan kişi de geleceğe odaklanmış kişiyi hırslı, zenginlik peşinde hayatını yaşayamayan ve statü düşkününü tanımlayabilir.

Zaman kullanımı psikolojik açıdan irdelendiğinde sürekli geç kalan insanlardan da söz etmek gerekir. Bu kişiler **“kronik geç kalıcılar”** olarak adlandırılır. Sürekli geç kalma davranışı bir kişilik özelliği olarak görülerek, “kronik geç kalma, kişinin kişilik yapısının en derinlerinde köklenmiş” şeklinde açıklanır. Kronik geç kalıcılar, randevularına geç kalarak, yapacakları işi zamanında bitirmeyerek dikkat çekme isteklerini yansıtır. Ayrıca kronik geç kalıcılar dikkat çekme isteklerine ek olarak, geç kalarak güç sergileme, düşmanlık gösterme ya da cezalandırılma isteklerini de yansıtır olabilirler.

13.2.2.Zaman Konusunda Kültürel Farklılıklar: Afrika Örneği

İnsanlar ve mekanlardaki değişim ve devinimlerin gözlemiyle oluşan zaman bilinci, zamanı kültürel açıdan ele alan yaklaşıma göre, toplumsal ve kültürel bir olgudur. Her toplumun bir zaman algısı ve anlayışı vardır. Bu farklılıklar kişilerarası ve kültürlerarası iletişimde önemli rol oynar. Bazı kültürler ve bazı insanlar için zamanında hareket etmek, önceden belirlenmiş bir buluşmaya ya da görüşmeye zamanında gitmek önem taşırken, bazıları için geç kalmak önemsiz görülür (Zıllıoğlu, 2010: 209). Zaman anlayışına ilişkin kültürlerarası farklılıklara bir örnek Afrika’dan verilebilir. Kabileler toplantı yapacakları zaman herkesin “kendisini hazır hissedebilmesi” için uzun süren beklerler. Benzer biçimde Latin Amerika’da iş toplantıları için 40-45 dakikalık rötarlar normal karşılanır. Oysa 10-15 dakikalık bir gecikme bir Kuzey Amerikalı için aşağılanma, kendisine değer verilmeme olarak yorumlanır.

13.2.3.Zaman Konusunda Kişisel Farklılıklar

Zaman konusundaki kültürel farklılıkların yanı sıra kişisel farklılıklarda, kültürel zamanlarda değişik algılamalara ve yorumlamalara neden olur.

Zamanı tam olarak algılayan, dakik olmaya özen gösteren kültürlerden gelen insanlar zamana uyma konusunda dikkatli davranırlarken;

Zamanı esnek biçimde algılayan kültürlerdeki kişiler 8:00'de verilen bir randevuya 7:45 şeklinde erken gitmeyi ya da 8:15-8:30 aralığında bir zamanda gitmeyi verilen randevu saatine uymamak olara kabul etmezler. Bu doğrultuda Afrikalılar, Latin Amerikalılar ve Malezyalılar esnek zaman anlayışına sahip kültürlerle örnektir. Ancak bu noktada, esnek zaman anlayışına sahip kültürlerden gelen insanların da kendileri için önem taşıyan durumlar karşısında dakikliğe önem verdiklerinin söylenmesi gerekir. Örneğin, Türk kültüründe çoklu zaman anlayışına sahip insanlar çoğunluktadır, ama bizler için bazı yerler ve zamanlar vardır ki, kesinlikle geç kalmamak gerekir. Doğumlar, düğünler, cenazeler vb. özel durumlar bizler için birlikte olmanın güç doğurduğu özel durumlardır. İşte o zaman geç kalmamak yaşamsal öneme sahiptir.

13.2.4.Tekli Zaman Anlayışı ve Çoklu Zaman Anlayışı

Zamanı tam ve esnek olarak algılayan kültürler gibi zamanı bir yol gibi algılayan ve bir başı-sonu olduğunu düşünerek, işlerini sıra ile zaman dizgesi içinde tamamlamaya çalışan insanlar ve kültürler de söz konusudur.

Tekli zaman anlayışı (Monochronic Time- M-Time) olan bu tür insanlara, en iyi örnek Kuzey Amerikalılardır. Çünkü onlar sahip oldukları zaman içinde tek bir iş yapmayı tercih eder ve insan ilişkilerinde zaman odaklı bir yaklaşıma sahiptirler.

Çoklu zaman anlayışına (Polychronic Time- P-Time) sahip kişiler ve kültürler de bulunur. Söz konusu kişiler, çok sayıda insan, fikir ya da proje üzerinde aynı zaman dilimini paylaştırarak çalışırlar. Onlar için işten çok insanlar önem taşır, randevular ikinci plandadır. Bir başka deyişle bu kişiler insan ilişkilerinde, insan odaklı bir yaklaşım sergilerler. Çoklu zaman anlayışına sahip kültüre örnek olarak Latin Amerikalılar verilebilir. Kültürel zamanlamalar bu doğrultuda ilişkilerin boyutuna göre ve karşıdaki kişinin insan ilişkilerine yaklaşımına göre esneklik gösterir. Bu noktada tekli zaman anlayışına sahip olan kişiler işlerine ilişkilerinden

daha fazla önem verirler, açıklık onlar için en önemli meziyettir. İnsan ilişkilerine önem veren kişileri ise, gereğinden fazla “samimi” ve “rol yapan” olarak nitelendirirler. Oysa insan odaklı anlayış sahipleri yani çoklu zaman anlayışı sahipleri, iletişim içinde oldukları kişilerin duygularını rencide etmemeye, önem gösterirler. Onlar da tekli zaman anlayışı sergileyenleri “soğuk” ve gereğinden “mesafeli” olarak değerlendirirler. Genellikle bireyci kültürlerden gelen Kuzey Avrupalılar, İskandinavlılar, Almanlar, Kanadalılar, Kuzey Amerikalılar tekli zaman anlayışının temsilcileri olarak görülürken, kolektif kültürlerden gelen Latin Amerikalılar, Araplar, Asyalılar ve Fransızlar (biz Türkler de bu kategoriye uyarız) çoklu zaman anlayışının temsilcileri olarak görülürler.

Tablo 5: Çoklu zaman anlayışına ve tekli zaman anlayışına sahip bireylerin karşılaştırılması

Tekli zaman anlayışına sahip bireyler	Çoklu zaman anlayışına sahip bireyler
İşleri tek tek, sırayla yaparlar	Farklı ve çok sayıda işi bir arada yapma eğilimindedirler
İşe odaklıdırlar	Kolaylıkla dikkatleri dağınık ve farklı işlere yönelebilirler
Terminleri (programlara, son tarihlere vb) ciddiye alırlar	Terminleri ulaşılması gereken bir hedef olarak görürler ve mümkünse esnetirler
Sözel ve yazılı iletişimin önemini vurgularlar ve bilgiye ihtiyaç duyarlar	Sözsüz iletişime de önem verirler ve gözlemlerinden bilgi edinirler
İşe adanmışlık gösterirler	İnsan ilişkilerine adanmışlık gösterirler
Planlara bağlıdırlar	Planları çok sık ve kolaylıkla değiştirirler
Diğer insanları rahatsız etmekten kaçınırlar; özelin korunmasına özen gösterirler	Kendilerine yakın insanlarla (aile bireyleri, arkadaşlar, yakın iş arkadaşları) çok ilgilidirler ve özel yaşama müdahale olasıdır
Dakikliğin önemini vurgularlar	İlişkinin gidişatına göre dakikliği belirlerler
Kısa-dönem ilişkilerine alışkındırlar	Yaşam boyu sürecek ilişkiler kurma eğilimindedirler

Kaynak: Hall and Reed Hall 1990: 15.

(**Kaynak:** Hall ve Reed Hall, 1990: 15’den Aktaran, Ker Dinçer, 2012: 283)

Zamanın yukarıda ele alınan üç farklı perspektifinin yanında bir de zaman ve statü konusu üzerinde durulursa: Özellikle iş çevrelerinde zaman, kritik bir faktör olarak önem taşır. Birçok Batı ülkesinde, zamanlamaya gösterilen özen görgü kurallarının/profesyonel iş etiketinin önemli bir yönünü oluşturur. Bununla bağlantılı olarak, geç kalmak kişinin üzerinde

durulan konu ya da bekleyen kişi ile ilgilenmediğini, o yüzden de zamanında kendisinin beklenildiğı yere gelmediğini ifade eder. Buna ek olarak zamanlama kişilerin kariyerleri üzerinde performanslarının değerlendirilmesi aşamasında da rol oynar. Bir iş görüşmesine geç kalan aday yarattığı olumsuz ilk izlenimi silmek için çok iyi bir görüşme geçirmelidir. İşe sürekli geç kalan bir çalışan ise, uyarılır hatta uzun dönemde işten çıkarılır. Aslında işveren için işe zamanında gelmek ve işlerin tamamlanması aynı derecede değerli görülür. Statüsü yüksek olarak görülen kişinin ise toplantılara herkes toplandıktan sonra en son katılması normal olarak görülür.

Statü ve zaman ilişkisine akşam yemeğı servisinde bile karşılaşılır. Misafirin gelme ve yemeğın servisi arasındaki zaman gelen kişinin statüsüne göre değişir. Ev sahibinden daha düşük statüde olan (ast, daha genç biri vb.) misafire yemek erken, hatta eve gelir gelmez masaya davet edilerek sunulur. Ev sahibinden daha yüksek statüde olan (üst, daha yaşlı biri vb.) misafire ise, neredeyse iki kokteyl içebilecek bir zaman tanındıktan sonra yemek masasına geçilir. Zamanında yapılması gereken işleri yapmak ya da yapmamak, bir yerde zamanında bulunmak ya da bulunmamak, kişileri beklemek ya da bekletmek, insan ilişkilerinde, karşıdaki kişi ya da kişilere verilen değerin bir göstergesi olarak da tanımlanır. Bunun yanı sıra bireylerin arasındaki ilişkinin boyutu da zamana verilen önemi etkiler. Resmi ilişkilerdeki gecikmenin kabul edilebilir sınırı ile arkadaş ilişkilerindeki gecikmenin kabul edilebilir sınırı aynı düzeyde değildir. Bununla ilişki olarak, geç kalındığı için özür dilemenin ve açıklama yapmanın ölçüleri de farklılıklar içerir (Zıllıoğlu, 2010: 209).

Zamanın sözsüz iletişimle ilgili bir başka boyutu, iletişimin gerçekleştiğı zamansal koşullarla bağlantılıdır. Buna göre sıkışık bir zaman dilimi içinde kurulan ya da taraflardan birinin sık sık saate baktığı bir iletişim durumu, zaman kaygısı olmadan gerçekleştirilen iletişime kıyasla, iletişim sürecinin tarafların etkilemekte ve olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu nedenle yaşanan zaman sınırlamaları göz önünde bulundurulmalı ve önemli görülen görüşmeler ya da konuşmalar, uygun zamanlarda ve olumlu koşullar altında gerçekleştirilmelidir.

Zaman konusuna ilişkin farklı anlayışların yanı sıra iletişim uzmanlarının yaptığı çeşitli araştırmaların bulgularına da konumuz kapsamında bakarsak: Hall' a göre zaman **kültürel eşleme** (senkronizasyon) açıdan da incelenmelidir. Kültürel eşleme ile ifade edilen, bir kültürün kendine özgü ritmi, hareketleri ve zamanlamasıdır. Kültürlerin zamana yaklaşımları, günlük yaşamdaki davranışlarını etkiler. Örnek verilirse, dünyanın en dakik çalışan saatleri

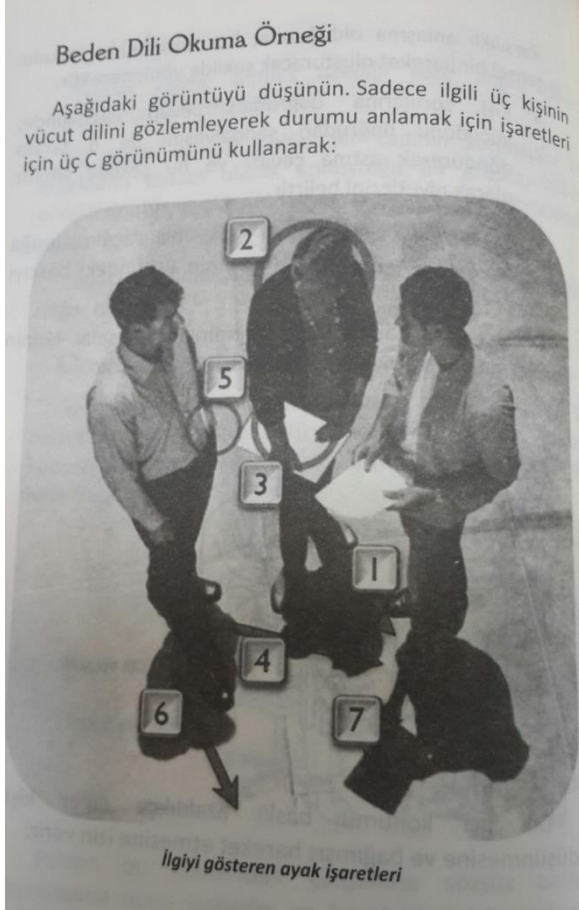
Japonya’da, en yanlış çalışan saatler ise, Endonezya’dadır. İngiltere, İtalya, Tayvan ve Amerika Birleşik Devletleri bu iki ülke arasındaki yelpazenin farklı basamaklarında yer alırlar. Bu da saatlerin dakikliğinin yanı sıra, yayaların yürüyüş hızlarına da etki eder, yani Japonlar dünyanın en hızlı yürüyenleri Endonezyalıların ise en yavaş yürüyenleridir.

Başka araştırmalar ise, çocukların zamanı algılama biçimleri üzerine gerçekleştirilmiştir. Çalışmada gelişimsel dizge incelenmiş, çocukların zaman anlayışlarının erişkinlikle ilişkili olduğu ortaya konmuştur. Zamana ilişkin kavram anlayışı 4 yaş civarında başlamakta ve 13 yaş da olgunlaşmaktadır. Ancak çocuklar geçmiş ve şimdi arasındaki anlayışa ilişkin ayrımı net bir biçimde ancak 7 yaş civarında yapabilmektedir.

Ek bir çalışma Horton tarafından 1976 yılında yapılmıştır. Buna göre Amerika Birleşik Devletleri’nde yaşayan zencilerin “sokak zamanı” anlayışlarının kültürlerinden, duygularından ve durumlarından kaynaklandığını ortaya koymuş, kendi aralarında konuşurlarken “*zenci zamanı*” diye bir kelime kullandıklarını belirlemiştir. Benzer içimde Porter tarafından 1972 yılında yapılan bir araştırma, Sioux Kızılderililerinin dillerinde “geç” ya da “beklemek” gibi kavramların olmadığını göstermiştir. Özetle; kültürlerin zaman anlayışlarını ifade etmek için kullandıkları kelimeler bile, dünya görüşlerinden ekonomik durumlarından, diğer kültürlerle olan iletişimlerinden, başarı odaklı olup olmadıklarından vb. faktörlerden kaynaklanır.

Zaman gerçekten de insan ilişkilerinin gidişatını etkilemede önem taşıyan bir sözsüz iletişim dışavurumudur. Düşünmeden ya da boşuna harcamak kişinin kendisini yetersiz hissetmesine, çok planlı ve organize yaşamak da bir o kadar kurallar içinde sıkışıp kalınmasına yol açabilir. Bu yüzden zaman, hepimizin lehine olan, “şimdi” de olmamıza yardımcı, “an”ın keyfini çıkarmamızı sağlayan bir yardımcı olarak algılandığında hayatımızı renklendirebilir.

Uygulamalar



(Atahan, 2016: 102)

Uygulama Soruları

Yukarıdaki görseli inceleyerek soldaki adam (4), ortadaki kadın (3), sağdaki erkek (3) açısından beden dili göstergelerini anlamlandırınız. (en az 10 gösterge)

BÖLÜM SORULARI

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

1) “Sosyal bir atmosfer yaratmak için kişi bakışını diğer kişinin göz seviyesinin altına indirmelidir. Bu tür sosyal karşılaşmalarda da bakış üçgensel bir alanda odaklanır, bu alan gözler ve ağız arasındadır.” tanımına uyan bakış İş bakışı’dır.

2) “Bakış gözlerin arasına ve çenenin altına odaklanır. Yakın olduğunuzda, bakışınız gözlerin arası ve çene ile göğüs arasındaki üçgensel alandır. Kaşlaşma uzaktan ise, bakış gözler ve alt karın bölgesi arasındadır. Kadın ve erkekler bu bakışı birbirleriyle ilgilendiklerini göstermek için kullanırlar ve ilgi karşılıklıysa aynı bakışlarla yanıt verilir. İş ortamlarında kullanılabilecek en tehlikeli bakış yönüdür.” tanımına uyan bakış Gözle dışarıda bırakma’dır.

3) Tekli zaman anlayışına sahip bireyler yaşam boyu sürecek ilişkiler kurma eğilimindedirler.

4) Çoklu zaman anlayışına sahip bireyler terminleri ciddiye alırlar.

5) “İş tartışırken diğer kişinin alnında bir üçgen hayal edin ve bakışınızı iş anlamına gelecek ciddi bir atmosfer yaratmak için bu alana yönlendirin. Bakışınız göz seviyesinin altına düşmediği sürece etkileşimin kontrolünü elinizde tutabilirsiniz.” tanımına uyan bakış Yan bakış’tır.

YANITLAR:

1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: SOSYAL BAKIŞ

2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: MAHREM BAKIŞ

3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: ÇOKLU ZAMAN ANLAYIŞINA SAHİP
BİREYLER YAŞAM BOYU SÜRECEK İLİŞKİLER KURMA EĞİLİMİNDEDİRLER.

4) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: TEKLİ ZAMAN ANLAYIŞINA SAHİP
BİREYLER TERMİNLERİ CİDDİYE ALIRLAR.

