T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER ANABİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER BİLİM DALI

"KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİN İKNAYA ETKİSİ"

Yüksek Lisans Tezi

TUTKU DİNAR DİZDAR

İstanbul, 2018

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER ANABİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER BİLİM DALI

"KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİN İKNAYA ETKİSİ"

Yüksek Lisans Tezi

TUTKU DİNAR DİZDAR

Danışman: Prof. Dr. CENGİZ ANIK

İstanbul, 2018

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

TEZ ONAY BELGESİ

HALKLA İLİŞKİLER Anabilim Dalı HALKLA İLİŞKİLER Bilim Dalı TEZLİ YÜKSEK LİSANS öğrencisi TUTKU DİNAR DİZDAR'nın "KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİN İKNAYA ETKİSİ" adlı tez çalışması, Enstitümüz Yönetim Kurulunun 7.06.2018 tarih ve 2018-16/34 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi 28/06/2018

Öğretim Üyesi Adı Soyadı			**İmzası**
1.	Tez Danışmanı	Prof. Dr. CENGİZ ANIK	
2.	Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi AYŞE GÜL SONCU	
3.	Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi ECE ÜNÜR	

GENEL BİLGİLER

İsim ve Soyadı : Tutku DİNAR DİZDAR
Anabilim Dalı : Halkla İlişkiler
Programı : Halkla İlişkiler
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Cengiz ANIK

Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans – Haziran 2018
Anahtar Kelimeler : Beden dili, kişilerarası iletişim, ikna

ÖZET

"Kişilerarası İletişimde Beden Dilinin İknaya Etkisi"

İletişim, biz insanların varoluşundan beri hayatımızda olan, belki de varlığımızı devam ettiren temel unsurlardan biridir. Hiç şüphe yok ki bedensel iletişim dediğimiz sözsüz iletişim de doğduğumuz andan itibaren(hatta bazı araştırmacılara göre anne karnında dokunarak iletişim başlamaktadır) hayatımızın bir parçası olan ve kişilerle iletişim kurarken sıkça yararlandığımız iletişim kodlarıdır. Bu sözsüz iletişim kodları ile gün içerisinde bazen bilinçli olarak bazen ise refleks hareketiyle karşı tarafa pek çok mesaj göndermekteyiz. Bu mesajlar kimi zaman iletişimin tamamı olurken, kimi zaman ise sözlü iletişimi destekler nitelikte olmaktadır. Bu noktada işin içine ikna kavramı girmektedir. Bireyler, kişilerarası iletişim kurarken, gerek karşı tarafa bilgi ve mesaj aktarabilmek, gerek kendi duygu ve düşüncelerini benimsetebilmek için beden dilini ikna amaçlı kullanmaktadır.

Araştırmamda, beden dilini iş hayatında en aktif kullananlardan biri olan akademisyenler ele alınmıştır. Akademisyenlerin gün içerisinde sözsüz iletişim kodlarını sıkça kullandıkları ve bu kodların taşımış olduğu anlamları bildikleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

GENERAL KNOWLEDGE

Name and Surname **:** Tutku DİNAR DİZDAR
Field **:** Public Relations
Programme **:** Public Relations
Supervisor **:** Professor Cengiz ANIK

Degree Awarded and Date **:** Master – June 2018
Keywords **:** body language, interpersonal communication, persuasion

ABSTRACT

"The Effect of Body Language to Persuason in Interpersonal Communication"

Communication has always existed since the dawn of humanity and has maybe been one of the key factors that had made us survive. Non- verbal communication, or body language as we call it, too, is communication codes that without a doubt, have been a part of our lives and we make use of since our birth (some researchers even claim that communication begins by touch in mother's womb). By these non-verbal communication codes, we send many messages, during the day, to the opposite party, sometimes consciously and other times by reflex. These messages, sometimes, constitute the whole communication and sometimes they are such as to support the verbal communication. On this point the concept of persuasion enters the stage. While individuals communicate with others, they use body language in a persuasion-oriented way to both convey information and message, and to infuse their feelings and thoughts to the other party.

In my research, academicians, who are one of the most actively users of body language in business life, are discussed. Academicans making use of these non-verbal communication codes often in their daily lives and knowing the meaning they carry were tried to be confirmed.

ÖNSÖZ

İletişim, pek çok farklı disiplini içinde barındıran ve farklı disiplinlerle bağlantılı bir kavramdır. Çalışmaktan dolayı zevk aldığım ve yeni deneyimler edindiğim bu çalışmamda öncelikle tüm desteği için danışmanım Prof. Dr. Cengiz ANIK'a, sabırla beni dinleyen, yolumu açan, üzerimde büyük emeği olan Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Gül SONCU'ya ve değerli yönlendirmeleri ile tezimin nihai haline gelmesini sağlayan Dr. Öğr. Üyesi Ece ÜNÜR'e teşekkür ederim. Alan çalışmamda bana katkı sağlayan, benimle tecrübelerini paylaşan görüşme yaptığım tüm akademisyenlere ayrıca teşekkür etmek istemekteyim.

Ve son olarak, sıkılmadan usanmadan beni dinleyen ve destekleyen arkadaşlarım Aslı ŞAHANKAYA ADAR'a, Tutku ÇETİNKAYA'ya ve büyük destekçim sevgili eşim Sercan DİZDAR'a sonsuz teşekkür ederim.

Tutku DİNAR DİZDAR

İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ I

KISALTMALAR II

GİRİŞ 1

BÖLÜM I / ÖRGÜTSEL İLETİŞİM VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM 3

1.1. Örgütsel İletişim 3

1.2. Örgütlerde Kişilerarası İletişim 4

1.3. Kişilerarası İletişimde Unsurlar 7

1.3.1. Yüz Yüze İletişim 7

1.3.2. Roller 19

1.3.3. Süreç, Zaman 19

1.3.4. Mekan Kullanımı 20

1.3.5. Kişilerarası İletişim ve Kültür 22

1.4. Kişilerarası İletişim ve Beden Dili 24

1.4.1. Beden Dilinin Tarihsel Gelişimi 25

1.4.2. İletişimde Beden Dilinin Önemi 27

1.4.3. Beden Dilinde Dikkat Edilmesi Gereken Unsurlar 31

1.5. Kişilerarası İletişim Teorileri ve Beden Dili 48

1.5.1. Fonksiyonel Teori ve Beden Dili 48

1.5.2. Belirsizliği Azaltma Teorisi ve Beden Dili 49

1.5.3. Atıfta Bulunma Teorisi ve Beden Dili 51

1.5.4. Temel Kişilerarası İlişkiler Oryantasyonu ve Beden Dili 52

1.6. Edward T. Hall'ın Beden Diline Yaklaşımının Kişilerarası İletişimde Etkisi 53

BÖLÜM II / BEDEN DİLİ VE İKNA 59

2.1. İkna Kavramı ve Önemi 59

2.2. İknanın Tarihsel Gelişimi ve Retorik 60

2.2.1. Ethos 62

2.2.2. Pathos 63

2.2.3. Logos 63

2.3. İkna Süreci 64

2.4. İkna Kuramları ve Beden Dili 65

2.4.1. Öğrenme Kuramı 65

2.4.2. Sosyal Yargı Kuramı 67

2.4.3. Aşılama Kuramı 68

2.4.4. Temel Motivasyon Kuramları 69

2.4.5. İhtiyaç Kuramları 71

2.4.6. Zihinsel Kuramlar 74

2.5. Kişilerarası İletişimde Beden Dili ile İkna 80

III. BÖLÜM 83

KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİN İKNADA ÖNEMİ ÜZERİNE VAKIF ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK KADROSUYLA BİR ALAN ÇALIŞMASI 83

3.1. Araştırmanın Amacı 83

3.2. Araştırma Yöntemi 84

3.3. Araştırmanın Hipotezi 85

3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi 86

3.5. Araştırma Örneklemine İlişkin Veriler 86

3.6. Araştırmanın Tematik Analizi 88
3.6.1. Kategori 1: Kişilerarası İletişim 88
3.6.2. Kategori 2: Kişilerarası İletişimde Kullanılan Beden Hareketleri 95
3.6.3. Kategori 3: Beden Hareketleri ve İkna 119
3.6.4. Kategori 4: Kültür ve Beden Dili 124

SONUÇ 131

EKLER 135

EK 1 : Mülakat Soruları 135

KAYNAKÇA 138

TABLO LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1 : Görüşme Yapılan Akademisyenlerin Demografik Özellikleri ……..……..86

KISALTMALAR

a.g.e. Adı geçen eser

a.g.m. Adı geçen makale

Ed. Editör

s. Sayfa

s.s. Sayfa Sayısı

Prof. Profesör

Dr. Doktor

Çev. Çeviren

GİRİŞ

İletişim, kişinin toplumsal süreç içerisinde var olabilmesi için temel olan bir süreçtir. Bireyler, iletişim aracıyla toplumsal ilişkilerini sürdürürler. Bu sebeple de iletişimi kullanma yeteneğinden yoksun kimselerin, toplumsal yaşamda var olabilmesi güçtür[1]. Bu nedenle de bir kişiler için hayatta kalabilmenin ve yaşamı devam ettirebilmenin olmazsa olmazlarından biri iletişimdir diyebiliriz. Birinci bölümde açıklanan Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine baktığımızda, bireylerin temel ihtiyaçlarından olan barınma, yeme-içme ve giyinme gereksinimleriyle karşılaşırız. Bu ihtiyaçları dahi modern insanın günümüz şartlarında iletişim kurmadan sağlayabilmesinin pek mümkün olmadığını söyleyebiliriz. Bu iletişimde bireylerarası gönderilen sözlü mesajlar kadar, içinde sözün yer almadığı, sözsüz iletişim ögelerinin de önemi büyüktür.

Bu açıdan bakacak olursak iletişim başladığı andan itibaren gelen tüm sinyallerin bir bütün içinde değerlendirilmesi, etkili iletişimin ön koşullarından biridir. Bu sebeple sağlıklı ve kalıcı bir iletişim kurulması açısından sözlü iletişim ögeleri kadar sözsüz iletişim ögelerinin de anlamlandırılabilir olması gerekmektedir. Bir kişiyle ilk tanışmada o kişi hakkında hissedilen duygular, sözel ifadelerden çok sözsüz ifadeler ile akılda kalmaktadır. İki kişi birbirlerini fark ettikleri anda ilk olarak sözsüz mesajlar ile iletişim kurmaya başlamaktadır. Beden dili ile iletişimde yollanan sözel mesajlar desteklenecek ve sözle anlatılamayanlar aktarılacaktır. Kişinin sözel yolla ifade edemediği duyguları, karşı taraf sözsüz iletişim simgelerini çözerek çok daha kolay anlayacaktır[2]. Kişiler bazen söylediklerini vurgulamak ve anlatımını güçlendirmek, bazen refleks ya da sadece sözsüz iletişim kullanarak karşı tarafa duygu ve düşüncelerini aktarabilirler. Kimi zamansa kişinin gizlemek ya da aktarmak istemediği duyguları, karşı tarafa yollamış olduğu sözsüz iletişim kodlarıyla kendini ele verir.

Hazırlamış olduğum tezimde, kişilerarası iletişim kurarken karşı tarafa yolladığımız sözsüz iletişim kodlarının ne denli önemli olduğuna değindim. Özellikle

[1] AZİZ Aysel, İletişime Giriş, Hiperlink Yayınları, 3. Baskı, İstanbul, 2010, S. 24
[2] TAYFUN Recep, Etkili İletişim ve Beden Dili, Nobel Yayınevi, 5. Basım, Ankara, 2014, S.135-138

iletişim esnasında ‘İkna’ söz konusu ise bu bedensel kodların önemi daha fazla olacaktır. Kişileri etkileyebilmek, akıllarında bir iz bırakabilmek hatta tutum değişikliği yaratabilmek için bedenimiz aracılığıyla yolladığımız sözsüz kodlar karşımızdaki kişiyi bilinçli ya da bilinçsiz, etkileme, ikna etme görevini üstlenecektir.

Çalışmamda bu bağlamda birinci bölümde kişilerarası iletişim ve beden dili detaylı bir şekilde işlenmiştir. Kişilerarası iletişim ile bireylerin karşılıklı iletişimde beden dilini hangi şekillerde kullandıkları açıklanmaya çalışılmıştır. Detaylı olarak; mesafe ve selamlaşmalar, jest-mimikler, yüz ifadeleri, gözler ve bakışlar, baş hareketleri, el, kol ve parmaklar, bacakların kullanışı, oturma düzeni, dış görünüm ve statü sembolleri açıklanmıştır. Kullanılan beden hareketleri kişilerarası iletişim teorileri üzerine oturtulmaya çalışılmıştır. Ayrıca Edward T. Hall’un “The Silent Language” adlı kitabı, kişilerarası iletişimde sözsüz iletişim şekilleri kapsamında değerlendirilmiştir.

İkinci bölümde ise ikna kavramına yer verilmiştir. Bu bölümde ikna kavramından ve tarihsel gelişiminden bahsedilmiştir. Ayrıca Sayın Prof. Dr. Cengiz ANIK’ın “Siyasal İkna” adlı kitabında oluşturmuş olduğu İkna Kuramları bölümünden yola çıkılmıştır.

Tezimin son bölümünde ise; kişilerarası iletişimde beden dilinin iknaya etkisi üzerine bir alan çalışması yapılmıştır. Çalışmanın amacı; çalışma hayatında gerek öğrencileriyle gerekse içinde bulunduğu camia ile sürekli iletişim halinde olan, bilgi, birikim ve tecrübelerini iletişim yoluyla aktaran ve de gün içerisinde en fazla yüz yüze iletişim kuran meslek gruplarından ‘Akademisyenler’ seçilmiştir. Bu nokta da akademisyenlerin sözlü iletişim kodları yanı sıra sözsüz iletişim kodlarını da aktif olarak kullandıklarını ve bu kodların anlamlarını bildikleri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bu alan çalışması İstanbul’da bulunan Vakıf Üniversiteleri Akademik personelleri ile gerçekleştirilmiştir. Vakıf Üniversiteleri 2017 YÖK İstatistiklerine göre belirlenmiştir. En fazla akademik personel çalıştıran sıralamasında ilk onda yer alan dört üniversite seçilip, toplamda 20 akademisyen ile görüşülmüştür.

BÖLÜM I / ÖRGÜTSEL İLETİŞİM VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

1.1. Örgütsel İletişim

Örgüt; ortak bir amaç etrafında bir araya gelmiş, kurum veya kişilerin oluşturduğu topluluk, birlik, teşkilat[3]. Örgütler, belli bir toplumda yaşayan kişilerin bir araya gelerek bir iş, bir ürün, hizmet ya da düşünce ürettikleri ve ortak gayeleri olan kurumlardır.

Örgütsel iletişim, kurum içinde kurum üyelerince bilgi, mesaj, anlam paylaşım süreci olarak nitelendirilebilirken, kurum dışın da ise dış çevre ile kurulan iletişimdir diyebiliriz[4]. Yukarıdaki tanımlardan yola çıkacak olursak, örgütsel iletişim; bir kurumu oluşturan birim ya da başka örgütlerin arasındaki iletişimdir.

Örgütsel iletişimde üç tip iletişim şeklinden bahsetmek mümkündür. Bunlar; yukarıdan aşağıya / aşağıdan yukarıya iletişim, çapraz iletişim ve yatay iletişimdir. Yukarıdan aşağıya iletişim; bir müdürün, şefin ya da yöneticinin çalışanlarıyla kurmuş oldukları iletişimdir. Bu iletişim genellikle emirler, yapılacak işlerin belirlenmesi ve kontrol edilmesi şeklinde gerçekleşir. Aşağıdan yukarıya iletişim; çalışan bir bireyin bir üst kademedeki bireyle kurmuş olduğu iletişimdir. Bu noktada iletişim şekli biraz daha resmi ve verilen talimatları yerine getirme şeklinde gerçekleşmektedir. Çapraz iletişim, farklı birim ve farklı pozisyonda olan bireylerin aralarında kurmuş oldukları iletişim şeklidir. Ve son olarak da yatay iletişim, aynı veya benzer pozisyondaki bireyler arasında gerçekleşen iletişimdir.

Ayrıca örgütlerde iletişimi iki farklı şekilde de gruplayabiliriz. Bunlar formal ve informaldir. Formal iletişim, resmi ilişkilerin yürümesi için kullanılan iletişim iken, informal iletişim, iş arkadaşları tarafından kurulan, sosyal veya kişisel bilgilerin aktarımı için gerçekleşen iletişimdir.

---

[3]Türk Dil Kurumu, Sözlük, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a54ec0326e9c3.74354795 , erişim: 09.01.2018

[4] GÜLNAR Birol, Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu, Litaretürk Yayınları, İstanbul, 2007, S.43

Uygun iletişim şeklinin belirlenmesi, kişilerarası iletişimde ne kadar önemliyse örgütsel iletişimde de o derece önemli bir olgudur. Örneğin, çalışanlar kendilerinden ne beklendiklerini bilmedikleri zaman, tam anlamıyla bir performans gösteremeyecek ve işler sağlıklı devam etmeyecektir[5]. Örgütlerdeki iletişim yalnızca örgüt içi çalışanların uyumu ve ortak görüş sağlama çabası değildir. Aynı zamanda çevreden aldıkları bilgilerle çevrelerine uyum sağlama çabasıdır da. Örgüt içi uyum, ortak görüş sağlama ve örgüt dışı koordinasyonu sağlama, adaptasyon ve bilgi giriş çıkışı örgütsel iletişim sayesinden gerçekleşmektedir[6].

1.2. Örgütlerde Kişilerarası İletişim

Kişilerarası iletişim, birbirleri ile doğrudan etkileşim içinde bulunan az sayıda bireyin içinde bulunduğu iletişim biçimidir. Diğer iletişim türlerinden farklı olarak kişilerarası iletişim, bireyden bireye etkiletişim içinde olma halidir. Kişilerarası iletişim, açık şekilde belirli tarafları olan ve kişilerin kimlerle iletişime geçtiğinin farkında olduğu ve bu yönde karar verebildiği iletişim biçimidir[7].

Kişilerarası iletişim, karşılıklı iletişimde bulunan kişilerin; bilgi, duygu ve düşünce üretirken bunları bir birlerine aktarma ve yorumlama sürecidir. Başka bir tanıma göre ise kişilerarası iletişim; iki veya daha fazla kişi arasında, birbirleri ile güven ilişkisi oluşturan ve duygu, düşünce ya da bilgi paylaşımı yapan çift yönlü etkileşim sürecidir[8].

Kişilerarası iletişim, toplumsal yaşamdaki kişiler arasında, yazılı, sözlü, sözsüz her türlü duygu, düşünce aktarımıdır. Bireylerin içinde bulundukları toplumdaki sosyo-ekonomik konumları, kişilik özellikleri, birbirlerine yakınlık dereceleri, toplumun değer yargıları iletişimin niteliğini belirler[9].

---

[5] GEÇİKLİ Fatma, *Örgütsel İletişim Yöneticiler Açısından Değerlendirilmesi ve Örgütsel İletişim Yönetimi,* İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, Sayı 20, 2012, ss. 107-116, S. 108

[6] KARAÇOR Süleyman, ŞAHİN Ali, *Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma,* Selçuk Üniversitesi Sosyal Ekonomik Araştırma Dergisi, Sayı: 8, 2004, ss.96-117, S. 100

[7] KAYPAKOĞLU Serdar, Kişilerarası İletişim "Cinsiyet Farklılıklar, Güç Ve Çatışma", Derin Yayınevi, İstanbul, 2008, S.6

[8] GÜRÜZ Demet, TEMEL EĞİNLİ Ayşen, Kişilerarası İletişim, Nobel Yayınları, 1. Baskı, Ankara, 2008, S.50

[9] BIÇAKÇI İlker, İletişim ve Halkla İlişkiler, MediaCat Kitapları, 7. Basım, İstanbul, 2008, S. 71

Kişilerarası iletişim en yalın hali ile Katz(1964)'e göre; etkileşimin bir başka adıdır. İki veya daha fazla kişinin, karşılıklı olarak veri alışverişinde bulunduğu ilişki türüdür. Bu karşılıklı bilgi alışverişi ile başlayan ilişki gelişir, büyür ve kişilerarası iletişim diye adlandırılır. Tubbs ve Moss bir iletişimin "Kişilerarası İletişim" sayılabilmesi için üç ölçütü karşılaması gerektiğini savunmuştur. Birincisi kişilerarası iletişime katılanlar belli bir yakınlıkta ve yüz yüze olmalılardır. Kişilerarası iletişimde, iletişim çift yönlü, karşılıklı mesaj alışverişi yapılarak gerçekleşmelidir. İkincisi ise; iletilen mesajlar sözlü ya da sözsüz nitelikte olmalıdır[10].

İletişimi kişiler arası olarak değerlendirebilmek için ilk şart birden fazla bireyin olmasıdır. İkinci şart ise bu kişilerin arasında bir iletişim alışverişi olmasıdır. Kişiler arası iletişimde sadece alış veya sadece verişin söz konusu olduğu durumlarda iletişim tek yönlü olacak ve bir süre sonra sonlanacaktır[11]. Bireyler birbirlerini doğrudan etkilemektedir ve iletişim esnasında ortaya konmuş iletiye uyum sağlanır. Kısacası her birey diğerinin davranışına uymayı dener[12].

Kişilerarası iletişimin başarılı olabilmesi için gönderilen mesajların alıcı tarafından aktif bir biçimde dinlenmesi, doğru algılanması ve yorumlanması gerekmektedir. İnsanlar kişilerarası iletişimde kelimelerin, duygu ve düşüncelerin, jestlerin önem ve etkisini vurgular. Ancak oldukça edebi konuşan biri bile yukarıdaki durum oluşmadığı takdirde kişilerarası iletişimde başarılı olamaz[13].

Kişilerarası iletişimin en önemli unsurlarından biri de konuşmadır. Doğru sözcükleri, doğru enerji ile aktaran bir kişi, kendisini dinletecektir. Bunun yanı sıra etkili bir konuşma için doğru soluk alıp vermenin önemi büyüktür. Kesintisiz bir iletişim için kişinin duraklayacağı, nefes alıp vereceği zamanları iyi ayarlaması gerekmektedir. Öte taraftan kişilerin karşısındaki kişiye ve ortama uygun sözcükleri seçmesi gerekmektedir. Uluslararası toplantılarda yapılan çeviri hatalarının, ilişkilerin gerilmesine ve bir anda

[10] GÜRÜZ Demet, TEMEL EĞİNLİ Ayşen, a.g.e., S.51
[11] IŞIK Metin, BİBER Levent, İletişim, İletişim Süreci ve İletişim Çeşitleri, IŞIK Metin(Ed.), Genel ve Teknik İletişim içinde (10-41), Konya, Eğitim Akademi Yayınları, 2. Basım, 2010, S. 11
[12] LAZAR Judith, İletişim Bilimi, Cengiz ANIK(çev.), Vadi Yayınları, 1. Basım, İstanbul, 2001, S.53
[13] TUTAR Hasan, Örgütsel İletişim, Seçkin Yayıncılık, 1. Basım, Ankara, 2003, S. 77

ülkelerin çatışma eşiğine gelmesine sebep olması, sözcüklerin gücünü kanıtlar niteliktedir[14]. Kişilerarası iletişimde en çok kullanılan iletişimin şekli konuşmadır ancak sadece konuşmadan bahsetmek yanlış olacaktır. Bedensel ifadeler, jest ve mimikler, sessizlik gibi diğer araçlarında büyük önemi bulunmaktadır. Kişiler, fiziksel olarak hazır olduklarında, karşılıklı olarak birbirleri üzerindeki nüfuzun etkisini kapsar.[15]

İletişim kurmak sadece konuşma yolu ile de gerçekleşmez. Bazen sözlü bazen ise sadece sözsüz kodlarla kişiler iletişim kurabilir. Bazen anlatmak istediklerimizi kelimelere dökemeyiz. Sözcüklerle ifade edemediğimiz duygularımıza, hislerimize bedenimiz adeta tercüman olur. Karşımızdaki kişi de beden dilimizi takip ederek sözcüklere dökemediğimiz duygularımızı anlar[16].

Kişilerarası iletişim başlı başına bir sanattır. Kişinin sosyal çevresi ile doğru iletişim kuruyor olması onun yeteneğini göstermektedir. Bireyler gerek aile ve arkadaşlık ilişkileri olsun, gerekse iş ve okul hayatlarında kişilerarası iletişimi gerçekleştirmek zorundadır. Çünkü insan sosyal bir canlıdır. Hayatı boyunca daima iletişim kurmak zorunda olmuş ve olacaktır. İşte tamda bu noktada gerçekleştirilemeyen iletişim ile kişilerarası ilişki bağları zayıflamakta hatta kopmaktadır. Zira ülkemizde son on yılda ki boşanma oranlarını göz önünde bulundurursak bireylerin bu konuda ne denli iletişim problemleri yaşadığını görürüz. İşte bu da kişilerarası iletişimini doğru yönetememe sonuçları olarak karşımıza çıkan bir örnektir.

Bireyler sadece aileleriyle, çocuklarıyla, arkadaşlarıyla değil, hiç tanımadığı insanlarla da iletişim kurmak zorunda kalmaktadır. İşte bu noktada yine kişilerarası iletişim becerileri devreye girmektedir. Şöyle düşünelim; bir iş mülakatındaki iki kişiden her ikisi de iyi okullarda eğitim görmüş, farklı dil bilen, yeni mezun bireylerdir. Bu bireylerden hangisinin ön plana çıkacağına kişinin iletişim becerileri yön verir.

[14] BIÇAKÇI İlker, a.g.e., S. 72
[15] LAZAR Judith, a.g.e., S.52-53
[16] IŞIK Metin, BİBER Levent, İletişim, İletişim Süreci ve İletişim Çeşitleri, IŞIK Metin(Ed.), Genel ve Teknik İletişim içinde (10-41), Konya, Eğitim Akademi Yayınları, 2. Basım, 2010, S. 10

Kişilerarası iletişim unsurlarını daha başarılı yöneten birey mülakatta bir sıfır önde olacaktır.

1.3. Kişilerarası İletişimde Unsurlar

Kişilerarası iletişimde unsurlar başlığı altında; yüz yüze iletişim, roller, süreç ve zaman, mekan kullanımı ve de kişilerarası iletişimde kültür kavramına değinilecektir. Kişilerarası iletişimde yüz yüze iletişimin alt unsurlarına bakacak olursak karşımıza; sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve dinleme çıkmaktadır. Bu noktada saymış olduğum bu kavramlara başlıklar da değinilecektir.

1.3.1. Yüz Yüze İletişim

Aynı mekanı paylaşan bireylerin kurdukları sözel iletişim biçimidir. Toplantı veya seminerlerde olduğu gibi planlı bir görüşme olabildiği gibi aile, iş yeri gibi ortamlardaki rutin iletişim de olabilir. Bazen ise planlı ya da rutinin dışında rastlantısal olarak karşımıza çıkmaktadır. Mağazadaki görevliden yardım istediğimiz de olduğu gibi[17]. Bireylerin yüz yüze geldikleri, aralarında herhangi bir iletişim aracının olmadığı iletişim türüdür. Bireyler aralarında telefon, televizyon, radyo, telsiz, bilgisayar, gazete gibi iletişim araçları olmadan iletişim kurarlar. Bu iletişim iki türlü gerçekleşir. Birincisi sözel yolladır. Sözel iletişim ya da sesli iletişimde bireyler konuşarak, kelimelerin gücünden yararlanarak yani dille iletişim kurmaktadırlar. İkincisi sessiz iletişim ya da sözsüz iletişim de ise bireyler dil haricinde, beden hareketleri ile iletişime devam ederler.

Bireyler aynı ortam ya da uzamda birbirlerine ileti yolluyor ve bu bir döngü olarak devam ediyorsa, kişilerarası iletişim bağlamında yüz yüze iletişim gerçekleşiyor demektir. En önemlisi ise yüz yüze iletişim de geribildirim, kaçınılmaz şekilde ortaya çıkar[18]. Kişi hiç kelime dahi etmese karşı tarafa mesaj iletir.

[17] BIÇAKÇI İlker, a.g.e., S. 29-30

[18] ÇAMLIDERE Mete, İletişime Giriş, Dem Yayınları, 2. Baskı, İstanbul, 2015, S. 88-89

Yüz yüze gelen iki kişi arasında ki ilk etkileşim devam edecek olan iletişimin ilk izlenimleridir. Kişiler birbirleri hakkında daha önceden bilgi sahibi olmasa da ilk görüşmenin etkisi ile bir izlenim oluşacaktır. Yapılan araştırmalara göre ilk görüşmedeki kısacık süre içerisinde kişilerin birbirleri hakkında kanaat sahibi olmalarının en temel nedeni; bilinçli ya da bilinçsiz olarak yapmış oldukları davranışlardır. İnsanlar ilk tanıştıkları kişilerin tutum ve davranışlarına daha çok dikkat eder ve onlara karşı daha dikkatli davranır. Bu sebeple de çok daha unutulmazdır[19].

1.3.1.1. Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, ikili iletişimin devam ettiği ancak taraflardan en az birinin bu iletişimi sessizlik ile sürdürdüğü durumdur. Kelimeler kullanılmadan, sözcükler ağızdan çıkmadan gerçekleşen ve bazen sözel iletişimden çok daha etkili olan iletişimdir. Sessizlik ya da susma ile adlandırılan bu iletişimde karşı tarafa aynı anda birden çok mesaj iletilir. Bazen karşı tarafa haksız olduğu, bazen ise haklı olduğu, bazen kırgınlık ve kızgınlıklar, bazen ise zaferin kazanıldığı mesajları sözel olarak ifade edildiğinde karşı tarafta bıraktığı izlenimden çok daha fazlasını bırakarak verilir. Aslında bu bir sessiz konuşmadır. Beden dili ile birleştirildiğinde büyük bir uyum sağlanır. Kişi sessizliğini beden dilini kullanarak sürdürür ve aslında iletişim aktif bir şekilde devam eder.

Kişilerarası iletişim kurarken sessizlik ya da susma ile ifade edilen sessiz iletişim, istenilen ve gerekli olduğu durumlar dışında insana çoğu kez acı ve sıkıntı veren bir olgudur. İletişim esnasında çok uzun süreli susmak ya da diğerlerinin uzun süre sessiz kalması dayanılmaz gerilimlere sebep olabilir. Psikologlar, eşlerin uzun süren suskunluğunun kavgadan daha kötü olduğunu söylemektedir. Bazı durumlarda karşı tarafın ne söyleyeceğini bilmemekte rahatsızlık yaratır ve bu durumda insanlar kendilerini bir şeyler bulup söylemek zorunda hisseder[20]. Sözsüz iletişimde en önemli unsurlardan bir tanesi devamlılıktır. Sözlü iletişimde kişi bir şeyler söyler ve sonra durur. O anda sözlü iletişimi bitmiş olsa da sözsüz olarak iletişim devam eder. Sözsüz iletişimde

[19] TAYFUN Recep, Etkili İletişim ve Beden Dili, Nobel Yayınevi, 5. Basım, Ankara, 2014, S.24-25

[20] KARAYEL Emel, Kurum Kültürünün Oluşmasında Kişilerarası İletişimin Rolü, TC Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Taner KARAHASANOĞLU, İstanbul, 1996, S. 28

mesajlar süreklidir ve kişi beden dili ile mesaj iletmeye devam eder[21]. Bunlarla birlikte materyal kullanımı, zaman ve mekan kullanımı da sözsüz iletişim için önemli unsurlardandır. Beden dili olarak da adlandırabileceğimiz sözsüz iletişimin tarihi insanlık ile birlikte başlamıştır[22].

Kelimelerin kullanılmadan aktarıldığı her türlü bilgi ya da duygu sözsüz iletişimdir. Kelimeler yalnızca duyma duygusunu uyandırmaktadır. Ancak sözsüz iletişimde; görme, koklama, tat alma, hissetme duyuları da kullanılır. Birden fazla duyuya hitap eden sözsüz iletişim daha çok duygusal tepkilere, sözlü iletişim ise sadece duyma duyusunu kullandığı için ussal tepkilere neden olur[23].

Sözsüz iletişim, dar anlamda baş, yüz, el-kol, bacak, ayak hareketleridir. Geniş anlamda ise; vücudun duruşu, kişinin giydikleri ve de seçtiği renklere varana kadar devam eden kapsamlı bir süreçtir[24]. Sessiz iletişim, kişiler birbirlerini fark ettikleri anda başlar. Kişiler sözlü iletişimde hiç bulunmasalar dahi, göz göze gelmeleri, başlarını hafifçe öne doğru eğip birbirlerini selamlamaları ya da birbirlerini fark ettikleri anda kafalarını diğer yöne çevirmeleri bile sözsüz iletişimin birer parçasıdır. Bazen bir gülümseme, bazen ise el sallama ile iletişim devam ettirilir. Aslında mesaj çok açıktır. İki birey birbirlerini selamlıyorsa birbirlerini hatırladıklarını gösterir. Bazen ise hiç tanımadığımız birine sadece bize yol verdiği için başımızı hafifçe öne eğer ve selam veririz. Bu ise teşekkür ettiğini belirtmektir. Karşıdan gelen birini fark ettiğimiz anca yolumuzu değiştirmemiz ya da başımızı çevirip görmezden gelmemiz, aslında o anda onunla iletişim kurmak istemediğimizi beden dilimiz ile ifade etme şeklimizdir.

Kişilerin vücut dilleri bir anlamda, kelimeler ile anlatmak istediklerini destekler niteliktedir. Ancak vücut dilinin yanlış anlaşılması durumunda bir iletişim engeli ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple vücut dilinin önemi iletişimde büyüktür. Sözsüz iletişim kültürler arasında farklılık göstermektedir. Bu sebepten dolayı da vücut dilini

[21] ULUYAĞCI Canan, KARADAŞ Nergis, Sözlü ve Sözsüz İletişim, TC Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 2882, 5. Ünite, 1. Basım, Eskişehir, 2013, S.84
[22] TUTAR Hasan, a.g.e., 2003, S70
[23] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.93
[24] AZİZ Aysel, a.g.e., 2010, S. 46

yorumlarken kişinin içinde bulunmuş olduğu kültürel değerlere göre anlamlandırılması gerekmektedir[25].

Sözsüz iletişimin iletişim anındaki diğer işlevleri ise aşağıdaki gibidir;
-Kimliği Fark Etme: giyilen kıyafetler, kullanılan aksesuarlar, yenilen yemekler, içilen içecekler ve daha fazlası kişilerin kimlikleri hakkında bilgiler verir. Örneğin herhangi bir yerde yaşadığımız sıkıntı sonucunda şikayetimizi en yakınımızda olan sivil kıyafetli bir bireye anlatmak yerine üniformalı olan polis ya da güvenlik görevlisine anlatmayı tercih ederiz.
-Duygu Durumunu Anlama: Sözsüz iletişimde bedenin hareketleri, kişinin ses tonu ve mimikleri içinde bulunduğu durumdan duyduğu, heyecan, öfke, korku, neşe, şaşkınlık gibi duygularını yansıtır. Bu durum da hem kişinin hem de iletişime geçtiği kişilerin duyguları üzerinde etki yaratır. Gözleri şiş ve yaşlı olan birinin ağlamış olduğunu anlarız ve dolayısıyla o kişiye duygu durumunu göz önünde bulundurarak yaklaşırız.
-Güç ve Statü Göstergesi: bedenin duruşu, jest ve mimikler, kişinin kıyafetleri ve kullandığı aksesuarları, el-kol hareketleri, oturma tarzı gibi birçok gösterge bireyin sahip olduğu gücü ve statüyü anlatabilir. Bu durum kişilerarası iletişimde karşı tarafında davranışlarını ona göre yönlendirmesinde etkilidir. Örneğin, kişiler üzerinde polis üniforması olan bireyin söylediğine uyma eğilimindedirler.
-Düzenleme/Yön Verme: bireylerin karşılıklı konuşma sırasında onaylama yada reddetme, durdurma veya devam ettirme manalarına gelen baş, el ve göz hareketleri ile iletişime yön vermeleriyle gerçekleşir.
-Tarif Etme: Genellikle sözlü iletişimi destekleme adına anlatılan bir olayda olayı tarif etme ya da büyüklüğünü, küçüklüğünü gösterme adına yapılan el kol hareketleridir.
-Karşıtlık/Yadsıma: Sözlü iletişim kurarken kasıtlı olarak yapılan, zıt davranışları içerir. Örneğin çocuğuna kızdığını gülen bir ifade ile söyleyen bir annenin sözsüz iletişimi sözel olanın dikkate alınmamasına neden olur.
-Dikkat Çekme: Bireylerin beden hareketleri, duruş ve bakışları dikkat çekme ve etki sağlamaya yardımcı olmaktadır. Örneğin; dersi dinlemeyen öğrenci için öğretmenin gözlerini dikip kızgın bakması, dikkat çekmesini sağlar.

[25] TUTAR Hasan, a.g.e., 2003, S.73

-Uyarma: Sözsüz iletişim, iletişim sırasında karşımızdaki kişiye ilişkin bilgiler edinmemizi sağlar. Örneğin bir bireyin esnemesi, gözlerini ovuşturması veya kalemle oynaması onun sıkılmış olduğunu ya da uykusunun geldiğini gösterir. Bu durumu fark eden bireyler, daha ilginç bir konunun açılmasına ve bu sayede iletişim kopukluğunun ortadan kalkmasına yardımcı olunabilir.
-Seremoni ve Ritüellerin Yerine Getirilmesi: selamlaşma, tokalaşma gibi ritüellerin yerine getirilmesinde bu işlev kullanılır. Bayramlarda büyüklerin ellerinin öpülmesi buna bir örnektir. Kültürel değerlerin önemsendiğinin ve nesilden nesle aktarıldığının göstergesidir. Aynı zamanda bir büyüğün elini öpmek, ona saygı gösterildiği ve o kişinin sözünün geçtiği mesajları taşımaktadır.
-Kültürel Olma: Sözsüz iletişimdeki kodlar içinde bulunduğu kültürün parçalarını taşımaktadır. Örneğin, bir Türk, Avrupa'da gördüğü bir kişinin selamlaşmasından onun Türk olduğunu anlayabilir[26].

Sözsüz iletişim, iletişim esnasında kaynak ile alıcı arasında yaşanabilecek yanlış anlama ya da algılayamama durumlarını da en aza indirmektedir. Örneğin; kızgın olduğunu bir kişinin söylediklerinde çok beden hareketlerinden, ses tonundan anlayabilir ve ona bu şekilde yaklaşabiliriz. Ya da karşımızdaki kişiyi anlamadığımızı onun konuşmasını kesmeden, el-kol hareketlerimizle, yüz ifadelerimizle ya da başımızı iki yana sallayıp anlatabiliriz. O kişi de bu durumu fark edip konuşmasını buna göre değiştirebilir.

Sözel olamayan iletişim önemlidir ancak iletişimin içindeki yerine dair yapılan araştırmalarda kesin bilgilere rastlanmamaktadır. Örneğin bazı araştırmalara göre sözel olmayan unsurların aktarılan mesajın etkisi içindeki payı %93'e kadar ulaşır. Ancak bazı araştırmaların sonuçları bize bu önemin %70'lerde olduğunu göstermektedir. Bu oran sözel olmayan iletişimin sözel iletişime göre gücünü bize gösterir. Bunun dışında sıralama yapacak olursak sözel olmayan iletişimin önemi aşağıdaki gibidir[27];

[26] ULUYAĞCI Canan, KARADAŞ Nergis, a.g.e., S.85-86
[27] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.95

-Duygular ve heyecan: sözel olmayan yani sözsüz iletişimle kişilerarası iletişim kurarken duygularımızı yansıtmamakta zorlanırız. İletişim anında hissettiklerimiz beden dilimize, bakışlarımıza, ses tonumuza yansır ve bu da duygularımızı ele verir. Ani bir heyecanla yaptığımız hareketleri karşı taraf algılar ve iletişimi bu yönde idare edebilir. Ancak duygu ve heyecanları karşı tarafa hissettirmemek büyük bir profesyonellik gerektirir.

-Aldatma veya karşıt anlam yaratma: sözel olmayan iletişimde kelimeler veya cümleler farklı şeyler söylese de beden hareketleri ile tam tersi şeyler ifade edilebilir. Bu bazen bilinçli olarak yapılır, bazen ise bilinçsizdir. Kişinin dili istemediğini söylerken beden hareketleri istekli olduğu mesajını verebilir[28].

-İletişimi güçlendirme: sözel olmayan unsurlar, sözel iletişim anında aynı zamanda iletişimi güçlendirme/kuvvetlendirme işlevi görür birine çok kızgın olduğumuzu söylediğimizde yalnızca bunu dile getirmiş oluruz. Ancak bunu yaparken beden dilimiz ile de desteklediğimiz zaman bir daha bu şekilde davranmaması gerektiğini anlatabiliriz. Beden dilimiz ile sözsüz iletişimimizi güçlendiririz.

Sözsüz iletişim, ister bilinçli isterse bilinçsiz olarak kuruluyor olsun iletişimin devamlılığı ve karşı tarafa aktarılan duygular bağlamında değerlendirildiğinde büyük bir öneme sahiptir. Örneğin bankada bir işlem devam ederken karşı tarafa yapılacak olan en ufak bir gülümseme bile ortamın havasını yumuşatmaya yetecektir[29]. Bu bağlamda kişiler arası iletişimde sözsüz kodlar, karşımızdaki kişinin neler hissettiğini anlamak ve en doğru şekilde ona neler hissettiğimizi anlatmak için en önemli unsurlardandır. Sözsüz kodlar iletişim esnasında karşı tarafa en doğru mesajları gönderecektir.

[28] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.96
[29] TAYFUN Recep, a.g.e., S.137

1.3.1.2. Sözlü İletişim

Kişiler üretilen dil yardımı ile sesli bir şekilde birbirleriyle duygu, düşünce, istek paylaşımında bulunurlar. Sesli bir şekilde gerçekleşen bu iletişime sözlü iletişim denir. Bu esnada bireylerin birbirlerine göndermiş oldukları kelimelerin yanı sıra bu kelimeleri aktarırken ki ses tonları, ses hızları, şiddeti ya da vurgular gibi birçok sözel kodun önemi vardır. Bazen öyle bir an gelir ki bireyin ne söylediğinden çok nasıl söylediği önem kazanır[30]. Bu sebeple sözel kodlar bir bütün içinde değerlendirilmelidir. Bazen kişinin sadece ne söylediğine bakarak yanılgıya düşülebilir. Ya da tam tersi durumlarda gerçekleşebilir. Örneğin kişi başka bir olaya sinirliyken, kızgın ve yüksek bir ses tonu kullanır ancak kelimelerini özenle seçerek karşıdaki kişiyi kırmamaya çalışabilir.

Bir başka ifadeye göre konuşma dili olarak ifade edilen sözlü iletişim, yüz yüze görüşmeler, toplantılar, sözlü brifler, halkla hitaplar, sözlü sunumlar, telefonla yapılan konuşmalar gibi birçok şekilde gerçekleşmektedir[31]. Karşılıklı bireylerarasında söze dayalı devam eden ve bireylerin birbirlerine mesajlarını sözel yollar ile aktardıkları iletişimdir. Kısaca bir tanım yapmak gerekirse; kaynak ve alıcı arasında söze dayalı gerçekleştirilen iletişime sözlü iletişim denir.

Kişilerarası iletişimde sözel dil kullanılırken iki farklı bireye aynı ifadeler kullanılsa dahi birinin anladığı, diğeriyle aynı olmayabilir. Bunun önemli noktaları ise şunlardır;

-Duygular ile iletilen mesajlar kişiden kişiye değişebilir. Yani mesajın iletilmesinde seçilen kelimeler aynı olsa bile alıcıların bunları nasıl algıladığı çok önemlidir.

-Alınan mesajdaki anlamlar kişinin anlam yeteneği ile alakalıdır. Kişilerin geçmiş deneyimleri, bu konuyu nereye koydukları, ilk akıllarına gelen şeyler ve benzeri durumlar farklı olduğu için 'anlam' da farklı olacaktır[32].

[30]IŞIK Metin, BİBER Levent, İletişim, İletişim Süreci ve İletişim Çeşitleri, IŞIK Metin(Ed.), a.g.e. içinde (10-41), S. 34

[31] TUTAR Hasan, a.g.e. 2003, S.67

[32] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.78

Sözel iletişimin var olabilmesi için, konuşmanın yani sesin var olabilmesi ve işitilmesi zorunludur[33]. Dille kurulan bu iletişimde bireyler kendilerini alıcıya kelimeler ile ifade etmeye, mesajlarını bu yol ile göndermeye çalışmaktadır. Sözlü iletişimde en önemli unsurlar biri seçilen kelimeler, diğeri ise bu kelimeler ağızdan çıkarken kullanılan ses tonudur. Kişi anlatmak istediklerini pek çok farklı kelime ve cümle kurarak karşı tarafa aktarabilir. Ancak bunu yaparken seçmiş olduğu kelimeler, kelimelerin anlamları dışında birçok şey ifade etmektedir.

Sözlü iletişimdeki aksaklıkları bir de kişilerin kodlanan mesajları açabilme yetenekleri de eklenir. Örneğin birbirlerinin dillerini çok iyi bilmeyen iki kişinin sözlü iletişimleri bir süre sonra kopma noktasına gelecektir. Sözlü iletişim dil ile gerçekleşir ve bireyler arasındaki sözel olan konuşmalar bitince yerini sözsüz iletişim alır.

Birincil iletişim biçimi sözlü iletişimdir. Sözlü iletişim " dil ve dil ötesi" olarak iki bölüme ayrılmaktadır. Karşılıklı konuşmaları, telefon görüşmelerini, toplantı ve konferanslardaki konuşmalar gibi süreçleri dil ile iletişim olarak kabul etmekteyiz. Dil ötesi iletişim ise bu iletişimde kullanılan sesin niteliği ile ilgilidir. Sesin tonu, hızı, şiddeti, vurgulanan kelimeler, duraklamalar, daha yüksek sesle söylenenler gibi özellikleri dil ötesi iletişim olarak tanımlamak mümkündür dil ile iletişimde kişilerin ne söylediği, dil ötesi iletişimde ise nasıl söylediği önem taşımaktadır. Yapılan araştırmalar şunu göstermektedir ki; kişilerin ne söylediklerinden çok nasıl söyledikleri önemlidir. Bir başka değişle, mesajlar iletilirken içeriğinde ne olduğundan ziyade mesajların nasıl iletildiği daha büyük önem taşımaktadır. Ses, insanın tutumunu, duygularını, iç dünyasını yansıtmaktadır[34]. Kişilerarası iletişim kurarken dil ötesi iletişimin önemi büyüktür. Bireyler karşı tarafın söylediklerinden çok, nasıl söylediklerini yorumlayarak iletişimi devam ettirir. Sinirli ve yüksek sesli bir şekilde olayları anlatan birine daha sakin ve alttan alan bir tavırla yaklaşmamız gibi.

[33] ÇAMLIDERE Mete, İletişime Giriş, Dem Yayınları, 2. Baskı, İstanbul, 2015, S. 51
[34] TUTAR Hasan, a.g.e. 2003, S.67

Sözlü iletişim, kişilerarası iletişimde alıcı tarafından bir anlam yaratmak ve onu pekiştirmek için kullanılırken, sözsüz iletişim, göndericinin bir mesaj gönderdiği zaman onu tüm algılarıyla, hisleriyle, duygularıyla anlamlandırmak için kullanılır. Bu sebeple sözsüz iletişim çoğu kez alıcı üzerinde sözlü iletişime göre daha büyük bir etkiye ulaşır[35].

Sözlü iletişimde karşımızdaki kişiyle konuşurken niyet edilmiş dil davranışı ve niyet edilmemiş dil davranışı olarak iki şekilde mesaj iletiriz. Niyet edilmiş dil davranışı; isteyerek, farkında olarak yaptığımız konuşmalardır. Niyet edilmemiş dil davranışı ise; konuşma esnasında dilimizin sürçmesi, kekelememiz gibi durumlardır. Bazen de konuşurken sesimiz titrer. Yine bu da niyet edilmemiş dil davranışının içine girmektedir[36].

1.3.1.3. Dinleme

Günlük hayatımızda biz insanlar iletişim kurarken dinleme sürecinden çok, düşündüklerimizi sürekli başkalarına aktarmayı tercih etmekteyiz. Hâlbuki kişilerarası iletişimin en önemli unsurlarından biri ‘dinleme’dir. Bireyler başarılı bir iletişimin sürecini ancak dinleme yaparak devam ettirebilirler. Kişiler ancak dinleme yolu ile iletişime devam edebilirler. Dinleme becerisi sayesinde bireyler kişilerarası iletişim sürecinde başarılı olacaklardır. Sadece mesaj göndererek gerçekleşen iletişim tek yönlü ve uzun vadede başarısız olacaktır. Ancak biz insanların en zorlandıkları nokta da burasıdır. Çünkü kişi, sürekli mesajı gönderen, kendini anlatan taraf olma isteği içindedir. Karşımızdaki kişiyi dinlediğimizi zannettiğimiz zaman içerisinde bile içimizden sürekli “ama, çünkü” ile başlayan cümleler geçirerek kendimizi ifade etmeye çalışırız. Yani amaç yine kendi mesajını karşı tarafa anlatabilmektir.

Bazı insanalar sadece işlerine gelen şeyleri dinlerler. Diğer şeyleri çoğu zaman dinliyormuş gibi görünseler de ilgilenip dinlemezler. İlgilerini çeken konu; para, cinsiyet, meslek veya bir kişi olabilir ve bu tür dinlemeye ‘seçerek dinleme’ denir. Bazı kişiler ise ne söylerseniz söyleyin olayı duygusal yöne çekerler. Konunun içinde üzülecek ya da tam

[35] TUTAR Hasan, a.g.e. 2003, S.72
[36] DÖKMEN Üstün, İletişim Çalışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, 35. Baskı, İstanbul, 2006, S. 27-28

tersi gülecek bir şey bulurlar. Bir başka dinleme ise savunucu dilemedir. Bu tür kişiler karşısındaki kişi ona ne söylerse söylesin kendisine yapılmış bir saldırı olarak görür ve savunmaya geçer[37]. Ancak en tehlikeli dinleme şekli 'faydacı dinleme'dir. Kişi, karşısındakinin söylediklerinden sadece kendisine çıkar sağlayacak olanları duyar. Onun dışında kişinin söyledikleri önemsizdir. Hatta kendine çıkar sağlayamayacağını anladıysa dinleme sürecini sonlandırır.

Dinleme süreci pasif ve aktif olmak üzere temelde iki şekilde gerçekleşir. Pasif dinlemede dinleyici iletişime katılmaz. Aktif dinleme ise dinleyicinin de iletişime katılmasıyla devam eder. Gerek beden hareketleri gerekse geri bildirimleri ile dinleyici iletişimin etkinliğini arttırır[38].

Dinleyici, geçmiş ya da geleceğe ait konular üzerinde karar verebilme yetkisine sahip, yargıç veya gözlemcidir. Konuşmanın amacını, hedefini belirleyenler dinleyicilerdir[39].

Etkili bir iletişim için etkili dinleme şarttır. Etkin bir dinleme, konuşmacının söyledikleri ardındaki duygu ve mesajları anlamayı sağlar ve iletişimde geribildirim için önemi yüksektir. Dinleme eylemi, iletişim sürecinde pasif gibi görünse de aslında aktif bir eylemdir. Kişi etkin dinleyerek geribildirim sürecini başlatır ve iletişim anlam bütünlüğünü koruyarak devam eder[40]. Yapılan araştırmalarda bunu kanıtlar niteliktedir. Araştırmalara göre bildiklerimizin %80'inin dinleme sonucunda elde edildiği tahmin edilmektedir. Dinleme, bir çocuğun ilk öğrendiği beceridir ve diğer dil öğrenme becerilerinin temelini oluşturur. Söz söyleme becerisi ve tamamlayıcısı olan dinleme, okuryazarlığın da gelişmesi için oldukça önemli bir unsurdur[41]. Bu durumu göz önünde bulunduracak olursak, dinlemenin çocukluk çağlarından başladığını ve tüm hayatımızda, iletişim kurduğumuz her andaki önemini görmemiz mümkündür. Dinleme yönünde gösterilen çabalar ile kişilerin iletişim becerilerinin arttığını söyleyebiliriz.

[37] CÜCELOĞLU Doğan, Yeniden İnsan ve İnsanlar, Remzi Kitabevi, 28. Baskı, İstanbul, 2002, S. 168
[38] BAHAR Emel, İletişim, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, 2016, S. 46
[39] ARİSTOTELES, Mehmet H. DOĞAN(çev.), Retorik, Yapı Kredi Yayınları, 15. Baskı, İstanbul, 2017, S. 43
[40] TAYFUN Recep, a.g.e., S.45
[41] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.29

Dinleme, konuşmaya göre daha karmaşık bir süreçtir ve daha fazla dikkat ister. Çünkü dinleme, karşıdaki insanla iletişim kurmayı gerektirir[42].

Duyma ve dinleme kavramları birbiriyle aynı anlamdaymış gibi kullanılsa da aynı şey değildir. Duyma, sadece kulaklarla gerçekleştirilen, onun dışında hiç bir çabanın olmadığı fiziksel bir süreçtir. Ancak duyma, dinlemenin bir parçasını oluşturmaktadır. Dinleme ise, fiziksel(duyma), zihinsel ve duygusal unsurları kapsar niteliktedir. Dinleme süreci algılama süreciyle benzerlik göstermektedir. Dinleme sürecinde ilk adım almadır. Alma bilginin elde edilmesi, kabul edilmesi yoluyla gerçekleşir. İkinci adım ise seçmedir. Dinlerken belirli uyaranlara dikkat eder, ihtiyaç duyduklarımıza veya istediklerimize çok daha konsantre oluruz. Örneğin, katıldığımız bir toplantıda arka masada ismimizi duyduğumuz anda bu konuyu seçer ve dinlemeye başlarız. Bir kez uyaran aldıktan ve bu uyaranlar arasından seçim yaptıktan sonra, bilgiyi düzenleriz ve bunu yaparken algıladığımız şeye bir anlam atfederiz. Bu son aşama ise yorumlamadır. Alınan, seçilen ve düzenlenen bilgi, geçmiş deneyimler ve gelecekten beklentilere göre ilişkilendirilir. Dinleme sonucunda iletişime devam edebilmek yani yanıt verebilmek için bu alınan bilgileri yorumlarız[43]. Yani bir şeyleri duyuyor, işitiyor olabiliriz ancak onları dinlemiyoruzdur. İnsanların işitme engelleri yoksa etrafında olup biteni duyarlar. Kısacası bir çaba sarf etmeye gerek yoktur ve ses dalgaları belli bir işitme düzeyinde beyne iletilir. Ancak dinleme, bilinçli yapılan bir süreçtir. Kişi bilinçli olarak aldığı bu ses dalgalarındaki iletilerin kodlarını açar, yorumlar ve anlamlandırır[44]. Yani görüldüğü gibi dinleme süreci pasif bir süreç değildir. Aksine iletişim aktif bir biçimde devam etmektedir. Dinleme süresinde önemli olan nokta ise sadece duyma ile kalmayıp sürecin devamını da getirebilmedir. Bu sebeple kişilerarası iletişimde sadece konuşmak değil dinlemekte çok önemlidir.

[42] BAHAR Emel, a.g.e., 45
[43] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.30-31
[44] YÜKSEL Haluk, Konuşma ve Dinleme, YÜKSEL Aysun(Ed.), İletişim Bilgisi içinde(49-78), Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2. Baskı, Eskişehir, 2008 S.67

İletişim kurmanın en önemli unsurlarından biri konuşmaktır. Ancak konuşma, gerekli ve dikkatli özen gösterilmediğinde iletişim olumsuz yönde etkilenecektir. Uzun süreli sohbetlerin sonunda karşısındakine hiç söz vermeyen kişi aslında iki yönlü iletişimi bitirmiş ve çoktan tek yönlü görüş açıklamaya başlamıştır. Bu durumun yaşanmaması ve sağlıklı iletişimin kopmaması adına, birlikte konuşmak ve dinlemek, etkili iletişim için olmazsa olmazdır[45].

İnsanlar dakikada 600 kelimeyi rahatlıkla anlayabilecek sinir sistemine sahiptir. Ancak normal şartlarda konuşma hızı dakikada 100-140 kelimedir. Arada olan 460 kelimelik zaman diliminde zihin boş kalır ve bireyler kafalarında olan diğer şeyleri düşünür. İşte önemli olan bu zaman diliminde iletişimden kopmadan aktif dinleme işlemine devam edebilmektir[46]. Bu nokta da kişi karşısındaki bireylerin söylediklerini anlamlandırır ve de yorumlama işlemini başlatır.

Dinlemek aktif bir süreç olduğundan, iletişim kurmaya çalışan iki kişi bu süreçte karşısındaki kişinin dinleme yeteneğini de ölçmek zorundadır. Bazı insanların kötü dinleme alışkanlıkları yüzünden, iletişim ve dinleme devam ediyor gibi görünse de bir süre sonra iletişim kopma noktasına gelecektir. İyi iletişim kuramayan kişi dinleyicinin kendisini anlamasını bekler. Bu da dinleyiciler için olumsuz bir durumdur. Dinleme süreci aktiftir ve bu süreci her iki tarafta takip etmelidir[47]. Bireyler karşılarındaki kişilerin onları anlayıp, anlamadığını yorumlamaya sürecini başlatıp başlatmadıklarını takip etmek zorundadır. Aksi durumda karşıdaki birey dinleme sürecinde aslında dinleme işlemini gerçekleştirmiyor, sadece dinliyormuş gibi yapıyorsa bu noktadan sonra sağlıklı bir iletişimden bahsetmek mümkün olmayacaktır.

[45] TAYFUN Recep, a.g.e., S.21
[46] CÜCELOĞLU Doğan, a.g.e., 2002, S. 171
[47] TAYFUN Recep, a.g.e., S.47

1.3.2. Roller

Toplumun değer yargılarına göre oluşan statüler için belli başlı davranışlar mevcuttur. Bireylerin bu davranışına da rol denir[48].

Kişilerarası iletişimde rol kavramı bulunmaktadır ve farklı roller farklı ilişkiler içermektedir. Rol kavramı, polis, öğretmen gibi formel grupları içerdiği gibi, arkadaş, aile çevre gidi enformel grupları da içermektedir[49]. Toplumların bir üyesi olarak her birey yaşadığı süre boyunca belirli grupların içine dahil olmakta ve bu grupta belirli roller üslenmektedir. Bazen formel olan bu gruplarda bireyler üslendikleri rollere göre iletişimlerine devam etmektedirler. Örneğin üzerinde üniforması olan bir polisin mesai bitiminde dahi olsa olay yerinin sadece yanından geçip gitmesi ve hiç ilgilenmemesi toplumun ona atfettiği rolün dışındadır.

Sosyal rol bir bireyin toplum içerisindeki göstermiş oldukları davranışlarıdır. Bulundukları mevkie göre bu davranışları farklılık gösterir. Toplumsal yaşamda bireylerin sahip oldukları mevkiden beklenen bazı davranışlar bulunmaktadır. Bu beklentiler doğrultusunda davranışta bulunan bireyler daha başarılı olur ve toplum tarafından kabul edilir[50].

1.3.3. Süreç, Zaman

İletişim kurmada diğer önemli bir unsur da zaman ve süreçtir. Kişilerarası iletişimin kurulacağı zaman çok önemlidir. Bu ister formel bir iletişim isterse enformel bir iletişim olsun değişmez. Örneğin, işyerinde patron veya müdürden Pazartesi sabahı izin istemek çok doğru bir adım olmayacaktır. Pazartesi hemen hemen her iş yerinin en yoğun olduğu, hafta sonundan birikmiş işlerin olduğu bir gündür ve bu günün ilk saatleri izin istemek için pek doğru sayılmaz. Yine aynı şekilde sabah saatlerinde yapılacak olan

[48] GÜNEY Salih, Davranış Bilimleri, Nobel Yayınevi, 5. Baskı, Ankara, 2009, S. 77
[49] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.3
[50] GÜNEY Salih, a.g.e., 2009, S. 77

bir toplantının süresi uzadıkça verimi düşecektir. Çünkü bireyler henüz yeni uyandıkları için süreç uzadıkça verim azalacaktır.

Zaman kavramı kültürden kültüre farklılık gösterebilecek bir kavramdır. Farklı kültürden bireylerle iletişim kurarken zaman kavramına o kültürdeki değerlere göre dikkat etmek gerekir. Örneğin Alman kültüründe bir toplantıya en fazla 15 dakika geç gelinmesi tolere edilebilecekken, Türk kültüründe bu yarım saate çıkabilir. Başka bir kültüründe ise saat kavramı hiç kullanılmayıp, öğleden sonra, akşamüstü gibi daha geniş zamanlar verilebilir. Başka kültürlerde ise 'yarın görüşelim' sözü bile yeterlidir[51].

Kişilerarası iletişim ve kültürlerarası iletişimde zaman kavramının büyük önemi bulunur. Edward, T. Hall'da 'The Silent Language' adlı eserinde zamanın önemine vurgu yapmaktadır[52]. Hall, zamanın sözcüklerden daha iyi konuştuğunu söylemektedir. Zaman, mesajı yüksek sesle ve net bir şekilde iletmektedir[53].

Günün farklı saatlerinin bile kişiler için farklı anlam ve önemleri bulunmaktadır. Bu farklılıklar kültürle de yakından alakalıdır. Örneğin, ABD'de sabah erken saatlerde birini aramak için çok önemli ve acil bir gerekçe olması gerekir. Ya da aynı şekilde gece 11'den sonra birini aramak için de hayati bir mesele olması şarttır[54].

1.3.4. Mekan Kullanımı

Mekan kullanım şekillerini, kişilerin birbirlerini tanıma ve sevmeleri gibi bulundukları konumları da etkilemektedir. Örnek vermek gerekirse yüksek statüdeki kişiler daha önde veya daha yukarıda oturur. Bir davette veya toplantıda katılanlar arasında müdürler, yöneticiler önlerde otururken, davalarda yargıçlar yüksek kürsüde oturmaktadır. Bunun yanı sıra düğün, eğence gibi etkinliklerde ön sıralarda oturanlar

[51] KARTARI Asker, Kültür, Farklılık ve İletişim, İletişim Yayınları, 1. Basım, İstanbul, 2014, S. 198
[52] ZILLIOĞLU Merih, İletişim Nedir?, Cem Yayınevi, 2. Basım, İstanbul, 2003, S. 208
[53] HALL Edward T., The Silent Language, New York, 1990, S. 1
[54] HALL Edward T., a.g.e., S.2

genellikle en yakın ve sevilen kişilerdir[55]. Bu durum farklı kültürlerde farklı şekillerde gerçekleşebilir. Örneğin Japonya'da resmi toplantılarda, birçok kişinin katıldığı davetlerde belirli oturma düzenleri vardır ve kişiler toplum içinde bulundukları rütbelerine, statülerine göre otururlar. Öncelikle en yüksek statüye sahip olan bireyler ön sıralara otururlar. Japon kültürü ve Türk kültürü bu yönden benzerlik göstermektedir. Türk kültüründe de en belirleyici özelliklerin başında, statü, yaş, siyasal güç gibi faktörler yer alır[56].

Mekan kullanımında mesafelere 'Beden Dilinde Dikkat Edilmesi Gereken Unsurlar' konu başlığı altında daha detaylı değineceğiz. Ancak kısaca açıklama yapmak gerekirse dört tür mesafeden bahsetmek mümkündür. Bunlar; en yakınlarımızı, eşimizi, çocuğumuzu dahil edeceğimiz mahrem mesafe, yakın arkadaşlar ve diğer aile üyeleri için kişisel alan, tanışma ortamları, etkinlikler, daha uzaktan tanıdığımız bireyler ile iletişime geçtiğimiz sosyal alan ve tanımadığımız, bir şekilde açık, kamusal alanlarda bir arada olduğumuz bireyler için kullanmış olduğumuz genel alandır.

Kişilerarası iletişimde özellikle siyasetçilerin de hedef kitleleri ile arasındaki mesafenin önemi vardır. Hedef kitleleri ile bilinçli olarak belirli bir mesafede bulunurlar. Küçük gruplarla görüşürken daha çok sosyal alan kullanırken, büyük gruplara, kitlelere hitap ederken kamusal alan kullanılır[57].

Mekan kullanımı kültürler arası farklılıklar da göstermektedir. Kimi kültürler bu konuda çok hassas davranırken, bazı kültürlerde çok önemi bulunmamaktadır. Almanya'da bireylerin kendi mahrem alanları büyük önem taşır. Bu kültür ile yetişmiş bireyler 'bireysel gizlilik' alanlarının aşılmaması konusunda oldukça hassas davranırlar[58].

[55] IŞIK Metin, BİBER Levent, İletişim, İletişim Süreci ve İletişim Çeşitleri, IŞIK Metin(Ed.), a.g.e. içinde (10-41), S. 36
[56] KARTARI Asker, a.g.e., S.204
[57] AZİZ Aysel, Siyasette Etkili İletişim Teknikleri, Başlık Yayın Grubu, İstanbul, 1. Baskı, 2011, S. 39
[58] KARTARI Asker, a.g.e., S. 200

Kişiler bir restorana ya da kafeye girdikleri zaman ilk olarak kendilerine sırtlarını duvara verebilecekleri bir yer seçerler. Bunun sebebi, biz insanlara atalarımızdan kalan bir miras olmasıdır. Kişi kendini korumaya almak için sırtını duvara döner[59]. Gelecek olan tehlikelere karşı yüzü dönüktür. Kendini korumaya almıştır. Tabi ki bu durum kişinin içinde bulunduğu toplumsal yapı ve çevresel faktörler ile doğrudan etkilidir. Sosyal anlamda daha aktif olan bir birey, bu şekilde yer seçmeye çokta dikkat etmeyebilir.

1.3.5. Kişilerarası İletişim ve Kültür

Kişilerarası iletişim, en uzak yabancılardan başlayarak en yakın aile bireyleriyle olan ilişkilere kadar değişiklik gösteren bireylerarası ilişkilere dayanmaktadır. Tüm kültürler, üyelerini kişilerarası iletişimin derecelerine göre belirli davranış kalıplarına uymaya zorlar. Her birey diğer bireylerle olan ilişkilerinde boyutları karşısındakinin tutum ve davranışlarına göre belirlemektedir. Kişilerarası ilişkilerde, karşıdaki bireyden beklenenler, bireylerin üyesi oldukları kültür ve bu kültür ile şekillenen normlar, kurallar ve değerler tarafından şekillenir. Örneğin bireyci kültürde bireyler arası ilişkiler, genellikle bireysel gereksinimleri karşılamaya yönelik hareket eder. Arkadaşlık, aile, okul gibi gruplarda bireyler önceliği kendi gereksinim ve ihtiyaçlarına göre şekillendirir. Ortaklaşa davranışçı kültürde ise bireylerin karşılıklı birbirlerinden hoşlanması, huyunu beğenmesi ve genel olarak bütün bir şekilde bunu kabul etmesi vardır. Bireylerarası güçlü sadakat önemlidir. Bu ilişkilerin yaygın olduğu kültürlerde bireyci kültüre göre bireysel alanlar oldukça dardır. Bireylerarası güvenlik duygusu, bireysel gereksinimlerden üste tutulur[60].

İletişime geçmeyi kültürel boyutta incelediğimiz zaman hem pek çok benzerlik hem de pek çok farklılık karşımıza çıkmaktadır. Örneğin bir Türk taksi şoförünün müşterisi ile hemen kurabildiği sıcak ve samimi iletişimi bir Japon teksi şoförü müşterisi ile kuramayabilir. Daha suskun ve mesafeli davranabilir[61]. Burada insanların yaşamış oldukları kültürel çevrenin etkisi büyütür. Bireyler yaşadıkları toplumun kültürel

[59] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, Bedenin Dili, Remzi Kitapevi, 49. Baskı, İstanbul, 2014, S. 106
[60] KARTARI Asker, a.g.e., S. 147-150
[61] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S. 25

yapısından etkilenir ve bu da davranışlara yansır. Ancak bu örnekte olduğu gibi bireylerin sözlerini değil de beden dillerini incelediğimiz zaman ortak dillerin olduğunu görebiliriz.

Toplumların yaşam tarzları, alışkanlıkları ve deneyimleri, yeme içme biçimleri ve ya konuşma şekilleri gibi unsuzlar beden diline yansımaktadır. Birbirlerine yakın kültürlerdeki bireylerin beden dilleri bu sebeple benzer olacaktır. Beden dili kişinin içinde bulunduğu kültüre dahil olup öğrenmesi ile oluşmaktadır. Örnek vermek gerekirse, tüm dünyada başın her iki yana sallanması 'hayır' anlamına gelirken, Türkler, Yunanlar, İtalyanlar ve Suriyelilerde kafayı arkaya doğru atmak 'hayır'ı ifade etmektedir. Avrupa ve Amerika'da yaşayan bireylerin bir şeyi göstermek için işaret parmaklarını kullanması başka bir ülkede görgüsüzlük olarak kabul edilmektedir. Endonezya'da görgüsüzlük ve küçümseme olarak kabul edilen bu hareketi orada doğup büyüyen bir kişi bu şekilde benimseyip öğrenirken, Avrupa ve Amerikalılar ise günlük yaşantısında oldukça sık kullanmaktadır[62].

Konuşma esnasında sesin rengi, tonu, şiddeti bireyin kişiliğinin bir parçası olarak kabul edilse de, yapılan araştırmalar kültürel boyutun göz ardı edilemeyeceğini ortaya çıkarıyor. Örneğin Türklerin, Arapların genellikle yüksek sesle, İtalyanların kavga edermiş gibi ya da Fransızların hızlı konuşması kültürel birer etkidir[63]. Aynı şekilde beden dilinin kültürel boyutunu incelemek için pek çok farklı araştırma yapılmıştır. Bir araştırmaya Türk, Japon ve Amerikan üniversite öğrencileri katılmış ve araştırma sonucunda beden dilinin evrenselliği sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma şu şekildedir; öğrencilerin karşısına 60 farklı yüz ifadesi konulmuştur ve bu yüz ifadelerini değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırma sonucunda her kültürün kendine özgü anlam ve ifadelere sahip olmasına karşın yapılan değerlendirme sonuçlarında benzerliklerin daha ağır bastığı görülmüştür. Yapılan bu araştırma sonucunda da beden dilinin kültürel farklılıklara rağmen evrenselliği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmada en benzer ifadelerin temel psikolojik durumlarla ilgili olduğu da ortaya konulmuştur. Bunlar;

[62] KESKİN Turgay, Beden Dili ve Hitabet, AZ Kitap, 1. Baskı, İstanbul, 2015, S. 19
[63] ZILLIOĞLU Merih, a.g.e., S. 189

kızgınlık, mutsuzluk veya mutluluk, nefret, hüzün, dikkat, ilgi, korku, şiddet, gerginlik gibi durumlardır[64].

1.4. Kişilerarası İletişim ve Beden Dili

Beden dili; gün boyunca tek kelime dahi etmeden kendimizi anlattığımız, insanlarla konuştuğumuz, sözsüz olarak karşı tarafa iletiler yolladığımız sessiz iletişimdir. Beden dilini kullanarak iletişim kurmamız, bizi diğer canlılardan ayıran en belirgin özelliğimizdir. Sözsüz iletişimin en önemli bölümünü oluşturan beden dili, insanlık tarihi kadar eskidir[65].

Charles Darwin'in İnsan ve Hayvanda Duyguların İfadesi(1872) adlı eserde ilk kez insan bedeninin iletişim yönü ile bilimsel yaklaşımları konu alınmıştır. Bu eser ile Darwin'in biyoloji alanında açtığı bu yolu, psikologlar, sosyal- psikologlar, toplumbilimciler, antropologlar izlemiş, böylece sesin tonu, yüz ifadesi, beden hareketleri, mekan kullanımı gibi unsurların iletişim açısından önemi ve özellikleri belirtilmiştir[66].

Kişilerarası iletişim kurarken beden dili, kullanılan kelimelerin boşluklarını tamamlamak için aralıksız olarak kullanılmaktadır[67]. Beden dilimiz ile anlatmak istediklerimizi hem pekiştiriyor hem de tamamlıyoruz.

Günlük yaşantımızda her an bilinçli ya da bilinçsiz olarak kendimizi ifade edebilmek adına beden dilini kullanıyoruz. İletişim kurduğumuz kişilere kendimizi sözsel kodlarla ifade ederken bir yandan da sözsüz kodlar yolluyoruz[68]. Vücut hareketlerinin bir kısmı doğal yollarla yapılmaktadır. Bu doğal yollarla yapılan hareketler de hemen hemen tüm kültürlerde aynı anlama gelmektedir ve aynı şekilde yapılmaktadır. Değişmeyen bu hareketler; ağlama, gülme, üzüntü, sevinç, esneme gibi ortak duygular ile birlikte ortaya

[64] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S. 26
[65] KESKİN Turgay, a.g.e., S.11
[66] ZILLIOĞLU Merih, a.g.e., S. 190
[67] LAZAR Judith, a.g.e., S.55
[68] KESKİN Turgay, a.g.e., S. 12

çıkar[69]. Sözel kodların yanı sıra yollamış olduğumuz bu sözsüz kodlar ile kurulan iletişim çok daha etkili olmaktadır. Anlatılanlar, aktarılmaya çalışılan duygular ya da fikirlerin bu sayede iletişim kurulan bireyler tarafından anlaşılmasının daha kolay olduğunu görmekteyiz.

Hareket etmek, karşımızdaki kişiye bir şeyler anlatmak kadar, susmak, cevap vermemek te bir davranıştır. Karşımızdaki kişiye aslında anlamı olan mesajlar iletir[70]. Yani sadece bilinçli ya da bilinçsiz bedenimizi hareket ettirmemiz değil, hareket etmememiz de sessiz iletişimin içine girmektedir. Yüz yüzü kurduğumuz iletişim sırasında karşımızdaki kişiye sözel olmayan yollar ile göndermiş olduğumuz mesajlarımızın tümünü aslında beden hareketlerimiz ile göndermekteyiz. Beden hareketlerimiz ile bazen anlatmak istediklerimizi pekiştirir, bazen ise anlatamadıklarımızı dile getiririz. Bazen hiç tanımadığımız hatta aynı dili dahi konuşmadığımız kişilerin, bir gülüşünden ya da el ifadelerinden neler dediklerini anlarız. Ya da bazen sırf beden hareketlerinden hoşlanmadığımız için bir daha o kişiyle görüşmeyiz. İletişimde bu derece etkili olan tek şey 'beden dili'dir.

1.4.1. Beden Dilinin Tarihsel Gelişimi

Tarihin ilk çağlarından beri hatipler, beden dilini kullanarak dinleyicilerini etkilemişlerdir[71]. Beden dili genel anlamda şu şekilde ifade edilebilir; iletişim esnasında bedenimiz ile karşı tarafa yollamış olduğumuz mesajlardır. El, kol hareketleri, baş hareketleri, gözler ve bakışlar, mimikler, arada bırakılan mesafeler, oturma düzenleri ve bacakları kullanma şeklinin içinde bulunduğu oldukça geniş bir alana sahip olan beden dili, ilk insan var olduğundan bu yana iletişim için kullanılan bir yoldur. İlk zamanlarda belki bilinçsizce korkudan, heyecandan, mutluluktan ve belki şaşkınlıktan verilen tepkiler karşımızdaki kişinin bunu hissetmesini sağlamış ve aslında ilk iletişim başlamıştır.

[69] AZİZ Aysel, a.g.e., 2010, S. 91
[70] CÜCELOĞLU Doğan, a.g.e., 2002, S. 19
[71] ZIELKE Wolfgang, Sözsüz Konuşma, Esat Nermin(çev.), Say Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 1993, S.11

Beden dili ile ilgili çalışmalar, geleneksel ve modern çağlarda karşımıza çıkmaktadır. Geleneksel çalışmalar, tarihin eski zamanlarından beri görülmektedir. O dönemlerde insanların fiziksel özelliklerinden yola çıkılarak onların karakterleri hakkında tahminler ve yorumlamalar yapılmaktadır. Eski Mısır, Yunan, İran, Roma, Hint medeniyetlerinde bu örneklere rastlamak mümkündür. Beden dili ile ilgili modern çalışmalar ise bilimsel bir bakış ile 1960'lı yıllardan itibaren karşımıza çıkmaktadır[72].

İlk insanlar, birlikte aynı kabilede yaşarken beden dilleri de benzer şekildeydi. Ancak zamanla insanlar çoğaldıkça gruplara ayrıldı. Gruplara ayrılan insanlar toplulukları, topluluklar ise kültürü oluşturdu ve kültür de kişilerin yaşamlarını farklılaştırdı[73]. Farklı ırk, cinsiyet, yaş, inanç, iklim, alışkanlıklara sahip olan bireylerin beden dilleri de farklılaşmaya başladı.

İnsanlar konuşmaya başlamadan öncesinde, beden dili ile anlaşırlardı ve beden dili insanlar arasındaki ilk iletişim dili olmuştur. İlk zamanlar, beden dili aracılığıyla insanlar karşı tarafa; isteklerini, ihtiyaçlarını, duygularını, ruhsal zenginliklerini paylaşmışlardır[74].

Birey dünyaya gelişinden kısa bir süre sonra bilinçli ya da bilinçsiz, taleplerini annelerine anlatmaya başlarlar. Karınları acıktığında, uykuları geldiğinde ya da diğer temel ihtiyaçları için ağlarlar, gülerler veya çeşitli sesler çıkarırlar. Çocuklar büyüme sürecinde içinde bulundukları kültürün değer yargılarına göre davranışları taklit etme yoluyla öğrenirler. Taklit ettikleri bu davranışlar da aslında ilk sözsüz iletişim kurdukları anlardır. Sözsüz iletişim, duygusal mesajları aktarmada çok daha etkili olduğu için sevinçler, üzüntüler, nefret ya da sevgilerin karşı tarafa aktarılmasında daha başarılıdır[75].

İlk kez sözcükleri kullanmaya başlayan bireyler, ilk zamana göre beden dilini daha az kullanmaya başladı. Bu sebeple de günümüzde insanlara beden dili kavramı yeni

[72] İPEK Ozan, Beden dili çalışmalarında unutulan bir eser: "Yüz İfadelerinin Tefsiri Hakkında Tecrübî Bir Tektik". Kitap Tanıtımı, Ana Dili Eğitimi Dergisi, 5(3), 2017, ss. 485-492., S. 487
[73] KAŞIKCI Ercan, Doğrucu Beden Dili, Hayat Yayıncılık, 10. Baskı, İstanbul, 2005, S. 95
[74] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S. 11
[75] KARTARI Asker, a.g.e. S. 186

bir şeymiş gibi geliyor[76]. Ancak beden dili, ilk insana kadar uzanan bir süreçtir. İnsanlar sözcüklerle konuşmaya başlamadan önce ilk olarak beden dili ile iletişim kuruyorlardı. Bazen anlık tepkiler(korkma, şaşırma, sevinme..vb.) bazense bilinçli davranışlar(bir şeyi gösterme, işaret etme..vb.) sergiliyorlardı.

Beden dili iletişimde genel olarak ikiye ayrılır. Bunlar; bedenimizle yaptığımız hareketler ve bedenin görünümüdür. Beden hareketlerini sınıflandırmak gerekirse şu şekilde ayırabiliriz;

-Belirtkenler: kelimelerle ifade ettiklerimizi, beden hareketlerimiz ile belirtip bu anlamda kullanmaktır. Örneğin birini selamlarken başımızı öne eğeriz, gülümseriz bunlar birer belirtkendir.

-Betimleçler: sözel mesaja eşlik edip onları beden dili ile tarif etmede kullanılır.

-Duyguları ifade etme: sözel olan mesajı beden dili ile tamamlamalarda kullanılır. Örneğin: çok heyecanlandığımız bir konuyu anlatırken daha hızlı ve soluk soluğa kalırız. Hareketlerimiz çok daha hızlıdır.

-Düzenleyiciler: kişilerarası iletişimde karşımızdaki kişiyle konuşurken onun konuşmasını düzeltme amaçlı kullanılır. Örneğin: dinleme pozisyonundayken kafayı iki yana sallayıp "hayır" demek, şaşırıp gözleri kocaman açmak..vb.

-Uyarıcılar: uyarıcılar bilinçsizce yapılan, belli fiziksel ihtiyaçları karşılayan hareketlerdir. Örneğin çok yorgun birinin gözlerini kısıp açması, hoşlanmadığımız biri konuşurken bir anda kolların bağlanması veya vücudun farklı yöne çevrilmesi[77].

1.4.2. İletişimde Beden Dilinin Önemi

İnsanlar var oldukları sürece iletişim halindedir. Bir birey dışarıdan bakıldığında sessizce oturuyorlarmış gibi görünse de sürekli olarak iletişimi devam ettirir. Yürüme şekilleri, oturma tarzları, elini kolunu koyduğu yerler, baş hareketleri ya da göz hareketleri daima etrafa mesaj dağıtmaktadır[78].

---

[76] KAŞIKCI Ercan, a.g.e., S. 17

[77] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.99-100

[78] HOGAN Kevin, İkna Etmenin Psikolojisi, çev. Timuçin Seyit Güneş, Emel Karanimoğlu, Pegasus Yayınları, İstanbul, 2009, S.111

Beden dili, kişilerin haberleşmesi değil, iletişim kurma yoludur. Beden dili sayesinde karşımızdaki kişinin ruh halini yorumlar, düşüncelerini çözeriz. En önemli özelliği ise samimiyettir. Sözlerimiz samimi olmayabilir, gerçekleri yansıtmayabilir ancak beden dilimiz samimi bir şekilde karşımızdaki kişiye gerçekleri yansıtmaktadır[79].

Bireyler diğer insanlarla iletişim sürecine girdiklerinde onlar hakkında bilinçli ya da bilinçsiz pek çok izlenim sahibi olurlar. Hiç tanımasalar bile o kişiler için fikir yürütebilirler. Örneğin; bir toplantı için bir grup bireyle buluştuğumuz zaman aralarında hiç tanımadığımız kişiler olsalar dahi ilk izlenim edinmeye başlarız. Toplantıya kimlerin istekli gelip, kimlerin zoraki katıldıklarını, hangilerinin konuşulacak konular hakkında bilgi sahibi olduğu, hangilerinin ise sıkıldığını anlamamız çok kolay olacaktır. Gerek kılık kıyafetlerinden, gerek oturma düzenlerinden, ses tonlarından ya da beden duruşlarından yani pek çok sözlü ve sözsüz mesajlardan yola çıkarak bireylere özellik yükleriz[80].

İnsanlar, hayatları boyunca farkında olmasalar da beden dillerini oldukça fazla kullanır. Ancak bireyler, bedenlerinin dillerini sözcükleri kontrol ettikleri gibi kontrol edemezler. Beden dili, olaylara veya durumlara karşı sözcüklerle kendimizi ifade ettiğimizden çok daha fazla kendiliğinden tepki verir. Bu durum da gerçek duygu ve düşüncelerimizi gizlemeyi pek mümkün kılmaz. Duygu ve düşüncelerin anlaşılmasında sözcüklerden çok esas olan şey beden dilidir[81]. Sözsüz iletişim ile gerçekleşen beden sinyalleri, karşı taraftaki etkiyi derinleştirmektedir. Sözsüz iletişim ile sağlanan mesajlar, sözlü iletişime göre içinde çok daha fazla bilgi barındırmaktadır. Örneğin bir kişinin üzüldüğü veya sevindiği beden dilinden çok daha çabuk anlaşılabilmektedir[82].

İletişimde beden dilinin önemi yadsınamaz. Kişilerarası iletişim esnasında beden diline öyle ihtiyaç duyarız ki ister istemez anlattıklarımızı tarif ederken bile onları resmetmeye/canlandırmaya çalışırız. Örneğin telefonla konuşurken, evet dediğimizde

[79] RECA Ö. Faruk, Beden Dili ve Konuşma Sanatı, Tutku Yayınevi, 5. Basım, Ankara, 2011, S. 19-20
[80] CÜCELOĞLU Doğan, İnsan ve Davranışı *Psikolojinin Temel Kavramları,* Remzi Kitapevi, İstanbul, 7. Basım, 1997, S.515
[81] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.13
[82] TAYFUN Recep, a.g.e., S.139

kafamızı öne doğru sallar, şaşırdığımızda gözlerimizi kocaman açarız. Ya da bir eşyanın büyüklüğünü tarif ederken istemsizce elimizle bunu gösteririz. Telefonda iletişim kurarken beden dili hareketlerimiz çok işe yaramayacak olsa da yüz yüze iletişimde iletişimin daha anlaşılır olması için bunlar en önemli unsurdur. Bir arkadaşımızla önemli bir konu hakkında konuşurken bu konuyu ilk kez duyduğumuzu söylememize gerek kalmaz. Şaşkın bir ifade ile beden dilimiz kendini ele verecektir.

İnsanların beden dili ile gerçekleştirdikleri iletişim, ikna sürecinde sözcüklere göre çok daha etkilidir. Beden dilini doğru kullanan bireyler, etkili iletişimde çok daha etkili ve sorunsuz iletişim kurmaya başlarlar, bu da bireylere çok şey kazandırır[83].