5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: İŞ BAKIŞI

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

1) “İlgi ya da saldırganlık iletmekte kullanılır. Hafif kalkmış kaşlar ve bir gülümsemeyle birlikteyse ilgi anlamına gelip flört işareti olarak yaygın biçimde kullanılır. Aşağıya dönük kaşlar, çatık alın ya da aşağıya dönük ağız köşeleriyle birlikte şüpheli, saldırgan ya da eleştirel bir tavır anlamına gelir.” tanımına uyan seçenek aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Sosyal bakış
- b) Yan bakış
- c) İş bakışı
- d) Mahrem bakış
- e) Gözle dışarıda bırakma

2) Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

a) Beynin sol lobu kullanılarak yapılan bakış uygunluk ifadesi olarak bilinir. Eğer karşınızdaki kişi gözlerin sağ yönde hafifçe üste kaldırıyorsa, bir şeylerin uyup uymadığına ya da uygun olup olmadığına karar veriyordur.

b) Gözlerin yüzün tam koşutunda sol tarafa yönelmesi ne söyleyeceğine karar verme anıdır.

c) Tam sola bakış daha çok magazinsel anımsamaları ifade eder. Eğimli üst bakış anlık değil, daha çok bilimsel-akademik bilginin anımsanmaya çalışılmasıdır.

d) Gözlerin sol üste kayması bir şeylerin anımsanmaya çalışıldığını ifade eder.

e) Gözlerin fal taşı gibi açılması korkunun göstergesidir.

3) Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

a) Gözlerin yere doğru eğilmesi utanma ve pişmanlık ifadesidir.

b) Gözlerin bakış yönü beynin hangi lobunun kullanıldığını gösterir.

c) Gözlerin sağ üste kayması bir şeylerin anımsanmaya çalışıldığını ifade eder.

d) Hayal kuran insan beynin sağ lobunu kullanır, gözlerini sola kaydırır.

e) Gözlerin fal taşı gibi açılması korkunun göstergesidir.

4) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi tekli zaman anlayışına sahip bireyler için söylenemez?

- a) Terminleri ciddiye alırlar

- b) Diğer insanları rahatsız etmekten kaçınırlar;
- c) Özelin korunmasına özen gösterirler
- d) Kısa dönem ilişkilerine alışkındırlar
- e) İlişkinin gidişatına göre dakikliği belirlerler
- 5) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi çoklu zaman anlayışına sahip bireyler için

söylenemez?

- a) Planları çok sık ve kolaylıkla değiştirirler
- b) Sözsüz iletişime de önem verirler
- c) Gözlemlerinden bilgi edinirler
- d) İşe adanmışlık gösterirler
- e) İlişkinin gidişatına göre dakikliği belirlerler

YANITLAR: 1)b, 2)b, 3)c, 4)e, 5)d

Yararlanılan Kaynaklar

ALPASLAN, Ahmet, **İnsan Okuma Sanatı**, İstanbul, Arı Sanat Yayınları, 2016

ATAHAN, Selnur **Beden Dili ABC'si**, Eskişehir, Platform Kitap, 2016.

AYKAÇ, Özden, **İmaj**, İstanbul, Ray Yayıncılık, 2014

KER DİNÇER, Müjde, **İletişimin Kalbi: Sözsüz İletişim Becerileri**, İstanbul, Nobel Yayın Dağıtım, 2012

RECA, Ö.Faruk, **Başarılı Ve Güzel Beden Dili Ve Konuşma Sanatı**, Ankara, Tutku Yayınevi, 2010, 18. Basım

SCHAFER, Jack ve Karling, Marvin, **Etkili İletişimin 13 Kuralı**, İstanbul, Koridor Yayıncılık, Çev. Elif Petersen, 2017

WEBSTER, Richard, **Beden Dili Rehberi**, İstanbul, Olimpos Yayınları, 2017

ZILLIOĞLU, Merih, **İletişim Nedir?**, İstanbul, Cem Yayınevi, 2010, 4.Basım.

14. SOSYAL YAŞAMDA DAVRANIŞ KURALLARI, GÖRGÜ VE NEZAKET

Bölüm Yazarı

Prof. Dr. Nilüfer SEZER

Bu Bölümde Neler Öğreneceğiz?

14.1. Temel Kavramlar

14.1.1. Sosyal Yaşam

14.1.2. Sosyal Yaşamda Davranış Kuralları

14.1.3. Görgü Ve Nezaket

14.1.4. İlk İzlenim

14.1.4.1. Görünüş

14.1.4.2. Ses Tonu

14.1.4.3. Göz Teması

14.1.4.4. Gülümseme

14.1.4.5. Beden Dili

14.1.4.6. Yürüyüş

14.1.4.7. Eller Kollar

14.1.4.8. Kılık Kıyafet

14.1.5. İlk İzlenime Katkıları

14.2. Sözlü/Sözsüz İletişim Sanatı ve Uygulamaları

14.2.1. Genel Esaslar

14.2.2. Tanışma Ve Tanıştırılma

14.2.2.1. Kamusal Ortamda

14.2.2.2. Sosyal Ortamda

14.2.3. Hitap

14.2.4. Selamlama

14.2.5. Konuşma

14.2.5.1. Sosyal Yaşamda Konuşma

14.2.5.2. Resmi Ve Kurumsal Ortamda Konuşma

14.2.6. Dinleme

14.2.7. Eleştiri

14.2.8. El Sıkma

14.2.9. El Öpme Ve Öpüşme

14.2.9.1. El Öpme

14.2.9.2. Öpüşme

Bölüm Hakkında İlgi Oluşturan Sorular

- 1) 3 Ray 4 Tünel Kuralı nedir? Araştırınız.
- 2) İnsanlarda olumlu izlenim bırakmanın en az 6 yolunu belirtiniz.
- 3) İnsanlarla iletişimi kolaylaştıran en az 9 davranış hakkında bilgi ediniz.
- 4) Zarafet nedir? Örneklerle tanımlayınız.
- 5) Nezaket nedir? Örneklerle tanımlayınız.

Bölümde Hedeflenen Kazanımlar ve Kazanım Yöntemleri

Konu	Kazanım	Kazanımın nasıl elde edileceği veya geliştirileceği
Temel Kavramlar	Sosyal yaşamda davranış kuralları, görgü ve nezaket konusunda temel kavramlar hakkında bilgi sahibi olur.	Literatür ve gözlem yoluyla
Yaşamda Davranış Kuralları	Sosyal Yaşamda Davranış Kurallarını bilir.	
Sözlü/Sözsüz İletişim Sanatı ve Uygulamaları	Sosyal Yaşamda, Resmi Ve Kurumsal Ortamlarda Sözlü/Sözsüz İletişim Sanatı ve Uygulamalarını kavrar ve gerçekleştirir.	
Sosyal Yaşamda Resmi Ve Kurumsal Ortamda Genel Kurallar		

Anahtar Kavramlar

Nezaket: Kişinin aldığı terbiye sonucu geleneklere uygun, hoşgörölü, saygılı, barışçı ve dürüst bir davranışın ifadesidir. Kişiden kişiye değışiklik gösteren niteliklerin topluma karşı tezahür şekli olan nezaket, kişinin kalbinde oluşan doğal bir olgudur.

Zarafet: Hoşluk, güzellik, incelik, sosyal yaşamda kişilerin tutumlarının söz, yazı ve davranış olarak çevresinde yarattığı hoş bir etki.

Görgü: Bir toplum içinde var olan ve uyulması gereken saygı ve incelik davranışları, terbiye.

Sosyal davranış kuralları: Bir toplumda ya da toplulukta, davranışları denetlemeye yönelik olan kuralların bütünü, davranış bilgisi, adab-ı muaşeret.

Sosyal yaşam: Bireylerin birbirleriyle birlikte yaşadığı, bazı şeyleri paylaştığı, iletişim ve etkileşim içinde olduğu, ilişkilerin çok yoğun ve etkileşimli bir biçimde sürdürüldüğü alan.

Giriş

Yeryüzünde yaşayan, cinsiyeti, yaşı, ırkı, dini, dili, mezhebi, rengi ve statüsü ne olursa olsun herkes bireydir. Bu bireyler tek başına yaşamamaktadırlar. İnsanlar toplum içinde yaşarken, devamlı olarak birbirleriyle iletişim ve etkileşim halindedirler. Birbirleriyle konuşurlar, selamlaşırlar, telefonlaşırlar, yemek yerler, alışveriş yaparlar, sinemaya, tiyatroya, konsere giderler; otobüste trende uçakta beraber seyahat ederler; denizde, havuzlarda beraber yüzerler. Sonuçta bireyler, sosyal yaşamın bütün alanlarını beraberce yaşarlar ve paylaşırlar. "İnsan sosyal bir varlıktır" sözü buradan gelmektedir. Dolayısıyla birey, toplumda tek başına düşünülemez. Birey toplumsuz, toplum da bireysiz olamaz.

14.1. Temel Kavramlar

14.1.1. Sosyal Yaşam

Bireylerin birbirleriyle birlikte yaşadığı, bazı şeyleri paylaştığı, iletişim ve etkileşim içinde olduğu ilişkilerin çok yoğun ve etkileşimli bir biçimde sürdürüldüğü bu alana **sosyal yaşam** ya da **sosyal ortam** denmektedir.

Sosyal yaşam, insanların birarada yaşamaya başlamasıyla oluşmuştur. Bireyler bu sosyal yaşamın temel taşıdır (Öznel, 2010: 21'den Aktaran Aslan, 2015: 13).

Diğer taraftan, her insan özel, sosyal, kurumsal ve kamusal (resmi) üç alanda yaşamaktadır. Her insan, özel alanda ailesinin kurallarına, sosyal alanda toplumsal kurallara, (örf ve adetler) kamusal ve kurumsal alanda da örgütün normlarına ve kurallarına uymak ve uygun hareket etmek durumundadır. Çünkü bireyin davranışlarına evde annesi, babası ya da eşi ve çocukları; evden dışarı çıktığında başta komşuları ve tanıdıkları; iş yerinde amirleri ya da patronu karışırlar. Bu nedenle özel, sosyal ve kurumsal alanda yaşayan her insanın, içinde yaşadığı özel, sosyal ve kurumsal normlara ve kurallara uyması ve uygun olması (uygun konuşması, giyinmesi gibi) gereklidir. Sosyal yaşamda toplumsal normlara uymayan kişi toplum tarafından ayıplanır ve dışlanır, kamusal ya da kurumsal yaşamda örgütsel norm ve kurallara uymayan kişi de amirleri tarafından uyarılır ya da cezalandırılır. Bu nedenle, her insan özel, sosyal ve kurumsal alanda saygın bir şahsiyet olarak yaşamak; huzurlu, mutlu ve başarılı olmak için öncelikle çevresine, sonradan da içinde yaşadığı topluma ve çalıştığı kuruma uymak ve uygun olmak zorundadır. Sosyal davranış kuralları toplumun tarihi ve kültürel değerlerinden etkilenecek oluşmuş, hem ulusal hem de evrensel bir yapıya sahiptir. Sosyal davranış kuralları, ülkeden ülkeye, toplumdan topluma, yöreden yöreye ve kurumdan kuruma farklılık gösterir. Ancak unutulmamalıdır ki birçok durumda evrensel karakter geçerli ve önceliklidir.

Sosyal davranış kuralları, ekonomik şartlara, kişilerin eğitim, kültür seviyelerine ve de ahlaki, dini inançlarına göre de değişiklik gösterir.

Ayrıca bilinmesi gereken diğer bir husus da, toplumsal yaşamın görgü ve nezaket kuralları ile kamusal ya da kurumsal yaşamın protokol ve sosyal davranış kurallarının biçimsel yönden birbirinden farklı olmasıdır.

Diğer taraftan, yerleşmiş geleneklerdeki davranış değişiklikleri ancak toplumun büyük bir çoğunluğunun onayıyla olanaklıdır. Kimi durumlarda yasayla zorlanan sosyal davranış

değişikliklerinin bile kabul görmesi beklenemez (Ünlütürk, 2000; 11'den Aktaran Aslan, 2015: 14).

14.1.2. Sosyal Yaşamda Davranış Kuralları

Sosyal davranış kurallarının ortaya çıkışını incelerken, bu kuralların bireysel ilişkilerde aslında yazılı olmayan, fakat ilkel toplumlarda bile kendisini gösteren ve zamanla gelişerek bugünkü yaşamımızın ayrılmaz bir parçası haline gelmiş olan görgü, nezaket, terbiye, zarafet, saygı ve hoşgörü gibi moral değerler buketi olduğunu görürüz. Sosyal davranış kurallarının temelini bu söz konusu ilkeler oluşturur. Bu ilkeler devlet törenlerinde, diplomatik ve resmi ilişkilerde ve sonuçta sosyal yaşantıda usul ve şekil yönünden düzenlemeleri kapsayan "protokol kuralları"nın ortaya çıkmasına ve bütün toplumlarca benimsenmesine neden olmuştur. Sosyal davranış ve protokol kuralları iç içedir ve ortak uygulama alanı içinde yürütülür.

İnsanların ve olayların bu denli yoğun bir biçimde iç içe olduğu bu karmaşık sosyal ortamda var olabilmek, düzenli ve nitelikli bir yaşam sürdürebilmek için bazı kurallara ihtiyaç olduğu hiç kuşku götürmez. Kurallar olmadan yaşam kalitesizleşir ve çekilmez bir hal alır (Öznel, 2010: 25'den Aktaran Aslan, 2015: 15).

Sosyal davranış kuralları geleneksel olarak toplum bünyesinde yerleşmiş ve bazıları yasa hükmünden de güçlü kurallardır. Kişisel ilişkilerin hemen her yönüne hâkim olan, sosyal davranış kuralları, sözlü ve yazılı ifade, giyim ve kuşamda, yemek ve resmi toplantılarda, çeşitli ev eşyası seçiminde ve her türlü etkinliğimizde kullanılan, zaman içerisinde değişikliğe uğrayan, ancak esasları her zaman geçerliliğini koruyan değerlerdir. Toplumların ve kişilerin saygınlığı bu kurallara uymalarıyla güçlenir. Kişisel ilişkilerde yer alan söz konusu kurallar, yaşantımızın her dönemini yakından ilgilendirir; severek ve bilerek uygulandığı zaman kişileri her zaman başarıya götürür, aksi halde, kişileri kaçınılmaz olarak yalnızlığa ve başarısızlığa sürükler. Bu bağlamda, toplumun büyük bir çoğunluğu tarafından benimsenmiş davranışları küçümsemek ya da bilerek ters davranmak kısa zamanda bu kişilerin çevreden dışlanmalarına neden olur. Her kişi toplum içinde başarıya ve mutluluğa erişmek ve belli bir saygınlık kazanmak için çalışır. Bu amaçlar için gösterilen çabalar arasında sosyal davranış ve protokol kurallarının payı çok büyüktür.

Sosyal davranış kuralları, bazılarının düşündüğü gibi, kişinin yaşamını zorlaştırmak, katı kurallara bağlamak ve insanların özgür davranışlarına kısıtlama getirmek için konmamıştır.

Tam tersine bu kurallar, yaşamı kolaylaştırmak ve daha anlamlı hale getirmek, başkalarıyla daha güzel ve nitelikli ilişkiler kurmak ve geliştirmek için konulmuş olan yararlı ve uygulanabilir kurallardır. Bunlar, başlangıçta kişilere zor ve sıkıcı gelebilir. Ancak bazı temel kurallar uygulandığında bunların ne kadar basit ve kolaylıkla uygulanabilir davranış biçimleri olduğu kısa zamanda anlaşılacaktır.

Tarihi gelişim olarak, modern anlamda **sosyal davranış biçimleri** ya da **görgü kuralları**, ilk olarak kuzey İtalya'da ortaya çıkmış, oradan Fransa'ya oradan da İngiltere'ye ve daha sonra Amerika'ya geçmiştir. Hali hazırda, sosyal davranış kuralları açısından bilinen ve uygulanan başlıca üç kültürden söz edilebilir. Bunlardan birincisi; Fransa'nın başını çektiği kıta Avrupa'sı kültürü; ikincisi, İngiltere'nin öncülüğünde gelişen ve yayılan ve daha çok Amerika, Kanada ve Avustralya da uygulanan Anglosakson kurallar; üçüncüsü ise başını Çin ve Japonya'nın çektiği doğu Asya ülkelerinin değer verdiği davranış biçimleridir. Ancak hemen şunu ifade etmeli ki bu kültürler arasında ayrı ayrı incelemeyi gerektirecek büyük farklılıklar yoktur. Kimi yerel uygulamalar dışında bu ülkelerin birçoğunda evrensel davranış kuralları uygulanmaktadır (Öznel, 2010: 23'den Aktaran Aslan, 2015: 16).

Protokol ve davranış kuralları, her ülkede hukuk kuralları (Anayasa, uluslararası anlaşma, yasa, tüzük ve yönetmenlikler) yönetsel kurallar ve düzenlemeler, (yönergeler ve genelgeler) ulusal normlar, (tarihsel değerler) kurumsal normlar (kurum kültürü ve kurumsal değerler) ile sosyal normlardan (sosyal davranış kuralları) oluşur. Toplumlarda genel kabul görmüş olan ve uygulanan sosyal davranış kuralları ise hukuk kuralları, örf ve adetler, (gelenekler) görgü ve nezaket kuralları, ahlak ve din kurallarından oluşur. Türkiye'de uygulanan sosyal davranış kuralları genel olarak İslamiyet öncesindeki orta Asya Türk şamanlık; Müslüman olduktan sonra (X. yüzyıldan itibaren) Arap-İslam; Tanzimat'tan (XIX. yy.) itibaren batı Fransız davranış kurallarının sentezidir. Bu nedenle her Türk insanı sosyo-kültürel (davranışsal) olarak özel, sosyal, kurumsal ve kamusal yaşamında az ya da çok bu üç unsuru taşımaktadır (Aytürk, 2011: 19).

Sosyal davranış kurallarının temelini oluşturan ilkelere göre görgü ve terbiye, öncelikle kişinin aile yaşantısında kazandığı davranışlardır. Bu davranışlar eğitim sürecinde alışkanlık haline dönüştürülerek daha da pekiştirilir. **Nezaket**, kişinin aldığı terbiye sonucu geleneklere uygun, hoşgörülü, saygılı, barışçı ve dürüst bir davranışın ifadesidir. Kişiden kişiye değişiklik gösteren niteliklerin topluma karşı tezahür şekli olan nezaket, kişinin kalbinde oluşan doğal bir olgudur. Özellikle olgunluğa erişen kişilerin davranışlarında görülür. Gelenek, örf ve adetlere

göre uygulanır ve zamana, yere, şahsiyetlere, cinsiyete ve sosyal çevre koşullarına göre biçimlenir ve anlam kazanır (İnal, 2002: 10'dan Aktaran Aslan, 2015: 16). **Zarafet** ise, sosyal yaşamda kişilerin tutumlarının söz, yazı ve davranış olarak çevresinde yarattığı hoş bir etkidir. Geniş kapsamıyla zarafet; bir zorunluluk olmadan, karşılık beklemeden, geleneklere uygun, güvenli, ölçülü, hoşgörülü, yakışık olan, sadelik içinde rahat ve akıcı söz ve hareketlerle kişinin yarattığı bir etkidir (Fenmen, 1990: 12'den Aktaran Aslan, 2015: 16). Zarafet, estetik anlayışı da beraber getirir. Bu bağlamda, protokol kurallarının uygulanmasında estetik önemli rol oynar.