Sözsüz iletişimde beden dili en önemli yere sahiptir. Vücudun bütün parçalarını bir enstrüman gibi kullanmayı ifade eder[84]. Bireylerin oturuş düzenleri, otururken ayaklarının yönü, el ve kol hareketleri, o anda giydikleri kıyafetler ve yiyip içtikleri hepsi bir bütün içinde ve birbirini tamamlayıcı biçimdedir. Bireyin beden dili sürekli karşı taraf ile iletişim halindedir. Bu kişiler konuşmayı kesseler bile vücutları iletişime devam eder.

Kişinin iletişim kurarken beden hareketleri öylesine önemlidir ki bazen bir hareket bin söz yerine geçer. İstesek te istemesek te iletişim halindeyken bir bakış, bedenimiz ile yaptığımız bir hareket karşı tarafa söylediğimiz çoğu sözden daha fazla şey anlatacaktır. Karşımızdaki kişiye kırgın olduğumuzu dile getirmesek dahi çatık kaşlarımız ona her şeyi anlatacaktır[85].

Beden dilinin önemini başka bir örnekle anlatmak gerekirse; bir kişi ile iletişim kurmaya çalışıp o gün neler yaşadığını öğrenmek istiyorsak tek yapmamız gereken soru sormaktır. Ancak anlattıklarını dinlerken beden dilini göz ardı edersek o gün sadece onun anlattıkları kadarıyla ne yaptığını öğrenebiliriz. Neler hissettiğini öğrenemeyiz[86]… Beden dili bize kelimelerle anlatılandan çok daha fazlasını verecektir.

[83] HOGAN, Kevin, Timuçin Seyit Güneş, Emel Karanimoğlu(çev.), a.g.e., S.111
[84] ULUYAĞCI Canan, KARADAŞ Nergis, a.g.e., S.86
[85] KESKİN Turgay, a.g.e., S. 15
[86] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.20

Sözsüz iletişimin ne denli önemli ve anlamlı olduğunu izlemiş olduğumuz Charlie Chapline filmleri ile de aslında görmekteyiz. Filmlerde Chapline konuşmaması ve yapmış olduğu beden hareketleri ile ünlüdür. Aktör konuşmadan bize tüm film boyunca anlatmak istediklerini aktarabilmektedir.

İçgüdüsel olarak çocukluktan beri beden dilimizi kullanarak iletişim kurduğumuzu söyleyebiliriz. Örneğin küçük bir çocuk hoşlandığı bireyi incelemek için ona yaklaşır ve dokunmak ister. Ancak hoşuna gitmeyen bir durumda o nesne veya kişiden uzaklaşmak ister. Aynı şekilde durum yetişkinler için geçerlidir. Vitrinde beğenmiş olduğumuz bir giysiyi incelemek için ona yaklaşırız. Bir sohbet esnasında ilgimizi çeken bir konuda konuşan kişiye doğru yöneliriz ve oturuyorsak ise o kişiye biraz daha yaklaşırız[87].

İletişim uzmanlarının yaptığı araştırmalar gösteriyor ki iki kişi yüz yüze iletişime girdiklerinde, iletilen mesajın toplamında ancak küçük bir kısmı sözel iletişimle gerçekleşmektedir. Kaynak alıcıya mesajın önemli bir bölümünü; ses tonu, vurgu, hız gibi unsurlarıyla iletmektedir ve bunu yaparken el, kol hareketleri, duruşu, yüz ifadesi, giydiği kıyafetler ve hatta kokusunun önemi büyüktür[88].

İşte bu gün içerisinde farkında bulunmadan yapmış olduğumuz beden hareketlerinin anlamları bulunmaktadır. Vücut merkezlerini dünyaya açan ve o şekilde duran insanların daha çok diğer bireylerle sağlıklı iletişim kurduğunu görürüz. Ya da merkezini kapatan, omuzlarını ve kollarını düşüren içe doğru dönük bireylerin iletişime daha kapalı ve kendine güven duymadığı izlenimi vermektedir[89]. Bu beden hareketleri ve anlamlarını aşağıda daha detaylı inceleyeceğiz.

[87] ULUYAĞCI Canan, KARADAŞ Nergis, a.g.e., S.129
[88] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.93
[89] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.15

1.4.3. Beden Dilinde Dikkat Edilmesi Gereken Unsurlar

Beden dilinde dikkat edilmesin gereken pek çok unsur bulunmaktadır. Bunların başında; mesafe ve selamlaşmalar, jest ve mimik hareketleri, yüz ifadeleri, gözler ve bakışlar, baş hareketleri, eller, kollar, parmaklar, bacaklar ve oturuş düzeni, dış görünüşün yanında son olarak statü sembolleri vardır. Bireyler, kişilerarası iletişim kurarken diğer bireylere ve etraflarına yollamış oldukları sözsüz iletişim kodlarında yukarıdaki bu temel başlıklara dikkat etmelidir diyebilirim.

Aşağıdaki alt başlıklarda, kavramlar ve dışarıya yollamış oldukları yan anlamlar işlenecektir. Bu yan alamlar ile aslında bireylere ne tür mesajlar yolladığımız açıklanmaya çalışılacaktır.

1.4.3.1. Mesafe ve Selamlaşmalar

Kişilerarası iletişimde mesafeler, kültürden kültüre hatta kişiden kişiye farklılık gösterecektir. Ancak yine de bazı belirli mesafeler bulunmaktadır. Sınırları belirlemek zor olsa da bu alanları temel olarak 4'e ayırabiliriz. Özel alan, kişisel alan, sosyal alan ve genel alan olarak adlandırılan bu mesafeler Edward Twitchell Hall tarafından geliştirilmiş[90].

Özel alan; Vücut temasına izin verilen ya da çok yakınlık duyulan kişiler için tanımlanan mesafedir[91]. Bireylerin en yakınlarını(anne, baba, eş, çocuk) alabileceği alandır[92]. Birey bu alana aldığı kişiler ile temas kurmaktan kaçınmaz ve rahatsızlık duymaz. Ancak bu kişiler yakın akraba olmadıklarında tam tersi durum yaşanacaktır. Çok samimi olmadıkları kişiler bireylerin özel alanına girdiklerinde bu durum oldukça rahatsız edici ve tepki gösterici sonuçlar yaratacaktır.

[90] TAYFUN Recep, a.g.e., S.169
[91] ZILLIOĞLU Merih, a.g.e. S. 207
[92] TAYFUN Recep, a.g.e., S.169

Özel alan ihlal edildiğinde bireylerin saldırgan tavır göstermesi, rahatsız olması ve kendine alan açmaya çalışması bu sebeptendir[93]. Kişiler özel alanları ihlal edildiğinde, ihlal eden tarafa karşı olumsuz ve saldırgan bir tavır sergilerler.

Bir diğer adı da mahrem olan özel alan konusunda yapılan araştırmalar, kişilerin istem dışı mahrem alanlarının aşılması sonucu, bireylerde adrenalin salgısının arttığını ortaya koymuştur. Bu durumda kişi agresif ve saldırgan olur. Mahrem alanına girilmesi kişiyi gergin ve huzursuz eder[94].

Kişisel alan; bireylerin günlük yaşamda kurdukları ilişkilerinde kullandıkları mesafedir[95]. Bireyler bu alanda bulundukları kişiler ile iki adımlık bir mesafededir. Genellikle sohbet etme sırasında kullanılan alandır. Birey daha önceden tanıdığı kişileri bu alana kabul eder.

Sosyal alan; bu alanda kişiler iletişim başında ve sonunda bir el sıkışması yapabilecek mesafede bulunurlar. Başka bir temasta bulunulmaz[96]. Bireyler genellikle yeni tanıştıkları kişiler veya bir üst kademedeki yöneticiler ile bu alanda iletişim kurarlar. Arada belli bir mesafe vardır ancak bu mesafe iletişim kurmaya engel değildir. Son olarak ta kişilerarası iletişiminde genel alan kullanımı bulunmaktadır. Bu alan kişilerin günlük yaşantısında tanımadığı bireylere karşı koymuş oldukları mesafeleri kapsamaktadır. Bağımsızlık sınırının başladığı alandır[97].

Mesafelerden sonra selamlaşmalara geçecek olursak, en yaygın kullanılan selamlaşma şekli ise el sıkışma şeklinde olandır. Bireyler ilk kez tanıştıklarında veya karşılaştıklarında genellikle el sıkışarak selamlaşır. Eski bir gelenek olan el sıkışma ile üç temel sonuca varılır. Birincisi hakimiyet, ikincisi edilgenlik ve sonuncusu ise eşitliktir. El sıkışma esnasında avcun aşağıya doğru baktığı kişi hakimiyet sağlamak istemektedir. Tam tersi karşı durumdaki kişi ise edilgen konumdadır. Eşitlik durumunda ise her iki kişi

[93] GÜNEY Salih, Sosyal Psikoloji, Nobel Yayınevi, 3. Baskı, Ankara, 2015, S.258
[94] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S. 115
[95] TAYFUN Recep, a.g.e., S.170
[96] ZILLIOĞLU Merih, a.g.e., S. 207
[97] TAYFUN Recep, a.g.e., S.171

de ellerini tam dik bir şekilde uzatır ve birbirlerine olan saygılarını belirtirler. Bazen kişiler selamlaşırken iki elini birden uzatır ve karşısındaki kişinin elini, iki elinin arasına alır. Bu hareket ile karşısındaki kişiye olan güvenini ve sevgisini belirtmektedir[98]. Kültürden kültüre, kişiden kişiye değişen selamlaşma şekillerinde önemli olan karşı tarafı hem rahatsız etmemek hem de iletişimin devamlılığı için içten bir selamlaşma yapmaktır.

Farklı kültürlerde farklı selamlaşma şekilleri vardır. Bazen ise bu selamlaşma şekillerini bireylerin statüleri de belirler. Örneğin Uzak Doğu kültüründe bireyler birbirlerini tanıyorlar ve konumlarını biliyorlarsa ellerini havada birleştirir ve karşısındaki kişinin önünde eğilirler. Ancak bu sıradan bir selamlaşma için eğilme değildir. Selamlaşmak için yapılan bu hareketin altında pek çok mesaj vardır. Statüsü daha aşağıda olan kişi selamlaşmayı başlatır ve statüsü daha yüksekte olan kişiden daha fazla eğilmesi gerekmektedir. Buna karşında selamlaşmayı bitirecek olan kişi statüsü daha yüksek olan kişidir. Ancak aynı statüde olan kişiler aynı zamanda aynı şekilde eğilir ve kalkarlar[99]. Bu gibi pek çok örnek verilebilir. Aslında bu noktada dikkat etmek gereken şey, karşımızdaki kişinin kültürünü öğrenmek ve empati kurmaya çalışmaktır. Aksi takdirde arada, kültürel bir engel oluşabilir.

1.4.3.2. Jest Ve Mimikler

Kişilerarası iletişimde jest ve mimikler, diğer insanlara görsel mesajlar gönderen hareketlerdir. Jest ve mimiklerin anlaşılabilmesi için öncelikle görülebilir olması gerekmektedir. Yaşanılan o duygu veya düşünce ile ilgili hareket içerecek mesajın başkasına iletilmesi gerekmektedir. Yüz kaslarının anlatımı desteklemek, bilgi vermek veya mesaj iletmek için kullanımı mimikleri, baş, el, kol, ayak kullanımı ise jestleri oluşturmaktadır[100].

Karşımızdaki kişiye duygularımızı en net ifade edebilme yolu jest ve mimiklerimizi kullanmaktır. Aynı şekilde karşımızdaki kişinin duygularını anlamada da

[98] DUTTA Ashish, Beden Dili, Ali Beyaz(çev.), Arunas Yayıncılık, 1. Basım, İstanbul, 2011, S. 27-30
[99] KARTARI Asker, a.g.e., S.213
[100] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.37

bize yardımcı olacaktır. Kişinin, iletişim esnasında bakışlarını bizden kaçırması, dudaklarını ısırması, kaşlarını havaya kaldırması gibi yapmış olduğu hareketlerin hepsinin belli bir sebebi vardır. Bize içinde bulunduğu durumdan çok ta mutlu olmadığı mesajını iletir[101].

Jest ve mimiklerimiz birincil ve ikincil grup olarak ikiye ayrılmaktadır. Birincil gruptaki jest ve mimiklerimiz bilinçli olarak yapılan, anlatımı destekleyen veya başlı başına bir şeyler ifade eden beden hareketlerimizdir. Örneğin bir sohbet sırasında göz kırpma, baş sallama gibi hareketlerimiz anlatımı desteklemek için bilinçli olarak yapmış olduğumuz beden hareketlerimize girmektedir. Bunlar birincil gruba girer.

Birincil jestlerimizin diğer adı esas jestlerdir. Esas jestler, genellikle bir konuya açıklık getirmek veya anlam kazandırmak için yapılan jestlerdir. Anlatım jestleri, sosyal jestler ve mimik jestleri olarak sınıflandırılmaktadır. Anlatım jestleri, günlük iletişimimizi kurarken kullanmış olduğumuz jestlerimizdir. Anlatım jestleri özellikle yüz ifadelerinde şekillenmektedir[102]. Yüz ifadeleri ile ortaya çıkan biyo-psikolojik kökenli temel duyguları dile getiren jestlerimizdir[103]. Bir konuyu anlatırken veya açıklama yaparken kullanmış olduğumuz jestlerimizdir.

Sosyal jestler; insanlardan temel olarak beklenen ifadeleri vermesidir. Bir toplum içinde bireylerin olduğundan daha mutlu ya da olduğundan daha üzgün göründükleri durumlarda takındıkları tavırlar sosyal jestleri içerir. Bu durumda aslında gerçekleştirilen şey; insanın ondan bekleneni karşı tarafa vermesidir, insanları memnun etmeye çalışmaktır[104]. Bazen ise kişilerin bulunduğu toplumda yer edinebilme, kabullenebilmesi için gerçekleştirmiş oldukları jestleridir.

Esas jestler de son olarak da mimik jestleri bulunmaktadır. Bunlar, bir olayın bir eylemin özet olarak anlatıldığı şematik jestlerdir. Örneğin; tiyatro oyuncuları, pantomim

[101] CÜCELOĞLU Doğan, a.g.e., 2002, S. 45
[102] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.39
[103] ZILLIOĞLU Merih, a.g.e., S. 194
[104] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.41

sanatçılarının oyun gereği olan hareketleri teknik ve taklit hareketleri içinde bulundurur[105].

İkincil grupta ise istemsizce yapmış olduğumuz beden hareketlerimiz bulunmaktadır. Örnek vermek gerekirse; bir toplantı sırasında aniden hapşırmamız veya istemsizce esnememiz gibi durumları kapsamaktadır. Refleks olarak ortaya çıkmaktadır. İkincil jestlerde dikkat edilmesi gereken nokta şudur ki; bilinçsizce yapmış olduğumuz beden hareketleridir ancak karşı tarafa mesaj iletmeye devam ederiz. Yani hiç istemediğimiz bir konuşmanın ortasında esnemek karşı tarafa sıkıldığımız mesajını gönderir. Bazen iletişim kurduğumuz kişilere bu tarz mesajlar iletmek istemeyebiliriz. Bu gibi durumlarla karşılaşmamak için biraz daha dikkatli olmak gerekebilir[106].

Jest ve mimikler çoğu kez duyguları yansıtmaktadır. Bu sebeple çokanlamlı ya da anlamca belirsiz olabilirler. Örneğin kaş çatma çoğu zaman bulunduğu durumdan hoşnut olmama ya da can sıkıntısıyla yorumlanmaktadır. Bazen ise şaşkınlık, kızgınlık sebebiyle de yapılabilir. Doğru anlamlar için kişilerin içinde bulundukları ortam ve iletişim durumu değerlendirilmelidir[107].

Beden dilindeki duruşların, jest ve mimiklerin, bir kültürün tamamının özelliklerini yansıtması gibi bir durum söz konusu değildir. Bireyler aynı kültürden, aynı çevreden olsa dahi birinin yapmış olduğu bir jest, diğeri için farklı bir anlama gelebilir[108].

Sözsüz iletişimde jestlerin önemi büyüktür. Tavır ve hareketlerin anlattıkları ile sözlerin anlattıkları örtüşmüyorsa, jestler sözlüklerle aktarılmaya çalışılanların maskelerini düşürmüş olur[109].

Pek çok farklı jest ve mimiklerimiz bulunmaktadır. Örneğin; halk arasında ‘dudak bükme’ adıyla anılan jesti, bir durum karşısında hoşumuza gitmeyen bir olayla

[105] ZILLIOĞLU Merih, a.g.e., S. 195
[106] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.37-38
[107] ZILLIOĞLU Merih, a.g.e., S. 192
[108] LAZAR Judith, a.g.e., S.55
[109] ZIELKE Wolfgang, a.g.e., S.22

karşılaştığımız zaman yaparız. Ya da istenmeyen bir fikir duyduğumuzda bunu yapmacık bir sırıtma ile karşılarız. Dişler sıkılır ve dudaklar hafif açılıp gülümsenir. Bazen isteyerek bazen ise istemeden içinde bulunduğumuz durumu karşı tarafa yansıtırız. Bazen öyle çok şaşırırız ki istemsizce ellerimiz açılan ağzımızı kapatmaya doğru gider[110].

1.4.3.3. Yüz İfadeleri, Gözler ve Bakışlar

Genellikle istem dışı mesajları ileten yüz ifadeleri, ani sevinç, üzüntü, şaşkınlık, korku ya da heyecan gibi duyguları, kültürler arası farklılıklar olsa dahi aktarabilen sözsüz iletişim unsurudur[111]. Zihnimizde, hatıralarımızda, gözümüzde silinmeyen pek çok yüz vardır ve bu yüzler hatırladıkça, düşündükçe anlam kazanır ve daha da derinleşir. Beden dilimizin en belirgin, en net ifadeleri yüzdedir. Bazen bakarak, gülerek anlatırız. Bazen ise bakmaz, gülmez ama yine de anlatırız[112].

Bir kişiyle ilk karşılaştığımız anı düşünelim, ilk anda dikkat ettiğimiz ve sonrasında aklımıza kazınacak şey gözleri olacaktır. İletişimde en önemli şey iletişim başladığı andan itibaren ilk birkaç saniyedir. Bu ilk birkaç saniye ise kişiler eğer birbirlerini karşılıklı olarak fark ettilerse göz göze bakışma ile gerçekleşecektir.

Kişilerarası iletişimde ilk başlangıç bakışlar ile olmaktadır. Öncelikle bakışlar ile kişiler birbirini fark eder ve iletişim başlar. İlk göz göze gelindiği an da karşılıklı iletişim başlamış olur[113]. İnsan sadece bakışları ile karşı tarafa bir şeyler anlatabilir. Onun yorgun olup olmadığını, mutlu ya da mutsuz olduğunu, heyecanını, sevincini bakışlarından anlayabiliriz.

Vücut hareketlerimizin birçoğunu bir süreliğine de olsa bilinçli olarak kontrol altına alabiliriz. Ancak gözler çoğunlukla refleks şeklinde hareket ettiği için müdahale etmek çok zordur. Reflekslerimize bağlı olarak hareket eden gözler, biz istesek de

[110] RECA Faruk, a.g.e., S. 44-45
[111] KARTARI Asker, a.g.e., S.215
[112] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.45
[113] TAYFUN Recep, a.g.e., S.151

istemesek de karşı tarafa çokça mesaj yollar. Korktuğumuz zaman büyüyen göz bebekleri, birine kızdığımızda ya da mutsuzken küçücük olabilir. Bu durumlarda karşımızdaki kişilere istemeden de olsa pek çok mesaj yollamış oluruz[114].

Sağlıklı bir iletişim kurarken göz göze gelmenin önemi büyüktür. Kişiler yüz yüze görüşmelerde birbirlerinin bakışlarını göremediğinde rahatsız olacaklardır ve sağlıklı bir iletişim devam etmeyecektir. Bu sebeple gözünde güneş gözlüğü olan birinin gözlerini görmeye çalışırız. İletişimin devamlılığı için göz teması önemlidir[115].

Gözlerin pek çok anlamı vardır. Gözlerin fal taşı gibi açılması, korkunun göstergesidir ancak bazı durumlarda kişi aşırı şaşırdığı durumda da aynı tepkiyi gösterebilir. Karşımızdaki kişi gözlerini hafifçe sağa doğru kaydırıyorsa, bir şey hakkında uygun olup olmadığına karar veriyor demektir. Gözleri tam tersi yöne sola doğru hafif yukarı kaydırmak ise bir şeyleri hatırlamaya çalıştığı anlamına gelir[116].

Kişilerarası iletişimde kişilerin duyguları, söyledikleri sözlerden çok bakışlarından ve yüz ifadelerinden anlaşılmaktadır. Bir kişi karşısındakinin onu anlayıp anlamadığını, o konuşurken neler hissettiğini onun bakışlarından çok rahatlıkla anlayabilir[117].

Kişilerin duygu ve düşüncelerinin genellikle yüz ifadeleri ile doğru orantıda olduğuna inanılır. Ancak öte yandan yapılan araştırmalar sonucunca kişilerin içinde oldukları sosyal yapılara ait bilincin de yüz ifadelerini etkilediği ortaya konulmuştur. Çeşitli kültürlerde yapılan çok sayıda araştırmadan elde edilen bilgilere göre; temel duygu ifadesini aktaran altı yüz anlatım şekli vardır. Bunlar; mutluluk, mutsuzluk, korku, öfke, hayret ve tiksintidir[118]. Yapılan bu araştırmaları değerlendirdiğimiz zaman aslında farklı kültürden olan insanların bu altısı karşısında hemen hemen aynı ifadeleri kullandıklarını kendi gözlerimizle de görmekteyiz. Örneğin bir insan mutluyken gülümser, mutsuzken

[114] BAHAR Emel, a.g.e., S.79-80
[115] TAYFUN Recep, a.g.e., S.155
[116] RECA Faruk, a.g.e., S. 43-44
[117] TAYFUN Recep, a.g.e., S.149
[118] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.45-47

yüzü asıktır. Kızıyorsa kaşları çatık, hayret ediyor, şaşırıyorsa gözleri kocaman açıktır. Tiksindiğinde yüzünü ekşitir ya da korktuğunda gözlerini kocaman açar ve kaşları yukarı kalkar.

Anlık yüz ifadeleri evrensel olmakla birlikte bazı toplumlarda yüz ifadeleri ile hislerini anlatmak çok hoş karşılanmaz. Türk toplumunda kişilerin sevindikleri, üzüldükleri ya da heyecanlı oldukları zaman bunu yüz ifadelerinden net bir şekilde anlayabiliriz. Ancak 'soğuk' diye nitelendirdiğimiz İngilizleri anlamak o kadar kolay değildir. Belki de bu ön yargının temeli duygularını yüz ifadelerine çok fazla yansıtmamalarıdır. İngilizler, duygularını açıkça ortaya koymak yerine saklamayı tercih ederler. Ancak bu durumu Japonlarla kıyasladığımız zaman, Japon kültüründe daha yoğun ve şiddetli duyguların dahi saklanma stratejisi izlendiği görülmektedir. Bundan yola çıkarak, bir Japon ile iletişim kurmaya çalışan farklı kültürdeki bir bireyin sadece yüz ifadelerine odaklanarak anlam çıkarması zor hatta imkansız olacaktır diyebiliriz. Yüz ifadelerinin yanı sıra farklı sözsüz iletişim unsurlarını da dikkate alması gerekmektedir[119].

Yüz ifadelerinin iletişimdeki yeri ve önemini, teknolojik araçlarda da görmekteyiz. Öyle ki yüz yüze iletişimin yerini almaya başlayan bu teknolojik araçlar da bile kişiler, sanal ortamlarda iletişim kurduğu diğer bireylere daha doğru bir şekilde duygu ve düşünceleri aktarmak için 'emoje' adı verilen yüz ifadeleri sembollerini kullanmaktadırlar[120].

1.4.3.4. Baş Hareketleri

Baş hareketlerinde, başın yukarı veya aşağı, sağa ya da sola hareketi söz konusudur. Bu hareketler bir yandan insanın iç dünyasını anlatmaktadır[121]. Birey kişilerarası iletişim kurarken bazen bilerek ve isteyerek bazen ise farkında olmadan karşısındaki kişiyi dinlerken başın yukarı aşağıya doğru dinlediklerini onaylarmışçasına sallar. Ya da bir seminerde, konferansta konuşmacı kişiyi görmese dahi kişi, dinlerken

[119] KARTARI Asker, a.g.e., S.216
[120] BAHAR Emel, a.g.e., S.83
[121] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.50

eğer söylediklerine katılmıyorsa farkında olmadan kafasını sağa sola sallar. Bu hareketler, kimi zaman bilinçli, kimi zaman pekiştirmek bazen ise başlı başına iletişim amacıyla kullanılmaktadır.

İnsan vücudunun en önemli sözsüz iletişim unsuru baştır. İlk sözlü ve sözsüz iletişim 'baş' hareketleri ile başlamaktadır. İletişimde bulunduğumuz kişilere pek çok şeyi anlatan başımızda yer alan; gözümüz ağzımız yüz ifadelerimizdir. Bununla birlikte duygularımızı ifade etmede en önemli organımız gözlerimizdir[122].

Bireylerin çoğu zaman farkında olmadan yapmış oldukları baş hareketleri vardır. Bunlardan biri; kişiler kendilerine yakın buldukları birey veya görüşler doğru başının hafifçe yakınlaştırır. Bunun tam tersi söz konusu olduğu durumda ise; bireyler kendilerine yakın hissetmedikleri kişi veya konulara karşı başlarını hafifçe çekerek uzaklaşır. Bu küçük hareket kişilerin içinde bulundukları duydu durumlarını açıklamakta büyük önem taşımaktadır[123].

Baş hareketleri genel olarak iletişim esnasında karşı tarafa çok fazla mesaj yollamaktadır. Karşımızdaki kişinin başını sağa sola sallaması ya da yukarı aşağıya oynatmasının bile bir sebebi vardır[124]. Bazen ise içinde bulunduğumuz fiziksel durumdan rahatsız olduğumuzu anlatmak için istemsizce baş hareketi yaparız. Boynumuz ağrıdığında ya da bir oturduğumuz yerden rahatsız olduğumuzda, başımızı bir sağa bir sola doğru yatırarak rahatlatmaya çalışırız. Bu şekilde etrafımıza içinde bulunduğumuz fiziksel durumdan çok da hoşnut olmadığımız mesajını iletiriz.

Bazen ise bilinçli bir şekilde kişilerarası iletişim kurarken baş hareketlerine başvururuz. Konuşma esnasında başı iki yana sallamak ya da hafifçe yukarı kaldırmak karşı tarafa aktarılması istenilmeyen bilgilerin verilmeye başladığını gösterir[125]. Yine konuşma esnasında karşımızdaki kişi başını hafif sağa veya sola yatırmışsa bu bizi

[122] AZİZ Aysel, a.g.e., 2011, S. 31
[123] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.51
[124] AZİZ Aysel, a.g.e., 2011, S. 32
[125] ZIELKE Wolfgang, a.g.e., S.23

dikkatlice dinlediğine işarettir. Eğer başka bir yöne doğru başını çeviriyorsa o anda biri dinlemiyor, dikkatini konuştuğumuz konulara vermiyor demektir. Konuşma esnasında başını öne eğip gözlerini bize diken kişi, söylediklerimizi onaylamıyor[126], hatta söylediklerimiz karşısında bize kızmaya başlıyor demektir.

1.4.3.5. Eller, Kollar Ve Parmaklar

İnsanın elleriyle yapamayacağı şey yoktur. Görkemli heykeller, resimler, devasa yapılar, çiniler, oyma ahşaplar… İnsanoğlu hepsine elleriyle şekil vermiştir. Bunun yanı sıra insan, karşı tarafa elleriyle her şeyi anlatabilir. Duyma engellileri düşünelim, el hareketleriyle iletişim kurmakta, tüm düşüncelerini, hislerini karşı tarafa anlatmaktadır[127]. Ellerimiz konuşur. İşaret dili ellerle yapılır… Görme engelliler, elleri sayesinde Braille alfabesini kullanır[128]. İnsanoğlunun elleri ile yapamayacağı hiç bir şey yoktur.

Vücudumuzun akış biçimine uygun hareket eden kollarımız, dışarıdan gelen tehditlere karşı ilk tepki veren yerimizdir. Aniden üzerimize doğru gelen bir cismi fark ettiğimizde kollarımız içgüdüsel olarak havaya kalkar ve bize gelen bu nesnenin vücudumuza çarpmasına engel olmaya çalışır. Aynı zamanda kollarımız karşımızdaki kişiye, rahatlık, rahatsızlık, güven, güvensizlik gibi birçok duyguyu ileten aracımızdır[129].

El, kol ve parmaklar özellikle kişilerarası iletişimde anlatılan konuyu desteklemek ve pekiştirmek için kullanılmaktadır. Çoğu zaman bilinçsizce yapılan bu hareketlerin özel bir anlamı olmadığı düşünülür ancak kullanıldığı yer ve zamanlarla birlikte değerlendirilmelidir[130].

---

[126] RECA Faruk, a.g.e., S. 40

[127] NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), Beden Dili *Eski FBI Ajanından Beden Dilini Okuma Rehberi,* Alfa Yayıncılık, 9. Basım, İSTANBUL, 2013, S.173

[128] RECA Faruk, a.g.e., S. 50

[129] NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), a.g.e., S. 143

[130] TAYFUN Recep, a.g.e., S.159

Başarılı şovmenler, konuşmacılar, sihirbazlar sunumlarını ya da gösterilerini daha etkili kılmak için ellerini profesyonelce kullanırlar. Elleriyle dikkatimizi başka bir noktaya çekerler ve odaklanmamızı sağlarlar[131].

İletişim esnasında kişilerin el ve kol hareketlerinden onların nasıl davranacaklarını kestirmek mümkündür[132]. Kişi konuşma esnasında ellerini yumruk yapıp sıkıyorsa bu sinirlendiğini gösterir ya da başparmağını yukarı kaldırıp ileri geri sallıyorsa bir konu hakkında uyarıda bulunmayı ifade eder.

Pek çok el işaretlerinin anlamları bulunmaktadır. Örneğin; ellerini göğüs hizasında kavuşturan bir kişi, uyarıcılara karşı duyarsızdır. Ayrıca, pasifliğin işaretidir[133]. Kolların kapanması hareketi kişinin kendisini korumaya almasıyla bağlantılıdır. İki insan tartışmaya başladıklarında her ikisi de kollarıyla vücutlarını kapatmaya yönelir ve bu bir koruma davranışıdır. Bireyler kendisini geride tutar çünkü kolların açılması saldırıya yönelik bir hamle olarak yorumlanacaktır[134].

El hareketlerinde evrensel olan bir diğer hareket ise açık avuç hareketidir. Ellerin açık olması samimiyet ve doğruluğu gösterir. Gündelik hayatta birine açıkça doğruyu söylerken iki elimizi açar ve ona doğru uzatırız. Böylece onunla açıkça konuşmak istediğimizi beden dilimiz ile ifade ederiz. Tam tersi durumda bir kişi savunmaya geçtiğinde veya bir şeyleri açık açık söylemek istemediğinde ellerini cebine sokar ve bu şekilde iletişime geçer[135].

Ancak her zaman kesin ifadeleri yoktur. Örnek vermek gerekirse; günlük yaşamda en çok tartışılan kolları göğüs hizasında birleştirme hareketidir. Bu hareket genellikle konuşulan konudan sıkılma, ilgilenmeme, karşıdaki kişiye tavır alma gibi yorumlanmaktadır. Ancak bazen sadece yorgun olduğu için ya da üşüdüğü için birey

[131] NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), a.g.e., S. 175
[132] TAYFUN Recep, a.g.e., S.160
[133] RECA Faruk, a.g.e., S. 48
[134] NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), a.g.e., S. 147
[135] DUTTA Ashish, Beden Dili, Ali Beyaz(çev.), Arunas Yayıncılık, 1. Basım, İstanbul, 2011, S. 26

kollarını kavuşturabilir[136] ve etkin dinlemeye devam eder. Bu sebeple el kol hareketleri de diğer beden dili işaretleri gibi bir bütün içinde değerlendirilmelidir.

Otururken elleri arkada birleştirip başımızı tutmak, o bölgenin hâkiminin kendisi olduğu mesajını vermektedir. Yetkinin kişide olduğu, rahatlık ve üstünlük göstergesidir[137]. Kişi bir toplantı ya da görüşmede bu şekilde oturuyorsa ya o anda orada bulunan üst düzey yöneticidir ya da konuşulan konu hakkında en hakim kişidir.

Bir başka el hareketi de ağzı kapatmadır. Duyduğumuz bir konu karşısında şaşkın olduğumuzda, onu ilk kez duyduğumuzda ve inanmakta güçlük çekilen durumlarda el ağzı örter. Ya da kişi duyduklarından çok rahatsız olup, duyduklarını kabul etmiyorsa bu anlamda ani bir tepki gösterir ve iki elini veya tek elini yukarı kaldırıp, avuç içini karşısındaki kişi görecek bir şekilde sallar. Bu şekilde birini gördüğümüz zaman dediklerini duymuyor olsak dahi yapmış olduğu konuşmadan hoşnut olmadığını ve el hareketini 'hayır' anlamında kullandığını anlarız.

Ellerini ovuşturan bir kimsenin ya istediği bir şey gerçekleşmiş ya da bir olay ya da durumdan beklentisi vardır[138]. Bu hareket bazen bilinçsizce bazen ise bilinçli bir şekilde yapılmaktadır.

Bunların dışında ellerimizi kullanarak yapmış olduğumuz işaretlerin en önemlilerini parmaklarımız ile yapmaktayız. Parmaklar beden dilinin en canlı kısmıdır. Enerji açığa çıktığı zaman parmaklar konuşmaya başlar. Parmaklarımız ile bazen bir şeyleri işaret ederiz, bazen ise resmederiz. Başparmağımızı kaldırır, diğer parmaklarımızı yumruk haline getiririz ve karşımızdaki kişiye onay veririz. Ya da tam tersini yapıp olumsuzlukları anlatmaya çalışırız. Bazen işaret parmağı havaya kaldırılır ve öne doğru sallanır. Bu durum kızgınlık ifadesidir[139]. Bunun gibi pek çok anlam ifade ederler.

[136] TAYFUN Recep, a.g.e., S.161
[137] NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), a.g.e., S. 162
[138] ZIELKE Wolfgang, a.g.e., S.27
[139] RECA Faruk, a.g.e., S. 54

1.4.3.6. Bacakların Kullanışı Ve Oturma Düzeni

Kişilerarası iletişim esnasında bireyler oturuyorsa, oturma düzenleri ve bacak hareketlerinin iletişim açısından farklı anlam ve önemleri olacaktır. Oturma düzenleri ve bacak kullanımları ile bazen bilinçli bazense bilinçsiz olarak pek çok mesaj yollanır.

İnsanoğlunun varoluşundan itibaren, konuşmaya başlamasından çok daha uzak bir geçmişte, bacak ve ayak hareketleri bilinçli olmasa dahi çevresel tehditlere karşı onları koruyucu tepkiler vermektedir. Bacaklarımız ve ayaklarımız, çevresel gelişen ani olaylara anlık tepkiler verip kendini korumaya alarak olaylar karşısında ya donup kalacak, ya kaçmaya çalışacak ya da tehlike arz eden şeye vurmaya başlayacak şekilde hareket etmektedir. Günümüze döndüğümüz zaman ise atalarımızdan miras kalan bu tepkilerin hala devam ettiğini görmekteyiz. Çağlar kadar eski bu tepkiler hala işlevini göstermektedir[140].

Beden dili çözümlemesi yaparken ya da karşımızdaki kişinin hislerini öğrenmeye çalışırken yüzüne odaklanırız. Gülümsüyorsa mutlu, suratı asıksa söylediklerimizden rahatsız olduğunu düşünürüz. Ancak blöf yapmak veya gerçek duygularımızı gizlemek için bedenimizde en çok kullandığımız kısım yüzümüzdür. Bu sebeple de söz konusu doğruluk olduğunda kişiden bakmamız gereken ilk yer, yüzünden önce bacakları olmalıdır[141].

Birey iletişim esnasında koltuğa gömülmüş arkasına yaslanmış ve ellerini ensesinde buluşturmuşsa bu duruşu ikna edilmesi zor ve o anda iletişime çok açık olmadığı anlamı taşımaktadır. Kişilerin oturma şekilleri incelendiğinde aynı hareketin farklı son uçlarının olduğu da görülecektir. Örneğin bir kişinin bacak bacak üstüne atıp karşısındaki kişiyi dinlemesi kendisine duymuş olduğu güveni gösterirken aynı kişi satış temsilcisi olduğunda bu duruşu müşterileri rahatsız hissedecektir[142]. Aynı zamanda kapalı hareket olarak tanımlanan bu duruş şeklinde bireyler içinde bulundukları şartlarda farklı

[140] NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), a.g.e., S.78-79
[141] NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), a.g.e., S. 81
[142] TAYFUN Recep, a.g.e., S.166

mesajlar iletirler. Kolların ve bacakların çapraz hale getirilip bacakların üzerine bariyer gibi bir çanta veya kitap konması ile kişi kendini korumaya almak istemektedir. Kişi kendini rahat hissetmediğinde bu pozisyonda oturur[143]. Buradan anlaşılacağı üzere, kişinin yapmış oldukları tek bir hareket değerlendirilmeye alınıp kesin bir sonuca ulaşılamaz. Kişilerin içinde bulundukları şartlar ve onun yanında yapmış oldukları diğer hareketler de önemlidir.

Bazen kişiler üşüdükleri için bedenlerini daha sıcak tutma adına bacak bacak üstüne atar ve ellerini kavuşturur[144]. Burada tek yollanan mesaj üşümüş olmasıdır. Bazı durumlarda bacakları açık oturan kişi daha laubali gelirken, bacak bacak üstüne atmış bir kişi daha tertipli gelebilir.

Bir kişinin ayakları zıplıyorsa o kişi, heyecanlı ya da mutludur. Bu duruma neşeli ayaklar denir. Kişi istediği bir şeyi aldığında, uzun süredir görmediği sevdiği birini gördüğünde ayakları zıp zıp oynamaya başlar[145]. Bunu kendimizi gözlemleyerek te görebiliriz. Çok önemli bir sınava gireceğimizde, iş görüşmesinden önce ayaklarımız yerinde duramaz. Ya da güzel bir teklif aldığımızda, iş yerinde terfi ettiğimizde yine ayaklarımızın zıpladığını görebiliriz.

Beden dilinde kişilerin oturma düzenleri de çok önemlidir. Kişi oturduğu yerin çok ucunda duruyorsa karşısındakine her an kalkıp gidecekmiş mesajı verir. Ya da tamamen arkasına yaslanmış yayılmış bir şekilde oturuyorsa içinde bulunduğu koşullardan rahat olduğunu anlatır. Arkasına yaslanmadan dik oturan bir kişi kendinden emin ve iletişime açıktır.

Bir konferans ya da toplantı masasında sahip olunan alan, kişilerin güç ve statülerini göstermektedir. Diğer kişilere nazaran kişisel eşyalarıyla ya da el, kollarıyla daha fazla yer kaplayan bireylerin o toplantıda daha fazla söz sahibi olmak istediklerini

[143] DUTTA Ashish, a.g.e., S.22
[144] DUTTA Ashish, a.g.e., S.42
[145] NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), a.g.e., S. 83

gösterir. Ve ya aynı masada içine kapanarak oturan bireylerin, etrafa vereceği mesaj; zayıflık ve özgüveni düşüklüktür[146].

1.4.3.7. Dış Görünüş

Bireylerin dış görünümleri kültürel faktörlere bağlı olarak farklılıklar göstermekle birlikte her kültürde kendi çevresi içinde belirli mesajlar verir. Bireyler istem dışı olarak bu mesajları dış görünümleri ile vermektedir. Farklı kültürdeki bireyler, kendi kültürlerinde olmayan ya da kabul edilmeyen bir dış görünüme bakarak farklı yorumlar çıkarabilirler. Ya da kendi dış görünüşleri karşı taraf için uygun olmayabilir. Bu durumda aynı kültürden bireyler, birbirlerinin dış görünümlerini daha doğru yorumlayacaklardır[147]. Örnek vermek gerekirse, her toplumda saç, sakal, kılık kıyafet, şapka, sarık ya da tercih edilen renkler farklıdır ve bu tercih edilen dış görünüm şekilleri farklı kültürlerde farklı yorumlanabilir. Bazen tercih edilen bir kot, bazen kırmızı bir renk ya da siyah büyük gözlükler… Hepsi kendi içinde farklı mesajlar taşımaktadır. Türk kültüründe saflığı temizliği temsil eden ve düğün gibi özel merasimlerde tercih edilen beyaz renk, Japon kültürü için matem rengidir ve yası temsil eder. Bu gibi etmenler göz önünde bulundurularak, dış görünüm konusunda kültürel değerlerin incelenmesi gerekmektedir.

Bazı dış görüm unsurları aynı kültür içinde bile farklı anlamlar taşıyabilir. Örneğin, genç bir kişide altın kaplama diş Gaziantep ve Hatay'da nişanlı olduğu anlamına gelen mesaj taşırken, Kars'ta gencin ekonomik durumunun göstergesidir[148]. Trakya'da evli olan genç kızlar pembe yaşmak bağlar ve çevresine böyle bir mesaj yollar. Ancak Ankaralı bir kişi bunu bilmiyorsa mesajı doğru yorumlayamayacaktır.

Kişilere ileti yollayacağımız zaman dış görünüm ve vücut duruşlarından iletişime açık mı yoksa kapalı mı olduklarını kolaylıkla anlayabiliriz. İnsanlar birbirlerinden farklıdır ve o anda ruhen ya da bedenen nasıl hissediyorlarsa bunu dış görünüşlerine

[146] NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), a.g.e., S. 148
[147] KARTARI Asker, a.g.e., S.206
[148] KARTARI Asker, a.g.e., S.207

yansıtırlar. Bunun farkında olmak ve farkında olarak iletişime başlamak avantaj sağlayacaktır[149].

Cüceloğlu kitabında Amerikalı bir öğrencinin yapmış olduğu bir çalışmadan bahsetmiştir. Bu öğrenci tarafından yapılan araştırmada, dış görünümün ne denli etkili olduğu ortaya konulmuştur. Öğrenci, haftanın belirli günleri hipi kılığında giyinerek otostop yapmaya çalışmıştır. Belirli günleri de ütülü pantolon, gömlek, kravat takarak otostop yapmıştır. Yaptığı araştırma sonucu; hipi gibi giyindiğinde duran araçların daha eski ve kişilerin de hipi kılıklı olduğu, diğer günlerde ise daha lüks araçların durduğu ve aracın içindekilerin de iyi giyimli kimselerin olduğu görülmüştür[150].

1.4.3.8. Statü Sembolleri

Kelime anlamı olarak konum, pozisyon, mevki anlamına gelen statü, toplumun en küçük yapılarını oluşturmaktadır. İnsanın toplumsal yaşam içindeki mevkiini belirten bir kavramdır. Bireylerin toplum içindeki yerleri o toplumun ihtiyaç ve değerlerine göre belirlenir ve statü, insan ilişkilerinde önemli bir yere sahiptir[151].

Statü, bir kimsenin, bir kurum veya bir toplum içindeki durumudur[152]. Bu tanımdan yola çıkarsak; kişilerin içinde bulundukları toplumda, sahip oldukları iş veya ailevi değerler ile elde ettikleri konumlarıdır. Statü doğuştan kişilere ailevi değerler ile verilebileceği gibi, kişinin kendisinin elde ettiği konumlarda olabilir. Statünün kişilerarası iletişim kurarken oldukça büyük etkisi olacaktır. Özellikle sözsüz iletişim ile karşımıza çıkan statü, sözsüz iletişim ile iknanın belirleyici unsurlarından biridir. Tabi ki kültürel farklılıklar gösterecektir ancak belirli statüdeki bireylerin toplumlarda diğer bireyler tarafından daha çok dinlendiği ve söz sahibi olduğu yapılan testler ile kanıtlanmıştır. Bu testlerden en bilinen ve kabul edilmiş olan Milgram'ın otorite deneyidir.

---

[149] YÜKSEL Haluk, Sözsüz İletişim, YÜKSEL Aysun(Ed.), a.g.e. içinde(79-106), S.89
[150] CÜCELOĞLU Doğan, a.g.e., 2002, S. 47
[151] GÜNEY Salih, a.g.e., 2009, s.75
[152] http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=STAT%C3%9C erişim:23.08.2017

Stanley Milgram, "Deney" adlı kitabında testte kullandıkları bireyler hakkında detaylı bilgi vermektedir. Kısaca söz etmek gerekirse; deney farklı gruplardan kişiler arsında yapılmaktadır. Kişiler birbirlerini tanımazlar ve davranışları farklıdır. Bu kişiler kendi yaşamlarında karşılaştıkları olaylara çok daha farklı tepkiler verirken, deneyde çoğunluk aynı tepkileri göstermiştir. Soru soran ve cevaplayan olarak iki farklı gruba ayrılan bireyler birbirlerini görmezler. Ancak deneye sokulan tek grup soru soranlardır. Bir elektrik düzeneğin yer aldığı odaya denekler yerleştirilir. Yanlarında da bilim adamı bulunmaktadır. Soruyu cevaplayan taraf yanlış cevap verdiğinde cezalandırılacaktır. Soru soran taraftaki kişilerden karşı tarafa elektrik vermesi istenir ve her yanlış cevapta elektrik voltajı yükselecektir. Denekler yanlarındaki otoritenin baskısına uyarak cezalandırma işlemi gösterir. Bazı denekler karşı taraftan gelen tepkiler üzerine deneyi yarıda bırakır, bazıları ise sonuna kadar devam eder. Vicdanları ile otorite arasında kalan bireyler, deney sırasında uzunca bir süre otoriteye itaat etmişlerdir[153]. Deneyden de anlayabileceğimiz gibi bazen kişilerin toplumda bulundukları statüleri sözsüz iletişim için belirleyici unsurlardan biri haline dönüşmektedir. Bu durumda diğer kişiler de bu bireylerin statülerinden etkilenmektedir. İkna ve statünün bu şekilde bir ilişkisi bulunmaktadır.

Ancak statü kavramı kişilerin içinde bulundukları toplumun yapısına göre değişiklikler göstermektedir. Statü kavramının, güç kavramının aralıklarının az olduğu toplumlarda kişilerin ilişkileri de farklı olacaktır. Örneğin güç aralığı az olan toplumlar iletişim sürecinde enformel ilişkiler kurarlar. Bu süreçte, üniversitede öğrencilerin profesörlere isimleri ile hitap etmesi normal bir durumken, güç aralığı fazla olan toplumlarda bu davranış hoş karşılanmaz ve uygun olmaz[154]. Bu gibi süreçleri göz önüne alarak, beden dili ve statü sembollerini kişilerin içinde bulundukları toplumun değer yargılarını düşünerek değerlendirmek gerekmektedir.

Statünün belirleyici kavramları bulunmaktadır. Bunlar; yaş, cinsiyet, maddi durum, eğitim-öğretim, aile, ırk, medeni durum gibi kavramlardır. Bu belirleyiciler sebebiyle de sosyal statüler toplumdan topluma farklılık gösterebilir. Sosyal statü aynı

[153] MILGRAM Stanley, Deney, ORÇUM Melis, TÜFEKÇİ K. Uğur(Çev.), KafeKültür Yayıncılık, 1. Baskı, İstanbul, 2015

[154] KARTARI Asker, a.g.e. S. 153

toplumda yaşayan bireylerin takdir ölçütlerine göre belirlenmektedir. Çoğu toplumda belli başlı statüler eğitim- öğretim yolu ile kazanılmaktadır. Eğitim biçimi, derecesi, kazandırdığı meslekler hatta eğitimin alındığı okul dahi belirleyici unsurların arasına girebilmektedir[155]. Ya da kişilerin doğuştan aile yolu ile gelen statüleri onların toplumda hangi konumda olacaklarını daha küçük yaşlardayken bile belirleyebilir.

1.5. Kişilerarası İletişim Teorileri ve Beden Dili

Kişilerarası iletişim alanında yapılan ve ortaya konulan ilk teoriler; fonksiyonel teori, ilişkisel teori, ve karşılıklı anlam yönetimi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu teoriler daha sonra geliştirilmiştir. Bu teoriler çok farklı gruplar halinde açıklanmaktadır. Bu gruplandırmalardan kişilerarası iletişimde yol göstericiler aşağıdaki gibi açıklanmaktadır[156].

1.5.1. Fonksiyonel Teori ve Beden Dili

Fonksiyonel teoriye göre kişiler, çeşitli nedenlerle iletişim kurarlar ve hem kendi davranışlarını hem de karşılarındakilerin davranışlarını değiştirmeyi amaçlar. İletişim uzmanları Frank Dance ve Carl Lanson'a göre Fonksiyonel Teori temelde üçe ayrılmaktadır. Bunlar; bağlantı sağlama fonksiyonu, anlam yaratma ve düzenleme fonksiyonudur. Bağlantı sağlama fonksiyonu; kişilerin çevresi ile bağlantı kurabilmesini sağlamaktadır. Anlam yaratma fonksiyonu, iletişime katılan bireylerin geçmiş yaşadıklarını hatırlaması ve kavramsallaştırarak anlamlandırması, düzenleme fonksiyonu ise kişilerin diğer bireylerin davranışlarına etkisini kapsamaktadır[157].

Fonksiyonel teori ve beden dilini bir araya getirdiğimizde aslında kişilerin çevreleri ile iletişim kurmadan önce onları ne denli gözlemlediklerini görmekteyiz. Bireyler diğer kişilerle iletişim kurmadan önce onları gözlemlerler. Dış görünüşlerini, el-

[155] GÜNEY Salih, a.g.e., 2009, S. 76
[156] GÜRÜZ Demet, TEMEL EĞİNLİ Ayşen, a.g.e., S.77
[157] Larry L. Barker, Communication, 2. Edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc, Englewood Cliffs, 1990, S. 138, Aktaran: Aslı KASAR, Örgüt İçi Kişiler Arası İletişimde İkna ve İzlenim Yönetimi, TC Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Melda CİNMAN, İstanbul, 2011, S.38

kol hareketlerini, duruş tarzlarını gözlemler ve değerlendirirler. Değerlendirdikten sonra da onlar ile ilk önce bağlantı sağlarlar. Ortak özellikler, benzer hareketler yakalanmaya çalışılır. Daha sonra ise kişiler geçmiş tecrübelerine dayanarak olayları anlamlandırırlar. Son olarak ta düzenleme fonksiyonu ile bireyler, davranışları ile karşı tarafta bir algı, tutum yaratırlar. Aynı şekilde karşı taraf ta bireyler üzerinde bir algı yaratır ve karşılıklı olarak birbirlerinin davranışlarını etkilerler.

1.5.2. Belirsizliği Azaltma Teorisi ve Beden Dili

Belirsizliği azaltma teorisi ilk kez C. Berger ve R Calabrese tarafından 1975 yılında Human Communication Research dergisinde yayımlanan "Some ewplanations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication" adlı makale ile açıklanmıştır ve bu teori ile kişilerin ilişkilerinde var olan belirsizlikleri azaltmak için açıklamalar yapılmıştır. Bireylerin edindikleri bilgiler doğrultusunda anlam yaratmasında, kendilik farkındalığı ve diğerleri hakkında bilgileri önemli etkiye sahiptir. Kendilik farkındalığı, kişinin kendine odaklı olması durumudur. Bu durumda kişinin kendini gözlemleme ve kendiyle iletişim kurma düzeyi yüksek olmaktadır. Kişiler kendileriyle ilgili izlenimleri ve geri bildirimleri dikkate almakta ve sürekli bilgi araştırma eğilimi içinde olmaktadır. Kendilik farkındalığı iki şekilde gerçekleşmektedir. Birincisi; kişinin kendisi ile olan olaylarla ilgilenmesidir. Diğeri ise kişinin çevresindeki kişilere odaklanmasıdır[158]. Bireyler birbirlerine yönelttikleri soruların aslında kendi yönlerinden olan cevaplarını hazırlamışlardır ve bu bilgiyi karşı tarafa verme isteği içerisindedirler.

Bilgi edinmeye yönelik farklı stratejiler bulunmaktadır. Bu stratejiler aktif, pasif ve etkileşimli strateji olarak ayrılmaktadır. Kişilerin, diğer bireyleri gözlemleyerek bilgi edinmesine pasif strateji denmektedir. Aktif strateji temelinde ise; kişilere, haklarında bilgi edinmek için sorular sormaya dayanmaktadır. Yapılan araştırmalar göstermektedir ki; kişiler ilk kez birbirleriyle tanıştıkları zaman karşısındakine çeşitli sorular yönlendirmekte ve bu sorular genellikle, geçmiş deneyimler ve demografik özelliklere

[158] GÜRÜZ Demet, TEMEL EĞİNLİ Ayşen, a.g.e., S.86

dayanmaktadır. Calabrade(1975), kişilerin birbirlerine ilk karşılaşmalarında sordukları soruların aslında aynı bilgiyi açığa vurma isteğinden olduğunu ifade etmektedir. Etkileşimli stratejide ise; bireylerin kendilerini açma davranışı göstererek diğer kişilerinde kendilerini açmalarını sağlaması elde edilir. Sorulan sorulara diğerlerinin güvenilir cevaplar vermesinin en etkili yollarından biri önce soruyu soran kişinin cevabı vermesidir. Karşılıklılık kuralı ile iletişim başladığında bir kişi almak istediği cevapları önce kendisi verirse bu cevaplara daha ulaşması çok daha kolay olacaktır. Bunlarla birlikte iletişimin ilk anlarında, oldukça samimi sorular ve kendini aşırı ifade etme olayı karşı tarafta olumsuz algılanacaktır[159]. Birey iletişim kurarken, karşı taraftan almak istediği bilgileri öncelikle kendisi açığa vurur ve bu şekilde karşı tarafında daha çabuk ve dürüst bir şekilde bilgi paylaşması saylanır. Kişinin kendini aşırı ifade etmesi bireyler tarafından fazla samimi bulunmasına ve ürkmelerine sebep olabilir. Farklı kişiliklerdeki bireyler daha zor iletişim kurabilmektedir ve bu durum onlara itici gelebilir. Bu sebeple de iletişim sonlanabilir.

Kişiler yapmış oldukları bu stratejiler ile aslında aradaki belirsizliği azaltmaya çalışmaktadır. Bunu da pasif stratejide sadece gözlem yaparak gerçekleştirmektedir. Pasif stratejide asıl olan şey iletişim öncesi kişilerin gözlem yapmasıdır. Bu noktada bireylerin sözsüz iletişim ile etraflarına yaymış oldukları mesajların önemi büyüktür. Kişiler yayılan bu mesajları alır, yorumlar ve karşı taraftan ilk bilgiler/izlenimler olarak kendisinde kullanır. Bu noktada önemli olan; kişilerin oturuş/duruş şekilleri, bacak ya da el-kol hareketleri, dış görünümleridir.

Aktif strateji de ise bireyler iletişim başında kişilere sorular sorarak belirli cevaplar almaya çalışırlar. Bu nokta da almak istedikleri sözel cevapları, sözel olmayan yolla da gözlemlemeye devam ederler. Bireyler sordukları sorulara aldıkları cevapların geçerliliğini kişilerin beden dilleri ile test ederler. Örneğin herhangi bir konu hakkında görüşlerini sordukları zaman alınan cevap olumluyla bu tutumun kişinin beden diline de yansımış olması beklenir. Mutlu olduğunu veya sevindiğini belirten bir cevap verdiği zaman kişinin daha güler yüzle bunu desteklemesi gerekir. Böylece pasif stratejide kişi

[159] GÜRÜZ Demet, TEMEL EĞİNLİ Ayşen, a.g.e., S.87

sadece dışarıdan gözlemleyenken aktif strateji de pek çok beden dili unsuru da işin içine girer. Kişilerin vermiş oldukları cevaplardaki jest ve mimikleri, göz temasları, el-kol hareketlerinin ayrıca önemi olmaktadır.

1.5.3. Atıfta Bulunma Teorisi ve Beden Dili

Atıfta bulunma kuramında ilk karşımıza çıkan isim Fritz Heider'dir. Ve buna naif psikoloji adını vermiştir. Heider'e göre insanlar atıfta bulunarak iki temel gereksinimini gidermektedir. Bunlardan biri tutarlı ve dengeli dünya görüşüne sahip olmak, diğeri ise çevreleri üzerinde kontrol elde edebilmektir. Bu gereksinimini giderebilmelerinin amacı insanların nasıl davranacaklarını öngörebilmektir. Bu durumda insanların davranışlarının altındaki nedenleri bilmek ve nasıl davranacaklarını öngörebilmek, dünyayı daha tutarlı ve kontrol edilebilir olarak algılamamızı sağlar[160].

Atıf teorisi kavramı ilk kez karşımıza Fritz Heider'in 1958 yılında yayımladığı "Attribution Theory" kitabında çıkmıştır. Heider'e göre kişilerin göstermiş oldukları davranışların nedenlerinin belirlenmesi ile bireylerin çevresindeki kişilerin ve olayların tahmin ve kontrol edilebilmesi arasında bağ vardır[161].

Bireyler iletişim kurarken, daha önce yaşadıkları veya referans alabilecekleri olaylar ile yeni karşılaştıkları durumlar arasında bir bağ kurar ve bu duruma bağlı olarak atıf süreci gerçekleşir[162]. Davranışlarımız bir güdüleme sonucu ortaya çıktıkları için başkalarının davranışlarına da çeşitli sebepler buluruz. Kişisel ve çevresel faktörleri dikkate alarak bu süreci gerçekleştiririz. Bireyler her zaman karşılarındakilerin nasıl davranacaklarını bilmek isterler. Çünkü kişi karşısındaki bireyin nasıl davranacağını bilirse dışarıdan gelebilecek uyarıları kontrol altına alabilir ve buna karşılık dengeli tavır sergiler[163].

[160] KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, Günümüzde İnsan ve İnsanlar, Evrim Yayınevi, 14. Basım, İstanbul, 2013, S. 248
[161] GÜRÜZ Demet, TEMEL EĞİNLİ Ayşen, a.g.e., S.89
[162] İNCEOĞLU Metin, Tutum Algı İletişim, Beykent Üniversitesi Yayınevi, 5. Basım, İstanbul, 2010, S. 63
[163] GÜNEY Salih, a.g.e., 2015, S.40-41

Atıf kuramına göre kişilerin bir anda ortaya çıkan ve gelişen davranışlarının temelinde geçmişte yaşamış oldukları deneyimler yatmaktadır. Bu nedenle de kişilerin bu davranışlarının bir neden ve etki içerisinde değerlendirilebileceği varsayılmaktadır. Başka bir ifadeye göre bir kişinin davranışının altında deneyim ve edindiği tecrübeler bulunmaktadır. İnsanlar, olay ve kişilere karşı davranışa geçmeden önce onların niçin önemli olduklarına ilişkin dışsal ve içsel açıklama yapmaktadır. İçsel atıf kuramı; insanların neyi neden yaptıklarını, kişilik, motivasyon, ruh hali ve karakter gibi kavramları açıklamaktadır. Dışsal atıf kuramı ise, kişilerin davranışlarını etkileyen ve belirleyen; ödüller, cezalar, roller gibi kavramları açıklamaktadır[164]. İçsel atıf kuramı kişinin kendi özellikleriyle ilgiliyken, dışsal atıf kuramı kişinin daha önceden yapmış olduğu davranışların sonuçlarıyla ilgilidir.

Bu noktada atıf kuramı ve beden dilini bağdaştıracak olursak; kişiler geçmişte edinmiş oldukları tecrübelerini beden dillerine de yansıtarak karşı tarafa mesaj yollamaktadır. Örneğin bireyin geçmişte bir köpek ile yaşamış olduğu korku varsa ve bu durum günümüze dek devam etmişse, kişi köpek gördüğü anda köpek ona zarar vermese hatta yanına gelmese dahi bunun korkusunu beden diline de yansıtacaktır. Ve etrafına bu yönde sözsüz iletişim yollayacaktır. Ya da kişinin bir olay veya yer hakkında yaşamış olduğu tecrübeleri olumlu yöndeyse, kişi o yere gittiğinde hatta adını dahi duyduğunda sevinecek ve bu olumlu duygu bedenine yansıyacaktır. Kişiler beden dillerine içinde bulundukları ruh hallerini ve hislerini yansıtırlar. Bu yansıtma durumunu ise kişi daha önce o konu hakkında bilgi sahibi olduysa, atıfta bulunma teorisine göre yapar.

1.5.4. Temel Kişilerarası İlişkiler Oryantasyonu ve Beden Dili

1958 yılında W.C. Schutz tarafından "Firo: A Three Dimensional Theory of Interpersonal Behavior" adlı eserinde ortaya konulan temel kişilerarası ilişkiler oryantasyonu teorisi, temel olarak insanların sahip oldukları ihtiyaçları iletişim kurarak karşılayabileceğini varsaymaktadır Schutz'a göre bireylerin bu ihtiyaçları, diğer bireylerle iletişim haline girmelerini sağlayan içsel bir güdüdür[165].

[164] GÜRÜZ Demet, TEMEL EĞİNLİ Ayşen, a.g.e., S.89
[165] GÜRÜZ Demet, TEMEL EĞİNLİ Ayşen, a.g.e., S.90

İçgüdüsel olarak kurmuş olduğumuz iletişimde hem sözel hem de sözel olmayan yolla karşı tarafa pek çok mesaj yollarız. Yollamış olduğumuz bu mesajlar ile aslında temel ihtiyaçlarımızı karşılarız. Kısacası bireylerin yaşamlarını devam ettirebilmeleri, hayatta kalabilmeleri için gereken temel ihtiyaçları ancak iletişim kurularak sağlanmaktadır. Bu noktada da kişilerin gün içerisinde zorunlu olarak iletişim kurmaları gerekir. Bu iletişim esnasında sözlerimizi beden hareketlerimiz ile de destekleriz. Hatta bazen sadece sözsüz iletişim kurarak karşı tarafa çeşitli mesajlar yollar ve temel ihtiyaçlarımızı karşılayabiliriz.

1.6. Edward T. Hall'ın Beden Diline Yaklaşımının Kişilerarası İletişimde Etkisi

Kültürlerarası iletişim üzerinde çalışmalar yapan yazar, kültürlerarası iletişim teorilerinin çoğunu sözsüz iletişim üzerine kurgulamıştır. Edward T. Hall, 1959 yılında yazmış olduğu, The Silent Language adlı kitabında, kültürün başlı başına iletişim olduğu ve bu iletişimin de sessiz dil şeklinde karşımıza çıktığından bahsetmektedir. Hall'a göre, kültür sessiz dildir ve bu sessiz dil ancak o kültürün içinde yaşayarak öğrenilebilecek bir olgudur. Bireylerin kendini ifade edebilmesinin başka bir yoludur.

"Kültür İletişimdir." Ve farklı kültürlerde yaşayan bireylerin uçsuz bucaksız davranışlarını tanımayı, anlamayı sağlar. İnsan hayatı boyunca içinde yaşamış olduğu toplumun kültüründen doğrudan etkilenmektedir. Bu nedenle de bireyler, kendilerini ve duygularını kültürle ilişkili bir şekilde ifade etmektedirler. Hall, bireylerin yaşamış oldukları bu kültürel farklılıkları "bağlam" temelinde incelemiştir. Kişilerarası ilişkilerde bireylerin farklı davranışlarını dar ve geniş bağlamlı olma niteliğine dayanarak yorumlamaktadır. Buna göre geniş bağlamlı kültürlerde bireyler arası ilişkiler, ilişki kurulan kişilerin kişiliği ile ilgili ve duygularına odaklı iken, dar bağlamlı kültürlerde her ilişkinin kendi koşulları ile değerlendirilmesi gerektiğini düşünmektedir[166].

[166] HALL Edward T., a.g.e., S. 3-17

Kitabın birinci bölümünde zaman algısından bahseden yazar. Zamanın farklı kültürler için farklı anlamlar taşıdığından söz etmektedir. Bunları hikâyelerle de açıklamaktadır. Bir hikâyesinde Amerikan ve İran kültürünü karşılaştıran yazar, Tahranlılar için önceden belirlenmiş bir randevuya zamanında gelmenin çok önemli olmadığını ancak Amerikalılarda randevu ve zamanın çok önemli olduğu sonucuna varmaktadır. Tahran'da iki arkadaş buluşmak için tam 11 kez randevulaşmış, 12.sinde gelmek üzere yeminler edilmiş ancak yine de görüşememişler. Çünkü hava yağışlı diye dışarıya çıkmamış ve randevuya gelmemiştir. Hatta bunu haber verme gereğinde dahi bulunmamıştır. Bu İran'da gayet normal bir davranıştır. Ancak Amerikan kültüründe kabul edilemez, nezaket dışı bir davranıştır. Bu da zaman içinde kültürlerle oluşan kalıpları bize göstermektedir. Bir başka hikâyede, iki kardeş yıllar içinde birbirinden ayrı düşmüş ve haber alamamıştır. Ancak ayrılmadan önce birbirlerini bulmak için Kabil'de buluşacaklarını konuşmuşlardır. Kardeşlerden biri bir süre sonra Kabil'e gelir ve orada meydanlarda, sokaklarda kardeşini arar ancak bulamaz. Daha sonra bir şekilde Amerikan elçiliği konudan haberdar olur ve yardımcı olmak adına buluşup buluşamadıkları konusunda bilgi almak isterler. Adam, kardeşiyle Kabil'de buluşmak için sözleştiklerini ancak herhangi bir tarih belirlemediklerini söyler[167]. Bu hikâyeden de anlayacağımız üzere zaman kavramı, farklı kültürler için farklı değerlendirilmektedir. Bir kültürde zaman çok elzem bir olgu iken, farklı bir kültür için önemsiz olabilmektedir.

Yine başka bir hikâyesinde yazar, Güney Pasifikte bulunan bir şirket ve oranın yerli haklıyla Amerikalı şirketin arasındaki uyuşmazlığı anlatmaktadır. Orada bulunan Amerikalı şirket denetçileri ile yerli haktan çalışanlar arasında uyumsuzluk yaşanır. Durumu Amerika'daki merkeze aktarmak isterler ancak doğru zamanı bir türlü bulamazlar. Durumu gecenin bir vaktinde merkeze aktarmaları sonucunda, merkezde bulunan kişiler telaşlanır. Çünkü gece belirli saatten ve sabahları belirli vakitten önce Amerika'da birini arayabilmek için ölüm kalım meselesi olması gerekmektedir. Bambaşka kültürlerden gelen bireyler, birbirlerinin kültürlerini tanımadıkları için zorluk yaşarlar[168].

[167] HALL Edward T., a.g.e., S.40-41
[168] HALL Edward T., a.g.e., S.25-26

Yazar, zaman algısını kültürle bağdaştırmış ve ikinci bölümde kültürün, bütünüyle bir iletişim şekli olduğundan bahsetmektedir. Ve kültürü açıklamak için tek bir doku taşı yoktur, uzak geçmişimiz ile günümüz arasında kesintisiz süreklilik vardır. Kültür öğrenilebilen bir olgudur ve bu sebeple de birinin öğretebileceği de çok açıktır. Bu noktada da devreye 'dil' girmektedir[169].

Hall, kelimelerin cümleleri oluşturduğu ve cümlelerinde anlamlı bir dil meydana getirdiğini söylemektedir. Bir dili tamamen anlayabilmek için sadece öğrenmek yeterli değildir. Tarih içindeki adımlarını da bilmek gerekir. İlk başta yeni bir dil kulağa uğultu gibi gelir. Daha sonra yavaş yavaş anlaşılmaya başlar[170].

Hall ve Trager, dil yolu ile iletilen mesajın aslında üç temel unsurdan oluştuğunu söylemektedir. Birincisi; yeni bir dili ilk duyduğumuzda, duyduklarımızı uğultu olarak algılarız. Bunlar seslerdir. Öğrenmeye başladıkça bu sesler belirli kalıplara dönüşür ve bunlar kelimelerdir. Bu kelimeleri sıkıştırarak bir araya getiririz ve sözdizimi(cümle) oluşturmuş oluruz. Ve sözdizimi ile kelimeler anlam kazanır[171]. Elbette burada yazarın bahsetmiş olduğu şey, kelimelerin kendi başına anlamsız olduğu değildir. Bu noktada bahsi geçen, kelimelerin bir araya gelerek anlam kazandırdığıdır. Bu da belirli bir kültürel birikim sonucu ortaya çıkmaktadır.

Zaman, kültür ve dil üçlüsü sağlıklı bir iletişimin temel değerleridir. Ve hiç biri birbirinden bağımsız değerlendirilememektedir. Örneğin bir kelimenin o dildeki sözlük anlamına bakıp anlamını öğrenebiliriz. Ancak kişilerarası iletişimde o sözcüğün gerçek manasını öğrenebilmek için, sözcüğün hangi cümle içinde, hangi duygularla ve hangi kültürde söylendiğine bakmak gerekmektedir. Çünkü kültür, sessiz iletişimdir. Ve kişilerin içinde bulundukları her kültürün farklı anlam ve yorumları bulunmaktadır. Sessiz iletişim olan kültür, kişiler tarafından dil vasıtası ile öğrenilmektedir. Bir dili tam anlamıyla öğrenebilmek için de o kültürün içinde belirli bir süre yaşamak ve o kültürü tanımak gerekmektedir.

[169] HALL Edward T., a.g.e., S.60-61
[170] HALL Edward T., a.g.e., S.123
[171] HALL Edward T., a.g.e., S.124

Eserinde yazar, kişilerin mekan algılarından ve mekan kavramının hayatlarında nasıl bir öneme sahip olduğundan da bahsetmektedir. Bizim için sözsüz iletişimde mekan algısı çok önemlidir. Çünkü kişiler bazen tek kelime etmeden sadece karşı tarafa olan mesafeleri ile bile pek çok şey anlatabilmektedir.

Mekan algısı, farklı kültürlerde farklı şekillerde kendilerini göstermektedir. Mekan kullanımı, tüm doğada; hayvanlarda, böceklerde, kuşlarda, arılar görülen bir özelliktir. Örneğin kuşlar yapmış oldukları yuvalara ve yuvalarında bulunan yavrulara diğer başka hiçbir canlıyı yaklaştırmazlar. Sadece hayvanlarda değil insanlar için de aynı şey geçerlidir. İnsanlık tarihi, büyük oranda mekanları/alanları başkalarından almak ve alanlarını yabancılardan korumak için gerçekleştirmiş oldukları çabalarla doludur. Hall, geçtiğimiz yarım asrın Avrupa haritasında yapılacak olan bir incelemenin bu söylemini haklı çıkaracağını belirtmektedir. Bunun yanı sıra günlük yaşamda da bireylerin kendilerine belirlemiş oldukları belirli alanlar bulunmaktadır. İş hayatımızda da bu durum benzerdir. Örneğin, satış temsilcileri veya distribütörlerin kendilerine ait toprakları bulunmaktadır. Ve bu bölgelerini diğer canlı organizmalar gibi savunmaktadırlar. Bir toprağa sahip olmak yaşamın vazgeçilmez unsuzlarından birine sahip olmaktır. Yoksun olmak ise, tüm koşulların en tehlikeli olanlarından biridir[172].

Her canlının kendine ait bir bölgesi bulunmaktadır ve bu bölgesel ayrımlar da kültürden kültüre farklılık göstermektedir. Canlıların kendilerine ait belirledikleri bölgeyi en iyi şekilde köpek sahibi olan kişiler bilebilir. Örneğin bir köpek, evde belirli alanlar sahiptir. Uyumak için, yemek yemek için ya da oyun oynamak için farklı alanları vardır. Köpekler için yaşadıkları ev, sahip oldukları topraklardır. Bu alana dışarıdan tanımadıkları kimseler girmeye çalıştığı an belirli sinyaller yollamaya başlarlar. Bir köpeğin kendi alanına girilirse, bakışları yavaş yavaş yukarı doğru kaldırır, homurdanmaya başlar ve kuyruğunu diker. Diğer canlılara bakacak olursak da benzer durumlarla karşılaşırız. Kuşlar, balıklar veya memeli hayvanlar, kendi bölge sınırlarını çizerler ve bu bölgelerini korurlar. Örneğin, kuşların geniş toprakları bulunmaktadır. Mevsim değiştikçe göç ederler ancak göç ettikleri yerlerden yine aynı yuvalarına geri

[172] HALL Edward T., a.g.e., S.68-69

dönerler. Veya balina ve yunusların üreme için devamlı aynı alanları kullandıkları gözlemlenmiştir. Fokların her yıl aynı kayaya geri döndükleri bilinir[173].

Biz insanlarda da bu durum benzerdir. Örneğin, evde babanın oturduğu sandalye hep aynıdır. O sandalyeye birinin oturması karşısında kişi rahatsızlık duyar. Belki bunu dile getiremez ancak durum pekte hoşuna gitmez. Ya da bir konferansa katıldığımız zaman ara verildiğinde dışarı çıkarız ve dönünce aynı yere oturmak isteriz. Yerimize başka birinin oturduğunu görürsek bu durum karşında hoşnut olmayız. Bunun dışında yapılan gözlemler, kadınların mutfaklarını özel bölgeleri olarak hissettiğini bize gösterir. Mutfağına başka biri girerse kişi rahatsız olur. Hatta kızı mutfakta bulaşık yıkarken pek çok annenin için rahat etmez ve arada kolaçan etmek için mutfağa gider[174].

Bunun dışında kişilerin belirledikleri mekanlar haricinde bir de mesafeler bulunmaktadır. Kişiler kullanmış oldukları mekânsal mesafelerle kişilere mesaj gönderir. Bazense kelimelerin geçersiz kaldığı durumlarda mesajın kendisidir. İnsanların birbiriyle etkileşim içinde oldukları durumlarda aralarında koymuş oldukları mesafe iletişim sürecinin bir parçasıdır. Özellikle kişilerin tanımadıkları bireylerle aralarındaki konuşma mesafesi bize bu kavramın ne kadar önemli olduğunu gösterir. Örneğin konuşma esnasında bir taraf fazlasıyla yaklaşmaya başlarsa karşı taraf anlık olarak tepki gösterir ve geriye doğru birkaç adım gider. Kişi tekrar yaklaşırsa yine geri adım atar[175]. Aslında burada kişi beden dili ile karşı tarafa mesaj yollamaktadır. Daha fazla yaklaşmasını istemediğini ve rahatsız olduğu mesajını karşı tarafa aktarır.

Yazar, Amerikalılar için mesafeleri sekiz adımda toplamaktadır. Bunlar; yok yakın, yakın, yakınında(samimi), nötr, genel mesafe, belirli bir oda içinde ve belirli bir alana dahil olmayan mesafe olarak sınıflandırılmıştır. Hall, kişiler bu mesafelere göre iletişimlerini devam ettirir der. Kültürden kültüre farklılık gösteren bu durum da, farklı kültürler için farklı anlamlara gelebilmektedir. Yani X kültürden biri çok yeni tanıştığı bir kişiyi samimi alanına alabiliyorken, farklı kültürde genel mesafede iletişim devam

[173] HALL Edward T., a.g.e., S.187-188
[174] HALL Edward T., a.g.e., S.189-190
[175] HALL Edward T., a.g.e., S.204-205

eder. Bu durum şöyle bir örnekle açıklanabilir; Latin Amerika'yla Kuzey Amerika arasında mekan mesafelerinde farklı anlayışlar bulunmaktadır. Latin Amerika'da insanlar çok yakın mesafeden iletişim kurarken, Kuzey Amerika'da çok yakın(aile) olmadığı sürece durum böyle değildir. Aralarında belirli mesafeler bulunmaktadır. Çalışma ortamlarında birlikte çalışan bir Latin Amerikalı ve Kuzey Amerikalı iletişim kurarken, Kuzeyden olan kendi alanını belirtmek ve rahatsız olduğunu dile getirmek için araya sandalyeler, yazıcılar, çeşitli paravanlar koyar. Ancak Latin Amerikalı bunların hepsini aşar ve yine yakın mesafeden iletişim kurmaya çalışır[176]. Aynı durum biz Türkler için de geçerlidir. Geçmişten günümüze sıcakkanlılığı ile bilinen Türk milleti, hemen samimi olur ve aradaki mesafeleri engelleri kaldırır. Belki de bu sebepten bizlere Kuzey ülkeleri daha soğuk ve resmi gelmektedir. Belki İngiltere de bir el sallama veya el sıkışması selamlaşma için yeterliyken, bizim ülkemizde ilk tanışma sonucunda kişilerin mahrem alanlarına girerek sarılma, öpüşme gibi ritüeller birbirini takip eder.

[176] HALL Edward T., a.g.e., S.208-209

BÖLÜM II / BEDEN DİLİ VE İKNA

2.1. İkna Kavramı ve Önemi

İletişim yolu ile insanlara bir mesajı benimsetme ve mesaj sayesinde kişilerde tutum ve davranış değişikliği yaratmaya ikna denir[177]. Başka bir değişle; kişi veya kişileri etkileme ve onlarda, düşünce, davranış veya istek değişikliği yaratma sürecidir.

Toplumda bireyler arasında ikna ve etkileme çok yaygın bir olgudur. Etkileme ve ikna süreçleri ile çok yaygın bir şekilde her gün karşılaşmaktayız. Her gün çok sayıda televizyon, radyo, dergi, gazete, billboard reklamlarının hedefi olmakta ve belirli bir ürün, hizmet yada düşünce edinilmesine teşvik edilmekteyiz[178]. Kimi zaman bu reklamlar ilgi alanımıza girip anında algılarız. Kimi zaman ise sadece yanlarından geçip gideriz. İşte bu noktada ikna devreye girmektedir.

İkna sürecini iletişim süreciyle birlikte düşünmek gerekmektedir. İletişim süreciyle gerçekleşecek iknada iletişimde önemli olan olguların ayrı ayrı yeri ve önemi bulunmaktadır. İletişim nasıl ki kişiler, kurumlar, canlı varlıklar arasındaki duygu, bilgi alışverişiyse ikna da bu alışveriş sonucunda kaynağın istediği noktaya varabilmektir. Kaynak, iletişimi başlatan kişi konumundadır ve alıcıya mesajlar yollar. Bu süreçte en önemli olgulardan biri ise alıcının iletişime açık olması ve verilen mesajları anlayıp yorumlayabilmesidir.

İkna sürecini diğer iletişim süreçlerinden ayıran en belirgin özellik "bilinçli niyet"tir[179]. İkna, bilinçli bir süreç ile gerçekleşir. İknayı gerçekleştirecek kişi, karşı tarafı etkilemek, kendi düşüncelerini ya da savunduğu fikirleri kabul ettirme niyetindedir.

İletişimde sürecinde yer alan gürültü unsurunun da ikna gerçekleştirme sırasında önemi büyüktür. İletişim sırasında nasıl ki gürültüye sebep olan unsurlar ortadan

[177] TUTAR Hasan, Sosyal Psikoloji, Seçkin Yayınları, 3. Baskı, Ankara, 2006, S.183
[178] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.57
[179] ANIK Cengiz, Siyasal İkna, Vadi Yayınları, Ankara, 1. Basım, 2000, S.23

kaldırılmadığı ya da çözüme kavuşturulmadığı takdirde iletişim sona erecek ve sonuca ulaşamayacaksa aynı durum ikna süreci için de geçerli olacaktır. İkna sürecini başarıyla tamamlayabilmek adına gürültü unsurunu göz ardı etmemek gerekir[180].

İknada, aynı iletiyi birkaç defa tekrar etmek bireye ulaşma şansını arttıracaktır. Kişinin dikkatini ileti üzerine çekebilme ve odaklanmasını sağlama ihtimalini yükseltmektedir. Ayrıca ikna da kaynağın yani iknayı gerçekleştirecek olan tarafın güvenilirliği çok önemlidir. Güvenilir bir kaynaktan çıkan ileti ile güvenilir olmayan bir kaynaktan çıkan ileti arasında çok fark vardır. İknanın etkili olabilmesi için kaynağın güvenilir olması gerekir[181].

İkna sürecinde üç temel amaç bulunmaktadır. Birincisi alıcıda yeni bir tutum oluşturmak, ikincisi alıcının tutumunun şiddetini arttırmak ve sonuncusu alıcının tutumunu değiştirmektir[182]. Birinci amaçta alıcıda daha önceden var olmayan bir tutum oluşturulmaya çalışılır. Burada dikkat etmek gereken nokta; alıcıya doğru mesajları, doğru zamanda yollamak ve alıcıyı yönlendirebilmektir. İkinci aşamada ise ikna edilmek istenen kişi de hali hazırda var olan tutum güçlendirilmeye çalışılır. Bu noktada alıcı niçin bu tutuma sahip ve sahip olmaya devam etmesi için ne gibi gerekçeleri olduğu bilinmelidir. Son amaç ise aslında en karmaşık olanıdır. Çünkü alıcının hali hazırda var olan bir tutumu bulunmaktadır ve iknacının istediği duygu veya davranış ile ters düşmektedir. Bu noktada iknacı, alıcının neden tutumunu değiştirmesi gerekiyor sorusuna cevap aramalı ve bu cevapları ikna etmek istediği kişiye en doğru şekilde aktarmalıdır.

2.2. İknanın Tarihsel Gelişimi ve Retorik

İkna çalışmalarının kökü Antik Yunan'a kadar dayanmaktadır. Sofist olan Plato, ikna sanatını bir tür makyaj gibi görmüştür ve kullanılan kısa ama gösterişli önerileri felsefeden uzak olarak değerlendirmektedir. Dolayısıyla onun için ikna, saygın olmayan bir üsluba sahiptir. Öte yandan Roma'da Cicero ve Quintilian'ın hitabet üzerine yapmış

[180] ÇİÇEK Cengiz, İkna'nın Yapısı Süreç Amaç ve Yöntemleriyle, Eğitim Yayınevi, Konya, 2. Baskı, 2012, s. 19
[181] LAZAR Judith, a.g.e., S.69
[182] TUTAR Hasan, a.g.e., 2006, S.197

oldukları çalışmaların ikna alanında önemi büyüktür. Quintilian, "ideal konuşmacı" tanımlarken, hitabeti, güzel konuşma becerisi ile eş görmektedir. Cicero ise konuşmacının inandırıcılığı üzerinde durmaktadır. İkna alanı Aristotales'in çabaları ile günümüze kadar gelmiş, felsefenin izlerini taşıyan, disiplinler arası bir olgudur[183]. Makedonya kralı Philip'in saray hekimi olan Aristo, ikna alanında 400'e yakın eser yazmıştır.

Platon 'Gorgias' adlı eserinde retorikten şu şekilde bahsetmektedir; amacını sözlerle gerçekleştiren kendi konularıyla ilgili kişiler yetiştiren bir sanattır. Ancak diğer sanatlardan farklıdır. Bu sanat söz ile yapılır[184]. Retorik konusunda çeşitli söylemlerde bulunan Platon, retoriği kişisel arzuları elde etmek için görmekte ve küçümsemektedir[185].

Platon'un bahsettiği retorik kavramından öğrencisi Aristoteles etki altında kalmış ancak Aristo retoriğe pozitif bir rol yüklemiştir[186]. Platon retorik için; hakikat ne olursa olsun bireyi cezadan kurtaracak dalkavukluk sanatıdır demiştir[187]. Ona göre retorik, dinleyicilerin manipüle edilmesidir[188].

Aristoteles'e göre ise retorik, dinleyicileri ikna etmeyi, heyecanlandırmayı amaçlayan bir söylemdir[189]. Bu söylemde de Aristo'ya göre iknada konuşmacının önemi büyüktür. Konuşmacının sahip olması gereken üç temel kavramdan söz etmektedir. Bunlar; konuşmacının kişiliği ile ilgili olan ethos, dinleyicinin duygu durumu ile ilgili olan pathos ve konuşmanın içeriği, söylenen sözler ve mantık ile ilgili olan logos'tur[190]. Bu kavramlar konuşmacıda bulunması gereken karakteristik özellikleridir.

---

[183] DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, Tutum, Tutum Değişimi ve İkna, Nobel Yayınları, Ankara, 1. Basım, 2012, S. 18-19

[184] KÖKLÜOĞLU Mehmet, *Retorik*, Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, Sayı:40, 2016, ss. 202-206, S. 203

[185] ÇATALOLUK Gökçe, *Platon'un Gorgias Diyaloğunda Hukuk ve Retorik,* İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, C. LXVI, Sayı 1, 2008, içinde: 23-38, S. 32

[186] MEYER Michel, Retorik, YERYÜZ İsmail(çev.), Dost Kitapevi, Ankara, 1. Basım, 2009, S. 8

[187] ÇATALOLUK Gökçe, a.g.m., S. 35

[188] MEYER Michel, a.g.e., S.9

[189] MEYER Michel, a.g.e., S.11

[190] DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, a.g.e., S. 22

Retorik adlı eserde geçen, söylenen sözün üç tür inandırma tarzı vardır. Bunlardan ilki konuşmacının kişisel karakteri ile ilgilidir. İkincisi dinleyicinin kendi ruh hali ile ilgilidir. Sonuncusu ise konuşmacının kullandığı sözcüklerin sağladığı tanıta(gösterene) bağlıdır. Konuşma, bize, konuşan kişinin inanılacak biri olduğunu gösterdiği zaman ikna işlemi konuşan kişinin karakteristik özellikleri ile yapılmış olur[191].