Söz konusu davranışlar, kişiler arasında karşılıklı saygı ve anlayış temeline dayanır. Bunlar insan yaşamını kolaylaştıran ve hemen hemen hepsi akla yakın gelen kurallardır. Bunların belli başlı üç yararı vardır. Birincisi, bu kuralların pratik yönü olup, kişinin işini kolaylaştırmasıdır. Bir yemek daveti nasıl yazılır, masa nasıl düzenlenir gibi hususlar, sosyal davranış bilgisi olanlar için sorun olmaktan çıkar. İkinci yararı, kuralların estetik yönüdür. Yemek masasına konulması gereken çiçek sadece estetik açıdan yemeğe katkı sağlar. Sosyal davranış kurallarının üçüncü ve esas yararı, kişiler arasında var olan medeni ilişkilerdeki önemli yeridir. Bütün bunların üzerinde bu kuralların en önemli değeri, kişinin kendisine olan yararadır. Medeni ve çağdaş davranışlar, kişiye şahsiyet kazandıran ve onun toplum içinde layık olduğu mevkii sağlayan hususlardır. Sosyal davranış kişinin kendisidir, karakteridir. Bunlardan sıyrılmak ya da umursamazlık göstermek olanak dışıdır (Ünlütürk, 2000: 12'den Aktaran Aslan, 2015:17).

Sosyal davranış ve görgü kurallarına uymak, bireylere başlıca iki alanda yarar sağlar. Bunların birincisi; kurallara uyduğunuz müddetçe sevilen sayılan bir insan olursunuz. Toplumda bir yer sahibi olursunuz. Herkes sizinle arkadaşlık ve dostluk kurmaktan mutluluk duyar. Herkes size saygı duyar imrenir; her ortamda aranılan yokluğu hissedilen bir insan olursunuz. Herkes sizi örnek alır, size benzemeye çalışır. Bireyin hangi meslek ya da alanda olursa olsun amacı, toplumda güvenilir ve saygınlık yaratmaktır. Sürekli mutluluk buna bağlıdır.

Sosyal kurallarına uymanın ikinci fakat önemli diğer bir yanı ise, bireye görevinde ve iş yaşantısında sağlayacağı yararlardır. Özellikle iş dünyasında, yerli ve yabancılarla yoğun iş ilişkisi içinde olan iş adamlarının bu kurallara uyması, işlerinin daha kolayca, daha kısa zamanda ve daha verimli bir şekilde yürütülmesine yardımcı olacaktır. Davranış kurallarında yapılacak ufacık bir hata, kişinin ve şirketinizin hatta mensup olduğunuz devletin işlerinin zorlaşmasına, olumsuzlukla sonuçlanmasına ve itibar kaybına neden olabilir. Bu nedenle sosyal

davranış ya da görgü kurallarının bilinmesinin ve sırası geldiğinde en uygun bir şekilde uygulanmasının sayısız yararı vardır (Öznel, 2010: 24'den Aktaran Aslan, 2015:17).

14.1.3. Görgü ve Nezaket

Eski deyişle adab-ı muaşeret İngilizce karşılığıyla "good manners" olan **görgü**yü, Ana Britannica; toplumsal ve mesleki davranışları düzenleyen kurallar ve uzlaşmalar sistemi olarak tanımlamaktadır (A. Britannica, C, 9: 609). **Nezaket**i ise, kibar ve ince olma, başkalarına karşı saygılı, olma, incelikle davranma ve naziklik olarak tanımlamaktadır. Her iki tanım, birbirinden farklı ifade edilse de, gerçekte ikisi de iç içe olan ve birbirini tamamlayan kavramlardır.

Bugüne dek görgü ve nezaketin, birçok tanımı yapılmıştır. Kimilerine göre "görgülü ve kibar kişi, yalnızken bile çayına şekeri maşayla atandır," derken; kimi de, "gerçek görgülü ve kibar kişi, dağ başında ıssız bir ormanda, kulübede tek başına yaşarken bile, akşam yemeğini smokin giymeden yemeyendir," diye tanımlar. Bunlar gibi pek çok benzetmenin içinde isabetli olanlar bulunduğu gibi, özellikle sonuncusu gibi gülünç olanları da vardır (Öznel, 2010: 26'den Aktaran Aslan, 2015: 18).

Sosyal davranış kurallarının temelini, görgü ve nezaket oluşturur. Farklı kültürlerde kurallar, zaman zaman değişiklik gösterse bile, görgü, nezaket, kibarlık, insanlık, zarafet gibi temel davranışlar çok büyük bir değişiklik göstermez. Ancak unutulmamalıdır ki bu kuralların sonuçta kişi ve toplumların yaşam şeklini oluşturmadaki rolü küçümsenemeyecek kadar çoktur.

Nezaket ve görgü, ömür boyu özenle korunması gereken en önemli değerler bütünüdür. İnsanların sosyal ortamda daha medeni, saygı ve sevgi temeline dayanan ilişkilerini yürütebilmesi için öğrenilmesi ve öğretilmesi gereken geçmişten gelen kurallar bütünüdür. Görgü insanın kendisine olan saygı ve güven duygusunu güçlendirir. Bu saygı ve güven, kişinin güçsüzleri ezmekten alıkoyduğu gibi dengesiz ve tutarsız davranışlarına da engel olur.

Toplum yaşamında insanoğlunun davranışlarında, nasıl ki her alanda aşırılıktan kaçınmak gerekiyorsa, görgü ve nezaketten de aşırılıktan kaçınmak gerekir. Yani eskilerin tabiriyle; "ne ifrata ne de tefrite kaçan" davranış içinde olunmalıdır. Görgü; aşırı şekilcilik ve bilgiçlik taslamayla karıştırılmamalıdır. Aynı şekilde, insanları başarıya, üne, şerefe götüren mucizevî bir yol olduğu da zannedilmemelidir. **Doğru olan, görgünün iletişimde önemli bir rol oynadığı, toplumda uyum içinde yaşamayı kolaylaştırdığı gerçeğidir.**

Sosyal ve resmi alanda yapacağımız her türlü uygulama, nerede olursak olalım görünüşümüzle konuşmamız ve davranışlarımızla çevremizi rahatsız etmemek düşüncesi içinde olmalıdır. Görgülü olmanın önde gelen tek koşulunun bu olduğu da unutulmamalıdır.

Aynı şekilde gerek resmi, gerek sosyal yaşamda nezaketin, zorunluluk olmadan, kişinin aldığı terbiye sonucu, geleneklere uygun, hoşgörülü, saygılı, barışçıl ve dürüst davranışın ifadesi olarak da tanımlandığı görülmektedir.

Bu nedenle, görgü ve nezaketi birbirinden ayırmanın olanaklı olmayacağını unutmamak gerekir. Çünkü bir toplumda en iyi olarak kabul edilen davranışları bilme ve uygulama sanatı, nezakettir. Nezaketi, sadece bilmek ve uygulamak yeterli değildir. Bunu bir yaşam tarzı olarak benimsemek, ilke olarak kabul edilmesi gereken bir davranış şekli olmalıdır.

Görgü ve nezaket kuralları, toplumda insanlara zorla kabul ettirilen ve göstermelik olarak yerine getirilen biçimsel davranışlar değil toplumda ve özellikle insan ilişkilerinde hiçbir zorlayıcı neden olmadan, karşılıklı sevgi ve saygı, güven, anlayış, samimiyet ve hoşgörüye dayalı olarak yerine getirilmesi gereken, sosyal, moral ve kültürel değerlerdir. Bu nedenle, bu kuralların uygulanmasında, şekilcilik ve gösteriştan daha çok samimiyet ve saygı temel ilke olmalıdır. İnsanların yaşamını, bulundukları ortamda zorlaştırmadan kolaylaştırmak, kişiliğine ve yaşam hakkına saygı göstermek bu iki kavramın her alanda uygulanmasıyla olanaklıdır.

Görgü ve nezaketi oluşturan unsurlar; Zarafet ve incelik, Saygı ve sevgi sahibi olmak, Hoşgörü, Yumuşaklık, Tevazu ve Sade olmak, Empati yapmak ve Dikkatli olmaktır.

Zarafet, sosyal yaşamda kişilerin görünümünün söz, yazı ve hareketlerinin hoşı giden bir niteliğe ulaşmasıdır. Zarafet ve kibarlık içimize sindirilmiş ve benimsenmişse güzeldir. Yoksa özentilikten öteye gitmez ve inandırıcı olamaz. Zarafetin ve kibarlığın en değerlisi kuşkusuz yürekte ve içten gelenidir. Görgü, nezaket, zarafet, incelik ve kibarlığı bir yaşam tarzı olarak kabul etmiş insanların, sosyal yaşamın her alanında diğerlerine göre çok daha başarılı oldukları kanıtlanmış ve tartışılmaz bir gerçekliktir.

Hiç kuşkusuz insanlar, görgülü, kibar ve nazik olarak dünyaya gelmezler. Her insan görgü ve nezaketi, önce aileden sonra okuldan daha sonrada çevreden öğrenerek yetişir. Sosyal yaşam ve iş ortamında, görgü ve nezaket kurallarını bilen ve uygulayan kişiler toplum ve iş yaşamında insanlarla her zaman etkili ve nitelikli ilişki ve iletişim kurarlar. Bu şekilde davranarak sevilen, sayılan ve itibar sahibi aranan insan olurlar.

Görgü ve nezaket kuralları, ülke ve yörelere göre değişiklik gösteren kurallardır. Bazen bir ülke ya da yörede doğru kabul edilen bir davranış, başka bir ülke ya da yörede görgüsüzlük, nezaketsizlik hatta hakaret olarak kabul edilebilir. Örneğin; Avrupa ülkelerinde erkeğin bir bayanı yanaktan öpmesi normal bir davranışken, Arap ülkelerinde, değil bayanı öpmek elini sıkmak bile doğru değildir. Diğer taraftan, Türkiye ve Akdeniz ülkelerinde erkeklerin yanak yanağa öpüşmesi samimiyet ifadesi iken, Anglosakson ve İskandinav ülkelerinde bu tür davranış eşcinsellik olarak yorumlanır. Uzakdoğu ülkelerinde ise, bir erkeği öpmek çok ayıptır. Resmi düzeyde karşılama ve uğurlamalarda, erkek olarak, Ruslarda dudaktan öpüşmek; körfez ülkelerinde ve Suudilerde omuzdan öpmek konuğa büyük önem vermek anlamındadır. Arap ülkelerinde hâlâ, elle yemek yeme geleneği vardır. Batıda ve Türkiye'de yemeği elle yemek görgüsüzlüktür. Çin'de tabağı sıyırmak çok ayıpken, ABD'de tabağın dibinde yemek bırakmak nezakettir. Japonya'da eve girilirken, ayakkabı çıkarılır. Batı ülkelerinde eve ayakkabıyla girilir. Akdeniz ülkelerinde, küfür etmek günlük yaşamın bir parçasıdır. Türkler, Yunanlar, İtalyanlar ve İspanyollar resmi olmayan ortamlarda çok sık küfür ederler. Amerikalılar ve İngilizler ise, günlük yaşamda, kendilerine ve eşyalara küfür ederler. Bu örnekleri çoğaltmak olanaklıdır.

Sonuç olarak şunu söyleyebiliriz; **genelde batı kültüründe uygulanan sosyal davranış kurallarının temelinde bireycilik, bireyin kişiliğine ve haklarına saygı; Türkiye'de ise, topluma ve toplumsal kurallara saygı ve bağlılık ön plandadır.**

14.1.4. İlk İzlenim

Herkesin bildiği, **"Bir insan bir meclise, kıyafeti ile girer beyniyle çıkar"**, deyimini ve **"Olumlu bir izlenim yaratmak için bir şans, olumsuz bir izlenim yaratmak için bir iki saniye yeterlidir."** deyimini, sosyal yaşamın her alanında ilk izlenimin, kişilerin ve kurumların başarısında ne kadar önemli rol oynadığının en güzel örneğidir.

İnsanoğlu; sosyal yaşamda nerede, ne zaman, kiminle karşılaşacağını bilemediği için olumlu ve güçlü bir izlenim yaratmak için her zaman hazır olmalıdır. Şayet bulunduğunuz ortamda ya da ilişki içinde bulunduğunuz kişilerle olumsuz bir görüntü oluşturduysanız bu durumu düzeltmek yıllarınızı alabilir. Belki de düzeltmeniz olanaklı olmayacaktır.

Bulunduğunuz ortam ya da ilişki içinde olduğunuz kişide olumlu bir izlenim bırakmanın bir takım ana kuralları vardır,

14.1.4.1.Görünüş: Yapılan araştırmalar sonucunda, birisiyle ilk kez karşılaştığınızda, kişi sizi %55 oranında ilk görüntünüzle, %35 oranında ses tonunuzla, %7

oranında da söylediğiniz sözlere bakarak değerlendirir (Öznel, 2010: 33'den Aktaran Aslan, 2015: 21).

İnsanlar karşısındakini, genellikle daha ağzını açıp bir sözcük söylemeden, ilk nasıl gördüyse öyle değerlendirir. Hafızasına ilk önce o görüntü kazanır. Kılık kıyafet açısından özensiz görünüşünüz karşınızdaki kişide olumsuz bir izlenim bırakması sonucunda, büyük bir kayıp yaşamanız olasıdır. Bu nedenle, sosyal yaşamda ve iş dünyasında bir yer edinmek ya da var olan yerini yükseltmek, geliştirmek isteyen kişiler, her yerde her zaman hatasız, kusursuz ve olumlu bir görünüş vermek zorundadır.

14.1.4.2.Ses tonu: İlk karşılaşmada güçlü bir izlenim yaratmanın en önemli unsuru görünüş olmakla beraber, ses tonumuzun da ayrı bir ağırlığı olduğunu belirtmek gerekir. Birçok halde karşı tarafa ne söylediğimiz ve bunu hangi sözcüklerle ifade ettiğimiz önemlidir. Ancak bunun nasıl, hangi ses tonuyla söylediğimiz de en az o kadar önemlidir. Yukarıda belirtildiği gibi, ilk karşılamada bırakılan izlenimin %35'ini ses tonumuz yaratır. Söylediğimiz sözlerin anlam ve değeri ise ancak %7'dir. Ses tonumuzun yarattığı izlenim, telefon görüşmelerinde daha da artarak %70'e kadar çıkmaktadır. Bu nedenle ses tonu ve kalitesine özel bir önem vermeliyiz. Alçak ses tonu, daha çok iş ağırlıklı ve otoriter bir tondur. Yüksek ses tonu ise kişileri ve çevreyi oldukça rahatsız eder. İnce ses tonları da rahatsızlık vericidir.

14.1.4.3.Göz teması: Göz teması karşı tarafta olumlu bir izlenim yaratmada çok yararlı ve önemlidir. "Gözler ruhun aynasıdır" derler. Konuşurken karşınızdakinin yüzüne bakmak, onu dinlediğinizi, ciddiye aldığınızı ve dikkat sarf ettiğinizi gösterir. Ancak gözünü ayırmadan dik dik ve devamlı bakmak ya da çok az bakmak da uygun değildir. %50-60 oranında bir göz teması kabul edilebilir bir orandır. Amerikalılar ve Avrupalılar diğer ülkelere göre daha fazla göz teması sağlarlar. Asya, Hindistan ve bazı Afrika ülkelerinde ise kişiler göz temasından kaçınırlar. Daha çok ne dediğinize, düşüncelerinize yoğunlaşırlar. Japonlar el sıkarken bile göz temasından çekinirler.

14.1.4.4.Gülümseme/Tebessüm: Gülümsemenin yararları her zaman tam olarak değerlendirilememiştir. Gülümsemek, samimiyetinizi ve kendinize olan güveninizi gösterdiği gibi karşı tarafı da rahatlatır. Özellikle iş dünyasında, çalışanların yüzünden gülümseme eksik olmamalıdır. Aşırıya kaçan kahkahalar, yapmacık gülücükler, sırtmalar ya da sahte gülümsemeler, insanlarda yanlış kanaatler oluşturabileceği gibi, rahatsızlık verir, sevimsizlik yaratır.

14.4.1.5.Beden dili: Toplumda ve kişilerde iyi bir izlenim yaratmanın diğer bir aracı, beden dilidir. Dimdik durmak, otoriter ve kararlı bir biçimde yürümek, karşımızdakilere olumlu bir mesaj verir. Güvenilir bir insan olarak görünmek ve buna uygun hareket etmek, insanlarda inanç ve güven oluşturur.

14.4.1.6.Yürüyüş: Yürüyüş tarzı, insanlarda olumlu bir izlenim yaratmanın araçlarından biridir. Hızlı yürüyenler yavaş yürüyenlere oranla daha otoriter ve yeterli bir kişilik olarak görülür. Koşarcasına yürümek, sallana sallana yürümek, kırıtarak ya da hoplayarak yürümek ise pek hoş karşılanılan bir hareket olmadığı gibi anlamı olmayan bir davranıştır.

14.4.1.7.Eller kollar: El ve kolların nerede ve nasıl durması gerektiği her zaman tartışılan bir konudur. İş sırasında kollar her zaman açıkta olmalıdır. Ellerimizi, cebimize, sırtımıza, başkalarının üzerine, boynumuzun üstüne ve masanın altına koymamalıyız. Ayrıca, eller yüze koyulmamalı, gözler ovuşturulmamalı, saçlar; parmaklarla sinirli bir şekilde kaşınmamalı ve saçlarla oynanmamalıdır. Çünkü bu davranışlar, insanın sinirli, huzursuz, gergin ve kaygılı olduğuna işaret eder. Kollarınızı arkanıza koymak bir şeyler sakladığınız izlenimi verir. Kişilerle sohbet ederken, bir topluluğa hitap ederken, bir elin hatta iki elin cepte olması oldukça yadırganan bir husustur. Ellerini boşlukta hissedene, konuşurken ellerine bir kalem ya da buna benzer bir nesne almaları önerilir. Eller cepte olarak konuşmanın ayrıca kibir, kendini beğenmişlik, karşıdakini sindirme, gözünü korkutma ve kendine güvensizlik anlamına gelebileceğini anımsatmakta yarar vardır.