2.2.1. Ethos

Ethos, konuşma süresince konuşmacının gerçekleştirmiş olduğu, jest ve mimik kullanımı, beden dili, kişisel alan, ses ve ses tonu ile ilgili konuları kapsamaktadır. Son zamanda gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda bunlara bir de iktidar, potansiyel, içtenlik, mesleki donanım gibi kavramlar da eklenmiştir[192].

Konuşmacının sahip olduğu kişisel özellikleri, beden dilini kullanımından başlayıp, konuşma sırasındaki kıyafetlerine kadar uzanan bir süreçtir. Konuşmacının dış görünümü ile ilgili bir kavramdır. Konuşma sırasındaki kıyafetleri, beden hareketleri, ses tonu, kullandığı renkler, mekan kullanımı, oturma tarzı gibi bir çok kavramın ikna ile ilgisi vardır ve ancak bu kavramlar birbirleriyle uyum içerisinde olduklarında konuşmacının sahip olduğu ethos özelliğini açıklar.

Bunların yanı sıra kaynağın belirli bir kültür ve eğitim seviyesinde olması, alıcıyla benzer sosyal statüleri paylaşması, kaynağın hedef kitleyi etkilemesini kolaylaştıracaktır. Ayrıca bulunduğu toplumda yüksek statüde olan kaynağın inanılır olması daha olası olacaktır[193]. Bu statü kavramını Aristoteles, iknacının karşı tarafı etkilemesini kolaylaştıran özellikleri şöhret(reputation) olarak adlandırmaktadır. Ona göre iknacının şöhreti ve itibarı ne kadar yüksekse, ikna da o kadar kolay gerçekleşecektir[194].

[191] ARİSTOTELES, Mehmet H. DOĞAN(çev.), a.g.e., S. 38
[192] DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, a.g.e., S. 23
[193] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 44
[194] TUTAR Hasan, a.g.e., 2006, S.187

2.2.2. Pathos

Bu kavramda esas olan şey, konuşmacının dinleyen kitlesini iyi tanıması ve ona göre bir konuşma metni hazırlamasıdır.

Dinleyicileri etkilemenin başlıca yolu, onların içinde bulundukları duygu durumunu keşfetmek ve bunu yönetmenin çeşitli yollarını bulmaktır. Kişilerin en yüksek duygusal tepki verecekleri konular; inanç ve değer sistemleri ile ilgilidir. Bu bağlamda konuşmacı dinleyicilerini iyi tanımalı, onları ikna edebilmek için inanç ve değer sistemlerini göz önünde bulundurmalıdır[195].

Pathos'u belirleyen erdem faktörleri şu şekildedir; adalet, sağduyu, cömertlik, cesaret, ölçülü olma, hoşgörü, nezaket, akıllılık-bilgelik[196]. İknacı bu özellikleri göz önünde bulundurup ikna metnini hazırlamalıdır.

2.2.3. Logos

Pathos kavramı, konuşmacının gerçekleştirmiş olduğu konuşmanın içeriği, kullandığı dili ve söylemleri ile ilgilidir. Konuşmacı seçmiş oldukları sözcüklerle dinleyiciler üzerinde etki yaratmaya çalışmaktadır.

Aristo, konuşmada söylenen sözlerin kanıtı üzerinde durmuştur. Ona göre ikna edici bir savda en önemli silah kanıtlanabilir olmasıdır. Aristo iki kanıttan söz etmektedir. Bunlardan biri doğal kanıttır. Diğeri ise sanatsal, teknik kanıttır[197]. Bu kanıtta Aristo, söylediğimiz şeyi söz konusu duruma uygun inandırıcı kanıtlar ile sunduğumuzda inandırma konuşmanın kendisiyle ortaya çıkmaktadır demektedir[198].

[195] DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, a.g.e., S. 24
[196] TUTAR Hasan, a.g.e., 2006, S.187
[197] DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, a.g.e., S. 25
[198] ARİSTOTELES, Mehmet H. DOĞAN(çev.), a.g.e., S. 38

Sonuç olarak, Aristo'nun konuşmacıda sahip olunması gereken üç temel kanıt olarak belirlediği bu kavramlar, bize iknanın temelini oluşturduğunu ve bu üç süreçten sonra ikna işleminin gerçekleştiğini göstermektedir[199].

2.3. İkna Süreci

İkna sürecinde birey, yeni olan fikri kabul edebilir, tutum değişimi gerçekleştirebilir veya tutum değişimine direnç kazanabilir. İknacının amacı mesajını yollayarak, bireyde tutum değişikliği veya kabulü gerçekleştirmektir. Bu sebeple de araştırmalarını kişinin özelliklerini dikkate alarak yapmalı, bireyde davranış değişikliği yaratacak iletişim yöntemleri saptamalıdır.[200] Kişiler karşılarındaki bireylerin duygu ve düşüncelerini çok iyi bilip, bu süreci sağlıklı bir şekilde yönetebilirse, bireylerde başarılı bir ikna gerçekleştirme ihtimalleri de yükselir.

Kişilerde davranış değişikliği yapabilmek için öncelikle tutumlarını bilmek gerekir. Tutum; bireyin toplumsal hayattaki davranışlarını açıklayan bir süreçtir. İkna sürecinde öncelikle ikna edilmek istenen bireyin, ikna davranış değişikli yapılması düşünülen konuda var olan bir tutumu olup olmadığını bakılır. Bireyin tutumu belirlendikten ya da tahmin edildikten sonra ise bu tutumu istenilen yönde değiştirmek için bazı kuramlardan yararlanılır. Bir sonraki başlıkta bu kuramlar detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

İkna sürecinde asıl olan şey kişide belirli bir duygu veya düşünceyi kabul ettirmek veya var olanı güçlendirmektir. Yani bireyin illaki davranış değişikliğinde bulunması gerekli değildir. Bazen sadece belirli bir fikri kabul etmesi, bazen arada kaldığı bir noktada tercih yapması dahi ikna sürecinin içine girmektedir. Bu açıdan baktığımız zaman aslında ikna ve iletişim ayrılmaz bir bütün olarak karşımıza çıkmaktadır. Gün içerisinde gerek özel hayatımızda gerekse profesyonel iş hayatımızda sürekli olarak karşımızdaki kişilere kendimizi anlatmaya, duygu ve düşüncelerimizi aktarmaya çalışıyoruz. Aslında onlara kişileri söylediklerimizle ikna edip inandırmaya çalışıyoruz.

[199] TUTAR Hasan, a.g.e., 2006, S.188

[200] BAYSAL A. Can, TEKARSLAN Erdal, Davranış Bilimleri, Avcıol Basım, 2. Basım, İstanbul, 1996, S. 277

2.4. İkna Kuramları ve Beden Dili

Bu başlık altında öğrenme kuramı, sosyal yargı kuramı ve aşılama kuramına ek olarak Prof. Dr. Cengiz Anık'ın 'Siyasal İkna' adlı kitabında geçen Motivasyonel İkna Kuramlarına yer verilecektir.

2.4.1. Öğrenme Kuramı

Uygarlık tarihi ve öğrenme kavramının aslında yakın bir ilişkisi vardır. Uygarlık, toplumların zamanla biriken bilgi ve becerilerini iletişim kurarak kuşaktan kuşağa aktarması ile oluşmuştur. Kullanılan dil sayesinde insanlar iletişim kurar ve bu süreç te öğrenme yolu ile gerçekleşir. Toplumsal kazanımlar ve bilgiler, bireyden bireye dil yolu ile aktarılır ve bu süreç te öğrenme yolu ile gerçekleşir[201].

Öğrenme kuramının temel konusu, klasik koşullanma ve motivasyonel koşullanmadır. Bu kuramda birey, bir davranışı karşısında ödüllendirici sonuca ulaşırsa tutumu olumlu yönde gelişir. Tam tersi durumda, birey davranışı karşısında olumsuz bir durumla karşılaşırsa tutumu da olumsuz yönde olacaktır. Kişilerin yaşadıkları veya karşılaştıkları durumlar sayesinde öğrendikleri ile tutumları oluşur[202].

Her canlı yaşamı boyunca aynı süreçten geçmektedir. Belirli bir ortamın içine doğar, yaşar ve ölür. Yaşamı boyunca da hayatta kalabilmek için çevresinde koşulları ve yöntemleri öğrenir. Mevcut koşullar içinde hayatta kalabilmesi için içinde bulunduğu çevreyi öğrenmesi gerekir[203].

Bu kuramda, kişiler nesne ve olaylara ilişkin bilgi ve gerçeklerin yanı sıra duygu ve değerleri öğrenmektedir. Örneğin bir çocuk küçük yaşlarda köpeklerin dostça ve iyi ev hayvanı olduğunu öğrenir ve sonra da köpekleri sevmeyi öğrenir. Çeşitli şekillerde öğrenme yolu ile davranış gerçekleştirilir. Kişi psikoloji dersi alır ve bu dersin notu A

[201] TAYFUN Recep, a.g.e., S.117
[202] İNCEOĞLU Metin, a.g.e., S. 54
[203] ÇİÇEK Cengiz, a.g.e., s. 24

gelirse bu durumdan hoşlanır. Bu sebeple de ilerleyen dönemlerde psikoloji temelli dersler alma eğiliminde olur. Pekiştirme yolu ile öğrenmeye bu örneği verebiliriz. Bazen ise kişiler tehdit yolu ile bir şeyler öğrenirler. Örneğin, çocukluk yıllarımızda ailemizin bir siyasi partiye karşı olan tutumu bizi de etkilemektedir. Ve biz de bu tutumu ilerleyen yaşlarda taklit ederiz[204].

Bu noktada ikna ile bağdaştıracak olursak; kişilerin geçmişte öğrenmiş olduğu bilgilere sahip olan bir iknacı onlar üzerinden giderek hedef kitlesini daha kolay ikna edebilir. Ya da yeni bir bilgi verilecekse kişilere öncelikle o olay ya da nesne hakkında çeşitli bilgiler verilerek kişiler üzerinde bilişsel öğrenme yapılmaya çalışılır. Daha sonra kişilerin o olay ya da nesne hakkında olumlu duygular beslemesi sağlanarak duygusal öğrenme süreci gerçekleşir. Bu sayede kişide o olay ya da nesne hakkında ikna gerçekleştirilir.

Bireyin öğrenme sürecinde, içinde bulunduğu toplumun ve kültürün yapısının önemli bir yeri vardır. Kişiler içinde bulundukları toplumun yapısı gereği neyi nasıl öğreneceğini benimser ve bu onların öğrenme biçimini oluşturur. Örneğin koşullanma yoluyla öğrenmenin etkili olacağı bir bireye ceza yöntemi ile ikna etmeye çalışılıyorsa ikna gerçekleşmez hatta belki de ters teper[205]. Öğrenme kuramı ile ikna edilmesi gereken birey de böyle bir durumda ikna başlamadan bitecektir.

Öğrenme kuramı ile özellikle etkili iletişim kullanılarak tutum değişimi konusunda başarıya ulaşılmaktadır. Yapılan araştırmalar gösteriyor ki; bireyleri korkutarak tutum değişikliği yapmaya çalışmak, başarı yerine başarısızlıkla sonuçlanmaktadır. Çünkü kişiler, kaynak tarafından aktarılanları öğrenmek yerine, korkudan korunmak için farklı tepkiler öğrenme yoluna gitmektedir. Bu tepkiler de tutum değişiminin olmasını engellemektedir[206].

[204] TAYLOR Shelley E., PEPLAU Letitia Anne, SEARS David O., Sosyal Psikoloji, Ali Dönmez(Çev.), İmge Kitapevi, 1. Baskı, Ankara, 2007, S. 142-143
[205] ÇİÇEK Cengiz, a.g.e., s. 30
[206] KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, Yeni İnsan ve İnsanlar, Evrim Yayınevi, 10. Basım, İstanbul, 2006, S. 147

Bu sebeple bireyleri korkutarak ikna etme yerine onlara tutum değişikliği sonucunda elde edecekleri olumlu özellikleri göstermek çok daha mantıklı olacaktır. İknacı bu süreci davranışlarına da yansıtmalıdır. İletişim esnasında karşısındaki kişiye beden dili ile de mesaj yollamaya devam etmelidir.

2.4.2. Sosyal Yargı Kuramı

Kişilerin birçok farklı konuda farklı farklı fikirleri vardır. Bu farklılıklar bireylerin sahip oldukları "bağlantı noktası" veya "demir atma noktası" ile ilişkilidir. Bireylerin konular hakkında kurdukları bağlantı noktası, dünya görüşleri, olaylarla ilgili tutum ve genel duruşları ile ilgilidir. Bağlantı noktası, bireylerin günlük hayatta karşılarına çıkan kişi, nesne veya olaylarla ilgili tutum geliştirirken referans aldıkları içsel noktalardır. Geçmişte yaşamış oldukları tecrübeler, bilgi birikimleri ve deneyimler burada devreye girmektedir. Karar verme noktasında bireyler bu bağlantı noktasına dayanırlar ve bağlantı noktaları ne kadar güçlüyse tutum da bir o kadar sağlam gerçekleşir. Bir ev hanımının geçmiş tecrübeleri, o zamana kadar kullanmış olduğu temizlik ürünleri, yeni çıkan bir markayı benimsemede büyük önem taşıyacaktır. Daha önceden kullandığı ve memnun kaldığı malzemelerin içeriklerinin o yeni markada da olmasına dikkat edecektir. Bu yeni ürüne karşı geliştirilecek tutumun bağlantı noktası, daha önceden kullanılan ürünlerden elde edilen bilgilerdir[207].

Bir şeyi sevip sevmemek ya da onun için herhangi bir duygu hissetmek o konu hakkında yargı sahibi olmayı gerektirir[208]. Sosyal yargı kuramına göre, her bireyin içinde herhangi bir mesajı, olayı veya kişiyi değerlendirebilmesi için referans alabileceği bir dayanak noktası vardır. Bu kuram üç noktadan oluşmaktadır. Birinci nokta mesajı kabul etme ve özümseme noktasıdır; ikinci nokta ise mesajı ne kabul eder ne de reddeder. Son noktada mesaj reddetmeyi ve benimsememeyi anlatan bir noktadır[209]. Bireyler geçmişte belirli bir konu hakkında edinmiş oldukları tecrübelerine dayanarak, eğer ki tecrübe olumlu sonuçlandıysa kabul etme, benimseme noktasına ulaşacaktır. Tecrübeleri olumsuz

[207] DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, a.g.e., S. 27-28
[208] KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, a.g.e., 2006, S. 148
[209] DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, a.g.e., S.28

sonuçlandıysa dayanak noktası reddetme, benimsememe olacaktır. Bir konu hakkında tam fikre sahip olunmadıysa ise bireyler nötr olacak ve gelen mesaj ya da bilgiyi tekrar değerlendirebilecektir.

Bu kurama göre kuvvetle bağlanılan tutumun kendinden farklı görüşleri reddetme ihtimali, kabul etme ihtimalinden çok daha yüksektir. Zayıf olan tutumlar da ise tam tersi bir durum söz konusudur[210]. Bu durumda iknacı, tutum değişikli gerçekleştirmek istediği birey üzerinde sözlü mesajların yanında sözsüz mesajlar ile de hitap etmelidir. Aynı zamanda kişilerin geçmiş deneyimleri ile bağlantı noktaları kurdukları zamanki yüz ifadelerini incelemelidir. Çünkü kişiler, geçmiş tecrübeleri kötü ise bunu mimiklerine yansıtacaktır. Bu ifadeyi hemen analiz eden iknacı, mesajında farklı bir yol aramaya gitmeli ve iletilerini değiştirmelidir.

2.4.3. Aşılama Kuramı

William McGuire ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu kuramda, hastalıklarda olduğu gibi direnci arttırmada en etkili yol savunmayı güçlendirmektir. Örneğin bir kişi çiçek hastalığına karşı korunmak için vücuduna bir miktar çiçek mikrobu verilirse, bedeni gelecekte karşılaşacağı çiçek virüsüne karşı direnç geliştirir. Aynı şekilde kişilerin tutumları da benzerlik gösterir. Yani var olan bir tutum zamanla saldırıya uğramamışsa büyük ölçüde etkilemeye açık olacaktır. Çünkü çevresindekilere bir savunma önlemi almamıştır. Bu sayede tutumu değiştirmekte kolay olacaktır. Ancak bireyin tutumuna daha önceden saldırılmış ve birey tutumunu savunmuşsa, daha sonraki saldırılarda kendini çok daha iyi savunacaktır. Kısacası McGuire, insanları hastalıklara karşı aşılayabildiğimiz gibi, etkileyici iletilere karşı da aşılayabileceğimizi savunmaktadır[211].

McGuire tarafından geliştirilen bu kuram, insanların karşılaştıkları ikna çabalarına karşı nasıl direnç gösterdiklerini açıklamaktadır. Bu kavram bireylerin kişilerarası iletişimde ya da kitle iletişiminde karşılaştıkları ikna çalışmalarından kendi var olan tutumlarını nasıl koruyacakları ile ilgilenmektedir. Aşılama kuramının asıl amacı, hedef

[210] TUTAR Hasan, a.g.e., 2006, S.223
[211] TAYLOR Shelley E., PEPLAU Letitia Anne, SEARS David O., a.g.e., S. 395

kitle üzerinde rakipten gelebilecek olan ikna çalışmalarına karşı direnç gösterebilmesi için etki sağlamak ve olumlu tutum geliştirmektir[212]. Oluşturulan olumlu tutum ile birey, kendi düşüncelerine ters gelen ve inanmadığı şeylere karşı savunma gerçekleştirecek ve var olan tutumu değişmeyecektir. Hatta var olan tutumları daha da güçlenecektir.

Aksi durumu düşündüğüm zaman ise; ikna etmek isteyen birey, mesajı yollayacağı kişi veya kişilere öncesinde küçük dozlarda bilgiler verir veya bilgileri almasını sağlarsa kişiler bu konu hakkında belli tutum geliştirecek ve kendini korumaya geçecektir. Bu sebeple de mesaja karşı direnen bireyler üzerinde bu yöntemi kullanan iknacı, emelinde oldukça başarılı olabilir. Süreç devam ederken iknacı, karşındaki bireylerin beden hareketlerini izler ve yorumlar. Sonrasında ise ona göre sözlü ve sözsüz mesajlarını oluşturur.

2.4.4. Temel Motivasyon Kuramları

Motivasyon kuramları başlığı altında; Hedonizm ve Psikanaliz bulunmaktadır. Etki- Tepki Kuramı da diğer tüm motivasyon kuramlarına kaynaklık eden kuram olarak karşımıza çıkmaktadır. Hedonizm, motivasyon kuramlarının bir çoğunun kökeni olan eski Yunan filozof okullarından birisidir. Hedonizme göre hayatın asıl gayesi zevktir. Ayrıca kişilerin tercihleri ve yönelimleri bilinçlidir. Bu kurama göre bireyler yapmış oldukları tercihleri gözden geçirir ve kendileri için olumlu sonuç doğuranlara en çok, olumsuz sonuç doğuranlara en az yönelmeyi tercih eder. Hedonizmin öncüsü Epicuros'tur[213].

Bu başlık altında işleyeceğimiz bir diğer kuram psikoanalizdir. Psikoanaliz kavramı Sigmund Freud'un yapmış olduğu çalışmalar ile ortaya çıkmıştır. Freud, bireysel ve sosyal ihtiyaçlara dikkat çekmekte, bunları analiz ederek araştırma yapmaktadır. İnsan davranışının kökenine inerek davranış sebeplerini incelemiştir[214]. Freud, kişiliğin yapısını

[212] DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, a.g.e., S.45-46
[213] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 83
[214] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 88

belirleyen üç temel sistemden bahseder. Bu üç sistem; süper ego, ego ve id'tir. Davranış da bu üç sistem arasındaki etkileşimin ürünüdür[215].

Freud, insan davranışlarını, bilinçaltından gelen ve kontrol edilemez dürtülere bağlı olduğunu söyler. Psikanaliz metodu, bilinçsiz ve bastırılmış arzuları ortaya çıkarabilmek için onları bilince çıkarmayı savunmaktadır[216].

Psikanaliz, davranışların kökenine uzanarak davranışları tetikleyen bireylerin 'bilinçsiz' istekleri olduğunu vurgulamıştır. Cengiz ANIK, kitabında bu kavram ile iknayı şu şekilde açıklamıştır; kişilik analizi yaparak isteklerin ön görülen ve görülmeyen yüzlerinin kavranması gerektiğini belirten psikanaliz, ikna konusunda bireylerin ne tür etkenler altında kaldığını iknacıya göstermektedir. Bu sayede iknacı, davranışın nedenlerini, nasıl ve ne yoğunlukta olacağını bilme ve sonucunda da meydana gelebilecek davranışları daha kolay denetleyebilme imkanına sahip olmaktadır[217]. Çünkü Freud'a göre davranışlarımızın sebebi ve onu kontrol eden mekanizma bilinçaltına yerleşmiştir[218]. Bu noktada iknacı, bireylerin bilinçaltına hitap eden mesajlar yollamalı ve onları bu şekilde etkilemelidir. Bu da ancak bireyin beden hareketlerini izleyerek gerçekleşebilir. İknacı, iknayı gerçekleştirmek istediği kişinin beden hareketlerini izler ve aslında bilinçaltında olan bilgileri yorumlamaya çalışır.

Son olarak Etki-Tepki kuramı, ikna konusunun anahtar kavramlarından biri olan homeostasis kavramını bizlere sunmaktadır. Kurama göre içsel denge, yaşamsal ön koşuldur. Organizmalar, dışarıdan aldıkları her etkiye bir tepki vermekte ve çevresine uyum sağlamak ve yaşamını sürdürmektedir. ANIK'a göre kuramın ikna açısından önemi şu şekildedir; kişilere istenilen davranışı ortaya koymaları için, o davranışı yaratacak bir etki bulmak gerekir. Bu sayede kuram, alışkanlık yaratarak davranışa süreklilik kazandırabileceğini göstermeye çalışmaktadır. Bireyler her etkiye bir tepki gösterdiği ve sonuçlarını belleğine kaydettiği için, belirli bir tepkiye önceki deneyimlerini gözden

[215] USAL Alparslan, KUŞLUVAN Zeynep, Davranış Bilimleri Sosyal Psikoloji, Barış Yayınları, 4. Baskı, İzmir, 2002, S. 91
[216] BAYSAL A. Can, TEKARSLAN Erdal, Davranış Bilimleri, Avcıol Basım, 2. Basım, İstanbul, 1996, S. 43
[217] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 94-95
[218] ARKONAÇ Sibel A., Psikoloji Zihin Süreçleri Bilimi, Alfa Yayınları, 3. Basım, İstanbul, 2003, S. 383

geçirerek tepki verecektir. Özellikle kurama göre bireyler, önceden deneyim edinip ödül kazandıkları davranışları alışkanlık haline getirecek ve aynı etkiye öğrenmiş olduğu aynı tepkiyi gösterecektir[219]. Bu kurama göre kişilere istedikleri bir nesne veya bilgiyi sunarsak bir sonraki adımda onlardan istediğimiz şeyi almamız olasıdır. Çünkü kişiler belli bir davranış sonucu kazandıkları ödülleri alışkanlık haline getirirler. O zaman bireylerin hangi konulara nasıl davranışlar sergilediklerine bakarak kolaylıkla onları ikna edecek verilere ulaşabiliriz.

2.4.5. İhtiyaç Kuramları

İhtiyaç eksenli ek önemli kuramlardan birisi Abraham Maslow'un 'İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı'dır. Kuram, 1940'lı yılların ortalarından sonra ve 1950'li yıllar ile klinik psikolojisi alanında bilinmeye başlamıştır. Örgütlerde insan davranışlarının önem kazanmasıyla 60'lı yıllar itibari ile Maslow'un kuramı yaygın bir biçimde adından söz ettirmeye başlamıştır[220].

Maslow kuramı olarak bilinen bu kuram, insan davranışlarının ortaya çıkmasında ve kişiliğin gelişimde beş temel gereksinimden söz eder[221].

Maslow'un, beş kademe olarak ihtiyaçları sınıflandırmış ve sıralamış hali şu şekildedir;

- Fizyolojik İhtiyaçlar; bu ihtiyaç hiyerarşinin en altında yer almaktadır. Bireyin yaşamını devam ettirebilmesi için temelde şart olan gereksinimleri bu bölümde anlatılır. Bunlar; nefer almak, yemek yemek, uyku, cinsellik, dinlenmek, su içmek gibi temel ihtiyaçlardır. Bu ihtiyaçlar giderildiğinde tamamen yok olmamaktadır. Kişinin yaşamı boyunca sürekli olarak karşılamak zorunda olduğu ihtiyaçlardır ve birbirlerinden bağımsızdırlar. Yani yemek yeme ihtiyacını karşılayan birey, uyku ihtiyacını da karşılamış sayılmaz. Bireyin öncelikli olarak fizyolojik ihtiyaçlarını karşılaması gerekmektedir. Yoksa bir üst kademedeki ihtiyaçlarının tatmin yönünde bir hareketi olmayacaktır.

[219] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 95-96
[220] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 98
[221] ERTÜRK Yıldız Dilek, Davranış Bilimleri, Kutup Yıldızı Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 2010, S.149

- Güvenlik İhtiyacı; fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayan birey, ikincil sırada güvenlik ihtiyacını karşılamak isteyecektir. Çevresel tehditlerden korunma, aile sinin ve sevdiklerinin güvende olması, tehdit ve baskı altında olmama, dayanışma, yardımlaşma gibi ihtiyaçlar bu sınıfa girer.
- Mensubiyet İhtiyacı; kişiler, fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra üçüncü olarak toplumda bir yere ait olma, başka insanlar tarafında kabul görme ve sevilme, birlikte hareket etme gibi sosyal ihtiyaçları bulunmaktadır. Bireylerin yaşamış oldukları sosyal-kültürel çevreye uyma ve birlikte hareket etme ihtiyacı, üçüncü derecede önemli motivasyon sağlayıcıdır.
- Saygınlık İhtiyacı; bu ihtiyaç çift taraflıdır. Yani hem bireyin kendine saygı duyması hem de başkaları tarafından saygı duyulmasını kapsamaktadır. Kendine güvenme, güçlü olma, başarılı olma, bilgili olma ya da yetenekli olma, özgür olma, bağımsız olma, statü sahibi olma, farklı olma ve üstünlük gibi ihtiyaçları tatmin etmeye yönelik ihtiyaçlardır. Kişiler, kendilerine saygı duyma ve başkaları tarafından beğenilip, takdir edilme tutkusu duymaktadırlar.
- Kendini etkin kılma; kendini gerçekleştirme ihtiyacı, hiyerarşinin en tepesinde bulunmaktadır. Bu ihtiyaç, kişilerin gizli yeteneklerinin açığa çıkmasını ve onun yaratıcı yönlerini açıklamaktadır. Bu ihtiyaç, çoğu zaman bireylerin bile farkında olmadıkları yeteneklerini kapsamaktadır[222].

Maslow'un kuramında benlik bilinci merkezdedir. Kuramda güdüler basamaklı bir yapıda gösterilir ve alt basamaktaki ihtiyaçlar giderildikten sonra üst basamaktaki ihtiyaçların ortaya çıktığından bahsedilmiştir. Kişinin bir kategorideki ihtiyacı giderilmeden, bir üst kategorideki ihtiyacı doğmaz ve bu ihtiyaca karşılık gelen kişilik gelişimi de gerçekleşmez. Hiyerarşinin en üst noktasındaki kendini gerçekleştirme ise, kişilerin hedefleridir. Maslow'a göre bireyler ihtiyaçlarını karşıladıkça farklılaşmakta ve kişilikleri dinamik bir sürece göre şekillenmektedir[223]. En üst düzeydeki kendini gerçekleştirme düzeyine ulaşmış bireylerde diğer tüm gereksinimler karşılanmış ve sahip olduğu özgün, gizli güçlerini kullanma ihtiyacı doğmuştur. Bu düzeye ulaşabilen birey

[222] MASLOW Abraham, Motivation and Personality, Harper, New York, 1954, p.80-91, Aktaran; ANIK Cengiz, Siyasal İkna, Vadi Yayınları, Ankara, 1. Basım, 2000, S. 98-100
[223] TUTAR Hasan, a.g.e.,, 2006, S.59

sayısı toplam nüfusun çok küçük bir bölümünü oluşturmaktadır[224]. Bireylerin ihtiyaçlarını beden hareketlerine bakarak çözümleyip kendimize yol haritası çıkarmamız da pek mümkündür. Bu şekilde kişinin hangi ihtiyacına daha çok gereksinimi olduğunu, hangi aşamada olduğunu kolayca yorumlayabiliriz.

Abraham'dan sonra anlatacağımız bir diğer kuramcımız Clayton Alderfer'dir. Alderfer, Maslow'un kuramını yeniden incelemekte ve var olmak, ilişki kurmak ve gelişme olarak üç bölüme ayırmaktadır[225]. Var olmak, insanların var olmak hayatta karabilmek için temel ihtiyaçlarını kapsarken, ilişki kurma sosyalleşme ve toplumla bütünleşme ihtiyacını kapsamaktadır. Son olarak da gelişme ihtiyacı, bireylerin kendilerini geliştirme ve bir şeyler öğrenme ihtiyacıdır.

Bu kurama göre bireylerin gereksinimleri, belirli bir sıra olmaksızın ortaya çıkabilir ve birden fazla gereksinim grubu da aynı anda kişiyi güdülüyor olabilir. Ya da bir bireyin ilişki kurma ihtiyacı, gelişme ihtiyacından daha baskın olabilir. Birey yaşamı boyunca alt düzey ihtiyacını karşılamadan bir üst düzeye geçemez diye bir durum söz konusu değildir. Bu da zaman zaman gereksinimlerin yer değiştirebileceğini bize gösterir[226].

Alderfer, kişilerin daha üst basamaktaki ihtiyaçlarının tatmininde her zaman hazır olamayabileceklerini söylemekte ve bu konuda iknacının dikkatini çekmektedir[227]. Bu sebeple davranış değişikliği için seçilen ihtiyaçların, ikna edilecek kişi için taşıdığı anlam önem kazanmaktadır[228]. Ayrıca kuram, tüm bireyler aynı anda aynı şeylere güdülenmez der ve bu sebepten dolayı bireylerin kendilerine ait değişik gereksinimleri bulunabilir[229].

İhtiyaç kuramlarından bir diğeri Murray'ın ihtiyaçlar göstergesi kuramıdır. Bu kuram ihtiyacı eksen alır, Murray ve arkadaşlarının 1930'lu yıllarda Harvard Psikoloji

[224] BAYSAL A. Can, TEKARSLAN Erdal, a.g.e., S. 112
[225] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 102
[226] BAYSAL Can, TEKARSLAN Erdal, a.g.e., S. 115
[227] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 113
[228] ERTÜRK Yıldız Dilek, a.g.e., S. 155
[229] BAYSAL Can, TEKARSLAN Erdal, a.g.e., S. 115

Kliniğinde yapmış oldukları çalışmalar ile gelişmiştir ve bu çalışmalar sonucunda kişilikle ilgili sınıflandırmalar yayılmıştır[230]. Murray, bireylerin ihtiyaçlarının algıyı, zeka ve kavramasını organize ettiğini ve bireyleri belirli bir araca yönlendirdiğini iddia etmektedir. Murray, ihtiyaçlarla ilgili ayrıntılı tasnif yapmıştır ve bireyleri davranışa yönelten ihtiyaçların bir kısmının ortaya çıkmış, bir kısmının ise kuluçka döneminde olabileceğini belirtmiştir. Kuluçkadaki ihtiyaçlar uygun bir ortam beklemekte ve gizlenmektedirler. Bu açıdan baktığımız zaman ikna ile bağ kuracak olursak; kişinin kuluçka döneminde bulunan ve dış dünyadan teşvik ya da uygun bir ortam bekleyen ihtiyaçları fark edilirse, iknayı uygulamak isteyen birey onları daha kolay harekete geçirebilir ve istenilen davranışı yaratmada daha başarılı olabilir. İhtiyaç kuramları başlığı altında bahsedeceğimiz son kuram; Mc Clelland ve Atkinson'un başarı İhtiyacı kuramı olacaktır. Kuramcılar, önderliğe yatkın bireylerin, başarı ve güç ihtiyaçları ile bir öndere uyma eğiliminde olan kişilerin bağlılık ihtiyaçları hakkında iknacıya detaylı bilgiler sunmaktadır. Yaklaşım kapsamında bakıldığı takdirde, iknacı hedef kitlesinin ihtiyaç durumuna göre; başarı ve erk ihtiyacının tatmin eğilimli kişileri başarıya ulaştırma ve erk sahibi olma yönünde motive edebilir. Ya da bağlılık ihtiyacının tatminine eğilimli olan kişileri bağlılık yönünde motivesi sağlanabilir. Bu yaklaşıma göre, başarı veya bağlılık ihtiyaçlarının elde edilmesi bazı koşullara bağlı olabilir ve bu çevresel koşulların aşırı güvensiz ve belirsiz oluşu bireyin bağlılık ihtiyacını daha fazla arzulamasına sebep olabilir. Bu koşullardan yola çıkacak olursak tam tersi bir etki de, yani birey üzerinde çevresel tehditler azaldıkça bireyin başarı ihtiyacının tahrik ve motive edilmesi kolaylaşacaktır[231]. Bu noktada önemli olan kişilerin ihtiyaçlarını doğru tespit edebilme ve o yönde motive olmalarını sağlanmasıdır.

2.4.6. Zihinsel Kuramlar

Zihinsel kuramlarını iki başlık altına toplamak mümkündür. Bunlar; değer beklenti kuramı ile denge ve uyum kuramlarıdır. Bu ana başlıklar altında kavram ve kişiler açıklanacak ve beden dili ile kuramlar arasında bir bağ kurulmaya çalışılacaktır.

[230] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 103-104
[231] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 110

2.4.6.1. Değer Beklenti Kuramı

Değer beklenti kuramı başlığında ilk olarak Wroom'un değer beklenti kuramını açıklayabiliriz. Wroom, kişilerin akılcı davrandıklarını ve kendilerine sunulan seçeneklerin arasından işlerine en yarar olanı seçmeyi düşündüklerini seçeceğini varsaymaktadır. Buna göre, kişiler alternatif davranış kalıpları arasından, hareketin sonuçları hakkındaki beklentilerine göre seçim yapmaktadırlar[232].

Wroom, değer-beklenti kuramını belirli kavramlarla incelemiştir. Birinci kavramı 'valance' kavramıdır. Bu kavrama göre, bir birey, bir sonucu elde etmeyi istiyorsa o sonuç o birey için olumludur. Ya da aynı şekilde bir birey bir sonucu elde etmeyi istemiyorsa, bireyin sonuca yüklediği değer olumsuzdur. Matematiksel açıdan bakacak olursak, birey sonuca olumlu yaklaşıyorsa ona 0 ile +1 arası, olumsuz yaklaşıyorsa 0 ile -1 arası değer yükleyecektir. Bazen ise birey sonuca ne olumlu ne de olumsuz bir değer yüklemez. Bu açıda birey için sonuç 0'dır. Ancak bireylerin yaşanılan olaylar sonucu tatmin ya da tatminsizlik değerleri değişebilir. Örneğin; bir grup seçmen tarafından demokrasi için tehlikeli olduğu düşünülen bir parti iktidara geldiği zaman bireyler olay sonucuna olumsuz yani eksi yönde değer yükleyecektir. Ancak iktidara gelen parti, demokrasinin işleyişine katkı sağlayacak icraatta bulunursa, o seçmen grubu gözünde sonuç olumluya dönüşebilir[233].

İkinci kavram ise 'araçsallık' kavramıdır. Kavrama göre, kişiler tatmin olabileceğine inandığı bir sonuca belirli araçlar sonucunda ulaşabileceğine inanırsa davranışı olayca şekillenebilir. Örneğin seçim kampanyalarında zaman zaman bireylerin istedikleri ödüle ulaşma yolunun o partinin iktidara gelmesi ya da tam tersi ceza veya kötülükten sakınmak için x bir partinin iktidara gelmesi yönünde görüş oluşturulmaya çalışılır. Bu şekilde seçmenlerin siyasal görüşü yönlendirilir[234]. Ya da günlük hayatımızda bir çocuğun hafta sonu istediği eğlence parkına gidebilmek için ebeveynleri

[232] BAYSAL Can, TEKARSLAN Erdal, a.g.e., S. 116
[233] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 119
[234] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 120

tarafından hafta içi okuması zorunlu verilen bir kitap, çocuğun sonuca ulaşabilmesi için yapması gerekenleri ortaya koymaktadır.

Wroom'un bir diğer kavramı olan 'beklenti' kavramını göre, kişinin bir olayın sonucuna ulaşabileceğine ilişkin beklentisi 0'sa, o sonuca sahip olmak için de hiçbir beklentisi olmayacaktır. Böyle bir durumda kişilerin sonuca yönelik bir motivasyonu da bulunmaz. Örneğin; bir üniversite öğrencisi adayının, gireceği sınavın güzel geçebileceğine yönelik beklentisi yoksa üniversite kazanabileceğine yönelik motivasyonu da bulunmaz. Ancak bunun yanında kişilerin belirli yöndeki beklentileri farklı koşul ve zaman içinde değişiklikler gösterebilir[235]. Beklenti boyutunda davranışın değişebilmesi için çaba harcamak gerekir[236]. Kişilerin yaşadıkları çevre, referans aldıkları bireyler onların bu beklentilerini değişikliğe uğratmada etkili olacaktır. Kimi zaman ise bireyler kendi fikirlerindeki değişiklikler ile de beklentilerini değiştirebilirler.

Son olarak da 'güç' kavramı bulunmaktadır. Güç, bireylerin davranış yönünü ve şiddetini belirleyen bir kavramdır[237]. Kişinin bir olay veya objeye ya da kişiye karşı hissetmiş olduğu duyguları güçlü ise bireyin tutum veya davranış değişikliği gerçekleştirmesi zor olacaktır.

Bir diğer değer beklenti kuramı Porter ve Lawler'in değer beklenti modelidir. Bu modele göre kişiler, bir amaca ulaşmak için çaba sarf etmeden önce, sarf edilen çaba sonucunda elde edilecek ödülün değeri ve bu ödülün, sarf edilen çabaya değip değmeyeceğini göz önünde bulundururlar. Çabanın fazla olması, sonucunda olumlu olmasını etkileyecektir. Ancak her kişi için sarf edilen çabanın sonucu başarıyla sonuçlanacak diye bir şey yoktur. Bu aynı zamanda kişilerin, bilgi birikimi, beceri, kararlılık gibi özellikleri ve yetenekleriyle de alakalıdır. Bireysel özellikleri yetersiz olan bir kişi ne kadar çabalarsa çabalasın başarıya ulaşma sonucu düşük olacaktır[238]. Kişi istediği kadar çaba göstersin, yeteneği, performansı ya da nitelikleri uygun değilse

[235] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 121
[236] ERTÜRK Yıldız Dilek, a.g.e., S.157
[237] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 122
[238] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 128

performansı yükselemez[239]. Bu bağlamda kişilerin ikna etmek istedikleri bireylerin kişisel özelliklerini bilip, bu doğrultuda istenilen yolda adım atmaları gerekir. Kişilerin bireysel özellikleri bilinirse, neler yapıp neleri yapamayacakları da kolayca tahmin edilebilir ve sonucundaki kazanacakları başarı da sarf edecekleri çabaya değer olduğu kişilere aktarılabilir.

Son olarak da Locke'un amaç benimseme ve Adams'ın denklik modeli bulunmaktadır. Bu modele göre bireyler çevrelerinde olup biteni gözlemlemekte ve algılamaktadır. Bu gözlemleriyle de bazı betimlemeler, yargılamalar yapmaktadır. Daha sonra elde ettikleri bu bilgiler ile kendi değer yargılarına göre bir değerlendirme yapıp sonucunda bir takım amaçlar belirlemektedir. Kişilerin davranışları da bu amaçlar ile şekillenir[240]. Adams'ın eşitlik anlayışına göre, bireyler sürekli olarak kendilerine verilen ödül ve performansını, başkalarına verilen ödül ve performansları ile karşılaştırmaktadırlar. Bireyler sunulan performans ile alınan ödül arasında eşitsizlik olduğunu anladıklarında ya bunu değiştirmeye çalışacak ya da harcadıkları performansı düşürecektir[241].

Ödüller bireyce değerlendirilir ve başkalarının durumu ile kıyaslanır. Örneğin, eğer iki birey aynı çabayı gösteriyorsa her ikisi de eşit ücret almalıdır. Bir birey daha düşük bir çaba gösteriyorsa ücreti diğer bireyden daha düşün olmalıdır. Elde edilen ödül bireyin algıladığı adil ödüle eşit veya daha çoksa kişi tatmin olur ancak durum tam tersi ise bireyde tatminsizlik doğar[242]. Bu tatminsizlik durumunu birey beden diline yansıtacaktır. Bu noktada kişide davranış değişikliği yapmak isteyen kişilerin bu noktayı iyi gözlemleyebilir olması gerekmektedir.

[239] ERTÜRK Yıldız Dilek, a.g.e., S. 158
[240] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 129
*Motiv: istek, güdü.
[241] ERTÜRK Yıldız Dilek, a.g.e., S. 158
[242] BAYSAL Can, TEKARSLAN Erdal, a.g.e., S. 119

2.4.6.2. Denge ve Uyum Kuramları

İlk olarak Piaget'in Bilgi kurgusal yaklaşımı ele alınacaktır. Piaget, zihinsel dengeye odaklanmıştır ve zihinsel süreçle kurulan zihinsel dengenin 'kişiye özgü' olduğunu savunmaktadır. Kişilerin davranışlarını, biyolojik, psikolojik motivleri* ile dış dünyaya ilişkin algıları biçimlendirmektedir ve de iknacının davranışa müdahalesi de kişilerin dış dünyaya ilişkin algılarını kontrol edebilme imkânı sayesinde gerçekleşir. Algı organizasyonu çoğu zaman biyolojik ve psikolojik motivasyon unsurlarının denetlenebilmesi fırsatı tanıması, iknacı açıcından önemli bir imkandır[243]. İknacı, bireyin biyolojik ve psikolojik motivasyonunu sağlayacak unsurlara gözlem yaparak ulaşabilir. Yapmış olduğu gözlemden edinmiş olduğu bilgiler ile sözsüz iletişim kodlarını birleştirir ve istemiş olduğu davranış değişikliği yönünde yeni iletiler gönderir.

Bir diğer kuram Heider'in denge kuramıdır. Bu kuram çerçevesinde Heider'den bahsetmek gerekir. Heider tutarlılık kuramından ilki olan 'Denge Kuramı'nı geliştirmiştir ve diğer bazı kuramların gelişmesinin temelini oluşturmuştur[244].

Heider'in Denge Kuramı, bir kişi(k), diğer bir kişi(d) ve bir tutum objesi(o) arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Örneğin bir kişi(k), arkadaşını(d) çok seviyordur. Kişi(k) sigara içilmesinden(o) hiç hoşlanmıyor ve kokusu onu rahatsız ediyordur. Ancak arkadaşı(d) sigara içiyordur. Bu durumda kişi(k) rahatsız olacaktır[245]. Bu durum dengesizdir. Çünkü kişi, arkadaşının hoşlanmadığı bir şeyi yapıyor olmasından memnun olmayacaktır. Durumun dengeli olabilmesi için ya kişinin sigaradan rahatsız olmaması ya da arkadaşının sigara içmiyor olması gerekmektedir.

Kişilerin sahip oldukları tutumları genellikle tutarlılığa yönelir. Bireyler düşündükleri ile yaptıkları arasındaki tutarsızlıktan kaçınıp, tutarlı davranışlar sergilemeye çalışır ve bunu diğer tutumları arasında da yapar. Örneğin; bir kişi veya bir

[243] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 156
[244] KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, a.g.e., 2013, S. 161
[245] KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, a.g.e., 2006, S. 149

yeri seviyorsak ona iyi özellikler atfederiz ve olumsuz söylenen sözlere görüşlere karşı direniriz[246]. Söylenen sözleri duymazdan gelir veya karşı tarafı suçlarız.

Bu kurama göre, kişi kendi görüş ve tutumuna ilişkin düşünceleri duyduğu zaman kendini çok daha rahat hissetmektedir. Aksi durumla karşılaştığında ise kendini rahatsız hisseder ve bunu değiştirmek için çaba gösterir[247]. İknacı açısından bu modelin önemi şu şekildedir; iknacı, kişilerin nelere ne tür tavır geliştirdiğini bilmelidir. Daha sonra iknacı, denge arayışında olacak olan kişilerin algısını organize ederek, onda istediği davranışı yaratabilir. Ya da denge arayışına girecek olan bireyin zihinsel dengesini bozarak onu istenilen yönde devinime zorlayıp kanaat ve tutumların istenilen yönde değişimi sağlanabilir[248].

Son kuram ise Festinger'in zihinsel uyumsuzluk kuramıdır. Festinger'e göre, eğer kişinin sahip olduğu inanç, bilgi veya tutumu ile yine aynı kişinin sahip olduğu başka bir inanç, tutum ya da bilgi tersini gerektiriyorsa kişi bu sahip olduğu iki farklı şey arasında bilişsel çelişkiye düşecektir. Bu çelişki, psikolojiktir ve bireyi rahatsız edecektir. Örneğin sigaranın kanser yaptığını bilen bir kişi aynı zamanda sigara tiryakisiyse bu kişiye sıkıntı verecektir. Birey bu yaşamış olduğu bilişsel uyumsuzluktan kurtulmak için kendini haklı çıkartacak sebepler bulmaktadır. 'Sigara içmek sinirimi yatıştırıyor.' , 'Daha dikkatli çalışabilmemi sağlıyor.' Gibi sebepler bularak, bilişsel çelişkiyi azaltmak için yaptığı davranış ile uyuşan bilgiler eklemektedir[249].

Çelişkiyi azaltmada kullanılan en etkili yollardan birisi de çelişkinin önemini azaltmaktan geçmektedir. Yani kişi yeni aldığı arabasını çok seviyor ancak arabanın uzun yolda rahatsız edici ve konforsuz olduğunu düşünüyorsa bu düşüncesindeki çelişkinin önemini azaltabilir. Birey, arabayı sadece kısa mesafedeki işine gitmek için kullandığını düşünüp bu durumun onu çok da etkilemediğini kendini inandırabilir[250].

[246] KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, a.g.e., 2006, S. 149
[247] TUTAR Hasan, a.g.e., 2006, S.225
[248] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 157
[249] KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, a.g.e. 2013, S. 170
[250] TAYLOR Shelley E., PEPLAU Letitia Anne, SEARS David O., a.g.e., S.498

Festinger kuramında, zihindeki yapı ve bilgiler ile davranışlar arasındaki uyumsuzluğa odaklanmaktadır. Ona göre kişiler zihinsel uyumsuzluk yaşadıklarında ya inanç ve kanaatlerini değiştirmeye kendilerini zorlamakta ya da yapmış oldukları davranışları haklı çıkarıcı sebepler bulmaya çalışmaktadır. Bu noktada ikna ile bağ kurduğumuzda Festinger, iknacı hedef kitlesinde zihinsel uyumsuzluk yaratmalı ve uyumsuzluktan kurtulmak için ona davranışını haklı çıkaracak sebepler sunmalıdır. Bu noktada davranışı haklı gösterecek gerekçeleri iknacı hedef kitleye sunduğunda onda istediği davranışı yaratabilme fırsatı yakalayacaktır[251]. Özellikle bireylerin çelişen duygu ve davranışlarına odaklanan kuram, bilişsel çelişkiyi şu şekilde açıklamaktadır; bilişsel çelişki, kişinin var olan tutumlarıyla uyuşmayan davranışlarının olduğu durumda ortaya çıkmaktadır[252]. Çelişen bilgiler arttıkça tüm bilişsel çelişki de artacaktır bu sebeple ya çelişen bilgilerin sayısını azaltmak ya da uyuşan bilgilerin sayısını çoğaltmak gerekir[253].

Bilişsel çelişki bazen de bireyin yaşamış olduğu ahlaki ikilem de ortaya çıkar. Bu sebeple diyebiliriz ki sadece zihinsel bir durum değildir aynı zamanda bireyin ahlaki tutumlarıyla da ilişkilidir. Birey, kendi istekleri ve ihtiyaçları karşısında toplumun ahlaki kuralları arasında bir çatışmaya girdiğinde, kaçınılmaz olarak çelişki yaşayacaktır[254].

2.5. Kişilerarası İletişimde Beden Dili ile İkna

Kelimeleri kullanmadan bilgi aktarımı olarak da tanımlanabilecek sözsüz iletişim, genel iletişimin %93'ünü oluşturmaktadır. Bu oran içerisinde %53 beden dili, %38 ses tonu ve %7 kelimeler bulunmaktadır. Sözsüz iletişimde gerçekleştirilen kodlamaların bir kısmı evrenseldir. Farklı kültürlerden gelseler de bireylerin, mutluluk, öfke, kırgınlık, şaşkınlık, tiksinme gibi anlarda hemen hemen aynı tepkiler verdikleri yapılan araştırmalar ile görülmüştür[255]. Aslında yapılan araştırmalara da baktığımızda hangi kelimeleri kullandığımızdan, hatta hangi dili kullandığımızdan çok, sözlü iletişimi devam ettirirken bunu vücut dili ile nasıl tamamladığımız çok daha önemlidir. Verilen bu tepkilerle,

[251] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 158
[252] TAYLOR Shelley E., PEPLAU Letitia Anne, SEARS David O., a.g.e., S. 146
[253] KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, a.g.e. 2013, S. 171
[254] TUTAR Hasan, a.g.e., 2006, S.228
[255] ULUYAĞCI Canan, KARADAŞ Nergis, a.g.e., S.128

bireyler birbirlerinin dilini bilmeseler bile iletişim kurabilmektedirler. Kişi karşısındaki kişinin mutlu olduğunu ya da öfkeli olduğunu kolayca anlayabilir ve iletişimini de bu yönde sürdürebilir. Ya da beden hareketlerine bakarak iletişime açık olup olmadığını çözebilir.

Günlük hayatta kasıtlı olarak yapıldığını düşünülmeyen birçok vücut hareketi aslında bilinçaltının etkileriyle, geçmiş deneyimlerden yararlanılarak bilinçli bir şekilde yapılmaktadır. Örneğin toplantılarda, kutlamalarda ve bunun gibi kişilerarası iletişim içinde bulunacağımız yerlerde farkında olmadan kendimize en yakın olduğumuz kişilerin yakınına otururuz. Vücudumuzun yönünü onların tarafına doğru çevirirriz ve algılarımız onların söylediklerine çok daha açıktır. Ya da samimi olduğumuz bir arkadaşımızla konuşurken daha yakın otururuz. Kişisel alanımıza kendisini alırız ancak yeni tanıştığımız ya da hoşlanmadığımız biri ile iletişim halindeyken kişinin sosyal alanımıza girmesinden rahatsızlık duyar, kendimizi bir kaç adım geri atarız. Aslında bu içgüdüsel olarak yaptığımız tüm hareketler ile sözsüz iletişimimizi devam ettiririz.

İkna sürecinde, iletişimde sözel olmayan unsurlar, sözel olanları destekleyebildiği gibi onlarla çatışabilir de. İşte bu noktada ikna sürecinde sözel olmayan unsurlar sözel olanlara göre daha önemli ve etkilidir[256]. Yapılan araştırmalar sonucu şu kanıya varılmıştır; iknada en başarılı iletişim süreci yüz yüze iletişimdir[257]. Konuşurken ya da dinleme yaparken karşımızdaki kişinin sözel olarak bize yolladığı mesajlar ile sessiz yolladığı mesajlar çatışmaya girdiği anda kişinin beden diline yoğunlaşırız. Örneğin biri bizde olumsuz gördüğü davranışlardan bahsederken bunları tebessümle ve nazik bir ses tonuyla anlatıyorsa davranışlarımızın yanlış olduğu izlenimine çokta kapılmayız. Ancak bu kişi bize soğuk ve daha ciddi bir tavırla bu durumu anlatıyorsa davranışlarımızı değiştirmemiz gerektiğinin farkında oluruz. Aslında bu da bireylerin duyduklarından çok gördüklerine yoğunlaştığını bize göstermektedir.

[256] KAYPAKOĞLU Serdar, a.g.e., S.93
[257] ANIK Cengiz, a.g.e., S. 245

İletişimde bireyin karşısındaki kişiyi doğru anlayabilmesi için öncelikle doğru değerlendirebilmesi gerekmektedir. Değişik koşullar içinde bireyler farklı beden hareketleri gösterebilir. Beden hareketi ile söylenen bir söz desteklenebilirken bazen ise etkisi zayıflayabilir. Bu sebeple de değerlendirme yaparken bütüncül olmak gerekir[258]. Aynı zamanda bir işçi, bir öğretmen, bir mühendis veya bir patron için farklı davranış kalıpları vardır. Bu gibi sıfata sahip olan insanlardan toplumun da beklentisi bu davranış kalıplarına uygun davranmalarıdır. Kısacası beden dili bize sosyal rolleri de göstermektedir[259].

Bazen ise kişilerin söyledikleri ile beden dilleri birbirini tutmaz. Bu gibi durumlarda karşı taraf kişinin beden dilini dikkate alarak asıl anlatmak istediklerini anlayabilir. Örneğin dişçide bekleme salonunda bekleyen bir kişiyi düşünelim. Bira terlemiş bacaklarını sallıyor ve eliyle kafasını ovuşturuyor olsun. Ancak aynı zamanda da nasıl olduğu sorulduğu zaman gayet iyi olduğunu korkmadığını dile getirsin. Bu gibi durumla karşılaştığımız zaman aslında kişinin korktuğunu ancak bunu dile getirmekten çekindiğini anlarız. Çünkü sesli olarak ne söylerse söylesin bedeni bize gerçekleri anlatmaktadır[260].

[258] TAYFUN Recep, a.g.e., S.144
[259] BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, a.g.e., S.13
[260] DUTTA Ashish, Beden Dili, Ali Beyaz(çev.), Arunas Yayıncılık, 1. Basım, İstanbul, 2011, S. 16

III. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİN İKNADA ÖNEMİ ÜZERİNE VAKIF ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK KADROSUYLA BİR ALAN ÇALIŞMASI

Araştırma kapsamı; İstanbul'da yer alan ve vakıf üniversitesinde istihdam sağlayan akademisyenlerdir. Bu aşamada iki olguya açıklık getirmek gerekir. Birincisi araştırmada neden İstanbul seçildiği olgusudur. Araştırmada ülkemizdeki istihdam verilerinden yola çıkarak en çok istihdamı sağlayan şehir olan İstanbul seçilmiştir[261]. Son verilere göre İstanbul'da yaşayan 15.029.201 kişi bulunmaktadır. Bu kişilerin 4 milyon 34bini sigortalı olarak çalışma hayatındadır. Ülkemizde toplamda 185 üniversite bulunmaktadır[262]. Bunların 68'i Vakıf Üniversitesidir[263]. Ayrıca araştırmaya başlandığında İstanbul'da bulunan vakıf üniversitelerinin sayısı 40'dır. Bu oran Türkiye'deki toplam vakıf üniversitelerinin yaklaşık %59'unu oluşturmaktadır. Türkiye'de vakıf üniversitelerinde çalışan akademik personel sayısı ise toplam 17.307'dir[264]. İstanbul'daki toplam akademik personel sayısı ise; 14.005'tir[265]. İkinci nokta ise neden üniversite akademik personelinin seçildiğidir. Çalışma için akademik personel seçilmiştir. Çünkü gerek çalışma koşulları sebebiyle gerekse yapmış oldukları iş sebebiyle gün içerisinde çokça kişiyle yüz yüze iletişim kurmakta, sözsüz iletişim unsurlarıyla karşı tarafa mesaj yollamakta ve mesaj almaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırma, kişilerarası iletişim sürecinde bireylerin karşı tarafı etkilemek, ikna etmek için beden dillerine başvurduklarını ortaya koymak amaçlı yapılmıştır. Özellikle eğitim verilen kurumda çalışan personellerin beden dillerine daha çok önem verdiği düşüncesinden yola çıkarak araştırma, bu kişiler üzerinden devam etmiştir. Üniversitede çalışan akademik personelin beden dili dikkate alınarak araştırma yürütülmüştür.

---

[261] http://www.tepav.org.tr/tr/haberler/s/4040, erişim; 13.02.2018
[262] Yüksek Öğretim Kurumu, Yıllık İstatistikler, 2017, http://www.yok.gov.tr/web/guest/universitelerimiz , erişim; 20.03.2018
[263] Yüksek Öğretim Kurumu, Yıllık İstatistikler, 2017, https://istatistik.yok.gov.tr/ , erişim; 20.03.2018
[264] Yüksek Öğretim Kurumu, Yıllık İstatistikler, 2017, http://www.yok.gov.tr/web/guest/vakif-universiteleri , erişim; 20.03.2018
[265] Yüksek Öğretim Kurumu, Yıllık İstatistikler, 2017, https://istatistik.yok.gov.tr/ , erişim; 20.03.2018

3.2. Araştırma Yöntemi

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci ve ikinci bölüm literatür çalışması iken üçüncü bölüm, yarı yapılandırılmış mülakat ile görüşmedir. Çalışmamda bulunan hipotezimin doğruluğunun kontrolü için alan çalışması yapılacaktır. Toplamda 29 sorunun yer aldığı mülakat, dört bölümden oluşmaktadır.

Araştırma için nitel yöntem seçilmiş olup, yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi kullanılmıştır. Kişiler ile yüz yüze görüşme yapılacaktır. Yarı yapılandırılmış mülakat soruları dört kategoriye ayrılmıştır. Birinci kategoride kişilerin demografik özellikleri, ikinci kategoride kişilerarası iletişim kurarken beden dili kullanıp kullanmadıkları, üçüncü kategoride iletişim esnasında hangi beden hareketlerini kullandıkları ve son kategoride de Edward T. Hall'un kitabında yer verdiği zaman, dil ve kültür üçlüsü tezinin akademik çalışanlar nezdinde geçerliliği sorgulanacaktır. Tümevarım yöntemi ile sınırlı sayıda örneğe bakılarak genel hakkında bilgi sahibi olunacaktır.

2017 YÖK istatistiklerine baktığımız zaman öğretim elemanı sayısı olarak en çok akademik personele sahip vakıf üniversitelerinde ilk 10'da şu üniversiteleri görmekteyiz; Acıbadem Üniversitesi, Bahçeşehir Üniversitesi, Beykent Üniversitesi, Bezm-i Alem Üniversitesi, Arel Üniversitesi, Aydın Üniversitesi, Bilgi Üniversitesi, Gelişim Üniversitesi, Kemerburgaz Üniversitesi ve Medipol Üniversitesi'dir[266]. Bu üniversitelerin içinden zincir/ağ örneklem yoluyla dört üniversite seçilmiştir ve seçilen üniversitelerde maksimum çeşitlilik örneklemesi yoluyla toplam 20 akademik personele ulaşılmıştır.

Zincir/ağ örneklemesi ile ulaşma zorluğu çekilen vakıf üniversitelerindeki akademik personele, orada çalışan ve görüşmeyi kabul eden kişi yardımıyla ulaşılmıştır. Seçilen kişilerde maksimum çeşitlilik örneklemesi dikkate alınarak vakıf üniversitelerindeki tüm akademik unvanlarda çalışılan bireylere ulaşılmaya çalışılmıştır[267].

[266] https://istatistik.yok.gov.tr/ , erişim; 25.04.2018
[267] BAL Hüseyin, Nitel Araştırma Yöntemi, Fakülte Kitapevi, 1. Baskı, Isparta, 2013, S. 53

Özellikle mülakat esnasında açık uçlu sorular sorularak, ideal veriler elde edilmeye çalışılmıştır[268]. Görüşmecilerin kendi isimleri kullanılmamıştır. Kendi isimleri yerine isimlendirme yapılmıştır.

3.3. Araştırmanın Hipotezi

Vakıf üniversitelerinde çalışan akademik personel, gün içerisinde ikna amaçlı beden dilini kullanmaktadır ve kullanılan beden dili kültürden etkilenmektedir.

Yapılan alan araştırması sonucuna göre elde edilmesi var sayılan sayıltılar:

- Akademik personel beden dilini bilinçli olarak karşısındaki bireyleri etkileme amaçlı kullanır.
- Akademik personelin beden dilini karşısındaki bireyi etkilemek için kullanması durumu tecrübe ile daha da artmaktadır.
- Bireylerin tecrübeleri arttıkça hem beden dillerine hâkimiyet hem de bilinçli olarak kullanma da artacaktır.
- Tecrübe ile etkin bir şekilde beden dili kullanımı artarken, kişilerin bulundukları statüleri de beden dillerini etkilemektedir.
- Kişilerin statüleri arttıkça beden dilini daha etkin bir şekilde kullanmaktadırlar.
- Kişiler farklı kültürden olan bireyler ile iletişim kurarken, kültürel farklılıklar yüzünden engellerle karşılaşabilmektedir.
- İletişim esnasında kültür farklılıkları yüzünden engellerle karşılaşan bireyler beden dili ile kendilerini daha rahat ifade etmektedir.
- Bireyler için iletişimi kuracağı zaman önemlidir. Kişiler zaman ve mekan kavramına dikkat ederek iletişime geçer.
- Bireyler kişilerarası iletişimde daha çok yüz yüze iletişim kurmayı tercih ederler.
- Bireyler, yüz yüze kurdukları iletişimde göz teması kurmaya özen gösterir.
- Bireyler kişilerarası iletişimde göz teması kuramadıkları kişiler hakkında olumsuz düşüncelere kapılır.

[268] ALTUNIŞIK Remzi, COŞKUN Recai, BAYRAKTAŞOĞLU Serkan, YILDIRIM Engin, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Yayıncılık, 6. Basım, Sakarya, 2010, S. 91

- Kişiler beden hareketleri ile içinde bulundukları ruh halini, duygu durumunu karşı tarafa aktarırlar.
- Kişiler ayrıca iletişime yardımcı olması için beden hareketlerini kullanırlar.
- Kişilerarası iletişimde bireyler, bilinçli olarak karşısındaki kişiyle arasına koymuş olduğu mesafeye özen gösterirler ve karşı taraftan da aynı özeni beklerler. Aksi halde içinde bulundukları durumdan pek te hoşnut olmazlar.

3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın ideal evreni: İstanbul'daki Vakıf Üniversitelerin akademik personelleridir. Araştırmanın gerçekçi evreni; İstanbul'da bulunan 4 Vakıf üniversitesinin akademik personelidir. Araştırma kapsamında 20 akademisyen ile yarı yapılandırılmış mülakat yapılacaktır. Araştırmaya katılacak olan kişiler rastgele seçilecek olup, maksimum çeşitlilik örneklemesi kullanılacaktır.

3.5. Araştırma Örneklemine İlişkin Veriler

Tablo 1; Görüşme Yapılan Akademisyenlerin Demografik Özellikleri

RUMUZ	CİNSİYET	YAŞ ARALIĞI	AKADEMİK POZİSYON	EĞİTİM DURUMU	TOPLAM İŞ TECRÜBESİ
Nur	Kadın	24 ve altı	Araştırma Görevlisi	Yüksek Lisans Öğrenci	1 yıl ve daha az
Gizem	Kadın	25-35	Araştırma Görevlisi	Yüksek Lisans Öğrenci	1-5 yıl
Ali	Erkek	25-35	Araştırma Görevlisi	Doktora Öğrenci	1 -5 yıl

RUMUZ	CİNSİYET	YAŞ ARALIĞI	AKADEMİK POZİSYON	EĞİTİM DURUMU	TOPLAM İŞ TECRÜBESİ
Sena	Kadın	25-35	Araştırma Görevlisi	Yüksek Lisans Öğrenci	11-15
Güneş	Kadın	25-35	Öğretim Görevlisi	Doktora Öğrencisi	1-5
Can	Erkek	25-35	Öğretim Görevlisi	Yüksek Lisans Mezun	6-10
Su	Kadın	25-35	Öğretim Görevlisi	Yüksek Lisans Öğrenci	1-5
Arda	Erkek	25-35	Öğretim Görevlisi	Doktora Öğrenci	1-5 yıl
Gül	Kadın	36-45	Dr. Öğretim Üyesi	Doktora Mezun	16 ve üzeri
Derya	Kadın	36-45	Dr. Öğretim Üyesi	Doktora Mezun	16 ve üzeri
Buket	Kadın	25-35	Dr. Öğretim Üyesi	Doktora Mezun	6-10 yıl
Cenk	Erkek	36-45	Dr. Öğretim Üyesi	Doktora Mezun	16 ve üzeri
Doğa	Kadın	36-45	Doç. Dr.	Doktora Mezun	16 ve üzeri
Özden	Kadın	46-54	Doç. Dr.	Doktora Mezun	16 ve üzeri
Hasan	Erkek	46-54	Doç. Dr.	Doktora Mezun	16 ve üzeri

RUMUZ	CİNSİYET	YAŞ ARALIĞI	AKADEMİK POZİSYON	EĞİTİM DURUMU	TOPLAM İŞ TECRÜBESİ
Murat	Erkek	46-54	Doç. Dr.	Doktora Mezun	16 ve üzeri
İlhan	Erkek	55 ve üzeri	Prof. Dr.	Doktora Mezun	16 ve üzeri
Ece	Kadın	46-54	Prof. Dr.	Doktora Mezun	16 ve üzeri
Tekin	Erkek	55 ve üzeri	Prof. Dr.	Doktora Mezun	16 ve üzeri
Kemal	Erkek	55 ve üzeri	Prof. Dr.	Doktora Mezun	16 ve üzeri

3.6. Araştırmanın Tematik Analizi

Araştırma soruları, kişilerin demografik özelikleri, "kişilerarası iletişim kurmak", "kişilerarası iletişim kurarken kullanılan beden hareketleri", "beden hareketleri ve ikna" ve "kültür ve beden dili" olmak üzere 4 kategori altına toplanmıştır. Analizi de bu 4 kategori altında yapılacaktır. Bir önceki başlıkta araştırma örneklemine ilişkin demografik verilere ver verildiğinden dolayı ayrı bir başlık altında toplanmayacaktır. Kategoriler arası çapraz değişkenler değerlendirilecektir.

3.6.1. Kategori 1: Kişilerarası İletişim

Bireyler gerek gün içerisindeki ailesiyle, arkadaşları veya akrabalarıyla sosyal yaşamında gerekse profesyonel iş hayatında iletişim kurmak zorundadır. Çalışma alanı ne olursa olsun, bir şeyler üretmek, durmadan, yorulmadan çalışmak ve ürettikleri ya da edindikleri bilgileri yeni nesillere aktarmak zorunda olan akademisyenler hemen hemen tüm araçları kullanarak iletişim kurmaya devam etmektedir.

Kategori başlığı altında görüşme yapılan akademisyenlere; “Gün içerisinde en çok tercih ettiğiniz iletişim yolu ve nedeni nedir?”, “En çok hangi yolla kurduğunuz iletişimde kendinizi daha kolay ifade ediyorsunuz?”, “Kişilerle iletişim kurarken ne gibi zorluklarla karşılaşıyorsunuz (veya karşılaştınız)? Bu zorlukları aşmak ne yaptınız?” ve “Gün içerisinde iletişim kurduğunuz bireylere beden diliniz ile mesaj yolladığınızı düşünüyor musunuz?” soruları yöneltilmiştir. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplara istinaden varılan sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Profesyonel Hayatta Mail ile İletişim

Yapılan mülakatlara istinaden profesyonel iş ortamında bireylerin çoğunun, en çok mail yolu ile iletişim kurdukları ortaya çıkmıştır. Görüşmecilerden Can;

“İş ortamında(ders anlatmadığım sürece) özellikle ast veya üstümle kurduğum iletişimde maili tercih ediyorum, yüz yüze iletişimdense daha çok işimi kolaylaştırdığını düşünüyorum. Daha kısa sürede daha çok iş halledebiliyorum” diyor.

Başka bir görüşmeci olan Doğa;

“Mail yolunu tercih ediyorum. Resmi bir ortam olduğu için yazılı olması daha mantıklı geliyor. Hem de iş ortamın da insanlar her an müsait olmayabilir. Gördüklerinde cevap vermeleri için bunu tercih ediyorum.” diyor.

Ali: *“En çok mail ve yüz yüze iletişim diyebilirim. Eğer okuldaysam en çok mail yoluyla iletişim kuruyorum. Ancak özel hayatımda yüz yüze ve telefonla iletişim tercih ediyorum.”*

Tekin ise, yüz yüze görüşmeyi tercih ettiğini ancak bazen bunun çok ta mümkün olmadığını şu şekilde belirtiyor: *“Genellikle yüz yüze görüşmeyi tercih ederim. Ama tabi ki iş hayatında hem kendi vaktimden çalmamak hem de diğer insanların vaktinden çalmamak adına maili tercih ettiğim oluyor.”*

Ece; *“Yüz yüze görüşmeyi her zaman tercih etmişimdir. Gerek yapmış olduğumuz iş sebebiyle gerekse yüz yüze iletişimin sağlamış olduğu kolaylıklar nedeniyle ilk tercihim*

yüz yüze iletişimden yana olacaktır. Tabi ki iş ortamında mailin sunmuş olduğu kolaylıkları görmezden gelemem. Mail ile iletişim kesinlikle iş hayatının bir parçası diye düşünüyorum." diyor.

Kemal: *"En çok yüz yüze iletişim kurduğumu söyleyebilirim. Tabi bu yaptığım işle de alakalı bir durumdur. Yüz yüze iletişim ile kişilerin kendilerini çok daha yalın ve net ifade ettiklerini düşünmekteyim. Tabi iş hayatıyla birlikte maille iletişim de hayatımızın bir parçası olduğu doğrudur."*

Derya; *"Daha çok telefon diyebilirim. İkincisi ise mail. Çünkü gün içerisinde herkesin programı çok yoğun. Ve hemen yan odamdaki hocayı bile çok zor görüyorum diyebilirim. Yüz yüze iletişimi tercih ediyorum tabi ki ama maalesef görüşmek pek mümkün olmuyor."* demektedir.

İlhan; *"Yüz yüze iletişimi tercih etmekteyim. Kişinin kim olduğunu ne gibi melekelere sahip olduğunu yüz yüze iletişimde çok daha iyi anlamaktayız. Örneğin asistanlık sınavlarında veya tez savunmalarında kişinin ilk kapıdan girişinden itibaren onun hakkında bir fikir oluşmaya başlıyor."* diye açıklamaktadır.

Farklı yaş grupları ve farklı akademik rollere sahip olan bu bireylerin aslında buluştukları ortak nokta vakit kaygısı. Kişiler hem kendi hem başkalarının vakitlerinden çalmamak adına resmi ortamlarda mail yolu ile iletişimi tercih ediyor. Buna ek olarak bireyler sosyal hayatlarında en çok yüz yüze görüşmeyi tercih ettiklerini söylüyorlar.

Ancak araştırma görevlisi olan ve yaş - statü olarak mülakatın en küçük katılımcıları olan Nur ve Gizem'in ortak noktası telefon olmuştur. Bu soru ile yaş ve statünün iletişim kurarken kullanılan araçlardaki ektisini görmekteyiz. Verdikleri cevaplar ise şu şekildedir;

Nur: *"Yüz yüze iletişim ve telefon. En çok rahat olduğum iletişim şekli ise telefon."*

Gizem; *"İmkan varsa mutlaka yüz yüze ancak yoksa telefonla görüşmeyi tercih ediyorum. Yüz yüze iletişimde çok daha çabuk ve pratik iletişim kurulduğunu düşünüyorum."* demişlerdir.

En Kolay İfade Şekli; Yüz Yüze

Tema başlığı altında ikinci soruya verilen cevaplardan görüşmecilerden sadece bir kişi kendilerini en kolay ifade edebildikleri yöntemin mail olduğunu belirtmiştir. Can, görüşmelerde genellikle mail yoluyla kendisini çok daha rahat ifade ettiğini ve daha az sıkıntı ile karşılaştığını belirtmiştir. Nur ise telefonla kurmuş olduğu iletişimin onun için en rahat ve pratik olanı olduğunu belirtmiştir. Onun dışındaki görüşmeciler yüz yüze kurulan iletişimin öneminden de bahsederek açıklamalarda bulunmuştur.

Tekin; "*Yüz yüze iletişimde, göz teması kurarak daha kolay ifade etmekteyim."* diyerek aslında yüz yüze kurulan iletişimde kaçınılmaz olan göz temasının vurgu yapıyor.

Güneş ise kendini şu şekilde ifade ediyor; *"Özel hayatta da iş hayatında da konuşarak, yüz yüze kendimi çok daha kolay ifade ediyorum. Ancak iletişim kurmaktan çekindiğim kişilerle telefonda konuşuyorum. İçinde bulunduğum ruh halini gizlemek istiyorsam mutlaka telefonu tercih ederim. Çünkü yüz yüzeyken bunu gizlemek çok zor."* diye belirtiyor. Aslında buradan da anlayabileceğimiz üzere kişiler yüz yüze iletişim kurarak kendilerini çok daha kolay ifade ettiklerini belirtiyorlar.

İletişim Kurma Zorluğu

Temanın üçüncü sorusu olan; "Kişilerle iletişim kurarken ne gibi zorluklarla karşılaşıyorsunuz (veya karşılaştınız)? Bu zorlukları aşmak ne yaptınız?" sorusuna katılımcıların 5'i zorlukla karşılaşmadığını belirtirken kalanı ise zorlukla karşılaştıklarını ve çözüm yollarını anlatmıştır.

Yaş ve statü olarak daha yüksekte olan katılımcılar bir zorlukla karşılaşmadıklarını belirtmiştir. Katılımcılardan Tekin:

"Çok zorluk yaşadığım söylenemez. Çünkü kişilerle iletişim kurarken onları gözlemlerim ve içinde bulundukları ruh haline göre söyleyeceklerimi şekillendiririm. Sanıyorum bu sebepten dolayı çok problemle karşılaşmıyorum."

Kemal: *"Kişiler açık oldukları takdirde(iletişime açık) bir sıkıntı veya zorlukla karşılaşılacağını düşünmemekteyim. Ben karşımdaki bireyle iletişim halindeyken ona açık olmaya çalışıyorum, bu şekilde engelleri ortadan kaldırdığımı düşünüyorum. Ancak kişiyle ilgili kişisel engeller varsa veya ortamın getirmiş olduğu engeller varsa bu durumda onları aşmaya çalışıyorum diyebilirim."*

Doğa: *"Kişilerle iletişim kurmada çok sıkıntı yaşamıyorum ancak sanıyorum ki yaşanılan en büyük problem yanlış anlaşılma. Kişilerin bu noktada öz eleştiri yapmaları gerekmektedir. Empati kurarak karşı taraf ile aradaki sıkıntı ortadan kaldırılabilir diye düşünüyorum."*

Özden: *"Açık ve net olunduğu zaman çok büyük bir sorun ile karşılaşılmıyor. Yazılı iletişimde duygu tam net iletilmediği için belki o yönde bir problem yaşanabilir ancak ben şimdiye kadar bir problem yaşamadım."*

Ece; *"Çok zorluk yaşadığım söylenemez. Söyleyeceklerimi önceden tartıp biçerim."* diyerek, iletişim kurmadan önce söyleyeceklerini planladığını dile getirmiştir.

Sıkıntı yaşayan ve nasıl aştıklarını anlatan katılımcılar ise şu şekildedir;

Can: *"Yüz yüze iletişimde en çok zorlandığım şey kendimi ifade etmek. Bunu aşmak için tekrara düştüğüm oluyor. Dolaylı yoldan ifade etmeye çalıştığım oluyor."*

Arda: *"Genel olarak öğrencilerimden şunu görüyorum; kendiyle ilgili bir şey değilse kale almama, dinlememe durumu oluyor. Bu durumda dikkat çekmeye, beden dili ile ona mesaj yollamaya çalışıyorum."*

Cenk: *"İş arkadaşlarımla her hangi bir sıkıntı yaşamıyorum. Ancak özellikle öğrencilerle yanlış anlaşılmalar oluyor. Örneğin bir ödev verdiğimde ya da proje verdiğimde mutlaka bunu yazılı olarak ta veriyorum. Hem sözle hem yazıyla destekliyorum."*

Su: *"En büyük sıkıntı bireylerin karşı tarafı dinlememesidir. Çok büyük bir zorluk yaşamadım ancak yaşadığım sıkıntıların temelinde karşı tarafı dinlememek olduğunu düşünüyorum."* Şeklinde vermiş oldukları cevaplar ile iletişim kurmada zaman zaman sıkıntılara düştüklerini belirtmişlerdir.

Sözlerden Ziyade Beden Dili ile İletişim

Başlığın altındaki son soruda "Gün içerisinde iletişim kurduğunuz bireylere beden diliniz ile mesaj yolladığınızı düşünüyor musunuz?" sorusu görüşmecilere yöneltilmiştir. Bu soruda alınan cevaplar yaş, statü, tecrübe gözetmeksizin aynıdır ve hepsi "evet"tir. Görüşmeciler şu şekilde görüşlerini açıklamıştır;

Tekin: *"Gün içerisinde kurulan yüz yüze iletişimde karşı tarafa en çok sözsüz yollarla mesaj yollamaktayız. Bu sebeple de evet ben de mesaj yolladığımı düşünüyorum. Bu mesajlar o anki hem ruh halime hem karşımdaki bireye hem de konuştuğumuz konulara göre değişmektedir."*

Güneş: *"Bunu düşünmediğim zamanlarda bile muhtemelen yolluyorumdur. İletişime geçtiğim sırada aslında düşündüğüm şeylerin sözden ziyade beden dili ile karşı tarafa geçtiğini düşünüyorum. Beden dilimi çok iyi yönlendiremediğimi düşünüyorum. Çünkü içinde bulunduğum ruh halini direkt olarak karşı tarafa aktarıyorum."*

Ece: *"Üniversite sebebiyle gün içerisinde çok sayıda kişiyle çeşitli yollarla iletişim kurmak durumundayız. Bu kişilere gerek sözsüz iletişim, gerekse sözlü iletişim yollarıyla mesajlar yollamaktayım. Sözsüz iletişim yoluyla iletmiş olduğum mesajların*

sözlü iletişimimi desteklediğini düşünmekteyim. Tabi ki de başlı başına sözsüz iletişimle mesaj yolladığım da olmaktadır."

Ali: *"Evet ben el ve kol hareketlerimi çok fazla kullanıyorum. Bu sebeple de karşı tarafa da beden dilim ile mesaj yolladığımı düşünüyorum. Ayrıca benim mutluluğum ya da mutsuzluğum hemen yüzüme yansır bu şekilde de mesaj iletiyor olabilirim."*

Gül: *"Mutlaka yolluyorum. Ellerim kollarım, beden duruşumla karşı tarafa mesaj ilettiğimi düşünüyorum. En basitinden ben otururak ders anlatmıyorum çünkü sınıfa hâkimiyet ve karşımdaki kişiye karşı saygı için önemli olduğunu düşünüyorum. Mümkün olduğunca öğrencilerimin ilgisini çekecek ancak dikkatlerini dağıtmayacak şekilde kullanırım."*

Mesut: *"Evet şöyle örnek vereyim; daha çok çalışma arkadaşlarımın tepkilerinden görüyorum. Örneğin sabah karşılaşıyoruz ve 'iyi misiniz? Yorgun görünüyorsunuz' diyorlar. Aa diyorum demek bunu beden dilime yansıtıyorum. Ancak beden dilimde en çok dikkat ettiğim şey şudur ki ne olursa olsun derse canlı girmek gerekiyor. Çünkü öğrenciler bunu hemen fark ediyor."*

Kemal: *"Gün içerisinde, kişilerle iletişim halindeyken onlara sadece sözel olarak değil, sözsüz olarak ta pek çok mesaj yolluyoruz. Beden dilimi aktif bir şekilde kullandığımı düşünmekteyim. Ancak tabi ki işin uzmanı olmadığım için çok etkili veya çok iyi kullandığımı söyleyemeyeceğim."*

Sena: *"Kesinlikle düşünüyorum. Özellikle ders anında dersi bölmeden öğrencilere beden dilim ile susmaları gerektiğini ifade ediyorum. Dikkatleri dağıldıysa toparlamaya çalışıyorum."*

Can; *"Evet düşünüyorum. O anki iletişime bağlı olarak değişiyor. Kimi zaman evet hayır gibi onaylama anlamına gelen beden hareketlerinde bulunurken, kimi zaman içinde bulunduğum ruh halini aktarıyorum. Hatta bazen sadece sözsüz kodlar ile mesaj aktarmaya devam ediyorum."* diyerek aslında katılımcıların tümü beden dili ile iletişimde

bulundukları bireylere mesajlar yolladıklarını söylüyorlar. Yine sözsüz iletişimin iletişim esnasındaki öneminin ve yerinin farkında olduklarını vermiş oldukları cevaplardan anlamaktayız.

Bu soruya farklı bir bakış açısıyla yaklaşan İlhan, şu şekilde cevap vermiştir: *"Beden dilini fazlaca kullanmak tamamen kelime dağcının eksikliğinden olduğunu düşünüyorum. İnsan bir kelimeyi hatırlayamayınca ya da anlatamayınca hemen el kol hareketleriyle anlatmaya çalışır. Mesela derler ki Fransızlar çok fazla el kol hareketi ile konuşurlar. Hayır bu yanlıştır. Fransa da belirli sınıflarda bu görülmektedir. Fransa'da sıradan bir kapıcı maksimum 100 kelime ile hayatını tamamlayabilir. Aynı şeyler Türkler için de söz konusudur. Tabi ki de konuşurken hazır ol da duracak değiliz ancak beden dilini özenle kullanmak gerektiği kanaatindeyim."* Aslında bu cevabı ile beden diline bireylerin hakim olması gerektiğini, kelime haznesi yetersiz olan bireylerin bunu kapatmak adına işaret iletişimine geçtiğini belirtmiştir.

3.6.2. Kategori 2: Kişilerarası İletişimde Kullanılan Beden Hareketleri

Bireyler iletişim kurmak zorunda oldukları bu dünyada kişilerle gerek yüz yüze gerekse mail, telefon, mesajlaşma yoluyla kişilerarası ilişkilerini devam ettirmektedir. Yapılan görüşmede bir önceki kategori başlığı altında aslında bireylerin kendilerini en kolay ifade etme yolunun yüz yüze iletişim olduğu ve buna istinaden bireylerin gün içerisinde karşı tarafında olan kişilere sözsüz iletişim kodları ile mesajlar aktardığını ortaya çıkarmaktadır.

Bu başlık altında literatür verilerinden elde edilen sonuçlar ile gün içerisinde en sık kullanılan beden hareketleri belirlenmiştir ve bu hareketlerle ilgili görüşmecilere 19 soru sorulmuştur. Alınan cevaplar ve elde edilen veriler aşağıdaki gibidir.

Beden Dilinde El – Kol Kullanımı

Kişilere beden dilinde el veya kolların kullanımı ile ilgili belirli sorular sorulmuştur. Bu sorulardan biri de; "Kolların göğüs hizasında birleştirilmesi hareketi

sizde ne gibi bir duygu uyandırır? Bu hareketi siz kullanır mısınız? Başkası siz konuşurken bu hareketi yaptığında ne hissedersiniz?" sorusudur. Bu soruya görüşmecilerden sadece 3 kişi farklı cevap vermiştir. Doğa:

"Benim için ciddiyet anlamına geliyor. Ben de sıkça kullanırım." İfadesini kullanmıştır.

Arda: *"Ben genellikle bu pozisyonda duran birinin işi ciddiye aldığını düşünüyorum. Dinlediğini, gözlem yaptığını düşünüyorum."*

Hasan; *"Bir konuya vakıf olma, konuyu çok iyi bilme ve emin olma anlamını ifade etmektedir. Karşı tarafa karşı emin olduğunu gösterme anlamına gelir."* demiştir.

Geri kalan görüşmecilerin tümü hareketin karşı tarafa olumsuz bir mesaj yolladığını bildiklerini dile getirmişlerdir.

Tekin: *"Bu hareketi yapıp yapmadığıma çok dikkat ettiğim söylenemez ancak fark ettiğim anda kollarımı çözüyorum. Çünkü karşı tarafa olumsuz bir mesaj aktardığını biliyorum."*

Su: *"Benimle iletişim kurmak istemediğini, konuşmak, anlatmak ya da dinlemek istemediğini düşünürüm. Bu sebeple de ben de karşı tarafa bu şekilde bir beden dili kullanmam ve ellerimi göğüs hizasında birleştirmem."*

Can: *"Özellikle iş hayatında dikkat etmek gerektiğini düşünüyorum. Günlük hayatımda ben de sıkça kullanırım ancak iş hayatında kullanmamaya dikkat ederim. Tavır alma trip atma hareketidir. Başkasıyla konuşurken bu hareketi yapan biriyle görüşmeye devam etmeyi çokta istemem. Konudan uzaklaşırım."*

Güneş: *"Özel hayatta çok dikkat ettiğim söylenemez ancak profesyonel yaşamda kesinlikle kullanmıyorum. Çünkü kollarını birleştirmenin karşı tarafa olumsuz mesaj yollayacağını biliyorum. Özellikle bu hareket benim üstüm olan biri tarafından*

yapılıyorsa baskı mesajı veriyor. Karşı tarafta otorite kurmak için yapılıyormuş gibi geliyor."