14.4.1.8.Kılık kıyafet: Yani elbise, gömlek-kravat, ayakkabı- çorap, makyaj ve mücevherat gibi konular da kişinin görüntüsünü olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen faktörlerdir. Özellikle iş dünyasında bu hususlar daha da önem kazanır (Öznel, 2010: 35'den Aktaran Aslan, 2015: 23).

14.1.5. İlk İzlenime Katkıları

Sosyal yaşamda kişisel bakım ve gelişmenin en önemli unsurlarından biri kişinin kendini önemsemesi ve sevip saymasıdır. Kişiler kendileriyle barışık olmalıdır. Hatta zaman zaman kendileriyle dalga geçmeli, kendilerini eleştirebilmelidir. Kişiler kendini beğenmeli ve kendileriyle gurur duymalıdır. Ancak bu hiçbir zaman kendini aşırı beğenmişlik ve diğerlerini küçümseme anlamında olmamalıdır bu durum. Yukarıda belirtilen özellikleri taşımayan insanların başkalarına sevgi ve saygı göstermesi, toplumu ve insanları sevmesi olanaksız olduğundan, bu kişilerin edep, görgülü, nazik ve zarif birer kişilik olarak sosyal yaşamda yerlerini alabilmeleri beklenmemelidir. Kişisel bakım ve gelişimin önemli diğer bir unsuru da

kişinin zihinsel ve fiziksel olarak kendini tanıması, bilmesidir. İnsanın kendini tanıması; eksikliklerini ve yetersizliklerini bilmesi ve buna göre önlem alması açısından önemlidir. Kendini tanımayan ya da eksik tanıyan insanların sosyal yaşamda zorluklarla sıkıntılarla karşılaşacağı bilinmelidir. İnsanın fiziksel olarak kendini tanımasına tanınamasına ilişkin çeşitli örnekler vermek olanaklıdır.

Sözelimi, bazı insanlar uykuda horlar, fakat çoğu bunu kabul etmek istemez. Her insan terler; ancak bazıları daha çok terler ve kokar. Kişi bunu bilirse ona göre önlem alabilir. Bazı kişilerin doğuştan ağız kokusu vardır. Bunu bilmez ya da bilmezlikten gelirse, toplantılarda birçok kişinin, kendisinden uzaklaşacağını unutmamalıdır. Eğer kişi kendisinin bu yetersizliğini bilirse ona göre önlem alabilir. Örneğin toplantıda konuşurken kişilere fazla yaklaşmaz, nefesini onlara doğru vermez, öpüşmekten sakınır ya da koku giderici ilaçlar kullanabilir. Ağız kokusu, diş hastalıklarından, kulak- burun-boğaz hastalıklarından ya da mide hastalıklarından kaynaklanıyor olabilir. Kişi bunları bilerek hareket etmelidir. Bazı insanların ayakları kokar. Bunu bilip önlem almazlarsa, ortamlarda rahatsızlık yaratacaklarını bilmelidirler. Bazı insanların saçlarından çok fazla kepek dökülür. Özellikle siyah renkli ceketlerin omuzlarında biriken beyaz renkli kepekler çok çirkin görünür. Kişi bunun önlemini almadan bir ortama girdiğinde, birçok kişinin kendisini ayıplayacağını bilmelidir.

Yukarıdaki örnekleri arttırmak olanaklıdır. Burada önemli olan, kişinin yetersizliklerini bilmesi ve bunların önlemini alması gerektiridir.

Kişisel bakım ve gelişmenin en önemli öğelerinden biri de temizliktir. Görgülü bir insana en çok yakışan hususların başında temizlik ve bakım gelir. Bu konuda yapmamız gerekenlerden bazıları şunlardır;

Bayanlar, özellikle el ve ayak bakımlarını hiçbir zaman ihmal etmemelidirler. Yüz ve saç bakımına her zaman önem verilmeli, aşırıya kaçan ve insanı komik ve zor durumda bırakacak makyajdan kaçınmalıdırlar.

Hem bayanların, hem erkeklerin çevreyi aşırı derecede etkileyecek oranda parfüm ya da koku sürmeleri sosyal ortamda şık karşılanan bir davranış değildir.

Giyim ve kuşamda, modayı takip edip giyinmek maddi açıdan her zaman olanaklı olmayabilir. Önemli olan temiz, renk uyumu içinde giyinebilmektir.

Her gün tıraş olmak, her sabah duş almak, günde iki kez dişleri fırçalamak, görüntünüze etki eden konulardır.

Maddi olanaklar çerçevesinde, her gün çorap ve iç çamaşırı değiştirmek, eskimiş yıllanmış çoraplarınızı, atletlerinizi, gömleklerinizi giymemek, alışkanlık haline gelmelidir.

Koltuk altlarına deodorant ve yüze hafif parfüm sürmek, etrafa kötü koku yaymaya engel olur ancak, bu konuda abartıya kaçmanın etrafınızdakilerde rahatsızlık yaratacağı unutulmamalıdır.

İnsanlar önce başa, yüze ve omuzlara bakarlar, saçlarınızın devamlı bakımlı ve taranmış olmasına dikkat edilmelidir. Aşırıya kaçan saç stilleri ve uzun saçlar özellikle iş dünyasında uygun karşılanmaz.

Kulak ve burun kıllarının, dikkat çekecek boyutta uzamasına izin verilmemelidir.

Tırnaklar kesilmeli, içleri daima temiz bulundurulmalıdır. Sakal ve bıyıklar temiz, bakımlı ve taranmış olmalıdır. Uzun saç ve sakal bırakmak profesyonel yaşamda uygun değildir.

İnsanlar, yanlarında ya da çantalarında sürekli olarak bir mendil, ağız spreyi, sakız ya da benzeri koku giderici nesneler bulundurulmalıdır.

Tuvalete gittikten sonra eller mutlaka yıkanmalıdır. Birçok statülü, yaşlı bazı insanların bile ellerini yıkamadan tuvaleti terk ettikleri görülmektedir. Kâğıt ya da madeni paralara dokunanlar ellerini mutlaka yıkamalıdır (Öznel, 2010: 37'den Aktaran Aslan, 2015: 25).

14.2. Sözlü/Sözsüz İletişim Sanatı ve Uygulamaları

14.2.1. Genel Esaslar

Toplumsal ve kurumsal yaşamda (iş ortamında) uygun olmak ve uygun davranmak, birlikte yaşamın ve çalışmanın doğal ve yasal gereğidir. Bu nedenle, birey olarak toplumsal alanda saygı, görgü ve nezaket kurallarına; kurumsal alanda örgütsel normlara ve kurallara uymak gereklidir. Ancak toplumsal ve kurumsal yaşamda protokol ve sosyal davranış kurallarına uymak demek, kişinin kendisi olmaması, maske takması ya da takıyye yapması demek değildir. Çünkü bir insanın toplumsal ve kurumsal kurallara uyması ve uygun davranması onun sosyal bir varlık olmasının doğal bir gereğidir. Bu yüzden, toplum içinde her insan kendiliğinden doğal ve aynı zamanda samimi olarak sosyal kurallara uymalı ve başkalarına saygılı olmalıdır. Bu, her ülkede ve her toplumda sosyal ve kurumsal yaşamın temel ilkesidir (Pacout, 1988: 207'den Aktaran Aslan, 2015: 26).

Toplumsal yaşamın görgü ve nezaket kuralları ile kamusal ya da kurumsal yaşamın protokol ve sosyal davranış kuralları biçimsel yönden farklıdır. Örneğin; sosyal alanda hanımlar önce gelir; resmi alanda makam ve unvan sahibi üstler önce gelir. Bu yüzden, resmi alanda hanım bir ast, erkek üstüne saygılı olmak ve ona uymak; sosyal alanda da erkek bir üst, hanım olan astına saygılı olmak durumundadır. Bu nedenle, protokol ve sosyal davranış kurallarını her zaman yerinde uygulamak gereklidir. Çünkü sosyal bir davranış kuralı resmi ortamda uygulandığı zaman saygısızlık olur. Örneğin, bir astın, yakını olan üstüne özel ve sosyal alanda ve birebir ilişkilerde “ağabey” demesi ya da adıyla hitap etmesi samimiyeti gösterir. Fakat

üçüncü kişilerin yanında ya da resmi ortamda “ağabey” demesi ya da adıyla hitap etmesi saygısızlık kabul edilir.

Sosyal davranış kuralları ülkeden ülkeye, yöreden yöreye ve kurumdan kuruma farklılık gösterir. Örneğin; bir vatandaşın, yöneticiye hitap biçimi Ankara'da ayrı Doğu Anadolu'da ayrıdır. Maliye Bakanlığında üste hitap tarzı başka, Milli Eğitim Bakanlığında başkadır. Fransa'da tanışılan bir hanımı öpmek nezakettir; Türkiye'de ise nezaketsizliktir. Arap ülkelerinde ise bir hanımın elini sıkmak, yüzüne bakmak bile hoş karşılanmaz. Türkiye'de resmi bir ziyaretçiye çay/kahve ikram etmek konukseverliktir; Fransa'da ise, iş düzenine aykırıdır. Anglosakson ve İskandinav ülkelerinde erkek erkeğe yanaktan öpmek eşcinsellik göstergesi olarak ayıplanan bir hareket; Uzak doğu ülkelerinde hakaret; Türkiye'de, Akdeniz ve Orta Doğu ülkelerinde ise samimiyet ifadesidir. Bu nedenle, devlet adamları, bürokratlar ve iş adamları gittikleri ülkelerde ve yörelerde yürütülen iş ve ilişkilerin, olumlu sonuçlanması açısından, o yörenin ya da ülkenin protokol ve sosyal davranış kurallarını bilmek ve bunlara uymak zorundadırlar.

İlke olarak kamusal ve kurumsal alanda düzenlenen, bütün resmi tören ve törensel etkinliklerde, toplantı ve brifinglerde, resmi davet ve ziyafetlerde, yöneticilerle resmi görüşme ve ilişkilerde protokol kuralları; günlük iş ortamlarında çalışma arkadaşlarıyla, ast ve üstlerle, iş sahipleri ve müşterilerle ilişkilerde; sosyal yaşamda ise her zaman saygı, görgü ve nezaket kuralları uygulanır. Bu kurallar aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır (Aytürk, 2011: 21).

14.2.2. Tanışma ve Tanıştırılma

Tanışma ve tanıştırılma, insanların günlük ve sosyal yaşamlarında çok önemli yeri olan sosyal bir davranıştır. Çoğu zaman, tanıtma ve tanıştırılma bir nezaket görevidir.

İki veya daha fazla kişiyi birbirleriyle tanıştırmaktaki amaç, bu kişiler arasında birbirlerini tanımadan hiçbir ilişkinin kurulamayacağının bilinmesidir. Tanıştıktan ve tanıştırdıktan sonra insanlar arasında, dostluk, arkadaşlık ve sosyal ilişkiler başlar. Tanıştırma belli bir yetenek isteyen bir çabadır. Çok nazik bir konudur. Dikkatli ve ölçülü yapılması gerekir. Kurallara uyulmadığı takdirde, daha baştan başarısız olmaya mahkûm edilir. Tanıştırma olayına girişenlerin bu konudaki temel bilgileri, uygulamaları ve hassasiyetleri mutlaka bilmiş ve öğrenmiş olmaları gerekir (Öznel, 2010: 41'den Aktaran Aslan, 2015: 27). Tanışmalarda, bıraktığımız ya da edindiğiniz ilk izlenimler gelip geçici gibi görünse de çoğunlukla yaşamımızda, sandığımızdan daha büyük ve önemli bir etkiye sahiptir.

Bugün; batı uygarlığına yönelmiş bütün toplumlar o uygarlığın bütün sosyal yaşayış kurallarını benimsemektedirler. Bu bakımdan; Paris'te, New York'ta İstanbul'da geçer akçe olan nezaket ve terbiye kuralları genel olarak bir birinden ayrı şeyler değildir (Deniz, 2008: 33'den Aktaran Aslan, 2015: 27).

Tanıştırma, sosyal durum ve ortamın uygun olduğu yer ve zamanda yapılmalıdır.

Gelenek, düşünce ve inançları ters düşen ve rastlantısal karşılaşp bir daha görüşmeleri olanaklı olmayan kişileri tanıştırmaya gerek yoktur.

Tanıtma ve tanıştırma kamusal, kurumsal ve sosyal yaşamda resmi ve sosyal ilişkilerin başlangıcını oluşturur. Bu nedenle tanıtma ve tanıştırılma önemli bir protokol konusudur. Ancak, tanıtma ve tanıştırılma özel, sosyal ve resmi ortamda farklıdır. Özel ortamda kişi kendini ve başkasını her zaman adıyla tanıtır; sosyal ortamda adı ve soyadıyla tanıtır; resmi ortamda ise unvanı, adı ve soyadıyla tanıtır. Özel ve sosyal ortamda kişinin kendini ya da başkasını yalnızca unvanıyla tanıtması ya da unvanını önce, adını soyadını sonra söylemesi, kendini ya da tanıştırdığı kişinin kişiliğini önemsememesi, unvanıyla övünmesi demektir.

Tanışma ve tanıştırılmanın kamusal ve sosyal yaşamda; uygulanması ve uyulması gereken protokol, saygı ve nezaket kuralları aşağıda belirtilmiştir.

14.2.2.1.Kamusal Ortamda

Diplomatik ve resmi davetlerde genel kural; önde gelme sırasına göre; kıdemsizin kıdemliye tanıştırılmasıdır. Bunların eşlerinin tanıştırılmasında da aynı kural geçerlidir.

Tanıtma ve tanıştırılma her zaman ayakta ve ilk karşılamada yapılır. Koşullar uygun değilse ya da olanaklı değilse, en kısa ve uygun zaman da fırsat kollanıp yapılmalıdır.

Tanışmada tokalaşırken, üst makam sahipleri el uzatmadan, astlar el uzatmamalıdır.

İlk tanışmada kişilerin; öpüşmesi, sarılması ve kucaklaşması uygun bir davranış değildir.

Resmi ortamda makama saygı esas olduğundan, tanışmada, oturan kişi ayağa kalkar. Bir hanım makam sahibi ya da yaşlı bir erkeğe ya da hanıma tanıştırılırken mutlaka ayağa kalkmalıdır. (Sosyal yaşamda hanımlar ayağa kalkmazlar) Resmi ortamda, ast üste, kıdemsiz kıdemliye tanıştırılır. Tanıştırılmada ast olanlar üstlerinin yanına götürülerek tanıştırılır.

Makamlarda, resmi kişiyi tanıştıırken (takdim ederken) kişinin önce unvanı sonra "**Sayın**" sözcüğü ile adı ve soyadı söylenir. (Ör: Kadıköy Kaymakamı Sayın Ali Beyaz) yarı resmi ya da sosyal ortamda takdim ve tanıştırmalarda önce adı ve soyadı sonra unvanı söylenir. (Ör: Sayın Ali Beyaz Milli Eğitim Müdürü) adı ve soyadı kullanıldığında "**Sayın**" sözcüğü her zaman isimden önce gelir.

Tanıtımda rütbe, akademik unvan ve mesleki unvanı isimden önce, görev unvanı sonra belirtilir. (Ör: Doç. Dr. Ali Güney Öğretim Üyesi)

Resmi ortamda kişi kendini takdim ederken önce unvanını sonra adını ve soyadını söyler. (Ör: Avukat Burçin Aslan)

Kamusal ve kurumsal alanda bir erkek, karı-koca olan bir çiftte tanıştırlırken önce makam sahibine sonra eşine tanıştırlır.

Yaş, unvan, mevki ve statü bakımından bir üst yöneticiyle tanıştırma yapılırken, önce kendisinden izin alınmalıdır. (Ör: “İzin verirseniz arkadaşım Ali Kaya'yı tanıştırmalıyım mı?”)

Tanıştırlan kişi eş düzeyde ise, cevaben “Memnun oldum”; bir üst ya da amirle tanıştırılmış ise "Onur duydum" denmelidir.

Tanıştırma yapılırken, olabildiğince elde bir şey varsa (sigara, içki gibi) bırakılmalı, ceketin önü iliklenmeli ve gülümsenmelidir. Tanıştıran kişi, gerektiğinde tanıştırılan kişinin önemli bir özelliğinden ya da ortak yönlerinden söz ederek tanıştırılabilir (Aytürk, 2009: 381).

Tanışırken amir ya da üstün nasılsınız sorusuna “Sağ olun” diye yanıt vermek uygundur. “Teşekkür ederim, siz nasılsınız?” diye yanıt vermek pek kabul gören bir ifade değildir. Ayrıca amir ve üst durumun da bulunanlardan verilmedikçe kartvizit, telefon ya da adres istenmez.

14.2.2.2.Sosyal Ortamda

Sosyal yaşamda genel olarak erkek hanıma, küçük büyüğe, genç yaşlıya, yeni gelen orada bulunanlara tanıştırılır. Düşünce, inanç, politika bakımından karşıt olan kişileri tanıştırmak doğru değildir. Öte yandan tanıştırmayı reddetmek de hoş bir davranış değildir. Ancak, istenmediği biriyle tanıştırılan kişi de bunu belli etmemeli, hafifce gülümsemelidir.

Hanımlar bir erkekle veya eş düzey bir hanımla tanışma sırasında ayağa kalkmazlar; ancak bir hanım, devlet ve hükümet adamı, üst düzey komutan, yargı organı üyesi, bürokrat, vali, büyükelçi, bilim adamı, din adamı ya da tanınmış önemli bir şahsiyet ya da bunların eşiyle

ya da yaşı bir hanımla tanışırken, özel ve sosyal bir ortamda da olsa mutlaka ayağa kalkmalıdır. Erkekler ise, her koşulda tanıştırılırken oturuyorlar ise, ayağa kalkmak zorundadır.

Tanıştırmada astlar üstlerin, erkekler hanımların, genç büyüklerin yanına götürülürler. Özel ortamda tanıştırmada kişinin sadece adı; sosyal ortamda adı ve soyadı, gerekirse mesleği ya da unvanı söylenir. (Ali Aslan, Avukat)

Yaş, unvan, mevki ve statü bakımından üst olan bir kişiyle ya da bir hanımla tanıştırma yapılmadan önce, üst olan kişiden ya da hanımdan izin alınmalıdır.