Gül: *"Normal de okuduğumuz kitaplar iletişime kapalı anlamını taşımaktadır. Ancak her zaman bu anlama geldiğini düşünmüyorum. Ben bazen destek almak için bu hareketi kullanıyorum, bazen dinlenmek için yapıyorum evet bazen de iletişim kurmaya devam etmek istemediğim zamanlarda kullanıyorum. Sadece iletişime kapalı olarak değerlendirilmemeli diye düşünüyorum. Bu sebeple de karşı taraftan olumsuz bir mesaj alıyorum."*

Derya: *"Derslerden öğrendiğim kadarıyla iletişime kapalı olma durumudur. Bu sebeple ben kullanmamaya çalışıyorum. Ancak bazı durumlarda içinde bulunduğum ortamdan rahatsızsam kullandığımı söyleyebilirim. Bir toplantı gereksiz uzamışsa veya karşımdaki kişi artık gereksiz şeylerden bahsetmeye başlamışsa ben de kullanıyorum. Başkası ben konuşurken yaptığı zaman kendime çeki düzen vermem gerektiğini hissediyorum."*

Kemal: *"Bu hareketin kişilerde olumsuz ektiler bıraktığını bilmekteyiz. Biraz savunmaya geçme ve içe kapanma durumudur. Ben kullanmadığımı söyleyebilirim."*

Ali: *"Hmm, belki bekleme olabilir ama olumsuz bir durum vardır ve karşıdan cevap bekliyordur. Genellikle babalarımız istemedikleri bir şey yaptığımızda böyle durur. Bu duruş bana onu anımsatıyor."*

İlhan: *"Karşı tarafın mesajlarına kapalıyım demektir. Karşı tarafa bir red işaretidir. "Seni dinlerim tamam ama umduğun gibi dinlemem ya da söylediklerinin bir kısmını kabul etmem" demektir. Belki de bu nokta da karşı tarafın bunu bilip konuşmayı ya kısa kesmesi lazım ya da beni bu şekilde dinlemeniz beni rahatsız ediyor demesi lazım."*

Verilen cevaplar gösteriyor ki akademik pozisyonda çalışan bireylerin çoğu bu hareketin karşı tarafa olumsuz bir mesaj ilettiğini düşünüyor. Günlük – sosyal

hayatlarında çok dikkat etmeseler de iş hayatında dikkat edilmesi gereken ve kullanılmaması gereken bir hareket olarak yorumluyorlar.

El-kol hareketleri teması altında incelenebilecek bir diğer soru ise kişilerin başka bireylerle tanışırken nasıl el sıkıştıklarıyla ilgilidir.

Tekin, kişilerle tanışırken karşısındaki bireyin elini sıkıca kavramaya özen gösterdiğini belirtmektedir. Su, samimi, sıcak ve güler yüzle el sıkışmaya gayret ettiğini söylemiştir. Güneş;

"Samimi bir şekilde elini sıkmaya çalışırım. Çok gevşek sıkmamaya çalışıyorum. Eğer çok hoşlanmadığım biriyse parmak uçlarımla sıkarım. Onun dışındaki kişilerle güçlü tutmaya çalışırım ve bedenen de kişiye doğru yönelirim." demiştir.

Can: *"Güler yüzle elini sıkarım. Yeterince bir güç uygularım. Aynı anda başımla da öne doğru selam veririm."*

Ece: *"Çok sıkmamak kaydıyla karşımdaki kişinin elini sıkıca kavramaya çalışırım."*

Arda: *"El sıkışmaya önem gösteriyorum. İnsanların tanışırken samimi olduklarını belirteme yolu olduğunu düşünüyorum. Bir yerde okumuştum. Eskiden kişiler selamlaşırken silahsızım anlamını geliyormuş. Yani aslında burada karşılıklı bir adım var."*

Ali: *"Evet el sıkışma hareketini kullanıyorum ancak bunu sadece tanışma esnasında yapıyorum diyebilirim. Kişiyle samimiysem el sıkışmam sarılırım. Ya da çok görüşmediğim ve hoşlanmadığım biriyse yine el sıkışmam sadece başımla selam veririm."*

Kemal: *"El sıkışma hareketini kullanıyorum. Karşımdaki kişinin canını acıtmayacak veya onda başka bir izlenime yol açmayacak şekilde tuttuğumu söyleyebilirim."*

Mesut: *"Kullanıyorum evet. Aşırıya kaçmamak, çok karşı tarafın canını acıkmayacak ve çok elini ucundan tutmayacak şekilde sıkışmaya çalışıyorum."*

Katılımcıların pek çoğu el sıkışması esnasında samimi davranmaya çalıştıklarını belirtmişlerdir. Çalışma kapsamında verilen cevaplardan alınan sonuçlara göre katılımcılar el sıkışmaya özen gösterdiklerini söylemektedir. Ancak bir katılımcı el sıkışması esnasında çekimser davrandığını belirtmiştir. Nur; *"Biraz çekimser davranıyorum. Özellikle karşı cins biriyle tanışırken çok fazla uzatmamaya çalışıyorum."* demiştir. Bir katılımcı da el sıkışıp sıkışmadığının duruma göre değişeceğinden bahsetmiştir. Cenk şu şekilde açıklamıştır: *"Değişmektedir. Kalabalık bir ortamsa ya da beden teması kuramayacağım durumdaysa kullanamıyorum. Elini nasıl tuttuğum da yine kişiye göre değişmektedir. Karşı tarafı rahatsız etmeyecek şekilde olmasına dikkat ederim."*

Katılımcılara bir diğer soru olarak; "El sıkışması esnasında elinizi çok sıkan biri için ne düşünürsünüz? Elini üstten uzatan ve sizin elinizi altta bırakan biri için ne düşünürsünüz? Aksi durum için ne düşünürsünüz?" sorusu sorulmuştur. Elini çok sıkan veya üstten uzatan kişiler hakkında düşünceler çok olumlu değildir. Verilen cevaplar aşağıdaki gibidir.

Ece: *"Şimdiye kadar böyle bir durumla karşılaşmadım ancak bu durumda tepkimi gerek sözel gerek sözsüz yollarla dile getiririm. Kesinlikle meydan okuma şeklinde yorumlarım."*

Mesut: *"Aşırıya kaçıldığını düşünüyorum. Bu durumda ya acıyla yüzümü buruşturuyorum ya da elimi sıkmasına ben de karşı tepki vermek zorunda kalıyorum. Bu nokta da doğru bir davranış olarak yorumlamıyorum. Dozu iyi ayarlamak lazım. Ne parmak ucuyla çekmek ne de aşırı sıkmak olmalı. Doğru bir şey değildir."*

Sena: *"Bu durum beni çok rahatsız ediyor. Kişinin üstünlük kurmaya çalıştığını hissederim."* Katılımcıların çoğunluğundan bu olumsuz duyguları barındıran cevaplar alınmıştır. Ancak 3 katılımcı farklı cevap vermiştir. Bu cevaplar;

Gizem: *"Daha önce hiç dikkat etmedim. Sanıyorum ki henüz öyle biriyle karşılaşmadım."*

Buket: *"Elimi çok sıkan birinin de daha samimiyet kurmak istediğini ve açık olduğunu düşünürüm. Açıkçası üstünlük veya güç göstergesi olduğunu düşünmüyorum. Kişinin samimi olduğunu düşünüyorum."*

Kemal: *"Her iki durumun da kullanılmaması gerektiği kanısındayım. Çünkü her ikisinin de karşı tarafa olumsuz mesajlar ilettiğini düşünüyorum. Elimi çok sıkan biri olduğunda ondan olumsuz-meydan okuma mesajını aldığımı belirtebilirim."*

Arda: *"Elimi çok sıkan birinin kendine çok güveni olduğunu düşünürüm. Kendine güveni olmayan kişiler daha soğuk bir el sıkışması yapacaktır."* Demiştir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu selamlaşma esnasında gereğinden fazla sıkılan elin kendilerinde olumsuz etki bıraktığını belirtmiştir.

Bu başlık altındaki bir diğer soru; "Bir nesne veya objeyi tarif etmede el - kol hareketlerinizi nasıl kullanırsınız?" sorusudur. Katılımcılardan 11 kişi bu soruya "şeklini veya boyutunu tarif etmede kullanırım" yanıtını vermiştir. 9 katılımcı ise farklı cevaplar vermiştir. Farklı cevaplar veren katılımcılar vermiş oldukları örnek cevaplar aşağıdaki gibidir;

Tekin; *"Kişilerin dikkatlerini dağıtmayacak şekilde kullanmaya özen gösteriyorum."* yanıtını vererek daha abartısız kullanmaya dikkat ettiğini belirtmiştir.

Doğa ise; *"Çok çok sık yararlanıyorum. Her şeyi el kol hareketimle anlatabilirim."* demiştir. Aslında verilen cevaplardan da yola çıkarak katılımcıların

hepsinin el- kol hareketleri ile nesneleri tarif ederken karşı tarafa mesajlar yolladığı görülmektedir.

Kemal: *"El ve kol hareketlerimi sözlerimi destekler biçimde kullandığımı söyleyebilirim. Tabi ki abartmamak kaydıyla."*

Ece; *"El kol hareketlerimi çok aktif kullandığımı söyleyemem. Dikkat dağıtmamak adına yerinde kullanmaya çalışırım."* demiştir. Bu noktada karşımıza yaş ve statü unsuru çıkmaktadır. Yaş ve statü olarak daha yukarıda olan katılımcılar daha çok farklı cevaplar vermiştir.

Tema altındaki son soru; "Oturarak kurduğunuz iletişimde ellerinizin masanın üzerinde olmasına dikkat eder misiniz? Neden?" Sorusudur. Katılımcılardan Ali ve Gizem hariç bu soruya katılımcılar dikkat ettikleri veya aksi durumun karşı tarafa olumsuz mesajlar yolladığını bildikleri cevapları alınmıştır. Örnek cevaplar aşağıdaki gibidir.

Güneş; *"Özel hayatımda veya iş hayatında fark etmiyor aslında çok dikkat etmem ama ellerim masanın altında olduğunda karşılıklı iletişimde pasif kaldığımı düşünüyorum. Bu sebeple dikkat ederim."* demiştir. Katılımcı çok dikkat etmese de dikkat etmesi gerektiğinin bilincindedir.

Can: *"Evet ederim. Çünkü ellerini gizlemek biraz pasifliği simgeler diye düşünüyorum."*

Derya: *"Bir şey saklıyor hissi yaratmak istemem. Bu yüzden ellerimin yukarıda olmasına dikkat ederim."*

Gül: *"Genellikle evet, istemsizce olduğunu düşünüyorum. Eller aşağıda duruyorsa bir şey saklanıyormuş gibi geliyor."*

Doğa: *"Kesinlikle masanın üstünde tutarım. Kişilerin ellerini görmemek rahatsız eder. Ellerini görmek isterim."*

Ece: *"Ellerimi saklamam, cebime koymam veya arkamda birleştirmem. Ellerimin mutlaka görünür olmasına dikkat ederim. Ellerin gizlenmesinin karşı tarafa çok olumlu mesajlar yolladığını düşünmüyorum. Yani ders anlatırken ellerin cepte olması veya arkada bağlanması biraz üstünlük mesajı veriyor diye düşünmekteyim. Sanırım bu sebeple otururken de dikkat ederim."*

Buket: *"Evet, el kol hareketlerimi kullanarak anlattığım şeyleri desteklediğim için genellikle hep masanın üstündedir diyebilirim."*

Tekin; *"Çok dikkat ettiğimi sanmıyorum ancak yine siz sorunca fark ettim ki ellerim masanın üzerinde. Demek ki dikkat etmesem de bu şekilde oturuyormuşum. Bazen yapmış olduğumuz davranışlarımızı üzerimize öyle oturuyor ki çok ta ayırt edemiyoruz sanıyorum."* yanıtı ile bu davranışı bilinçli olarak yapmasa da aslında kalıp olarak kullanmış olduğunu görmekteyiz.

Beden Dili ve Mesafe

Bu kategori altında incelenecek önemli sorulardan birisi; "Konuşurken dokunarak iletişim kurar mısınız? Dokunarak iletişim kuran kişiler hakkında ne hissedersiniz?" sorusudur. Verilen yanıtlara göre katılımcıların 4'ü hariç konuşurken dokunarak iletişim kurmuyor ve kurulması da kendilerini rahatsız ediyor. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar aşağıdaki gibidir.

Güneş; *"Özel hayatta, çok yakınlarım haricinde hoşlandığım bir durum değildir. Profesyonel iş hayatında ise hiç hoşlanmam çünkü bu çalışma hayatında mobbinge bile girebilir. Kesinlikle iş ortamında olmaması gereken bir şey diye düşünüyorum."* yanıtı ile durumdan ne kadar rahatsız olduğunu dile getirmiştir.

Mesut*: "Aile bireyleri haricinde kurmamaya özen gösteririm. Mesai içindeki arkadaşlarımda her hangi bir dokunma davranışı göstermem. Örneğin bazı insanlar kültürel olarak dokunma davranışı göstermektedir. Özellikle bunu yapmamaya çalışırım. Alt üst ilişkilerinde arada bir kol boyu mesafe olmaktadır diye düşünüyorum."*

İlhan; *"Benim öğrendiğim bir ilke vardır. Bir üçüncü şahsın vücuduna kesinlikle izinsiz temas edilmez. Çok rahatsız oluyorum. Bazen minibüse biniyorum ve arkadan biri sürekli dürtüyor oluyor. Para uzatmamı istiyor. Bazen görmezden geliyorum ya da kolum ağrıyor uzatamam diyorum. Bunu tam anlamıyla tepki olsun diye yapmaktayım. Yani beni dürtmeden de parayı uzatmanı rica edebilir. Aslında yine eğitim sistemine bağlayacağım. Eğitim sistemimize bakın ilkokulda çocukların en büyük zevki birbirini itip kakarak oyun oynamaktır. Düştüğü zamanda gülmektir."* diyerek aslında gün içerisinde yaşamış olduğu ve rahatsız olduğu durumları da belirtmiştir. Bunun sebebini ve yine çözümünü de aileye bağlamaktadır.

Can, özel hayatında dahi hoşlanmadığını dile getirirken iş hayatı için; *"kesinlikle olmaması gerekir. Çok rahatsız edici bir durumdur."* demiştir.

Gizem*; "Duruma göre değişmektedir. Eğer ki yakın mesafeme aldığım bireylerse bu durum beni rahatsız etmez ve ben de dokunarak iletişim kurabilirim ancak aksi durumda rahatsız olurum."* diyerek aslında mesafeler ve alanlardan bahsetmiştir. Mahrem alanına girmesine izin verdiği bireylerin kendisini rahatsız etmeyeceğini açıklamıştır.

Su; *"Hayır çok rahatsız olurum ve kişilerin laubali olduklarını düşünürüm. Hiç profesyonelce bir hareket değil."* demiştir.

Olumlu veya nötr cevaplar ise şu şekildedir;

Ece: *"Mutlaka bir sınırı var. Bazen arkanızdan bir el omzunuza dokunur ve size seslenir. Ya da birini tebrik etmek için omzuna dokuna bilirim. Ancak samimi olmadığım veya çok tanımadığım kişiler için bu geçerli değildir."*

Tekin; *"Ben dokunarak iletişim kuruyorum ve dozunda olduğu sürece çok sıkıntı olmadığını düşünüyorum. El sıkışmak, omzuna dokunmak bunlar bizim kültürümüzde var olan şeylerdir."* diyerek aslında kültürel olarak dokunarak iletişim kurduğumuzu açıklamaktadır.

Doğa; *"Benim için çok olumsuz değildir. Sosyal hayatlarında bu şekilde davranan kişiler iş hayatına da bunu yansıtıyor. Tabi ki şekline bağlı olarak ta rahatsız olup olmayacağım değişiyor."* demiştir.

Hasan; *"Samimiyet derecesine göre nadiren kurabilirim."* diye cevap vermiştir.

Olumlu veya nötr cevap verenlerin 36-45 ve 55 üstü yaş aralığında ayrıca Doçent ve Profesör oldukları gözlemlenmiştir. Bu noktada kişilerin gerek yaş farkları gerekse statü farkları bulunmaktadır. Kişilerin arasında bulunan jenerasyon farkına da değinmek gerektiğini düşünmekteyim. Olumsuz yanıt verenler de Y ve X jenerasyonu karışıkken, olumlu yanıt verenlerin çoğu X jenerasyonudur. Bilindiği üzere kuşaklar arası farklılık oldukça fazladır. Bu noktaya sonuç bölümünde değinilecektir.

Kişilerarası mesafeler sorularından olan "Kişilerle iletişim kurarken aranızda bıraktığınız mesafe sizin için neyi ifade etmektedir?" sorusuna katılımcıların çoğunluğu kavramsal olarak da cevap vermiştir. Yani katılımcılar kişilerarası iletişimde bireylerin aralarında bırakmaları gerek mesafe konusunda bilgi sahibidir. Yalnız bir katılımcı bilinçli olarak arada mesafe bırakmadığını dile getirmiştir. Verdiği cevap şu şekildedir; Arda: *"Bilerek kimseye uzak ya da yakın durmuyorum. O an ki duygu durumuma göre ve kişiyle aramdaki yakınlığa, bağa göre o mesafe kendiliğinden gerçekleşiyor."*

Diğer katılımcılardan alınan cevaplar şu şekildedir;

Su: *"Samimiyeti ifade ediyor. Yani bir kişi ile ne kadar samimi isem aramdaki mesafe de aslında o kadar kısalıyor. Örneğin ailemle kurduğum iletişimde özel alanıma kişileri alıyorum. Ancak arkadaşlarımla kurduğum iletişim biraz daha mesafeli oluyor.*

İş arkadaşlarımla iletişim kuruyorsam bu mesafe biraz daha artıyor. Ve bu şekilde devam ediyor."

Kemal: *"Mesafeler önemlidir. Kişiler ile aramda bıraktığım mesafe aslında aramızdaki bağı da göstermektedir. Bunu özellikle mi yapıyorum bilmiyorum ancak herhalde herkes ilk tanıştığı bireyle arasında daha fazla mesafe bırakıyordur diye düşünüyorum. Samimi olduğum kişilere belki dokunma mesafesinde bulunabilirim ancak hiç tanışmadığım ilk kez karşılaştığım bireyle bir el sıkışma mesafesinde dururum. İş hayatı için de bu geçerlidir."*

Buket: *"Özel mesafe, toplumsal mesafe, mahrem mesafe gibi belirli alanlarımız var. Özel alanıma birinin girebilmesi için gerçekten samimi olmam gerekiyor. Biz Türk insanı genel olarak sıcakkanlıyızdır ancak kişilerin kim olduğuna çok bağlıdır. Ast-üst ilişkilerinde zaten belirli bir mesafeyi koruyoruz. Özellikle bir araya geldiğimizde bir el sıkışmasından öteye çok ta gidilmemektedir."*

Ali: *"Kişilere özellikle de okulda hastalara çok yaklaşmam ve bunu onları rahatsız etmemek için özellikle yaparım. Aynı şekilde tanımadığım kimsenin de bana yaklaşmasına izin vermem. Bu durumda da hemen hal ve hareketlerim değişir diyebilirim."*

Hasan: *"Bilhassa hazırlıksız olduğunu düşünüyorum. Ancak tabi ki anlamlar ifade ettiğini düşünmekteyim. Mesafenin korunması gerektiğini düşünüyorum. Ast üst ilişkisi olmamalı ama toplum olarak yaşayabilmek ve toplumsal hayatın devam etmesi için bu mesafenin korunması gerektiğini düşünüyorum. Örneğin çok yakından konuşan bir öğrenci de öğrenme mekanizması sorunlu hale gelir diyebilirim."*

Can; *"Çok yakın mesafeden konuştuğum bireyle sağlıklı bir iletişim kuramam. Hayatımdaki bir iki kişi hariç herkes için geçerlidir."* diyor. Aslında bu cevapta arada bırakılan mesafenin iletişimi nasıl etkilediğini de görmekteyiz.

Güneş; *"Bence mesafe önemlidir. 'Personal Space' olayına önem veriyorum. Kim olursa olsun çok yakın olmayı sevmiyorum."* diyor. Bir önceki bölümde yer verilen Edward T. Hall'un bireyler arası mesafe kavramından yola çıkarak Güneş'in mesafeler konusunda bilgili olduğu çıkarımını yapabiliriz.

Edward T. Hall'un kitabından yola çıkarak kültürel anlamda mesafe kavramının önemini bir kez daha anlayacağımız bir yanıt veren Mesut'un vermiş olduğu cevap şu şekildedir:

"Bırakılan mesafelere dikkat edilmelidir. Bununla ilgili bir anım var; Amerika'da bir eğitimdeydim ve biliyorsunuz ki yüksek bağlamda kültürlerde kişilerarası mesafeler daha dardır. Bir Ortadoğu ülkesinden gelen arkadaşımız Amerikalı hocaya soru sormak istedi soru sormaya çalıştıkça Amerikalı hocaya yaklaşmaya başladı. O yaklaştıkça hoca geri adım attı ve en sonunda duvara dayanınca yana kaçmak durumunda kaldı. Yüksek bağlamlı kültürlerde en az bir kol boyu bırakmak gerekmektedir. Keza yine Amerika'ya ilk gittiğimde bir markete alışveriş yapmak için girdim. Yanımdan kişiler geçtikçe sürekli olarak özür dilediklerini gördüm. Ertesi gün derse gittiğimde hocama neden benden özür dilediklerini sordum. Hocam; 'Çünkü onlar sizin o özel, bir kol boyu mesafenize ve hayali halkanıza giriyorlar ve bu yüzden sizden özür diliyorlar.' Dedi."

Bu yanıtların haricinde Tekin; *"Tabi gereğinden fazla yakın olmaması gerekmektedir. Ancak aynı şekilde sağlıklı bir iletişim için çokta uzak olmamalıdır."* cevabıyla mesafenin fazla olmasının da iletişim kurma açısından olumsuz etkileri olacağını vurgulamaktadır.

Kişilere, "En yakın mesafenize kimlerin girmesine izin verirsiniz? İzin verdiğiniz kişiler dışında kalan bireyler girdiğinde ne hissedersiniz? Nasıl davranırsınız?" sorusu sorulmuştur. Alınan ortak cevap 'aile' olmuştur. Aksi durumda ise bireyler rahatsızlıklarını belli ettiklerini belirtmişlerdir. Örnek cevaplar aşağıdaki gibidir.

Güneş: *"Eşim ve annemdir. Onun dışında biri girdiğinde durumdan çok rahatsız olurum ve sözlü olarak bu durumda belli edemiyorsam eğer mutlaka beden dilime yansır ve rahatsızlığımı belli ederim."*

Can: *"Eşim, annem, babam. Diğer bireylerden çok rahatsız olurum. Beden dilime bunu yansıtırım. Göz teması kurmam kendimi geri çekerim."*

Su: *"En yakın mesafeme çekirdek ailemin ve en yakın arkadaşlarımın girmesine izin veririm. Bunların dışında yakın mesafeden iletişim kurmak isteyenlere karşı rahatsızlığımı dile getiririm, tepki gösteririm."*

Ali: *"Sadece anne, babamın ve sevgilimin girmesine izin veririm. Kişilerle sürekli temas halinde olmak ve dip dibe durmak bana hep rahatsızlık vermiştir. Böyle olunca sağlıklı iletişim kuramadığımı düşünmekteyim."*

Ece: *"Eşim ve kızımdan başka kimsenin girmesine müsaade etmem. Girildiği takdirde önce bir iki adım geri gelirim ve devamında sözel yolla kişiyi uyarırım."*

Sena; *"Eşim girmesine izin veririm. Başkası girdiği zaman da uzaklaştırırım. Mutlaka rahatsız olduğumu dile getiririm."* diyerek, aslında bu durumundan ne kadar rahatsız olduğunu da belirtmiştir.

Kategori altındaki son soruda "Bu mesafe iş ortamında alt-üst ilişkilerinde nasıl olmalıdır?" sorusudur. Bu soruya Güneş;

"Çok daha fazla dikkat ederim. İletişimde ast üst ilişkilerinde belirleyicilerden bir tanesi olduğunu düşünüyorum. Yazılı olmayan kurallardan biridir." cevabı ile özellikle iş hayatında çok daha özen gösterilmesi gereken bir konu olduğunu vurgulamaktadır.

Su; *"Alt üst ilişkisinde de en az yarım metre mesafe olmalıdır."* yanıtını vermiştir.

Cevaplardan elde edilen sonuca göre, yaş veya statü fark etmeksizin katılımcılar mesafenin öneminin farkındadırlar ve özellikle iş hayatında bu mesafeye daha çok özen gösterilmesi gerektiğini düşünmektedirler.

Beden Duruşu; Postür

Kategori başlığı altında kişilere bir otururken ki beden duruşları hakkında bir de ayaktayken ki beden duruşları hakkında sorular yöneltilmiştir. Sorulardan ilki; "Konuşurken dik durmaya veya dik oturmaya özen gösterir misiniz? Sizinle konuşan bir birey dik durmuyor omzunu eğiyor veya dik oturmuyorsa ne düşünürsünüz?" verilen cevaplar da katılımcılardan Tekin hariç hepsi özel hayatlarında pek fazla özen göstermediklerini söylemişlerdir. Ancak iş hayatları için farklı cevaplar verilmiştir. Kişiler özen göstermeye çalıştıklarını belirtmişlerdir. Verilen cevaplar şu şekildedir;

Güneş, sosyal hayatında; *"Çok özen göstermem. Sadece özel bir yere gittiysem özen gösteririm."* yanıtını vermiştir. Profesyonel hayatı içinse; *"Göstermeye çalışıyorum. Göstermeyen taraf için bıkkın veya yorgun olduğunu düşünürüm. Ancak diğer taraftan da çok dik durmak pek mümkün değil. Ofis çalışanları olduğumuz için bu şekilde durmak robot gibi geliyor."* demiştir.

Can; *"Özel hayatımda hayır, daha rahat otururum çok özen göstermem. Profesyonel hayatta ise özen göstermeye çalışırım. Eğer birey dik durmuyorsa öz güven eksikliği olduğunu düşünürüm."* demiştir.

Arda: *"Çok umursamıyorum. Kişiler nasıl rahat ediyorlarsa o şekilde durabilirler."*

Özellikle derslerde öğrencileri ile yaşamış olduğu problemi dile getiren İlhan, bu gibi durumlarla karşılaştığında mutlaka karşısındaki bireyi uyardığını da eklemiştir: *"Kesinlikle çok önemlidir. Öğrencilerime ödev verdiğimde ilk ayakta durup yazdıklarını okumalarını isterim. Ve dik durmayanları da mutlaka uyarırım. Özellikle sınıflarda ders anlatırken mutlaka öğrencilerimi uyarıyorum."*

Gül: *"Genellikle durmaya çalışırım. Ama çalışırken aşağıya, sağa sola doğru kayıyoruz. Ancak dik durmak önemlidir. Çünkü karşıdaki kişiye saygı olarak nitelendiriyorum."*

Derya: *"Genelde evet. Öğrenci dik durmuyorsa mutlaka uyarıyorum. Karşımdaki kişi dik durmuyorsa enerjisinin olmadığını düşünüyorum. Bu durum benim de enerjimi düşürüyor."*

Kemal: *"Dik durmaya elimden geldiğince dikkat etmekteyim. Karşımdaki kişilerinde dik durmasını isterim. Tabi ki her hangi bir rahatsızlığı yoksa. Çünkü kendinizden ne kadar emin olduğunuzu ve iletişim kurmaya ne denli istekli olduğunuzu bu şekilde karşınızdaki bireye aktarabilirsiniz."*

Sena: *"Ben dikkat ediyorum ve karşımdaki kişi dik durmuyor, eğik duruyorsa söylediğini çok dikkate almıyorum. Söylediklerinden emin değil, güveni yok diye düşünüyorum."*

Ali: *"Yani ayaktayken evet ama otururken çokta dikkat edemeyebiliyorum. Bilgisayar karşısında bir süre sonra kambur durduğumu fark ediyorum. Ya da bir şeyler okurken önüme eğildiğimi söyleyebilirim. Eğik duran biri için de belki rahatsız olabilir yani hasta veya mutsuz, yorgundur diye düşünürüm."*

Özel hayatında da dikkat ettiğini belirten Tekin ise soruyu şu şekilde cevaplamıştır; *"Öğrencilerim veya yöneticilerim fark etmeksizin saygıdan ötürü dik durmaya özen gösteriyorum. Aynı şekilde yönetici veya öğrencilerimin de iletişim esnasında dik durmalarını beklerim. Bu şekilde karşımızdaki kişiyle daha açık bir iletişim kurduğumuzu düşünmekteyim. Bir süre sonra yapmış olduğumuz davranışlarımız iş ya da özel hayat olarak ayrılamıyor. Sanıyorum iş hayatında beden hareketlerimiz nasılsa özel hayatımızda da benzerlik göstermeye başlıyor. Aksi durumda belki de birey rol yapıyor olabilir."* demiştir. Gerek tecrübe gerek yaş ve statü olarak diğer katılımcılardan daha büyük olan Tekin, konumunun yüklemiş olduğu davranışlarının bir süre sonra kendiliğinden tekrarlandığını ve bu yüzden davranışlarının iş hayatı veya özel hayat olarak ayrılamayacağını belirtmektedir.

Başlık altındaki diğer soru; "Kişilerle iletişim kurarken ayaklarınızın/bacaklarınızın yönüne dikkat eder misiniz? Konuştuğunuz kişinin bacak yönü sizin aksi yönünüzde ise ne hissedersiniz?" sorusudur. Katılımcılardan yine statü ve yaş olarak daha yukarıda olan Gül, Derya, Buket, Doğa, Mesut, Özden, Kemal, Ece ve Tekin diğer bireylerden daha farklı cevap vermiştir. Kişilerin bacak hareketinden çok iletişim esnasında bedenen kendilerine dönük olmalarını beklediklerini dile getirmişlerdir. Cevapları şu şekildedir;

Doğa: *"Çok dikkat etmem. Kişinin yüzü bana dönük olduğu sürece bedeni çok önemli değildir."*

Tekin; *"İşim gereği dikkat ediyorum. İletişim kurduğum kişilerin de bacak yönü çok önemli değil ancak bedenen bana dönük olmalarını bekliyorum."* demiştir.

Kemal: *"Çok dikkat ettiğimi söyleyemem ancak tabi ki daha düzenli oturmaya çalışıyorum ve mutlaka bedenen karşımdaki bireye dönüyorum."*

Ece: *"Sosyal hayatım için çok dikkat eder miyim bilmiyorum. Yani eşim veya çocuğumda bunu hiç incelemedim ancak katıldığımız akademik toplantılarda tabi ki de önemlidir. İletişim kurduğum esnada bedenen karşımdaki kişiye doğru dönerim. Aynı şekilde karşımdaki kişinin de bana dönük olmasına dikkat ederim. Aksi durum iletişimi bitirecektir. Aslında bacak yönünden çok beden yönüne dikkat ettiğimi söyleyebilirim."*

Mesut: *"Özellikle bacak yönüne bakmam ancak içe doğru döndürmemeye, ellerimi dizlerimin üzerine koymamaya dikkat ederim. Bunun bir eziklik, kararsızlık göstergesi olduğunu düşünürüm. Özellikle üstümse daha çok dikkat ederim. Küstah bir duruşun da ezik bir duruşunda yapılmaması gerektiğini düşünürüm. Dik bir duruş önemlidir."*

Özden: *"Çok rahatsız edici değilse dikkat etmem. Belli bir çaba göstererek bu şekilde duruyorsa tabi ki bu durumdan rahatsız olurum."*

Diğer katılımcılardan Deniz, Hasan, Cenk, Ali, Arda ve Gizem ise hiçbir şekilde dikkat etmediklerini belirtmişledir.

Geriye kalan 7 katılımcı ise dikkat ettiklerini belirtmiştir. Örnek cevapları şu şekildedir;

Güneş: *"Evet önemli bence. Aslında dikkat etmekten ziyade refleks olarak o kişiye doğru dönüyor. Konuştuğum kişilerin bacak yönü benim aksimeyse eğer işi olduğunu, vakit harcamak istemediğini düşünebilirim."*

Can: *"Kesinlikle dikkat ederim. Dikkat etmeyen bireyin benimle veya konuyla ilgilenmediğini düşünürüm ancak şöyle de bir durum var. Bu hareketin anlamını ben bildiğim için bana bu şekilde gelmektedir. Yapmış olduğu davranışın anlamını bilmeyen başka bir birey için çokta önemli olmayabilir."*

Göz Teması ve İletişim

Bu başlık altında sorulan soru; "Konuşma esnasında kişilerle göz teması kurmaya özen gösterir misiniz? Göz teması kuramadığınız kişiler hakkında ne düşünürsünüz?" sorusudur. Kişilerle iletişim kurarken dikkat edilmesi ve özen gösterilmesi gereken konulardan birisi de göz temasıdır ve kesinlikle göz teması yeteri kadar kurulması gerekir. Yani ne karşı tarafı rahatsız edecek kadar çok ne de iletişim kurulmasına engel olacak düzeyde az olmalıdır.

Bazen bilinçli olarak bazen ise farkında olmadan göz teması kurmadan iletişim kurmaya çalışıyoruz. Bu noktada iletişim bazı engellere takılıyor. Yapılan mülakat sonucunda da, tüm gün gerek öğrencileri gerekse çalışma arkadaşları ile iletişim kurmak zorunda olan akademisyenlerin bu konuda ne denli bilinçli olduğu ortaya çıkmaktadır. Katılımcıların hepsi iletişimde göz temasının öneminin farkındadır. Bu noktada kendileri dikkat ederken, iletişimde bulundukları bireylerin de dikkat etmeleri gerektiğini savunmaktadırlar. Örnek olarak verilen cevaplar şu şekildedir;

Güneş; *"Kesinlikle gösteririm. Göz teması kuramadığım kişiler için saygısız olduğunu düşünürüm. Bir gruba sesleniyorsan evet genele bakmak önemlidir ancak birebir iletişimde mesajı alacak muhatabın gözüne bakmak gerektiğini düşünüyorum. İş hayatındaki ast üst ilişkilerinde ise göz teması kuramadığım üstüm için; benim sorunumla ilgilenmediğini düşünürüm. Astım içinse; beni yönetici olarak kabul etmediğini düşünürüm."* demiştir.

Can; *"Göstermeye çalışırım. İletişim bozukluğu olduğunu düşünürüm. Üst mevkiden biriyle iletişim kurarken göz teması kurmuyorsa biraz karşı tarafı ezmeye çalışıyor gibi gelir."* demiştir. Aslında her iki katılımcıda göz teması kurarak iletişim kuramadıkları bireyler hakkında olumsuz duygulara kapıldıklarını açıkça ifade etmektedir.

Cenk: *"Genellikle gösteriyorum. Çok resmi değilse ve kişi benimle özellikle göz teması kurmuyorsa ben de üstelemem. Bir hocam vardı ve göz teması kurmuyordu bu biraz rahatsız ediciydi. Arkadaşlarla hep 'acaba bir şeyi mi var' derdik."*

Tekin; *"İletişim esnasında mutlaka göz teması kurmak gerekiyor. Ders anlatırken öğrencilerimle göz teması kurmaya özen gösteririm. Bu sayede dersten kopup gitmelerini engellediğimi düşünüyorum. Fakat göz teması kurmamak biraz kişinin yetişme tarzı veya görüşüyle ilgili olabiliyor. O zaman saygı gösterebilirim. Ama kişi bilinçli bir şekilde göz teması kurmuyorsa mutlaka altında bir mesaj olduğunu bilirim. Bu duruma göre değişiklik gösterebilir. Belki bir şey gizliyor belki utanıyor veya benimle ilgilenmiyor olabilir. Ya da çok üzüldüğü için gözlerini kaçırıyor olabilir."* diyerek kişilerin yaşam şartları ve kültürel sebepleri nedeniyle bu durum gerçekleşiyorsa o zaman olumsuz bir duygu hissetmeyeceğini ve saygı duyacağını belirtmiştir.

Yine kültürel farklılıkların olabileceğini söyleyen bir başka katılımcı ise Kemal'dir. Şu şekilde açıklamıştır: *"Mutlaka göz teması kuruyorum. Göz teması iletişimin olmazsa olmazı. Ancak bireyi rahatsız etmemeye özen gösteririm. Özellikle bu durum karşımıza farklı kültürlerde çıkıyor. Göz temasının fazla kurulması o kültürde olumsuz algılanabilir ve karşınızdaki kişi sizi yanlış anlayabilir. Bu gibi durumların*

olmaması, yaşanmaması için iletişim kurduğumuz kişileri iyi tanımamız gerektiğini düşünüyorum."

Su; *"Göz teması kurmaya özen gösteririm, göz teması kullanmayan insanların yalan söylediğini ya da özgüvensiz olduklarını düşünürüm."* demiştir. Tüm katılımcılar göz teması kuramadıkları bireyler hakkındaki olumsuz duygularını bu şekilde aktarmaktadır.

İlhan; *"Kişilerin yetiştiriliş tarzı, aldığı eğitim ya da ailelerinden gelen kültür ile pek çok problemle karşılaşıyoruz. Örneğin göz teması çok büyük sıkıntı. Bazı gençler geliyor karşımıza oturuyor konuşmaya başladığımız anda kesinlikle göz teması kurmuyor. Başka yerlere bakmaya başlıyor. 21. Yüzyıldayız hala bu şekilde iletişim kurabileceğini düşünen bireyler var. Bunu bilinçli olarak da yapmıyorlar. Aksine bu konuda bilinçsiz oldukları için bu şekilde davranıyorlar. Bu tip zorluklarla karşılaşıldığını söylemek mümkün."* diyerek açıklamıştır ve bu sıkıntının temelini de yine kültürel farklılıklar ile aileden gelen yetiştirme tarzına bağlamıştır.

Gül: *"Mutlaka dikkat ederim. Özellikle ders anlatırken tüm öğrencilerimin gözüne bakmaya dikkat ederim. Keza kendi çocuğuma da küçüklükten beri bunu aşılamaya çalıştım. İnsanlar gözünüze bakmadığı zaman, ben seni dikkate almıyorum, sana saygı göstermiyorum mesajı bulunmaktadır. Ben senin gözüne bakıyorsam sen de bakmalısın diye düşünüyorum. Tabi bu nokta da kişinin mahremiyetini ihlal etmek tabi ki söz konusu değil."*

Derya: *"Sorunlu bir birey olduğunu düşünüyorum. Ciddiye alınmadığımı hissediyorum ve bu durum sinir bozuyor. Özellikle alt-üst ilişkilerinde çok daha önemli olduğunu düşünüyorum. Özellikle üst yöneticilerin çok daha dikkat etmeleri gerekmektedir. Ben böyle bir durumu bir hakaret olarak algılıyorum."*

Göz teması kurmakta zorlandığını ancak bu durumun iletişim açısından olumsuz yönünü bildiğini dile getiren Arda ve Hasan şu şekilde kendilerini ifade etmiştir; Arda: *"En büyük sıkıntım bu. Kişilerle konuşurken çok fazla göz teması kuramıyorum. Aynı*

anda farklı şeyler de düşündüğüm için çok göz teması kuramıyorum. Bu sebeple yanlış anlaşıldığım çok oldu. Karşı tarafa olumsuz mesaj yolladığını biliyorum."

Hasan: *"Fazla göstermiyorum. Çoğunlukla kaçınıyorum. Fakat göz teması kurmak kişilerarası iletişim için çok önemli bunu biliyorum."* Katılımcılar yaş, cinsiyet, statü fark etmeksizin göz temasının önemini bildiklerini dile getirmiştir.

Baş Hareketleri ve Jest-Mimikler

Tema altında incelenecek olan ilk soru; "Kişilerle iletişim kurarken, söylediklerini onaylamak, onaylamamak veya selam vermek anlamına gelen baş hareketlerinizi kullanır mısınız? En çok hangilerini kullanırsınız?"dır. Bu soru ile katılımcıların baş hareketlerini kullanıp kullanmadıkları ve en çok kullandıkları baş hareketi ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Verilen cevaplar aşağıdaki gibidir.

Can: *"Kesinlikle kullanırım. En çok selamlaşmak için baş hareketimi kullandığımı düşünüyorum."*

Tekin: *"Tabi ki mutlaka kullanmaktayım. Hatta siz soruyu okurken dahi evet anlamında kafamı salladım."*

Gül: *"Kullanırım tabi ki, bu önemlidir. Çünkü insanlar karşısındaki kişinin sizi dinlediğini, onayladığını sizi anladığını bilmek isterler. Donuk durduğunuz zaman karşınızda kişi bir tepki bekler."*

Buket: *"Evet mutlaka kullanıyorum. Ve kesinlikle bilinçli olarak kullandığımı diyebilirim. Özellikle yine sınıfta sorduğum bir soruya öğrenciler cevap verirken onaylama anlamında baş hareketimi kullanırım. Ya da karşılaştığım bir arkadaşıma selam verirken başımla da hafif eğilirim."*

Hasan: *"Evet kullanıyorum. Çünkü beden dili bu aşamada çok hızlı ve etkin bir iletişim aracı oluyor. Kelime kullanmadan bu hareketler ile karşı tarafa mesaj yolluyoruz. Tabi kelimeler ile de desteklemek gerekiyor."*

Mesut: *"Evet kullanıyorum. Bunları bilinçli olarak kullanıyorum. Örneğin koridorda biriyle karşılaştığım zaman hem gülümsüyorum hem de başımı hafifçe öne eğerek selam veriyorum."*

Su; *"Sıkça yararlanıyorum. Özellikle konuşma esnasında araya girmek istemiyorsam ve karşı tarafı dinlediğimi söylediklerini onayladığımı karşı tarafa aktarmak istiyorsam başımı öne doğru eğerek onaylama hareketini sık kullanırım."* cevabını vermektedir. Katılımcılardan sadece Kemal, Mesut ve Can, baş hareketlerinden en çok selamlama anlamına gelen baş hareketini kullandığını belirtmiştir. Diğer katılımcılar olumlu yönde karşıdaki kişiyi onaylamak için genellikle baş hareketlerinden yararlandıklarını aktarmaktadır.

Bu bölümdeki son sorular jest ve mimik hareketleri ile ilgili olan sorulardır. Öncelikle katılımcılara "Sadece yüz ifadeleriniz ile içinde bulunduğunuz ruh halini karşı tarafa aktarabilir misiniz? (şaşkınlık, mutluluk, kızgınlık, hüzün..vb.)" sorusu sorulmuştur. Bu soruya tüm katılımcılar evet cevabını vermiştir. Kadın katılımcılar iş ve özel hayat fark etmeksizin evet yanıtını vermişlerdir. Ancak erkek katılımcıların birçoğu iş hayatında aktarmamak gerektiğini söylemişlerdir. Örnek cevaplar aşağıdaki gibidir.