Sosyal bir ortamda tanıştırma sırasında, her iki taraf sizinle samimi değilse ya da taraflardan biri sizin için yabancı ise, "Size arkadaşım Ahmet'i tanıstırayım." Ya da "A Şirketinden Erol Bey'le tanıstırayım" denir. Yaşları ve statüleri aynı olan iki arkadaş birbiriyle tanışırken, "Sizleri tanıstırayım: Ahmet, Fatma" denir.

Özel ve sosyal ortamda kişinin kendini unvanıyla takdim etmesi görgüsüzlük kabul edilir. Aynı biçimde sizi tanıstıran kişi de, özel ve sosyal bir ortamda, sizi yalnızca ünvanınızla tanıtıyor ya da ünvanınızı önce, adınızı ve soyadınızı sonra söylüyorsa, sizin şahsiyetinizi değil, ünvanınızı önemsiyor demektir. Oysa özel ve sosyal ortamda her zaman kişi önemlidir ve kişi önce gelir. Resmi ortamda ise, unvan önce gelir.

Tanıştırma yapılırken kişilerden birinin ismini unutmak halinde en iyi yol özür dileyerek sormaktır. Bir davete katılan bir kişi, hemen ve üst üste bütün hazır olanlara tanıstırılmalıdır. İlke olarak tek kişi gruplara tanıstırılır. Tanıtmak için adını ve soyadını yüksek sesle söylemek yeterlidir.

Yemek davetlerinde bütün konukların birbirleriyle tanıstırılması temeldir. Ancak; kabul törenlerinde ve kalabalık kokteyllerde, bütün davetlilerin birbirleriyle tanışması aykırı bir durum oluşturmaz. Bu durumlarda, kişinin kendini takdim etmesi de olanaklıdır.

Tiyatro, sinema, konser, konferans gibi kalabalık ortamlarda oturan bir erkek, bir hanımla tanıstırıldığında başkalarını rahatsız etmemek için yerinden kalkmaz; sadece oturduğu yerden kalkar gibi yaparak selamlar.

Tanıştırmada, sizi tanıtan kişi, adınızı ya da soyadınızı anımsamadığında ya da durakladığında hemen kendinizi tanıtmakta yarar vardır. Böylece tanıstıran kişi zor durumda kalmamış olur.

Özel ve sosyal ortamda bir erkeğin, bir hanım aracılığıyla, başka bir erkeğe tanıştırılması uygun bir davranış değildir. Bir erkeğin yanında hanım varsa, kişi önce kendini, sonra yanında bulunan hanımı tanıtmalıdır.

Tanıştırılacak kişi aileden biri ise, akrabalık sıfatıyla tanıtılır. (Ör: Kardeşim Erçin)

Aile ve arkadaş ortamında kişi kendini sadece adıyla tanıtır. Tanışma sırasında ya da tanıştırmadan sonra kişinin kartvizitini sunması nezakettir.

Yalnız bir kadının, bir erkekle tanışmak için istek göstermesi doğru değildir. Bir bayan hiçbir zaman kendisini bir erkeğe tanıştırmaz.

14.2.3. Hitap

Yaşantımızda başarıya ulaşmanın önemli yollarından biri de karşımızdakilerle nasıl iletişim kurulacağımız ve onlara nasıl hitap edeceğimizi bilmemezdır. Özel ve sosyal yaşamda, kamusal ve kurumsal ortamda karşımızdakilere ya da topluluğa hitap biçimi çok önemlidir. Karşı tarafa yöneltilen ifadenin mutlaka doğru olması gereklidir. Hitap iletişimin ilk aşamasıdır. Bu yüzden doğru hitap etkili iletişimin başlangıcıdır. Yanlış hitap ise, saygısızlık kabul edilir ve iletişimi menfi etkiler.

Kişiler ve özellikle resmi görevliler kendilerine uygun olmayan sıfatlarla hitap edilmesinden hoşlanmazlar. Resmi ortamlarda, gelenek haline gelmiş hitap şekillerinin dışına çıkmak pek hoş karşılanmadığı gibi rahatsızlık veren bir durum oluşturur. Bu nedenle, devlet adamlarına, diplomatlara, yüksek düzeydeki askeri ve mülki amirler ve makam sahibi meslek mensuplarına ve yerel yönetimin başındakilere sıfatlarıyla hitap etmek gerekir. (Ör: Sayın Bakanım, Sayın Komutanım, Sayın Valim, Sayın Başkanım gibi.)

Genel kural olarak, insanlara hitap ederken güler yüzlü ve nazik olunmalıdır. Onlara karşı sevgi ve saygı dolu ifadelerle hitap etmek söz ve davranışlarda bulunmak ilke olarak benimsenmelidir. Sevgi, ilgi, empati, kişilerde var olması gereken en önemli üç unsurdur (Öznel, 2010: 67'den Aktaran Aslan, 2015: 31).

Çıktıktan sonra geri getirilemeyen dört şeyin başında, ağızdan çıkan söz gelmektedir. Bu nedenle ağızdan çıkan sözlere çok dikkat etmemiz gerekiyor. Yapılacak en ufak bir hata sonradan telafisi olanaklı olmayan hatalar doğurabilir. "Boğaz dokuz boğumdur" deyimini, bu konuda söylenmiş güzel bir örnektir.

Aynı şekilde, "Bin düşün bir söyle" deyiimi ve "İki kulak bir ağız içindir" deyiimi dinlemeden konuşmamak gerektiğine çok güzel bir örnektir.

İnsanlar konuşurken kullanacakları iki sihirli cümle vardır. "Lütfen" ve "Teşekkür ederim".

Bu iki cümleyi olabildiğince her zaman ve her ortamda kullanmalıyız. İster resmi ister sosyal yaşamda olsun, söze genellikle büyük başlar. Konuyu da o belirler ya da değiştirebilir. Sözü kesilmez ve dinlemeye geçilir. Büyük, yaşça, kültürel, sosyal alanda ve devlet görevlerinde üstün kabul edilenlerdir.

Çok sık olmamakla birlikte, yerini ve zamanını iyi belirlemek koşuluyla. Büyüklere hitap ederken "Sayın" sözcüğü kullanılabilir. Ancak bu sözcük kullanılırken aşağıdaki türde hata yapılmaktadır. "Sayın Devlet Bakanı Ali Öz" ya da "Sayın Komutan Ali Öz" gibi, oysa doğrusu, "Devlet Bakanı Sayın Ali Öz" ya da "Komutan Sayın Ali Öz" şeklinde olacaktır. Çünkü burada, "Sayın" derken, kastedilen makam değil kişidir. "Çok Sayın Bakanım, Çok Sayın Başkanım" gibi çok abartılı hitaplardan da kaçınmak gereklidir. Bu tür hitaplar nezaket sınırlarını zorlayıcı ifadeler olup yanlış anlaşılması ve yorumlanması olası hitaplardır.

Yapılan hatalardan biri de, geçmişte yaptığı görev nedeniyle, kişilere, "Eski" sözcüğünü kullanarak, hitap etmektir. "Eski Başbakan" ya da "Eski Belediye Başkanı" gibi... Bunlar kesinlikle yanlış ifadelerdir. Çünkü kişinin eskisi olmaz, bir eşyanın eskisi olur. "Eski" sözcüğü yerine, "Bir önceki" ya da "Bundan önceki" demek daha şık ve doğrudur. Karşılıklı hitaplarda karşıdaki kişinin düşüncelerine katılmımadığı durumlarda "Hayır, öyle değil, yanlış söylüyorsun" gibi kaba ifadeler yerine, "Ben sizinle aynı fikirde değilim" ya da "Ben, farklı düşünüyorum" ya da, "Söylediklerinizin bir kısmına katılmamakla beraber..." gibi daha nazik ifadeler kullanmak gereklidir.

Günlük yaşamda, aranızda akrabalık bağı ya da dostluk ilişkisi bulunmayan kişilere, "Amca, Dayı, Teyze, Dede, Evlat" gibi hitap şekli pek uygun değildir. Bunların yerine "Hanımefendi, Beyefendi, Memur Bey, Efendim" gibi hitap şekilleri daha uygundur. Ayrıca, "Koçum, Evlat, Birader" gibi ifadelerde görgülü insanlara yakışmayan bir ifade şeklindedir.

Birisiyle konuşurken karşıdakinin anlamadığını sanarak iki de bir "Anladın mı? Anlıyor musun? Tamam mı?" gibi onun anlayış gücünden kuşku duyduğunuzu gösteren söylemlerden uzak durmak gerekir. Onun yerine, "İfade edebildim mi? Anlatabildim mi?" gibi nazik ifadeler

kullanılmalıdır. Ayrıca herhangi bir konuda fikir beyan ederken, kesin emin olmadığınız ve sizi zor durumda bırakabilecek rakamlar ifade etmekten sakınmak lazımdır.

Küçükler büyüklere başarı dileklerinde bulunmaz. "Yanaklarından ya da gözlerinden öperim", "Sevgiler sunarım" gibi ifadeler kullanamaz. Bu ifadeler yaşça ve mevkiye büyük insanların kullanacağı ifadelerdir. Küçükler, genellikle "Saygılar sunarım", "Ellerinizden öperim" şeklindeki ifade tarzını tercih etmelidir.

Küçüklerin, büyüklere hatırını sorması uygun değildir. Büyükler nasıl olduklarını söylemek zorunda değildir. Büyüklerin sözü kesilmez ama büyükler de sözü fazla uzatıp küçüklerin sabrını sınamamalı, onların kendilerini ifade etmelerine izin vermelidirler.

Bir kişinin, düşüncelerinde yanıldığını, hareketlerinin hatalı olduğunu, açık bir şekilde yüzüne vurarak söylemek nezaket dışıdır. Bununla beraber, bazı insanların ima yoluyla kibarlıkla ve dolaylı yollardan anlatımla anlamadığı bilinmeli, böyle durumlarda doğrudan yüzüne söylenmemelidir. (Öznel, 2010: 73'den Aktaran Aslan, 2015: 33.)

Hitap ederken, "Bildiğiniz gibi" yerine "Bilindiği gibi" demek daha şık bir ifadedir.

"Dikkat ederseniz" yerine "Dikkat edilirse" demek daha nazık bir ifadedir.

"Üstadım, Canım, Reis, Şef, Evladım, Şekerim" gibi ifade şekli, pek sempatik değildir. Bazı hallerde nezaket dışı davranış şekli kabul edilir.

Tanımadığınız kişilere, yokluklarında "Kızcağız, Adamcağız" gibi küçültücü, acıma duygusu ve zavallılığı çağrıştıran ifadelerden kaçınmak gerekir.

Birisi size "Günaydın" dediğinde, sizde onun yüzüne bakarak ve hafifçe gülümseyerek "Günaydın" demelisiniz.

Bir anne ya da baba, oğlu ya da kızını, şöhreti, makamı ve rütbesi ne olursa olsun adıyla çağırmalıdır.

Yaşça ve mevkiye büyüklere, devlet ve hükümet adamlarına ve üst düzey yöneticilere, özel ve sosyal ortamda "Muhterem Hanımefendi, Muhterem Beyefendi" demek en saygılı hitap şeklidir.

Sivil kişiler; subay, general ve amirallere rütbeleriyle hitap ederler. (Sayın Albayım, Sayın Generalim ya da Sayın Amiralim). Sivil olarak bir subaya ya da general/amirale "Komutanım" ya da "Sayın Komutanım" demek özel bir saygı ifadesidir.

Elçi, Başkonsolos, Büyükelçi, Bakan, Başbakan, Meclis Başkanı, Cumhurbaşkanı gibi yüksek makam sahibi yabancı devlet adamlarına ve diplomatlara "Ekselansları" diye hitap edilir.

Orta ve yükseköğretim kurumlarında öğretmenlere, öğretim görevlilerine ve üyelerine özel ve sosyal ortamlarda ve birebir ilişkilerde "Sayın Hocam" ya da "Hocam" diye hitap edilir.

Profesörlere, emekli olsalar da eski ya da emekli denmez, her zaman "Profesör" denir. Ancak eski görevi ya da görev yeri kullanıldığında "eski" ya da "emekli" sözcüğü yer alır. "Prof. Dr. Nüket Güz, İstanbul Üniversitesi emekli öğretim üyesi" gibi.

Yöneticilere hitap ederken; söyleniş itibarıyla, "Sayın Müdür" ya da "Sayın Okul Müdürü" resmi; "Sayın Müdürüm", "Müdürüm", "Müdür Bey", "Sayın Öz" yarı resmi; "Beyefendi", "Efendim" ya da "Ayşe Hanım", "Ahmet Bey" sosyal; "Hocam", "Üstadım" kurumsal; "Ayşe Abla", "Ali Ağabey" ya da "Ayşe", "Ali" hitapları özeldir.

Resmi ortamda; büyük, küçüğe rica eder, küçük büyüğe arz eder eşit seviyedekiler genelde birbirlerine arz ederler.

İş dünyasında fazla konuşmak yerine dinlemek tercih edilmelidir. Herkesin anlayacağı bir dille konuşmak gerekir. Konuşurken, meslek ve şirketlerin teknik terminolojisinden kaçınmak gerekir.

Konuşurken hiç kimseye arkanızı dönmeyin. Kişilerle konuşurken, onlara gereğinden fazla yaklaşmak ve nefesinizi yüzlerine doğru tutarak konuşmak doğru değildir. Özellikle alkol alanlar ve doğuştan ağız kokusu olanların buna dikkat etmesi gerekir. Kişilerle konuşma mesafesi 60-90 cm ya da el sıkma mesafesinde olmalıdır. Kişilerle konuşurken onların yüzüne bakmak, göz temasını korumak çok önemlidir. Zorla konuşuyor izlenimi vermeyin, sürekli bakmak kişiyi rahatsız eder. Az bakmak ilgilenilmediği anlamına gelir. %50-60 oranındaki göz teması uygundur.

Hangi ortamda olursa olsun başaramayan insanlara, "Olmadı, başaramadın, yapamadın" gibi ifadeler karşıdakinin onurunu zedeleyen ve üzen hitap şekilleridir. Bunların yerine,

"İstedığımız gibi olmadı, aslında bunu başarabilirdin" gibi olumlu ve daha anlayışlı ifadeler kullanılmalıdır.

Ölmüş bir Müslüman erkek için, "Merhum", bayan için "Merhume", Müslüman olmayanlar için, "Müteveffa" denir. Ölmüş bir Müslüman'ın ardından, "Allah rahmet eylesin", Müslüman olmayanlara "Toprağı bol olsun" denir.

14.2.4. Selamlama

Selam vermek; sevgi, saygı ve nezaket ifade eden asil, kibar ve insancıl bir harekettir (Esirci, 2010: 20'den Aktaran Aslan, 2015: 35). Selamlama bir türlü duygu ifadesidir. Sosyal yaşamda ve iş ortamında tüm ilişkiler selamla başlar. Selamlama, insana saygı duymak ve güven vermek demektir.

Devlet ve hükümet adamları ve üst yöneticiler, hanımlar ve topluluk daima "Saygılar" sözcüğüyle selamlanır. ("Saygılar Sayın Valim", "Saygılar Sunarım", "Hepinizi Saygıyla Selamlıyorum") Kamusal ve sosyal yaşamda saygı sunmak devlet ve hükümet adamlarına, yöneticilere, hanımlara ve topluluğa verilen resmi bir selamdır.

Resmi ortamda makam sahibi bir üst içeriye girince astlar (hanım da olsa) ayağa kalkarak kendisine baş eğerek selam verirler ve "Hoş geldiniz" ya da "Şeref verdiniz" denir. Ancak sosyal ortamda bir üst içeri girince astların ayağa kalkması gerekmez. Kalkar gibi yapmak ya da hafif başı öne eğmek yeterli bir harekettir.

Yönetim ve çalışma yaşamında ast üste, kıdemsiz kıdemliye selam verir. Ancak ast, üstü kendisine bakınca selam vermelidir. Eş düzeyde olanlarda ise, önce selam vermek nezakettir. Selam verirken, baş hafif eğilip, yerine göre "Günaydın", "İyi günler", "Hoş geldiniz", "Şeref verdiniz", "Saygılar", "İyi akşamlar", "Güle güle" vb. sözler söylenir.

Sosyal yaşamda genel olarak, erkek bayana, genç yaşlıya, küçük büyüğe, yeni gelen orada bulunanlara, ayrılan orada kalanlara, yoldan geçen duranlara, kapıdan çıkan girmek için bekleyene, merdivenden inen çıkana, arabada olan yaya olana selam verir. Aynı yaşta ya da aynı düzeyde olanlar ise birbirlerini beklemeden selamlaşırlar.

Verilen selam her zaman veriliş biçimiyle alınır, "Günaydın"a "Günaydın", "İyi akşamlar"a "İyi akşamlar" la karşılık verilir. "Günaydın" diyene "Merhaba" denmez "Günaydın" denir. Selam almak selam vermektan daha önemlidir. Resmi ortamda, "Merhaba" ya da "Selamünaleyküm" demek uygun bir hitap değildir.

Selamlaşırken kişiyle mutlaka göz teması kurulmalı, eller cepteyse çıkartılmalı, gülümsenmeli, yapmacık söz ve hareketlerden kaçınılmalıdır.

Topluluk içerisinde önce hanımlar sonra erkekler; bir davette ve ziyarette önce ev sahibi hanım, sonra ev sahibi erkek ve diğer kişiler selamlanır. Bir eve girince de önce ev sahibi bayan, sonra erkek daha sonrada diğer kişiler selamlanır.

Verilen her selam, yanlılıkla ya da kişi tanınmasa bile mutlaka alınmalıdır. Selam vermek üzere hazırlanan birisini görmemezlikten gelmek ayıp ve şık değildir. Yalnız bayanlar, bir erkek tarafından kendilerine yanlılıkla selam verilirse yanıt vermeyebilirler.

Çalışma yaşamında, gün içinde birkaç defa karşılaşılan kişileri her defasında selamlamak gerekli değildir. İlk karşılamada ve son ayrılmada selamlamak yeterlidir.

Karşıdan gelen bir tanıdığı selamlamak için bağırarak ya da el sallamak doğru bir davranış değildir.

Opera, tiyatro, sinema, konser gibi sanatsal etkinliklerin yapıldığı salonlarda; mabetlerde ve restoranlarda tanıdıklar uzaktan yalnız gözle ve hafif baş hareketiyle selamlanır. Selamlamak için el kol kaldırılmaz, seslenilmez ve başkaları rahatsız edilmez.

Aşağıdaki durumda olanlar selam vermezler;

Araç kullananlar,

İbadet halinde olanlar,

Aşırı derecede hasta olanlar,

Cenaze törenlerinde olanlar,

Cephe alınarak selam verilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır;

Cumhurbaşkanı geçerken,

Ülkemizi ziyaret eden yabancı devlet başkanları geçerken,

İstiklal marşı veya başka ülkelerin milli marşları çalınırken

Göndere bayrak çekilirken ve indirilirken,

Sancak geçerken,

Cenaze geçerken. (<http://www.eksisozluk.com/show.asp> 11.10.2011'den Aktaran Aslan, 2015: 37)

14.2.5. Konuşma

İnsanları diğer canlılardan ayıran en önemli özellik konuşmaktır. İnsan dışında konuşan canlı yoktur. Yalnızca insanlara verilmiş olan bu özelliği kullanmayı bilmek, eğitim, görgü ve nezaketten geçer.

Konuşma, kamusal ve toplumsal ortamda etkili bir iletişim sanatı olmakla birlikte, insan ilişkilerinin temel kurallarını belirlemesi açısından da çok önemlidir. Yaşamımızda başarıya ulaşmanın önemli koşullarından biri de karşımızdakine gönül alacak biçimde söz yöneltmesini bilmek yani iyi konuşmaktır. İyi konuşmak, aynı zamanda terbiye ve görgünün temellerini oluşturur.

Sosyal yaşamda ve iş ortamında güzel ve etkili konuşmak becerisi kadar, konuşma ve dinleme konusunda da saygı ve nezaket çok önemlidir. Bir kişinin bilgisi, birikimi, saygısı, sevgisi ve nezaketi konuşma ve dinleme sırasında ortaya çıkar. Özellikle dinleme, kişiye duyulan saygının bir göstergesidir.

Sosyal ve resmi ortamlarda, konuşmanın kuralları uygulamada farklılık gösterir.

14.2.5.1.Sosyal Yaşamda Konuşma

Sosyal yaşamda kişi, dış görünüşü itibarıyla ne kadar şık ve temiz giyinip doğru hareket etse de, güzel ve nazik konuşmayı bilmediği takdirde, görgü ve terbiyesi yok demektir. Çünkü kişinin görgü ve nezaketi konuşmayla kendisini gösterir. Sosyal yaşamda toplumun kabul gördüğü doğru, saygılı, kibar ve nazik konuşma kuralları aşağıdaki gibidir;

- Öncelikle doğru konuşmak, her şeyden önce ve her yerde Türkçeyi doğru kullanmak, sözcükleri doğru sesletmek, cümleleri doğru kurmak, düşünceleri doğru ifade etmek demektir.

- Herhangi bir kimseye hitap etmede ilk kural, ifadelerin gayet nazik ve saygılı bir biçimde olmasıdır. Bayanlarla konuşurken çok nazik ve iltifatkar olmayı ihmal etmemeli ve sert deyimler kullanmaktan kaçınılmalıdır.

Konuşurken dinleyenin kim olursa olsun konuştuğunuz kimseye bir gün aleyhinize kullanılacak bir silah vermeyiniz, yani gereksiz ve fazla konuşmayınız. Hele bir üst hakkında

lehte olmayan hiçbir şey, dinleyeninize söylemeyiniz (Esirci,2010:67'den Aktaran Aslan, 2015: 38).

Günlük yaşamda herkese selam vermeli; bir kimseden bir şey isterken daima "Lütfen" ya da "Rica edebilir miyim" denmeli; bir hizmetten sonra mutlaka "Teşekkür" edilmeli, bir kusur ve hatadan sonra "Affedersiniz" denmeli; bir kişiyi kırdığınızda ya da üzdüğünüzde özür dilenmelidir. Unutulmamalıdır ki; sosyal yaşamda her zaman, herkese selam vermenin, lütfen demenin, teşekkür etmenin ve özür dilemenin hiçbir maliyeti yoktur ama kazancı çoktur.

“Teşekkür ederim” demenin altı kuralı vardır: Teşekkür içten olmalıdır, Mırıldanarak değil açıkca söylenmelidir, insanlara isimleriyle teşekkür edilmelidir, teşekkür ederken insanlara doğru bakılmalıdır, insanlara teşekkür etme üzerine çalışılmalıdır ve insanlara en beklemedikleri anda teşekkür edilmelidir (Kaya, 2007: 58-59)

Hiçbir kişinin yokluğunda aleyhinde konuşulmamalı; dedikodusu yapılmamalı; olumsuz, zayıf ve hatalı yönlerinden söz edilmemelidir. Konuşma ve sohbet sırasında bir kişi hakkında küçültücü, kinci ve üzücü söz söylemekten kaçınmalıdır. İlke olarak kişinin yüzüne söylenmeyecek bir söz arkasından da söylenmemelidir. Öte yandan, iki kişi arasında başkası hakkında dedikodu yaptığında, o kişiye söz götürülmemelidir.

Konuşmaya başlamadan önce, iyi düşünüp beynimizde hazırlık yapmak hata yapmaya engel olur. Konuşmalar, iyi düşünülmüş ve hesaplanmış olmalıdır. Ayrıca konuşurken, her zaman söz söylediğiniz kişinin ya da size söz söyleyen kişinin gözlerine bakmak doğru ve etkileyici bir davranıştır.

İyi ve güzel bir konuşma her zaman olumlu ve yapıcıdır. Bu yüzden, konuşmalarda insanları iyi ve olumlu yönlerinden, iyilik, üstünlük ve başarılarından söz edilmeli; bu iyilik, üstünlük ve başarılar tebrik ve takdir edilmeli, ancak yapılan iltifat ve takdir daima samimi ve inandırıcı olmalı; aşırı ve abartılı olmamalıdır. Bir kişiye gereğinden fazla iltifat etmek onunla alay etmek demektir.

•Konuşmada, kişi sürekli kendinden söz etmemeli; kendini methetmemeli; başarı ve üstünlüklerini, yaptıklarını ve yaşadıklarını, gördüklerini ve duyduklarını sayıp dökmemelidir. Özel yaşamından, aile ve iş sorunlarından sık sık söz etmemelidir. Anne-baba, eş ve çocuklarını başkalarına şikâyet etmemeli; onların özelliklerini, sorunlarını ifşa etmemelidir. En önemlisi, başkalarının yanında yakınlarını küçük düşürücü söz ve hareketlerden kaçınmalı; bunların sadece iyi ve güzel yönleri öne çıkarılmalı; fakat fazla övülmemelidir. Başkalarının yanında sık

sık paradan, kazançtan, sahip olunan evden, arabadan, maldan söz edilmemeli; tanıdıklarla, para ve kazançla, ev ve arabayla övünmemeli; alınan bir şeyin fiyatı sorulmadıkça söylenmemelidir. Ayrıca, kimsenin kilosu, yaşı, kazancı, maaşı ve parası sorulmamalıdır. Hiç kimseye, "Yaşınızdan fazla gösteriyorsunuz" ya da "Kilo almışsınız" denmemelidir. Çünkü bir kişiye, özellikle hanımlara yaştan ve kilodan söz etmek saygısızlık ve hatta hakaret kabul edilir.

Sosyal yaşamda görevlilere ve hizmetlilere kesinlikle komut biçiminde "Ver", "Yap", "Getir", "Götür" diye emir verilmemeli; soru biçiminde "Yapar mısınız?" ya da "Yapabilir misiniz?", "Getirir misiniz?" ya da "Getirebilir misiniz?", "Rica edebilir miyim?" denilmelidir.

Başkalarına akıl, ders ve öğüt verici tarzda konuşma yapmaktan kaçınmalı; konuşurken, daha önceleri belirtildiği gibi kimseye, "Anladın mı?/ Anladınız mı" diye sorulmamalı "Anlatabildim mi?", "Anlaşılmayan bir şey var mı?" diye sorulmalıdır.

Biriyle konuşurken sözü kesilmemeli, söz arasına girilmemeli; sözünü bitirmesi beklenmelidir. Ayrıca, konuşan iki kişinin arasına girmek; konuşmaları dinlemek, kulak misafiri olmak doğru değildir.

İlke olarak, söz almadan, söz verilmeden, sorulmadan ve gereğinden fazla konuşulmamalıdır. Çünkü gereğinden fazla konuşmak, ağızına geleni söylemek ve sözünü esirgememek, yeni deyişle "Dobra olmak" bazen insanın başına dert açar ve kişi dilinin cezasını çeker.

Konuşma sırasında eleştiri, itiraz ve çatışma yaratan konulardan kaçınmalı; ilke olarak ortak konulardan söz edilmelidir. Sizin görüş, düşünce ve inancınıza aykırı bir şey söylendiğinde hemen tepki gösterilmemeli; karşı görüş ve düşünceler saygı ve hoşgörüyle karşılanmalı; savunmaya ve çatışmaya geçmek yerine, konu değiştirilmelidir.

Konuşma konusu karşınızdakinin ya da gurubun ilgi alanı olmalıdır. Dinleyenlerin ilgisini çekmeyen bir konu hemen değiştirilmelidir. Grup içinde ortak ilgi alanı olmadıkça politik, etnik, sportif ve dinsel konulara girilmemeli; ölüm, hastalık, kaza, felaket gibi üzücü konulardan da söz edilmemelidir.

Konuşurken kimseyle alay edilmemeli; orada bulunmayan, yanıt ve söz hakkı olmayan kişi hakkında olumsuz konuşulmamalı; çok konuşarak gevezelik edilmemeli; konuşma

sırasında gereksiz ve yerli yersiz gülünmemelidir. Kızgınlık, korku, nefret, kıskançlık ve aşırı sevinç gibi duygular gizlenmelidir.

Kişiyi üzmemek ve kırmamak için yalan söylemek yerine sesiz kalmak tercih edilmelidir. Yalan masum değildir. Söylenen beyaz yalan da olsa, gerçek duyulduğunda ve öğrenildiğinde kişinin güveni kaybolur.

Rahatsız eden, özel yaşam ve resmi görevle ilgili bir soru sorulduğunda, "Özür dilerim, bu konu yalnızca beni ilgilendiriyor" denmelidir. Ancak, hakaret ve haksızlık söz konusu olduğunda, kişinin üzerine gitmek yerine, konuyu alttan alarak kendisini yumuşatmak; böylece kontrolü sağlamak uygun bir davranış yöntemidir. Kişi ileri giderse ve ısrar ederse, en iyi yol onunla ilişkiyi kesmektir.

Bir kişinin yanlış bir söz ya da hareketi (kusuru) sadece yalnız ortamda (tek başına) iken, nazik bir şekilde kendisine ifade edilmeli; kişinin iyi, güzel, üstün ve başarılı bir yönü başkasının yanında (topluluk içinde) açık bir şekilde ve takdirle ifade edilmelidir.

•Konuşmada kullanılan sözcükler anlaşılır olmalı, kişilerce de gurubun anlamayacağı teknik terimler ve yabancı sözcükler kullanılmamalıdır. Bu tür sözcükler kullanıldığında mutlaka açıklanmalıdır. Ayrıca, konuşmada başka anlamlara gelen sözcükleri kullanmaktan kaçınılmalıdır. Farklı anlamalara gelen bir sözcük kullanıldığında kişi ne demek istediğini açıklamalıdır.

Konuşmada sözler; ses tonu, el-kol hareketleri ve beden diliyle desteklenmelidir. Ancak, konuşma sırasında gerekli olmadıkça ses yükseltilmemeli; aşırı ve ölçsüz el- kol hareketleri yapılmamalı; ses tonu, el-kol hareketleri konuya, konuşulan kişiye, guruba, bulunulan yere (ortama) uygun olmalıdır.

Konuşmak ya da soru sormak için konuşanın sesi kesilmemeli, cümlesini bitirmesi ya da nefes alması beklenmelidir. Yanlışlıkla birinin sözü kesildiğinde hemen özür dilenmelidir. Grup içinde bir sohbette hiç konuşmamak ya da konuşmayı tekeline almak ya da dinlediği bir konuda biliyormuş gibi konuşmak ukalalık ve saygısızlıktır. Kişi, yalnız bildiği konuda ve az konuşmalıdır.

Mesleki konular yalnızca meslektaşlar arasında konuşulmalıdır. Bu yüzden, meslektaş olmayan bir kişiyle onun mesleğiyle ilgili bir konuda konuşmak o kişiyi rahatsız eder. Çünkü o konuda konuşmaktan bıkmıştır. Örneğin, doktor olmayan bir kişinin, bir doktor ve hastalık

konusunda; hukukçu olmayan bir kişinin bir avukatla hukuki konuda konuşması da doğru değildir.

Konuşurken karşıdakinin ya da gurubun görüş ve düşüncelerine; ahlaki, milli ve manevi değerlerine saygılı olunmalıdır. Çünkü herkesin, düşüncesi, inancı, alışkanlıkları ve yaşam tarzı farklıdır ve herkes kendine göre haklıdır.

Bir konuşma ve tartışma sırasında, karşı tarafın görüşlerine katılmadığınızda, kendisine "Yanlış düşünüyorsunuz", "Doğru değil", "Hatalısn" gibi kırııcı sözler söylemek yerine, "Ben bu konuda farklı düşünüyorum" ya da "Size saygı duyuyorum" ya da "Haklısınız ancak" deyip kendi görüş ve düşüncenizi belirtmek daha doğru bir yöntemdir. Çünkü konuşma ve tartışmanın birinci kuralı, başkalarının görüş ve düşüncelerine saygılı olmaktır. Bu yüzden, başkalarının, sizin görüş ve düşüncelerinizi kabul etmesi için ısrarcı olmak yanlıştır. Tartışmada en uygun yöntem, temel inanç ve ilkelere ters olmadıkça, konuyu tatlıya bağlamak; orta yolda uzlaşmak ve ortak konularda konuşmak ve anlaşmaktır.

Konuşma sırasında mizah olarak şaka ve espri yapmak ince bir sanattır. Bu nedenle, şaka ve espri yaparken dikkatli olmak, kimseyi incitmemek; insanları güldüreyim derken kabalık etmemek gereklidir.

Konuşurken, sahte jestlerden ve sahte görünüşten sakınmak lazımdır. Sahte görünüşlere bürünmek hastalığı, sağlıklı bir ruh hali değildir. Sahte görünüşümüzle bizden daha üstün güç sahibi olanları taklit ederiz, bu da uzun süremez ve foyamız hemen ortaya çıkar. Olabildiğince hep olduğumuz gibi görünmeliyiz; çünkü hiçbir insan yalanını sonuna kadar sürdürme gücüne sahip değildir.

Konuşma sırasında, özellikle hanımların bulunduğu bir toplulukta, terbiye sınırını aşan ve ahlaksızlık olarak kabul edilen cinsel içerikli hikâye ve fıkra anlatmaktan uzak durulmalıdır.

Konuşma sırasında başkalarını incitici ve üzücü olumsuz sözler, argo sözcükler ve hayvan adları kullanılmalı; kullanıldığında da "Affedersiniz" ya da "Özür dilerim" denilmelidir. En önemlisi konuşma sırasında küfretmekten kaçınmaktır. Çünkü konuşmada affedilmeyecek en büyük hata, ayıp ve hatta suç unsuru oluşturacak küfürlü konuşmaktır. Küfür eden kişi öncelikle kendisini küçültmüş ve saygınlığını yitirmiş olur. Küfür, eğer bir kişiye yöneltilmiş ise açıkça hakaret edilmiş olur. Çünkü küfürde hem kişiyi aşağılama hem de onun onurunu, ar ve namusunu karalama söz konusudur. Bu yüzden saygılı, kibar ve nazik bir erkek toplum içinde özellikle hanımların yanında küfür etmekten kaçınmalı; ağzından kötü bir söz çıktığında

da hemen özür dilemelidir. Konuşma sırasında bir fikir savunmak ve karşı tarafı ikna etmek için yemin etmek doğru ve uygun değildir. Çünkü konuşma sırasında yemin etmek o kişinin inandırıncı olmadığını gösterir. Oysa samimi olarak söylenen bir söz, edilen yeminden daha etkili ve inandırıcıdır.

Konusma sırasında hiçbir zaman, "Avukatlar şöyledir", "Doktorlar böyledir", "Çorumlular çalışkandır", "Adanalılar cesurdur", "Araplar temizdir", "Fransızlar güzeldir." gibi genellemeler yapılmamalı; örnek verirken isim verilmemelidir.

Bir kişiyle yapılan konuşma ve sohbet sırasında, karşı tarafın size güvenerek verdiği özel ve gizli bilgiler başkasına anlatılmamalı; bu bilgiler her zaman sır olarak kalmalıdır. Sır olan özel ve gizli bir bilgi çok güvenilir biri olsa da asla başkasına söylenmelidir. Çünkü atalarımız, "Söyleme sırrını dostuna, dostun söyler dostuna" demişlerdir. Ayrıca bu gün dostum dediğin kişi yarın hasmın olabilir. Bu yüzden sır, kimseye söylenmeyen, mezara giden bilgidir (Aytürk, 2011: 45).

14.2.5.2. Resmi ve Kurumsal Ortamda Konuşma

Resmi yaşamda, özellikle makam sahibi yöneticiler, sık sık toplantılara ve törenlere katılarak topluluk önünde konuşma yaparlar. Ancak topluluk önünde güzel ve etkili konuşma yapmak bir sanattır. Etkili ve güzel konuşmak eğitim, bilgi birikimi ve beceri ister. Bu özelliklerin, yöneticiler için avantaj sağlayan bir özellik olduğu unutulmamalıdır.

Resmi ortamda konuşma konusunda uyulması gereken kurallar aşağıdaki gibidir;

Konuşma sırasında üstlere, hanımlara, yaşça büyüklere, yeni tanışılan ve resmi görüşme yapılan kişilere her zaman "Siz" diye hitap edilmeli; samimi ve yaşıt olmadıkça ve izin verilmedikçe kimseye "Sen" diye hitap edilmemelidir. Kişi resmi olarak (kurum ya da birim adına) konuşurken her zaman "Biz" demelidir.

Hanımlara, yaşça büyüklere, üstlere, resmi kişilere ve yeni tanışılan kişilere adıyla hitap edilmemeli; ilke olarak resmi kişilere unvanlarıyla hitap edilmeli; adı ve unvanı bilinmeyen kişilere de "Hanımefendi/Beyefendi" denmeli; hiçbir zaman "Abla/Ağabey, Teyze/Amca, Hemşerim" vb. akrabalık sıfatıyla hitap edilmemelidir.

Astlara, görevlilere ve hizmetliler emir verirken, daha önce belirtildiği gibi komut biçiminde "Yap", "Getir" denmemeli; soru biçiminde "Yapar mısınız?", "Getirebilir misiniz?"

denmelidir. Hatta "...Yapmayı siz de düşünür müsünüz" demek, kibar bir emir yöntemidir. Eğer sizde işin içindeyseniz "Yapalım", "Yazalım", "Gönderelim" denmelidir.

- Çalışma ortamında özel yaşamdan, aile sorunlarından söz edilmemeli; anne-baba, eş, iş ve çocuklar ve özel sorunlar iş ortamına taşınmamalı ve üstler şikâyet edilmemelidir. İş ortamında ve iş dışında amirin ve üstlerin aleyhinde konuşulmamalı; onların özellikleri, sırları ve sorunları kimseye açıklanmamalıdır. Kurum içinde ve dışında yöneticileri ve patronu küçük düşürücü söz ve hareketlerden kaçınmalı; patronun, amirin ve üst yöneticilerin sadece iyi ve üstün yönleri; yararlı ve başarılı çalışmaları öne çıkarılmalıdır.

İş ortamında, özellikle daima yumuşak, saygılı, doğal ve samimi bir ses tonuyla; saygılı bir ifade ve üslupla konuşulmalı; yüksek sesle ve el- kol hareketleriyle konuşmaktan kaçınmalıdır. En önemlisi konuşma sırasında argo sözcükler kullanmaktan kaçınmalıdır.

Yöneticilerle, kıdemlilerle ve yaşça büyüklerle konuşurken dinlemede kalınmalı; sorulmadan konuşmamalı ya da izin alınarak saygı ve nezaket içinde konuşulmalıdır.

Unvan, mevki, rütbe ve kıdem olarak küçük (ast) olanların büyüklerine başarı dilemesi doğru değildir. Sadece üstler astlarına başarı dilerler.

Resmi toplantılarda, yemeklerde ve sohbetlerde makam, unvan, rütbe, kıdem ve statü bakımından önde gelenler söze başlar ve konuşurlar bu yüzden astlar her zaman sonra ve/veya izin alarak ya da sorulduğunda ya da söz verildiğinde konuşmalıdırlar.

Örgütsel ve yönetsel yaşamda (iş ortamında) üstlere, iş sahiplerine ve vatandaşlara konuşma sırasında konu olumsuz olsa da doğrudan "Hayır" demek hoş değildir. Çünkü "Hayır" demek üzücüdür. Örgütsel ve yönetsel yaşamda "Hayır" demek ince bir sanattır. Yönetimde "Hayır" demenin (itiraz etmenin ve karşı görüş belirtmenin) ortamı, zaman, koşulları ve kuralları vardır (Aytürk, 2011: 46).

- Yöneticiye karşı görüş bildirme ve itiraz etme mutlaka saygı ve nezaket kuralları içinde, kendisini kırmayacak biçimde, yumuşak bir tonla, olumlu bir yaklaşımla ve kimseyi suçlamadan, onun izniyle ve uygun bir dille yapılmalıdır. "Hayır" demek, görüşme sırasında denmelidir. Uygulama safhasında "Hayır" demek uygun değildir.

Yöneticiye, sık sık "Hayır" demek uygun olmadığı gibi hayır demenin mutlaka bilimsel ve haklı bir gerekçesi olmalıdır. Ayrıca yönetici zor ve sıkışık durumda iken "Hayır" denmemeli tam tersi yardımcı olunmalıdır.

Bir üst yönetici, kendi amirinizi atlayarak emir verdiğinde, itiraz edilmemeli; konu hemen kendi amirinize iletilmelidir. Yönetici mevzuat dışında emir verdiğinde kendisine "Hayır" demek yerine, konunun, hukuki ve bilimsel yönüyle anlatılmalıdır. Israr etmesi halinde yazılı emir istenmelidir. Ancak konu suç teşkil ediyor ise, yazılı emir verse bile yerine getirilmemelidir.

14.2.6. Dinleme

İnsanları en kolay etkilemenin yolu dinlemektir. Dinlemek, insana gösterilen ilgiyi, sevgiyi ve saygıyı ortaya koyan etkili bir iletişim aracıdır. Konuşan bir kişiyi dikkatle ve ilgiyle dinlemek, söylediklerine kulak vermek, onu önemsemek ve değer vermek demektir. Bu yüzden, insan ilişkilerinde dinlemek, konuşmaktan daha etkili ve önemlidir. Dostluklar konuşarak değil dinleyerek başlar ve sürer. Çünkü insan sevdiğini saatlerce dinler. Her insan, kendini dinleyeni sever.

Kibar ve nazik insanlar, iyi bir dinleyici olmak zorundadırlar. Kibar ve nazik insanlar kimsenin sözünü kesmez ve bunun bir kabalık olduğunu bilir. Ayrıca, iyi bir dinleyici olmak, sadece görgü ve nezaketin gereği değil, yaşamda başarılı olmanın da koşullarından birini oluşturur.

Çevrenize baktığınız zaman, sevilen, sayılan, takdir ve hayranlık duyulan kişilerin; iyi bir dinleyici oldukları görülecektir. Dinleyici olmak genetik bir alışkanlık değildir. İstek ve iradeyle kazanılan üstün bir özelliktir. Sonuçta, "İyi bir dinleyici" olmanın çok büyük yararları olduğu gibi insana, düşünülmemeyecek kadar itibar ve saygınlık kazandırdığı da unutulmamalıdır.

Yine unutulmaması gereken diğer bir hususta; iyi bir dinleyicinin aynı zamanda iyi bir söyleyici olduğudur (Deniz, 2008: 74'den Aktaran Aslan, 2015: 45).

Konuşma ve görüşmelerde, iletişimde ve sohbette dinlemenin yöntemi, söz kesmemektir. Konuşanın sözünü kesmek, tepkiye neden olur ve saygısızlık olur. Söz almak ya da söz kesmek için, mutlaka kişinin cümlesini bitirmesi ya da duraklamasını, nefes almasını beklemek gerekir. Etkili dinlemenin yöntemi ve göstergesi ise, konuşan kişinin gözlerine bakmak; kişiye doğru hafif eğilmek zaman zaman gülümsemek ve hafif baş eğerek onay vermek; söz aralarında "Evet", "Elbette", "Haklısınız", "Çok güzel" gibi sözlerle dinlediğini belli etmek ya da açıklayıcı sorular sormaktır. Ayrıca dinlerken kişinin hoşlanacağı sorular sormak ne kadar dinlediğinizi, ilgilendiğinizi ve memnun olduğunuzu gösteren etkili dinleme

yöntemidir. Buna karşın, kişi konuşurken başka yere bakmak, arkaya dönmek, ilgisiz davranmak, kalemle oynamak, yazı yazmak, kitap okumak, başka şeyle meşgul olmak konuşan kişiye pasif tepki göstermektir ve saygısızlıktır. Yönetim ve çalışma yaşamının da bir toplantı ya da resmi görüşmede yöneticiyi; iş sahipleriyle ve müşterilerle olan ilişkilerde vatandaş dinlememek saygısızlıktır (Aytürk, 2011: 48).

14.2.7. Eleştiri

Eleştiri yaparken kullanılacak üslubu iyi seçmek ve karşıdakinin özelliklerini, hassasiyetini, duygularını dikkate almak, eleştiride bulunurken sınırlı olmamak, soğukkanlı olmak ve duyguları kontrol altına almak çok önemli bir konudur.

Dikkat edilecek diğer bir husus da; eleştiri, yargılamaya dönüşmemelidir. Eleştiri, olaylarla ve yapılan hatalarla sınırlı kalmalı, insan kişiliğini yargılayan bir hal almamalıdır. Unutulmamalıdır ki kişiyi küçük düşürmek değersizleştirmek için eleştiri yapılmaz.

Eleştiriler genellikle sonuç ve çare odaklı olmalıdır. Geçmişe değil, gelecekte yapılacak doğru işlere yönlendirilmelidir. Gerekirse eleştiri yerine kişiyle özel olarak da konuşulabilir. Eleştiriye överek başlayın. Acı cümlelerinize olumlu olarak girin. Karşınızdakinin beğendiğiniz yönlerinden örnekler verin.

Eleştiri, dedikoduyla çok yakın ilişkisi olan bir kavramdır. Dikkat edilmediği zaman dedikoduya döner ki bu hoş bir şey değildir. Haksız ve yersiz olarak sürekli ve aşırı eleştiri yapanlarla aynı ortamda bulunmamaya özen göstermek gerekir. Birisi sizi eleştirdiğinde sakin olun, hemen savunmaya geçmeyin, kontrolsüz ve içgüdüsel olarak hemen tepki göstermek sağlıklı bir davranış şekli değildir (Öznel, 2010:80'den Aktaran Aslan, 2015: 46).

14.2.8. El Sıkma

El sıkma (tokalaşma) insan ilişkilerinde güven, sevgi, saygı ve samimiyet belirtisi olarak bir tür selamlaşma ve aynı zamanda dokunsal iletişim biçimidir (Aytürk, 2009, 381). Bir başka deyişle el sıkma selamın perçinlenmesidir. Sıkma için uzanan elde kalbin çırpıntısı ve sıcaklığı hissedilmelidir (Deniz, 2008: 66'den Aktaran Aslan, 2015: 47).

El sıkma önemli ilke, önce büyüğün elini uzatmasının beklenmesidir. İlk hareket her zaman büyüğün gelmelidir. Burada büyük; yaş, mevki, rütbe ve sosyal statü itibarıyla daha üstün olan anlamındadır. Bayanlar da bu anlamın içindedir. Kamusal yaşamda da önce el uzatma hakkı unvan, rütbe ve kıdem olarak önde gelene ya da makamda oturan kişiye aittir.

Hanım ve erkek olarak tokalaşmak için elini uzatan bir kişinin elini sıkmamak, elini havada bırakmak, kişinin kendine ve karşısındakine güveni olmadığını gösteren olumsuz ve saygısız bir davranıştır.

Erkekler el sıkmak için mutlaka ayağa kalkmalıdır. Erkek oturduğu yerden el sıkmaz. Bayanlar el sıkarken ayağa kalkmak zorunda değildir. Ancak saygın ve seçkin bayanlarla el sıkışırken ayağa kalkılmalıdır. Aynı nezaketi resmi yönden büyük ve yaşlı erkeklere de göstermek gerekir.

Erkekler eldivenle asla el sıkmazlar. El sıkmaları gerekiyorsa mutlaka eldivenlerini çıkarmalıdır. Bayanlar için böyle bir zorunluluk yoktur. Ancak Cumhurbaşkanı'nın elini sıkarken bu kural geçerli değildir. Bayanların eli çok yumuşak bir şekilde sıkılır. Avuç içine alınarak acıtırmasına sıkmak büyük bir kabalıktır. İnançları gereği bazı bayanlar erkek eli sıkmak istemezler. Bunu bilip buna göre hareket edilmelidir. Ortadoğu ülkelerinde erkekler genelde bayan eli sıkmazlar. Bu kural bazı Asya ülkelerinde de geçerlidir. Amerika'da iş dünyasında bay ve bayanlar devamlı el sıkışır ve önce bayanın elini uzatması kuralı bu ülkede geçerli değildir. El sıkışırken her zaman karşıdakinin yüzüne bakmalı ve gülümsenmelidir. El sıkışma omuzdan itibaren sallayarak değil, dirsekten itibaren sallayarak yapılır.

El sıkma ve öpme alışkanlığının İngiltere'den geldiği rivayet edilir ve garip bir öyküsü vardır. VII. Edward'ın dul eşi Kraliçe Alexandra'nın geçirdiği bir hastalık bu modayı doğurmuştur. Kraliçe'nin koltuğu altında bir kan çıbanı çıkmış, bu yüzden hasta elini öptürebilmek için kolunu yukarıya kaldırmak zorunda kalmış. Bunu gören Saray kadın ve erkekleri, Kraliçe'nin bu biçimde el uzatmasını uyulması gerekli bir zorunluluk sanmışlar ve moda haline getirmişlerdir. Elbette Kraliçe'nin çıbanı iyileşince bu türlü el öptürmekten vazgeçmiş; ama o zamana kadar bu moda İngiliz halkı arasında yayılmış ve bugüne dek süregelmıştır (Deniz, 2008: 66'den Aktaran Aslan, 2015: 47-48).

El sıkma, canlı ve içten olmalı; el koştut tutulmalı, sıkılan el avuç içine alınmamalı, fakat fazla yumuşak ya da sert sıkılmamalı; hafif hissettirilmelidir. El sıkma sırasında mutlaka göz teması kurulmalı, bir iki sözcük söylenmelidir. Ayrıca el sıkma beş saniyeden fazla sürmemeli, pazarlık yapar gibi kol sallanmamalıdır.

Ölüm hallerinde yaşlı, tanıdık ve dostlarımızın ellerini onların yaralı yüreklerine uygun olarak uzunca ve hafif tutarak sıkırız. Böylece kalbimizin dostça acısını ona da duyurarak derdine ortak oluruz.

Özellikle; Hal hatır sorarken, Tanıştırmalarda, Ziyaretlerde, Veda ederken, Uğurlarken, Karşılamalarda, Misafirlikte, Tebriklerde, Geçmiş olsun ziyaretlerinde el sıkma ihmal edilmemelidir (Esirci, 2010: 36'dan Aktaran Aslan, 2015: 48).

14.2.9. El Öpme Ve Öpüşme

14.2.9.1.El Öpme

Büyüklerimizin elini öpmek, kendilerine karşı sevgi ve saygıyla dolu olduğumuzu, minnet ve şükran duyduğumuzu ifade etmektedir. Erkek ya da kadın olsun büyüklerimizin elini öpmek milli bir geleneğimizdir. Bu güzel gelenek Avrupa ve Amerika'da yoktur (Esirci, 2010: 72'den Aktaran Aslan, 2015: 49).

Bizde el öpmek çok eski bir gelenektir. Türk toplumunda geleneğe göre yalnız küçükler, büyüklerin ve saygıdeğer kişilerin elini öperler. El öpmek çoğu toplumlarda saygı, Batı uygarlığı çerçevesinde ise zarafet ve incelik anlamındadır. Türkiye'de kapalı alanda ve sosyal ortamda, özel ve samimi ilişkilerde büyüklerin elini öpmek geleneksel bir saygı ifadesidir. Ancak kamusal alanda, (resmi ziyarette, karşılama ve uğurlamada) sokakta, taşıtta ve genel ortamda el öpmek ya da verilmeyen eli eğilerek ya da çekerek öpmeye kalkmak doğru değildir. Kamusal ve sosyal ortamda, kapalı alanda ve ayakta bir hanımın elini (alına götürülmeden) öpmek saygı ifadesidir. Hanımın eli öpülürken eli biraz kaldırılır, gözlerine bakılarak el dudağa yaklaştırılır, öpülür gibi yapılır (baş eğilmez ve dudağa temas ettirilmez). Eldivenli hanımın eli öpülmez, öpülen el ayrıca sıkılmaz. Genç kızların da elinin öpülmesi adetten değildir.

Resmi karşılama ve uğurlamada el öpmek doğru değildir. **Kimlerin eli öpülür:**

Anne ve babalarımız, Dede ve ninelerimiz, Bizden yaşlı olmaları şartıyla bütün akrabalarımızın, Öğretmenlerimizin, Devlet büyüklerimizin, Eski Türk geleneklerine göre kadınlar, kocalarının elini öperler.

14.2.9.2. Öpüşme

Öpüşme; sevgi, yakınlık, hasret ve dostluk ifadesidir. Dolayısıyla birbirlerine bu bağlarla bağlı kişiler arasında gerçekleşir.

Yanaktan öpmek ya da öpüşmek, Türkiye'de ve aynı zamanda Akdeniz, Yakın ve Orta Doğu ülkelerinde karşılama ve uğurlamada uygulanan bir tür samimiyet ifadesidir. Özel ya da sosyal ortamda büyüklerin küçükleri yanaklarından öpmesi geleneksel bir sevgi ifadesidir.

Ayrıca tanıdık, dost ya da akraba olan yaş ya da statü bakımından eş düzeyde bulunan erkeklerin ve hanımların da karşılama, ayrılma, karşılaşma ve uğurlamada birbirlerini yanaklardan öpmeleri nezaket ve samimiyet göstergesidir. Öte yandan karşılama ve uğurlamada tanışık ve samimi olan bir hanım ile erkeğin yanaktan öpüşmesi de uygar bir sosyal davranıştır. Ancak öpüşme hareketi hanımdan gelmelidir. Yanaktan öpme ve öpüşme sırasında dudağı yanağın üzerine koyup şapırdatarak öpmek ya da havayı öpmek ya da alınları tokuşturmak doğru bir davranış değildir. Ayrıca, tanışık olsa da yabancı bir erkeği ya da hanımı öpmek doğru değildir.

Amerikalılarda, İngilizlerde ve İskandinav ülkelerinde iki erkeğin yanaktan öpüşmesi yadırganan bir davranıştır. Uzak Doğu ülkelerinde ise, bir erkeği öpmek çok ayıptır. Bunun yanında, Ruslarda, resmi karşılamada erkek erkeğe dudak kondurmak; Araplarda, özellikle Körfez ülkelerinde ve Suudlarda burun tokuşturmak kişiye (misafire) önem ve değer vermek demektir. Türkiye'de Doğu ve Güneydoğu Anadolu'da; Orta Doğu, Ön Asya ve Orta Asya ülkelerinde ise bir kişiyi üç defa öpmek, "Siz bizim için teksiniz. Bizim için çok değerlisiniz ve bizim kardeşimizsiniz" demektir ve özel bir yakınlık ve iltifattır. (Aytürk, 2011: 41)

Diplomatik ortamda karşılaşan meslektaşların birbirlerinin eşlerini yanaklarından öpmeleri yaygın olarak uygulanan bir davranıştır. Bazı ülkelerde böyle bir davranış kesinlikle kabul görmediği gibi değil öpüşmek, erkek eli dahi sıkmayan kadınların olduğu dikkate alınmalıdır. Bu nedenle gidilecek bir ülkenin yerel koşulları ve gelenekleri kollamadan öpüşme girişiminde bulunmak doğru değildir.

Çok küçük çocuklar, bebekler şapur şupur öpülmez. Öper gibi yapılır, koklanır ve yanağına hafif bir dudak değdirmesi yapılabilir. Çünkü dudaktan ve ağızdan öpmenin, ne kadar yakını olursa olsun, sağlığa uygun olmadığı göz önünde bulundurulmalıdır.

Bu Bölümde Ne Öğrendik

Sosyal yaşam, insanların birarada yaşamaya başlamasıyla oluşmuştur. Bireyler bu sosyal yaşamın temel taşıdır (Öznel, 2010: 21'den Aktaran Aslan, 2015: 13).

Diğer taraftan, her insan özel, sosyal, kurumsal ve kamusal (resmi) üç alanda yaşamaktadır. Her insan, özel alanda ailesinin kurallarına, sosyal alanda toplumsal kurallara, (örf ve adetler) kamusal ve kurumsal alanda da örgütün normlarına ve kurallarına uymak ve uygun hareket etmek durumundadır. Çünkü bireyin davranışlarına evde annesi, babası ya da eşi ve çocukları; evden dışarı çıktığında başta komşuları ve tanıdıkları; iş yerinde amirleri ya da patronu karışırlar. Bu nedenle özel, sosyal ve kurumsal alanda yaşayan her insanın, içinde yaşadığı özel, sosyal ve kurumsal normlara ve kurallara uyması ve uygun olması (uygun konuşması, giyinmesi gibi) gereklidir. Sosyal yaşamda toplumsal normlara uymayan kişi toplum tarafından ayıplanır ve dışlanır, kamusal ya da kurumsal yaşamda örgütsel norm ve kurallara uymayan kişi de amirleri tarafından uyarılır ya da cezalandırılır. Bu nedenle, her insan özel, sosyal ve kurumsal alanda saygın bir şahsiyet olarak yaşamak; huzurlu, mutlu ve başarılı olmak için öncelikle çevresine, sonradan da içinde yaşadığı topluma ve çalıştığı kuruma uymak ve uygun olmak zorundadır. Sosyal davranış kuralları toplumun tarihi ve kültürel değerlerinden etkilenererek oluşmuş, hem ulusal hem de evrensel bir yapıya sahiptir. Sosyal davranış kuralları, ülkeden ülkeye, toplumdan topluma, yöreden yöreye ve kurumdan kuruma farklılık gösterir. Ancak unutulmamalıdır ki birçok durumda evrensel karakter geçerli ve önceliklidir.

Sosyal davranış kuralları, ekonomik şartlara, kişilerin eğitim, kültür seviyelerine ve de ahlaki, dini inançlarına göre de değişiklik gösterir.

Bu bağlamda son olarak;

Beden Okuyucu: Her Durum İçin 7 Saniyelik Tamirler (Driver, 2011: 261-270)

İhtiyaç duyduğunuz tüm araçlarla silahlandınız, temel teknikleri sular seller gibi öğrendiniz ve ileri tekniklere doğru ilerlediniz bile. Olayları lehinize çevirmek için küçük bir numaraya ihtiyaç duyduğunuz durumlar için kopyaya ne dersiniz? Kaybetmek işinize gelmiyorsa, yeni beden diline uygun davranmak ve tüm tuhaf durumları lehinize çevirmek için sadece yedi saniyeye ihtiyacınız var. Bir bakın bakalım!

Yeni iş arkadaşınız kendine güvenli biri ve siz de hızlı bir şekilde bağ kurmak istiyorsunuz

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: Üç güç bölgenizi - boyun çukuru, göbek deliği ve edep yerleri – açık ve kollarınız gevşek tutun.

Bunu elde edin: Soğukkanlı bir güven duygusu yayacaksınız ve bulduğunuz kişi sizi çabucak eşiti gibi görecektir.

Çok fazla çalıştınız yorgunsunuz, çocuğunuz huysuzluk ediyor ve onu korkutuyorsunuz

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: Bedeninizin konumunu onun seviyesine kadar alçaltın ve açık avuçlarınızı kullandığınız el hareketleri yapın.

Bunu elde edin: Otoritenizi koruyarak çocuğunuza saygı göstermiş olun.

Onun için fazla güçlüsünüz!

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: Duruşunuzu ufaltın, ayak açıklığınız on beş santimden daha fazla olmasın ve bardağınızı önünüzde tutarak bir duvar yaratın. Göbek deliğinizi hafifçe yeni gözdenizden uzağa çevirin.

Bunu elde edin: Daha az agresif görünün, gizem katsayınızı artırın ve kadını kazanacak zaman kazanın.

Fazlasıyla kendisiyle ilgili ve hemen ortadan yok olmak istiyorsunuz!

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: İncir yaprağı konumunda durun. Oturuyorsanız bacak bacak üzerine atarak bir duvar oluşturun ve kesinlikle uzağa bakın. Kaybolmak için gerekli hile bedeninizi küçültmektir.

Bunu elde edin: Hedefini küçülterek görünebilirliğinizi azaltın. Böyle yaparak bir tartışmayı ya da sürtüşmeyi de önemsizleştirebilirsiniz. Sempatik görünmeye devam ederken sessizce onu eşyalarını toplamaya göndermiş olursunuz.

İkiniz de bekâr ve seksisiniz ama aldırın yok!

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: Bedeninizin merkezini açın ve göbek deliklerinizi bardan uzağa, odanın ortasına doğru konumlandırın.

Bunu elde edin: Güven sinyallerinizi artırarak daha yaklaşılabılır olacaksınız. (Hemen delikanlılara ikinizin de sohbete ve belki de bir içkiye hazır olduğunuz mesajını vereceksiniz!)

Kızı istiyorsunuz ama şansınız pek yaver gitmiyor!

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: İskemlelerinizi oynatın, böylelikle bedenleriniz de oynayacaktır, tam karşısına oturacağınıza yanına oturun.

Bunu elde edin: Sürtüşmeli bir pozisyonu en aza indireceksiniz, sevebilirliğinizi artıracak, bağınızı güçlendireceksiniz. Kızı numarasını alabilecek kadar eğlendirin!

Son derece utangaçsınız ve onun ters tarafındasınız

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



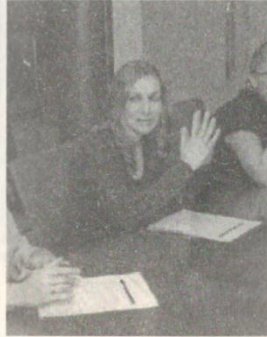
Bunu yapın: Seksi kızı *kendi* iyi tarafınızda tutun.

Bunu elde edin: İçinizdeki negatif düşünceleri ve sinirinizi azaltacak ve onun doğru tarafına geçmeden önce biraz kendinize güveninizi kazanacaksınız.

Büyük oğlanlara sizin de sıkı bir oyuncu olduğunuzu göstermek istiyorsunuz

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: Godfather (Baba) dua hareketini yapın. Buna “yüksek dua hareketi” de denir. Sizin dua hareketinizi aynısını yaparak karşılıyorsa, daha genişini ve yükseğini yapın.

Bunu elde edin: Etkisini ve gücünü azaltın, kendi otoritenizi, gücünüzü ve güveninizi artırın. Ona büyük oğlanlarla oynatabileceğinizi gösteriyorsunuz ve söylediğinizden eminsiniz – bir planınız var.

İşi berbat ettiniz ve o pek mutlu değil

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



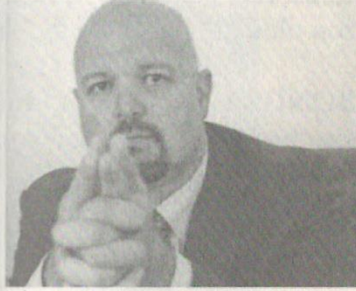
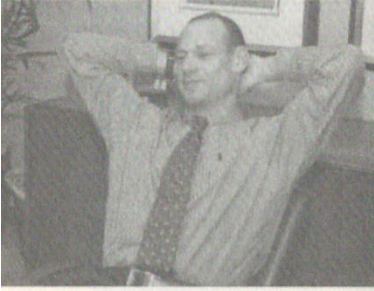
Bunu yapın: Elini sıkarken kendi avucunuzu yukarı çevirerek onu avuç-içi-aşağıda-güven-pozisyonuna zorlayın. Şöyle deyin: “Üzgünüm (adını söyleyin).” Sonra zararı ya da verdiğiniz ıstırabı bildiğinizi ve kabul ettiğinizi gösterin. “Bir bahanem yok. Bir daha olmayacak. Lütfen beni affet.”

Bunu elde edin: İletişimin kesilmesini engelleyin, affedilebilirliğinizi artırın, bütünlük ve güven telkin edin. Böyle yaparak duygularına değer verdiğinizi gösterecek, öfkesini azaltacak, egosunu besleyecek ve sonuç olarak da size patlama derecesini düşüreceksiniz!

Münasebetsizin biri olan iş arkadaşınızla başa çıkmak için

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



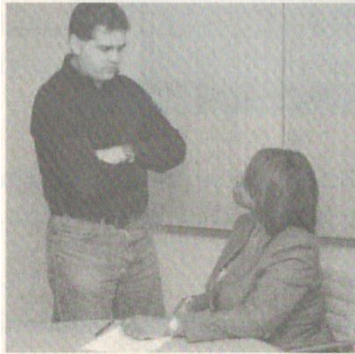
Bunu yapın: Ağır cephanenizi ortaya çıkartın ve tabanca dua hareketiyle ateş edin.

Bunu elde edin: Onun gücünü azaltacak, kendi otoritenizi ve kişisel gücünüzü artıracaksınız ve son olarak da konuşmanın kontrolünü kazanacaksınız.

Baskın bir elemanınızla başa çıkmak için

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: Ayağa kalkın ve gerinin, konuşmaya ayakta devam ederken berikine ofisinizin dışına doğru yol gösterin.

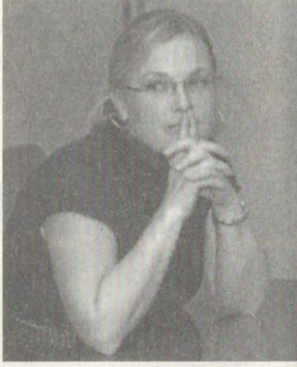
Bunu elde edin: İster işine gelsin ister gelmesin, ona sizin patron olduğunuzu ve ondan sorumlu olduğunuzu hatırlattınız.

BONUS BARIYER KURMA YÖNTEMİ: Elemanınız hâlâ size baskın çıkmayı deniyorsa onun alanını işgal edin: Onun koltuğuna oturun, ayağınızı masasına koyun, onun telefonunu kullanarak telefon edin – bunu içeri girip de hepsini göreceği zamanı kusursuz ayarlayarak yapın.

Ofis cadısını bastırmak

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: Tabanca dua hareketini görür görmez ayağa kalkın ve önündeki kâğıttaki ya da tahtadaki bir şeyi gösterin. Ayakta kalın. GERİ ÇEKİLMİYİN!

Bunu elde edin: Güveninizi, otoritenizi, tokatınızın şiddetini ve kontrolünüzü artırırken onun gücünü azaltacaksınız.

Israrlı bir satıcı kadını hizaya getirmek

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



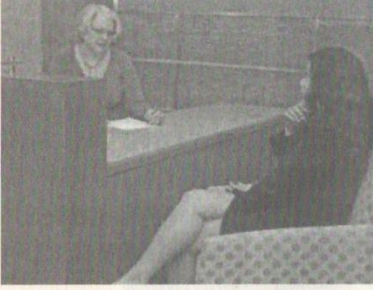
Bunu yapın: Elinizi bir duvara yaslayın, bir dizinizi kırın ve kaplayabileceğiniz en büyük alanı kaplayın, öteki elinizi belinizde ya da cebinizde kancalayın ve edep yerlerinizi vurgulayın. Oturuyorsanız, bir insanın kaplayabileceği en büyük alanı kaplayın.

Bunu elde edin: Sanki oraya daha önce siz gitmişsiniz de, siğerek alanınızı işaretlemişsiniz gibi davrandınız. Evet, alanınızı belirtin ve öyle kolay etki altına alınacak ya da kendisinden faydalanılacak biri olmadığınız mesajını verin.

**İş görüşmenizde EN İYİ ilk izlenimi bırakmak istiyorsunuz
ama yanına bile yaklaşamadınız**

Onların hamlesi

Sizin hamleniz



Bunu yapın: İş görüşmesini yapan kişiye bir şey gösterip göstermeyeceğinizi sorun. Örneğin portfolyonuzdan ya da şirket broşüründe sözü edilen bir şey. Ayağa kalkın ve gösterin. Yerinize geri oturmadan önce koltuğunuzu biraz oynatın, böylece onun hafifçe çaprazında kalın – onun iyi tarafında. Biraz öne eğilin, merkez hattınızı açın, her iki elinizin de görüldüğünden emin olun ve onun masasına dokununuz.

Bunu elde edin: Pek sevdiğiniz bacak bacak üstüne atma ve elinizle yüzünüze dokunma hareketleri artık dev bir bariyer yaratmıyor. Yargılayıcı, kopuk ve hatta aldatıcı görünmüyorsunuz ve hemen yüz değerinizi artırdınız bile, bu da işe alınma ihtimalinizi artıracaktır.

Uygulamalar



(Hartley ve Karinch, 2013, 189)

Uygulama Soruları

Yukarıdaki görselin altında bulunan soruları yanıtlayınız.

BÖLÜM SORULARI

AŞAĞIDAKİ SORULARI DOĞRU YA DA YANLIŞ OLARAK İŞARETLEYİNİZ

- 1) Zarafet, kişinin aldığı terbiye sonucu geleneklere uygun, hoşgörülü, saygılı, barışçı ve dürüst bir davranışın ifadesidir. Kişiden kişiye değişiklik gösteren niteliklerin topluma karşı tezahür şekli olan nezaket, kişinin kalbinde oluşan doğal bir olgudur.
- 2) İlkesel açıdan profesyonel yaşamda kıdemliler kıdemsizleri ziyaret etmelidir.
- 3) İyi günler dileyerek verilen selama karşılık yapılan doğru bir selamlama biçimidir.
- 4) Sosyal ortam dikkate alındığında sosyal yaşamda genel olarak erkek hanıma, küçük büyüğe, genç yaşlıya, yeni gelen orada bulunanlara tanıştırılır.
- 5) Üst, amir ya da yaşlı biri teşekkür ettiği zaman “Sağ olun efendim” biçiminde karşılık verilmelidir.

YANITLAR:

- 1) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: NEZAKET
- 2) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KIDEMSİZLER KIDEMLİLERİ
- 3) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: KULLANILAN SÖZCÜKLERE GÖRE SELAMLAMAK
- 4) DOĞRU
- 5) YANLIŞ; DOĞRU YANIT: RİCA EDERİM EFENDİM.

DOĞRU SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

- 1) Aşağıdaki seçeneklerden hangisi görgü ve nezaketi oluşturan unsurlardan biri değildir?
 - a) Zarafet
 - b) Saygı ve sevgi sahibi olmak
 - c) Hoşgörü
 - d) Kibirli olmak
 - e) Dikkatli olmak

2) “Hoşluk, güzellik, incelik, sosyal yaşamda kişilerin tutumlarının söz, yazı ve davranış olarak çevresinde yarattığı hoş bir etki.” tanımına uygun seçenek aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Nezaket
- b) Zarafet
- c) Görgü
- d) Sosyal Davranış kuralları
- e) Terbiye

3) “Bir toplum içinde var olan ve uyulması gereken saygı ve incelik davranışları, terbiye.” tanımına uygun seçenek aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Nezaket
- b) Zarafet
- c) Görgü
- d) Sosyal Davranış kuralları
- e) Terbiye

4) “Bir toplumda ya da toplulukta, davranışları denetlemeye yönelik olan kuralların bütünü, davranış bilgisi, adab-ı muaşeret.” tanımına uygun seçenek aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Sosyal davranış kuralları
- b) Terbiye
- c) Nezaket
- d) Görgü
- e) Zarafet

5) Kibar, nazik, saygılı bir erkeğin tam anlamıyla bir beyefendinin özelliklerinden biri aşağıdaki seçeneklerden hangisi olamaz?

- a) Hanımefendilere, üstlere, amirlere ve yaşlılara yer verir.
- b) Esnerken, öksürürken, hapşırırken ağzını eliyle ya da bir mendille kapatır.
- c) Yüksek sesle, küfürlü ve argo sözcükler kullanarak konuşur.

- d) İçeriye bir hanımefendi, st, amir ya da yaşılı biri girince ayağı kalkar.
- e) Eldivenle hanımefendilerin ellerinin plmeyeceğini bilir.

YANITLAR: 1)d, 2)b, 3)c, 4)a, 5)c

Yararlanılan Kaynaklar

ASLAN, Nizar, **Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş**, İstanbul, Der Yayınları, 2015 (**Ana Kaynak**)

AYTÜRK, Nihat, **Protokol Yönetimi**, Ankara, TODAİE Yayını, 2009

AYTÜRK, Nihat, **Protokol Bilgisi**, Ankara, Nobel Yayınları, 2011

DRİVER, Janine, **Düşündüğünüzden Daha Fazlasını Söylüyorsunuz**, İstanbul, Butik Yayıncılık, Çev. Pınar Savaş, 2011.

HARTLEY, Gregory ve KARINCH, Maryann, **Beden Dilinin El Kitabı**, Eskişehir, Platform Kitap, 2014.

KAYA, Canten, **Etkili İnsan Olmanın İncelikleri**, İstanbul, Kariyer Yayıncılık, 2007.

Ayrıca bakınız,

Gonca Elibol, **Pozitif Etki**, İzmir, İleri Yayıncılık, 2017

Gökhan Dumanlı, **Ve Zarafet**, İstanbul, Destek Yayınları, 2017, 6.Baskı

Harun Demirkaya, **Sosyal Davranış**, Kocaeli, Umuttepe Yayınları, 2013

Nihat Aytürk, **Davranış Sanatı**, Ankara, Nobel Yayınları, 2017, Yenilenmiş Ve Geliştirilmiş 2. Basım

Nihat Aytürk, **Sosyal Davranış**, Ankara, Nobel Yayınları, 2013, Yenilenmiş Ve Geliştirilmiş 2. Basım

Nihat Aytürk, **Davranış Bilgisi**, Ankara, Nobel Yayınları, 2007

Yasemin Tecimer, **Zarafetle Protokol Doğruları**, İstanbul, Lotus Yayın Grubu, 2016, 4.Baskı

Yaşar Yılmaz, **Görgü Ve Protokol Kuralları**, Ankara, Detay Yayıncılık, 2013, Gözden Geçirilmiş 2. Baskı