Mesut: *"Yüzde yüz başarılı olduğumu söyleyemeyeceğim ama karşı tarafın tepkilerinden aktardığımı düşünüyorum. Ancak aktarmamaya çalışmaktayım. Özellikle dersler de ne kadar üzgün, karamsar ve moralim bozuk olursa olsun birazcık oyuncu gibi aktarmamaya çalışırım."*

Ali: *"Mutluysam gülüyorum ve o gün herkes 'hayırdır bugün çok mutlusun' diyor. Ya da mutsuzsam yüzüm asılıyor ve yine bunu herkes anlıyor. Yani benim için duygularımı saklamak çok zor diyebilirim."*

Kemal*; "Ben mutlaka aktarıyorum. Yani şaşırdığım zaman kaşlarımı kaldırmam ve gözlerimi açmam ya da sevincimi yüzüme yansıtmam gibi pek çok şekilde aktardığımı ifade edebilirim. Bu durumun biraz reflekslerle alakalı olduğunu düşünüyorum. Kişi profesyonel bir eğitim almamışsa ve de bile isteye içinde bulunduğu ruh halini saklamaya çalışmıyorsa duyguları yüzüne yansır diye düşünüyorum."* diyerek aslında yüz ifadelerinin refleks olduğunu bu sebeple de onları gizleyemediğini belirtmektedir.

Can: *"Kesinlikle aktardığımı düşünüyorum ancak bir yüzde vermek gerekirse %70 diyebilirim. Özellikle iş hayatında tamamen her şeyi aktaramayabilirsin."*

İlhan; *"Bütün insanlar bunu yapıyor. Bu sevinçlerde, hüzünlerde belirli beyinsel katkılar oluyor ancak çoğu zaman refleks olduğunu düşünüyorum. Kısa olursa anlık refleks oluyor ancak süre uzuyorsa bu noktada beyinde işin içine katılıyor ve katkı sağlıyor diyebilirim."* diyerek aslında refleks olarak duygu durumumuzu dışa vurduğumuzu açıklamıştır.

Tekin: *"Mutlaka ki aktarıyorumdur. Ancak iş hayatında bu durumu biraz daha gizlemek gerekiyor diye düşünüyorum. Sonuçta eğitim camiasındayız ve bizleri örnek alan çok fazla birey var. Bir anlık içinde bulunduğumuz durum karşısında karşı tarafa yansıtmış olduğumuz beden dilimiz çok farklı anlaşılabilir."* Bu soru ile cinsiyet farklılıkları ortaya çıkmaktadır. Kadınlar iş veya özel hayatta aynı şekilde davranıp duygularını gizleyemediklerini belirtmektedir. Ancak erkekler iş hayatında bu duyguları karşı tarafa aktarmamak gerektiğini düşünmektedir.

Yukarıdaki sorudan sonra katılımcılara, bireyler tarafından en çok kullanılan yüz mimikleri hakkında sorular sorulmuştur. Bu sorular ile bireylerin bazen sadece refleks olarak yapmış oldukları beden hareketlerinin karşı tarafa nasıl mesajlar yolladığı açıklanmaya çalışılmıştır. Sorular şu şekildedir:

"Şaşırdığınız anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?" sorusuna katılımcılardan Can hariç hepsi hemen hemen aynı yanıtı vermiştir. Can'ın yanıtı şu şekildedir;

"Kolay kolay şaşırmam. Yani şaşkınlık verecek olay beni üzdüyse üzülürüm. Mutlu ettiyse sevinirim." cevabı ile şaşkınlığın kendisinde farklı bir ifade yaratmadığını belirtmiştir. Onun haricindeki katılımcıların ortak noktası gözlerin büyümesi ve ağzın istemsizce açılmasıdır. Örnek cevaplar da aşağıdaki gibidir:

Güneş: *"Ağzım açılır, gözlerim büyür ve elimle ağzımı kapatırım. Şaşkınlıkla gelişiyor aslında. Çok bilinçli yapılan bir durum değil."*

Doğa: *"Bilinçli olarak yapmıyorum ancak ağzım açılır, gözlerim büyür ve elimle ağzımı kapatırım."*

Arda: *"şaşkınlık ani gerçekleştiği için bilinçli olmaz diye düşünüyorum. Gözler büyür, dudaklar belki açılabilir. Şaşkınlık genellikle ses ile birlikte oluyor."*

Su: *"Bilinçli yapmam gözlerimi büyütür ve kaşlarımı kaldırırım."* Cevapları ortak bir çerçevede buluşmaktadır. Kişilerin ortak yanıtlarından biri de bu hareketi bilinçli olarak yapmadıklarıdır.

Bir diğer soru; "Heyecanlandığınız anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?"dır. Bu soruya katılımcılar farklı yanıtlar vermiştir.

Güneş: *"Kızarıyorum. Gözüm uzağa dalar."*

Can: *"Yüz ifadesi olarak açıklayamam ancak daha çok elimi kolumu nereye koyacağımı bilemem."*

Nur: *"Yüzümü bilmiyorum ama ben heyecanlandığım zaman çok hızlı konuşuyorum ve sesim titriyor."*

Doğa: *"Yüz ifadesi olarak çok emin değilim ancak el kol ifadelerimi daha fazla kullanırım."* Cevaplarını vererek ortak nokta olarak; yüz ifadelerinden ziyade beden hareketlerine de içinde bulundukları ruh halini aktardıklarını belirtmişlerdir.

Bir diğer soru; "Mutlu olduğunuz anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?"dır. Tüm katılımcıların ortak cevabı "gülümserim" olmuştur. Örnek cevaplar aşağıdaki gibidir.

Su: *"Bilinçli yapmam yüzümde gülümseme olur ve gözlerim parlar."*

Güneş: *"Çok hareketli olurum. Enerji dolu olurum ve hep gülümserim"*

Tema altındaki diğer soru; "Sinirlendiğiniz anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?"dır. Katılımcılar birbirinden farklı cevaplar vermişlerdir. Su, yüzünün asıldığından bahsetmiştir.

Doğa; *"Tüm yüz kaslarımın gerildiğini düşünüyorum. Bakışlarım kısılır ve kaşlarım çatılır."* demiştir. Benzer cevabı Tekin ve Can'da vermiştir. Sena, Nur, Gizem ve Arda da ortak noktada buluşmuş ve sinirlendikleri zaman kaşlarının çatıldığını dile getirmişlerdir.

Güneş ise; *"yüz ifadesinden ziyade ben el kol hareketlerimi çok kullanırım. Kötü söz söylememek için elimi sıkarım."* demiştir. Bu noktada katılımcıların sinirlendikleri anda vermiş oldukları tepkilerden sadece "kaşların çatılması" ortak bir tepki olmuştur.

Tema altındaki son soru; "Üzüldüğünüz anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?"dır. Bu soruya da katılımcılardan 5 kişi üzüldükleri durum karşısında iletişimi kestiklerini söylemişlerdir. Örneğin Güneş; *"Tam anlamıyla bedensel iletişimi kapatırım."* demiştir. Arda: *"Havaya bakıyorum sanırım. Düşünüyorum. Yani o an kimseyle iletişime geçmek istemiyorum."*

Ece; *"Yüzüm asılır, konuşmak istemem."* demiştir. Can; *"Hafif gözlerim dolar"* diye soruyu yanıtlarken, benzer cevabı Doğa vermiştir. Bu noktada da katılımcıların vermiş olduğu cevapların iletişime kapanmak noktasında birleştiği görülmektedir.

Kişilere bu tema altında sorulan jest-mimik hareketleri ile ilgili olan soruların iş hayatında bu durumu yansıtıp yansıtmadıkları sorulmuştur. Katılımcılar sadece sinirlendikleri anda tepkilerini kontrol altında tutmaya çalıştıklarını belirtmişlerdir. Diğer tepkilerin çokta gizlenemeyeceğini vurgulamıştır.

Can; *"iş hayatında sinirlendiğim anda bu durumu maskelemeye çalışırım."* demiştir.

Doğa, tepkisiz kalmaya çalıştığını belirtirken, Güneş, kendisini kısıtladığını söylemiştir. Alınan bu cevaplara istinaden, kişilerin mutluluklarını, üzüldükleri anları, şaşkınlıklarını, heyecanlarını, özel hayat veya iş hayatı fark etmeksizin karşılarındaki bireylere aktardığını ancak sinirlendikleri anı profesyonel hayatta gizlemeye çalıştıklarını görmekteyiz.

3.6.3. Kategori 3: Beden Hareketleri ve İkna

İletişim Öncesi 'Gözlem'

Kişilerarası iletişimde bireyler bazen bilinçli olarak bazen ise istemsizce birbirlerini iletişim öncesi ve iletişim esnasında gözlemlemektelerdir. Bireyler birbirlerini gözlemleyerek gerek iletişimin gidişatına yön vermekte gerekse karşısındaki kişinin tepkilerini ölçmeye çalışmakta. Bu noktada gözlem yapılan şey; kişilerin sözsüz iletişimle karşı tarafa yolladıkları mesajlardır. Gün içerisinde iş hayatında müdürümüz ya da şefimizden bir şey talep etmeden önce onları gözlemleriz ve davranışlarına bakarak izin almak veya bir şey talep etmek için doğru gün olup olmadığına karar veririz. Ya da karşı tarafa aktaracağımız mesajlar çok önemliyse doğru zamanı kollarız ve kişiyi yine gözlemleriz. Lise yıllarını düşünelim, uyandığımızda anne ve babamızı gözlemleriz, izin almak için ya da geç geleceğimizi söylemek için doğru zaman olup olmadığını anlamaya çalışırız. Velhasıl iletişim öncesi gözlem, iletişimin sağlıklı devam etmesi ve amacına ulaşabilmesi için önemli unsurlardan biridir. Bu noktada tema altında katılımcılara şu soru sorulmuştur; "Kişilerle iletişim kurmadan önce onları gözlemler misiniz? Neden?" katılımcıların hepsi iletişim esnasında karşı tarafı gözlemlediklerini belirtmiştir. İletişim

öncesinde de gözlemin önemine vurgu yapan katılımcılardan yalnızca Doğa, iletişim öncesi gözlem yapmadığını belirtmiştir. Sebebini iste şu şekilde açıklamıştır;

Doğa; *"İletişimden önce kişiler hakkında ön yargılı olmamak adına onları gözlemlemem ancak iletişim kurarken onları izlerim. Çünkü iletişimin gidişatına bakarım, kişinin samimiyetine bakarım ve ona göre iletişimimi şekillendiririm."* demiştir. Diğer katılımcılar ise gözlemin önemini bildiklerini belirten ifadeler kullanmışlardır. Örnek cevaplar şu şekildedir;

Güne: *"Evet gözlemlerim. Eskiden belki bu kadar değildi ama artık gözlemliyorum. Çünkü tüm beden hareketleri bir mesaj verme amacıyla gerçekleşiyor. Bu sepele de dikkat ederim."*

Can: *"Mutlaka gözlemlerim. Nasıl bir iletişim kuracağımın haritasını çıkarırım."*

İlhan: *"Gözlem yapıyorum. Özellikle ilk ders sınıfa girerken sınıfa şöyle bir bakarım – tabi ki yanıldıklarım oluyor- bir fikir sahibi olurum. Kişilerin oturmasına, kalkmasına, ayağını, elini nereye koyduğuna bir bakarım."*

Buket: *"Evet gözlemlerim ancak kısa bir süreliğine bunu yaparım. İnsanı tanıma amaçlı, ilk ipuçlarını toplama amaçlı yaptığımı söyleyebilirim."*

Sena: *"Mutlaka gözlem yapıyorum. Eminim ki karşı taraf ta bilinçli bir şekilde iletişim kuruyorsa beni gözlüyordur. Başka türlü sağlıklı bir iletişim devam ettiremeyiz."*

Mesut: *"Evet gözlemlerim. Örnek vermek gerekirse diyelim ki farklı bilim dalından bir hocamız var ve ben onunla ortak bir çalışma yapabileceğimizi düşünüyorum. Bir yanlışa, hataya düşmemek adına özlerim."*

Cenk: *"Daha rahat iletişim kurabilmek için kişileri gözlemliyorum. Beden dillerine bakıyorum, jest-mimiklerine bakıyorum ve onları çözmeye çalışıyorum."*

Katılımcıların, yaş, statü ve cinsiyet fark etmeksizin gözlemden yararlandıklarını bu ifadeler ile anlamaktayız.

İletişim Esnasında Başka İşle Uğraşmak "Umursamamak"

Günümüzde en çok karşılaştığımız noktalardan birisi ise iletişim kurduğumuz kişilerin biz konuşurken başka bir işle uğraşmasıdır. Aynı şeyi bazen farkında olarak bazen ise farkında olmadan biz de karşımızdaki kişiye uygulamaktayız. Peki, bunu yaptığımız sırada karşı tarafa nasıl mesajlar yollarız? Bu tema altında sorulan soru ile aslında buna bir yanıt aranmaya çalışılmıştır. Alınan cevapları inceleyecek olursak sonuçlar pekte olumlu değildir. Genel manada kişiler özellikle iş hayatında bu durum karşısında umursanmadıklarını, dikkate alınmadıklarını düşünmekte ve hissetmektedir. Örnek cevaplar aşağıdaki gibidir.

Güneş: *"İş hayatında o anda meşgul olabileceğini düşünürüm ancak belki de benimle ilgilenmediğini düşünürüm. Özel hayatımda ise o anda karşımdaki kişinin işi olduğunu düşünürüm."*

Can: *"Dikkatini bana vermediğini düşünürüm. Özel hayat için de bu geçerlidir ancak duruma bağlı değişiklik gösterir. Örneğim eşim yemek yaparken bana bir şeyler anlatırsa bu problem değildir. Ancak sohbet esnasında oturup telefonuna bakıyorsa bu problemdir."*

Kemal: *"Maalesef ki bazen yapıyorum. İletişim esnasında telefon açılıyor ve cevap vermem gereken bir arama oluyor. O gibi durumlarda ben de müsaade istiyorum ve ilgileniyorum. Ancak onun dışında asla başka bir işle ilgilenmem. Karşımdaki kişi yaptığında da o kişinin dikkatini çekemediğimi düşünürüm. Beni dinlemek istemediğini anlarım"*

Gül: *"Kesinlikle saygısızlıktır. O an işim varsa müsaade istiyorum işimi yapıp hemen geri dönüyorum."*

Mesut: *"Yeterince ilgilenilmediğimi düşünürüm. Ya müsait olmadığını söyleyecek ya da görüşmeyi kabul etmeyecek. Yoksa bu saygısızca bir harekettir."*

Ali: *"Kendimi değersiz ve o kişinin vaktini alıyormuş gibi hissediyorum."*

Cenk: *"Rahatsız olurum. Ben de uğraşmamaya çalışırım. Özellikle dersler de öğrencilerin telefonla veya başka bir şeyle uğraşmalarına kızıyorum."*

Sena*; "Ben daha sonra konuşmayı tercih ederim. Çünkü bu şekilde kişi başka bir işle uğraşırken benimle sağlıklı bir iletişim kuramaz."* demiştir. Katılımcı bu şekilde aslında başka bir işle uğraşırken sağlıklı bir iletişim kurulamayacağına da vurgu yapmaktadır.

Su; *"Hayır ben başka bir şeyle ilgilenmem. Karşı taraf ben onunla iletişim kurarken başka bir şeyle ilgileniyorsa beni dinlemediğini ve önemsemediğini düşünürüm."* yanıtları verilmiştir. Bazen içinde bulunduğumuz yoğunluk nedeniyle biz de iletişim kurduğumuz anda başka işlerle uğraşabiliyoruz. Ancak bu durumda sözsüz iletişim kodları ile karşı tarafa çokta olumlu olmayan mesajlar gönderdiğimiz sonucuna varılmıştır.

Katılımcılardan Arda ve Gizem ise iletişim kurdukları esnada başka işlerle uğraştıklarını, bunu yaparken karşı tarafa olumsuz mesaj yolladıkları bildiklerini dile getirmişlerdir. Arda: *"Maalesef ben çok fazla uğraşıyorum. Olumsuz bir etken olduğunu biliyorum ancak maalesef düzeltemiyorum."* Gizem: *"Biraz sinir bozucu bir durum ancak bende uğraşıyorum. Mesela telefonuma çok bakarım."*

İletişim Esnasında Dış Görünüş Önemlidir

Tema altında işlenecek son başlık 'dış görünüş'tür. Dış görünüm iletişimde hem ilk izlenim hem de kişide bırakılan intiba için önemli unsurlardan biridir. Biz istesek te istemesek te dış görünümümüz ile karşı tarafa pek çok mesaj yollamaktayız. Mesela dağınık bir saç baş ve kıyafet ile belki de geç kalktığını ve hazırlanmaya fırsat bulamadığı

mesajı yollarız. Özensiz kıyafetler ile gittiğimiz bir iş görüşmesinde belki de o işi çok fazla istemediğimiz mesajı yollarız. Kolumuza takmış olduğumuz saatten, giymiş olduğumuz ayakkabıya varana kadar dış görünüşümüz ile karşı tarafa mesaj iletmeye devam ederiz. Bu noktada sorulan soru ile katılımcılardan bir kişi hariç kalan hepsi temizliğe önem verdiğini dile getirmiştir. Verilen cevaplar ise aşağıdaki gibidir.

Güneş: *"Kesinlikle tertipli düzenli olması gerekir. Eğer eğilse rahatsız edici bulurum."*

Tekin: *"Temizlik önemlidir. Düzen de önemlidir. Bizler öğrencilerimizin karşısına geçip ders anlatmaya başladığımızda sadece onlara sözlerimiz ile değil beden dilimiz ile de pek çok mesaj yolluyoruz. Bu sebeple kesinlikle dış görünüş önemlidir."*

Arda: *"İş hayatında evet önemlidir. Kişilerin kurum ya da yaptığı işe saygısını gösterir diye düşünüyorum."*

Ece: *"Düzen ve temizlik gerçekten de önemli. Özellikle derslerde kişilerin dikkatini dağıtmayacak şekilde giyinilmesi gerektiğini düşünüyorum. Ayrıca iş hayatı için katılmış olduğumuz akademik toplantılara vermiş olduğumuz değeri gösterdiğimizi düşünmekteyim. Fakat illa ki klasik giyinilmesi gerekir ya da marka giyinilmesi gerekir gibi bir düşüncem bulunmamaktadır."*

Doğa: *"Temiz olması kesinlikle önemlidir. Özel hayatta bunu dile getiririm ancak iş hayatında dile getiremediğim için çok rahatsız olurum."*

Nur: *"mutlaka dış görünüş önemlidir. Dikkat etmediğimi söylesem yalan olur. Kişi karşısındaki kişiye ne kadar değer veriyorsa o kadar kendisine de özen gösteriyordur."*

Can; *"En önemlisi temizliktir. Yoksa dağınıklığa çok dikkat etmem. Sadece üst mevkilerde olan kişilerin daha bakımlı olmasını beklerim. Çünkü hem zaman hem maddi olarak imkan varken dikkat etmek gerekir."* demiştir.

Hasan: *"Evet önemlidir. Bireyin dış görünümü iç görünümünü de yansıtmaktadır diye düşünüyorum."*

Derya diğer katılımcılardan farklı bir cevap vererek çok dikkat etmediğini çünkü bireylerin zaten bilincinde olduğunu belirtmiştir. Cevabı bu şekildedir: "*Hayır çok dikkat etmem çünkü iş ortamında zaten kişiler belli bir seviye de olduğu için aksi durumla hiç karşılaşmadım."*

3.6.4. Kategori 4: Kültür ve Beden Dili

Kategori başlığı altında 3 farklı soru sorulmuştur. Bu sorular Edward T. Hall'ın 'Silent Language' adlı kitabından edinilen çıkarımlar ile hazırlanılmıştır. Alınan cevaplar aşağıdaki gibi olup, elde edilen sonuçlar ise sonuç bölümünde açıklanmıştır.

Sözsüz İletişim Kodu; 'Kültür'

İlk soru; "Farklı kültürden bir bireyle iletişim kurarken sizce nasıl engellerle karşılaşılabilir? Bu engelleri aşmak için neler yapılabilir?" sorusudur. Elde edilen cevaplar neticesinde kültürel engelleri aşmak için o kültürü öğrenmek gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Örnek cevaplar aşağıdaki gibidir;

Güneş: *"Kültürel engellerle karşılaşılıyor. Mesela şive engeli, beden dili engeli. Örneğin uzak doğuda birine saat hediye etmek kötü bir anlama gelir. Bu bir kültür. Ancak sen bunu bilmeden birine saat hediye edersen çok kötü anlaşılır. Dolayısıyla kültürel farklılıkları bilmeden iletişime geçmek çok doğru değil. Bu sebeple de örgütlerde kültürlerarası iletişim engelleriyle karşılaşılıyor. Bu engelleri aşmak için kişileri tanımaya çalışmak, kültürü tanımaya çalışmak gerekir. Bunlara dikkat etmek gerekir."*

Gül: *"Farklı bir dili belki kullanabiliyorsunuzdur ancak onun alt okumaları veya alt söylemlerini bilmiyorsunuzdur. Bu da bir engel olarak karşınıza çıkacaktır. Espri anlayışı farklıdır. Beden dili evrenseldir diyoruz ancak farklı beden dilleri*

bulunmaktadır. Yine karşınızdaki insanların dinsel ve ideolojik görüşlerine saygılı değilseniz bu da bir engeldir."

Buket: *"Farklı kültürlerde farklı algılayışlar vardır. Ön yargıdan uzak, insanları göz önünde bulundurarak iletişime geçilmesi gerekmektedir. Kişilerin kültürlerini bilmiyorsak da el kol hareketlerimize çok fazla dikkat etmek gerekir diye düşünüyorum. Çünkü farklı kültürlerde farklı anlamlara gelebilir yapmış olduğumuz hareketler. Bu yüzden daha yalın bir beden diliyle, daha çok sözlerimiz ile kendimizi açıklamaya çalışmalıyız."*

Can: *"Bizim kültürümüzde başla selam vermek olumlu bir hareketken, farklı kültürde bu olumsuz algılanabilir. Ya da elimizi masanın üstüne koymamız başka bir kültürde saygısızlık olarak algılanabilir. Bu engelleri aşabilmek için zaman gerekir. Öncelikle o kültüre hakim olmak gerekir."*

Ali: *"En başta dil engeli olabilir. Dilimiz ortak olsa bile şive engeli olabilir. İnançlar engel olabilir. En basitinden buraya hastalar geliyor ve bazı erkek hastalar bizimle konuşmuyor. Bir şey soruyoruz çok kısa cevap veriyor. Hal böyle olunca iletişim kuramıyoruz ve erkek doktor ya da hemşirenin gelmesini bekliyoruz. Küçücük bir şey çok fazla vaktimizi alıyor ve yardımcı olamıyoruz."*

Hasan: *"Farklı kültürlerde farklı bir takım vücut hareketleri vardır. Bu yüzden biraz temkinli olmak gerekiyor. Temkinli olabilmek için de biraz o kültürü tanımak gerekiyor. Örneğin Çinliler çok hızlı konuşur ve çok hızlı tepki gösterebiliyorlar. Sizin de onlarla konuşurken bu hıza ulaşmanız gerekmektedir. Bir de yine Çinliler emir kipleriyle konuşmaktadır. Devamlı emir verilmeyi beklemektedirler. Bunu bilmek gerekir. Ya da tam tersi Batı'da daha temkinli olmak gerekmektedir. Özellikle Anglosakson kültüründen gelen bireylerle konuştuğunuzda dikkat etmeniz gereken şeyler vardır. Onlar daha ciddi davranırlar ve ciddi takınırlar. Onlarla konuşurken hayal kırıklığı yaşamamak için bu kültürü bilmek gerekir."*

Doğa: *"Kesinlikle yanlış anlama diye düşünüyorum. Bizde iyi olan bir ifade onlarda çok ters anlaşılabilir. O kültürü çok iyi tanımak gerekmektedir."*

Mesut: *"Farklı kültürlerde pek çok farklılıklarla karşılaşılır örneğin; düşük bağlamlı kültürlerde zaman disiplini önemli bir konudur. Kişinin 'biraz geç kalacağım' dediğini düşünün. O kültürden bir kişi size 'ne kadar?' diyecektir. Oysaki yüksek bağlamlı kültürden biri için bu çok önemli değildir. Birazdır, bir süredir. Bu nokta da dikkat etmek gerekir. Farklı bir kültürün içinde önemli bir konudur. Veya farklı kültürden gelen bireyle mesafe açıcından sorun yaşayabiliriz. Kişi mesafeyi fazla tutar ve biz bunu kişi soğuk diye yorumlayabiliriz. Ya da aksi durumda kişi mesafeyi kısa tutarsa da ne kadar laubali diyebiliriz. Bu nokta da bu gibi şeyleri bilip, buna göre hareket etmek gerekmektedir."*

Tekin: *"Kültürel engeller hayatın her alanında var. Aşmak için o kültürü öğrenmeli, öğrenmekle de kalmadan bir süre o kültürde yaşamalıdır."*

Sena: *"Dil engeli ile karşılaşılır. Bence en büyük sıkıntı budur. Bu durumda da ya beden dili ile karşımızdaki kişiye bir şeyler anlatmaya çalışırız ya da bir şeyleri göstererek. Onun haricinde kültürel gelenek göreneklerimiz var onlar da kültürden kültüre değişiklik gösteriyor. Bu durumda da bu gelenek görenekleri öğrenmek gerekiyor diye düşünüyorum."*

Su: *"Jest ve mimikler toplumdan topluma ve kültürden kültüre farklılık gösterebilir. Karşı tarafın toplumunda hangi jestin hangi anlama geldiğini bilemeyeceğimizden iletişim kurarken kullandığımız beden dili çok farklı anlaşılabilir. Bunu göz önünde bulundurarak iletmek istediğimiz mesajı açıkça sözlü olarak da ifade etmemiz gerekir. Bazı duygusal ifadeler başka bir dilde söylendiğinde, aynı dili konuşan bizlerin nezdinde aynı etkiyi yaratmayabilir. Bu nedenle duygusal (daha çok arkadaşlık) ilişkilerde bu durumu göz önünde bulundurmak gerekir diye düşünüyorum."*

İlhan: *"Mutlaka her anlamda karşımıza kültürel farklılıklar çıkmaktadır. İnsanların minimum düzeyde taşımaları gereken bilgiler vardır. Mesleklerine göre de*

üzerine katmaları gerekmektedir. Özellikle bir yabancıyla ilişki söz konusu ise kişinin o birey hakkında ve dâhil olduğu kültür hakkında bilgilere sahip olması gerekir. Kimdir, hangi ulusun bireyidir, kültürleri nelerdir gibi temel kavramları bilmesi gerekiyor. Çeşitli bilgilere sahip olmak gerekmektedir."

Arda: *"Farklı kültürden çok fazla yerde bulundum. Gerek ülkemizde gerekse yurtdışında. Bazen aynı dili kullansanız dahi, kişilerin günlük hayatında sık kullanmadıkları bir kelimeyi siz daha sık kullanıyorsanız bu bile sıkıntı oluyor. Ya da vurgu yaptığınız yerler konuşma dilinde farklıyla bu dahi problem olabiliyor. Esas verilmesi gereken mesaj verilemiyor. Bu engelleri aşmak için belki beden dilini daha fazla kullanmak işi kolaylaştırabilir. Belki anlatılan şey resmedilebilir veya gösterilebilir diye düşünüyorum."*

Katılımcıların vermiş oldukları karşılaşılan engellerin hepsi kültürel kodlar yüzünden karşımıza çıkan engellerdir. Bu noktada yine katılımcılar bu engellerin kültürel kodları öğrenmek ya da bu kodları göz önünde bulundurarak iletişim kurmaya devam etmek ile aşılacağını dile getirmektedir.

İkinci soru; "Karşılaşmış olduğunuz bir engel varsa bunu nasıl çözdüğünüzü anlatabilir misiniz?" sorusudur. Katılımcılardan 7'si henüz iletişimlerini engelleyecek bir engel ile karşılaşmadıklarını belirtmiştir. Diğer katılımcılar ise karşılaştıkları engellerini şu şekilde açıklamışlardır;

Güneş: *"Çalışma hayatında alana çıktığımızda karşılaşmış olduğum bir engel vardı. Urfa'da bir proje için bulunmuştum. İşverenle görüşecektim ve odasına çıktığımda atlette duruyordu. Onlar için çok normal bir durum çünkü yaz ve çok sıcak ancak ben bir patronun o şekilde durmasını beklemiyordum. Görüşmeyi kısa kesip hemen çıkmıştım. Yine Ramazan ayında bir yerde bulunmuştum. Çok sıcaktı ve su içmek istedim ancak herkes oruçlu olduğu için içemedim. Çıkarıp içsem ne gibi bir tepki verirler bilemedim. Bu sebeple de onların kültürüne uygun davranmaya çalıştım."*

Doğa: *"Evet çalıştığım bir kurumda kadın erkek ayrımı yüzünden sıkıntı yaşamıştım. Ben kadın ve erkeğin arkadaş olabileceği bir yapıda yetiştim. Ancak karşı taraf kadın ve erkeğin sadece sevgili, eş olabileceğini düşünüyorsa bu problem yaratmaktadır. Bu gibi yanlış anlaşılmalarda kendini açıklamak zorunda kalıyorsun. Benim yaşadığım sıkıntı da bu yönde gerçekleşmişti. Ve maalesef iletişim kurmaya devam etmek yerine iletişimi kesmek zorunda kaldım."*

Kemal: *"Aslında çok fazla engelle karşılaşıyoruz ancak şuan siz sorunca hatırlayamadım. Ancak şundan bahsedebilirim. Almanya'dan bir arkadaşım Türkiye'ye gelecekti ve biz görüşecektik. O kadar planlı ve plana sadık ki bir türlü ortak bir zaman ayarlayamadık. Benimle bir kahve içtikten sonra başka bir görüşmesi daha var ve ben ona tam saat veremedim. Öğleden sonra görüşelim diye anlaştık ancak benimde sabahtan toplantım olduğu için ve kaçta biteceğini bilemediğim için tam saat söyleyemedim. Bu sebeple ertelemek zorunda kaldık. Bu konuda gerçekten çok planlı çalıştıklarını söyleyebilirim."*

Gizem; *"Yurtdışına çıktığımda Japonya'dan arkadaşlarım oldu ve yapılan espriler, şakalar başta anlaşılmıyordu. Ancak zamanla aynı ortamda yaşaya yaşaya bu engeller ortadan kalktı."* diyerek aslında zaman içerisinde birbirlerini tanıdıklarını ve kültürlerini öğrenmeye başladıklarını dile getirmiştir.

Gül: *"Benim için hiçbir zaman kültürel farklılıklar engel olmadı. Farklı kültürlerle çok fazla yaşadım belki de bu sebeple karşılaşmadım diyebilirim. Üniversiteden sonra 2 sene yurtdışında kaldım. İlk yanında kaldığım aile Yahudi'ydi. Sonrasında Hintli bir aile ile birlikte kaldım. Bir de şöyle bir şey var ki aileden bu şekilde yetiştirildim, eğitim aldım. Kimseyi din, dil, ırk, mezhep diye ayırmıyor ve saygı göstermeye çalışıyorum. İnsanları ayrıt etmeyerek yetiştirildim diyebilirim."*

Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar bu yönde olmuştur. Verilen cevaplardan alınan sonuçlara göre kültürel farklılıklarla karşılaşan katılımcılar genellikle engelleri aşmak yerine iletişimi azaltmak veya bitirmek yönünde bir tavır sergilemiştir.

Tema altındaki son soru ise; "Kişilerle iletişimin kuracağınız zamana dikkat eder misiniz? (Belirli bir vakitten sonra aramama veya toplantıları günün belirli zamanlarını koyma vb.) Dikkat etmeyen bireyler hakkında ne düşünürsünüz? (geç vakitte aramak, çok erken saate toplantı koymak..vb.)" sorusudur. Zaman ve mekan algısı da aslında yine kültürden kültüre değişen kavramlardan biridir. Bu soruya tüm katılımcılar 'kesinlikle dikkat ederim' yanıtını vermiştir. Dikkat etmeyen kişiler hakkındaki izlenimler ise 2 katılımcı haricindekilerde olumlu değildir. Örnek cevaplar şu şekildedir;

Güneş: *"Zamana kesinlikle dikkat ederim. Dikkat etmeyen kişilerin hadsiz olduğunu düşünürüm. Özellikle çalışma hayatı biz insanların sosyal hayatlarını devam ettirebilmek için içinde bulundukları bir ortamdır. Eğer sosyal hayatımızı taciz aşamasına geliyorsa bu durum benim çok rahatsız eder."*

Can: *"Kesinlikle dikkat ederim. Dikkat etmeyen bireyin bencil olduğunu düşünürüm."*

Derya: *"Mutlaka dikkat ediyorum. Örneğin burada 12-13 arası öğle yemeği saatidir. Kolay kolay kimseyi aramamaya çalışıyorum. Ya da saat 17.00'de mesai bitiyor yine bu saatten sonra da kimseyi aramamaya çalışıyorum. Çok önemliyse eğer mesaj ya da mail atıyorum."*

Özden: *"Mutlaka dikkat ediyorum. Özellikle telefonla arayacaksam saat 8'den sonra aramamaya özen gösteriyorum. Mail telefona göre biraz daha rahat. Sadece iletişimin kurulacağı saat değil, kurulduğu saatte aslında çok önemli. Örneğin akşam gruplarında ders anlatırken çok daha farklı bir yol izliyorum. Sabah ders anlatırken algılar daha açılmamış oluyor yine farklı bir yol izliyorum diyebilirim."*

Doğa: *"Benim için sıkıntı olur. Ancak ben bu durumda kendimce şöyle bir çözüm buldum. Gece yatmadan önce telefonumu uçuş moduna alıyorum ve kişilerin rahatsız etmesini engelliyorum. Aslında bu şekilde kişilerle problem yaşamaktan kaçıyorum. Ben de asla geç vakitte aramıyorum."*

Tekin: *"Sadece iş hayatında değil buna sosyal hayatta da dikkat edilmesi gerektiği düşüncesindeyim. Ben çok önemli bir durum varsa mutlaka öncesinde mesaj atarım ve müsait olup olmadığını öğrenirim. Benim için de aynı şey yapılsın isterim."*

Su; *"Kesinlikle dikkat ederim. Geç saatte aranmak özel hayatıma girer ve başkaları tarafından (yakın çevrem dışında) aranmak beni fazlasıyla rahatsız eder. Toplantıların çok erken saate koyulmasının düşüncesizlik olduğu kanaatindeyim. Sabah saatleri insanın zihnini ve işlerini toparlayacağı bir vakittir örneğin 08.00 mesai başlangıç saati ise en erken toplantı saat 09.00'a koyulmalıdır. Kendim de özel hayatımda yakın olmadığım kişileri belirli bir vakitten sonra aramam ya da sabah 08:00'e toplantı koymam. Kısacası rahatsız olduğum bir durumdan kendim de kaçınırım."* diyerek görüşlerini dile getirmişlerdir.

Kendileri dikkat ettiklerini ancak başkaları dikkat etmediğinde rahatsız olmadıklarını dile getiren iki katılımcının vermiş oldukları cevaplar ise aşağıdaki gibidir;

Gizem; *"Ben çok önemsemiyorum bu sebeple beni rahatsız etmiyor ancak ben karşı tarafı arayacağım zaman mutlaka saate dikkat ediyorum."* demiştir.

Arda: *"Zamana kesinlikle dikkat ederim. Özellikle iş hayatında bir kişiyi mesai saatleri dışında kesinlikle rahatsız etmemeye çalışıyorum. Ancak ben arandığım zaman çok takmamaya çalışıyorum. Umursamıyorum."*

Yapılan görüşmeler sonucunda mülakata katılan katılımcıların tümü özveri ile cevaplar vermiştir. Bazı sorulara alınan cevaplarda yaş ve statü unsuru dikkat çekmekteyken, yalnızca bir soruda cinsiyet farkı devreye girmiştir. Onun haricinde mülakata katılan akademik personelin cevapları ortak paydalarda buluşmaktadır.

SONUÇ

"Kişilerarası İletişimde Beden Dilinin İknada Önemi" adlı tezimde iki bölüm altında toplamış olduğum literatür bölümümden sonra akademisyenler ile görüşme yaparak alan çalışması sonlandırılmıştır. Literatürün bana kazandırmış olduğu 4 ana başlık, alan çalışması için ana kategorileri oluşturmuştur. Bu kategoriler şu şekildedir; kişilerarası iletişim, kişilerarası iletişimde kullanılan beden hareketleri, beden hareketleri ve ikna, kültür ve beden dili. Yapmış olduğum görüşmelerde görüşmecilere yöneltmiş olduğum sorular bu 4 ana kategori altında sınıflandırılmıştır. Bu şekilde sınıflandırma yapılarak ortaya birimler çıkarılmıştır.

Alan çalışmasını asıl yapma amacım kişilerarası iletişimde özellikle gün içerisinde yüz yüze iletişimi en çok kullanan akademisyenlerin sözsüz iletişim unsurlarını ve beden hareketlerini bilinçli bir şekilde kullanıp kullanmadıklarını ortaya koymaktır. Ve bilinçli olarak kullanılıyorsa aslında bunun aynı zamanda karşımızdaki kişiye kendimizi kabul ettirmeye çalışmak ve onu fikirlerimiz doğrultusunda ikna etmeye yönelik olduğunu kanıtlamaktır.

Bu amaçlar göz önünde bulundurularak kişilere kategoriler altında çeşitli sorular yöneltilmiştir. Birinci kategoride kişilere daha çok; kişilerle iletişim kurarken en çok hangi yolu seçtikleri, iletişim esnasında ne gibi zorluklarla karşılaştıkları ve beden dili hakkında bir fikre sahip olup olmadıkları ile ilgili temel sorular sorulmuştur. Bu sorulardan alınan yanıtlar hemen hemen benzer özellikler taşımaktadır. Örneğin görüşülen akademik personelin büyük bir kısmı gün içerisinde en çok yüz yüze iletişim kurmayı tercih ediyor ve en çok yüz yüze iletişim kurarken kendisini rahat ifade edebildiğini düşünüyor. Ancak gerek Vakıf üniversitesinde çalışma şartlarından dolayı gerekse gün içerinde vakit kaybı yaşamamak istedikleri için iş hayatında 'mail'i tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Kişilere ne tip zorluklarla karşılaşıyorsunuz diye sorulduğunda devreye yaş ve statü unsuru girmiş olup, yaş ve statü olarak daha yukarıda olan bireylerden(Dr. Öğr. Üyesi, Doçent ve Prof. Dr.) genellikle zorlukla karşılaşmadıkları yanıtı alınmıştır. Bu açıdan baktığımız zaman, bu bireylerin diğerlerine göre daha fazla tecrübeli olması ve de akademik kariyerleri, kişilerarası iletişimde daha başarılı bir

iletişim sürdürmelerini sağlamaktadır. Tecrübe arttıkça kişilerarası iletişimde karşılaşılan problemler azalmaktadır diyebiliriz. Yine katılımcılardan alınan bilgiler doğrultusunda akademik personelin, gün içerisinde kişilerle iletişim kurarken beden dili ile bilinçli olarak karşı tarafa mesaj yolladığını ve beden dilinin önemini bildiğini söylemek mümkündür.

İkinci kategori altında sorulan sorular daha çok çeşitli beden hareketleri ve sözsüz iletişim mesajları hakkındadır. Bu sorular ile akademisyenlerin, gün içerisinde yapmış oldukları beden hareketlerinin anlamlarını bilip bilmedikleri ölçülmeye çalışılmıştır. Sorulara bakacak olursak; jest ve mimik hareketleri, bacak, kol, ayak hareketleri, baş hareketleri, duruş pozisyonları yanı sıra, kişilerle arada bırakılan mesafeler ve dış görünüş ile ilgili sorular bulunmaktadır. Sorulardan alınan cevaplarda genel olarak benzer ifadeler kullanılmıştır. Akademik personelin, kullanmış oldukları beden hareketlerinin anlamlarını bildiklerini ve sözsüz iletişim ile ilettikleri mesajları bilinçli olarak karşı tarafa yolladıklarını söyleyebiliriz. Kategoriden elde edilen sonuçları özetlemek gerekirse el-kol kullanımı altında; akademisyenler için kolları göğüs hizasında birleştirme hareketi olumsuz duygular oluşturmaktadır ve bu sebeple de büyük bir çoğunluğu bu hareketi kullanmamaktadır. Kişilere iletişime kapalı oldukları imajı vermektedir. Kişiler el sıkışması esnasında samimi davranmaktadır ve karşı tarafı rahatsız etmeyecek bir güç ile el sıkışmasını gerçekleştirmektedir. Elini çok sıkan birey hakkında ise olumsuz duygular düşünülmektedir.

Kişilerarası mesafeler konusuna gelecek olursa; bireyler dokunarak iletişim kurulmasından hoşlanmamaktadır ve kurulduğu zaman rahatsız olmaktadır. Katılımcılardan sadece 4 kişi bu konuda olumsuz bir durum hissetmediklerini belirtmiştir. Bu 4 kişi Dr. Öğr. Üyesi, Doçent ve Profesör statülerine sahip, diğer bireylerden yaş olarak da daha büyüktür. Bu noktada az da olsa yaş ve statü faktörünün etkisini görmekteyiz. Özellikle kuşaklar arasındaki farktan bahsetmek gerektiğini düşünüyorum. Yaş küçüldükçe ve nesil değiştikçe bireylerin kendilerine ayırdıkları alanlar artmaktadır. Kişiler de daha fazla özel alana sahip olma isteği artmaktadır. Y kuşağı dediğimiz bu içinde bulunan bireylerde özgürlük isteği diğer kuşaklara göre çok daha fazladır. Bu sebeple de kişilerle dokunarak iletişim kurulduğunda kısıtlanma hissi ve özel alana

girmeden dolayı bir rahatsızlık hissi uyandırabilir. Bir diğer çıkarım ise; araştırmaya katılan bireyeler, kişilerle sağlıklı iletişim kurulması için arada bırakılan mesafenin önemli olduğunu söylemektedir. Kişiler özel alanları olan en yakınlarına sadece ailelerini almaktadır. İş hayatında arada bırakılan bu mesafeye daha fazla dikkat etmek gerektiğini düşünmektedirler. Literatürümde sıkça yararlandığım Edward T. Hall tarafından ortaya atılan aslında mesafe- boşluk kavramı, bireyler ister bilinçle hareket etsinler ister bilinçsiz bir şekilde arada mesafe bir alan bırakıyor olsunlar kişilerarası iletişimde önemli bir unsurdur. Mülakata katılan katılımcılar tarafından da oldukça özen gösterilmektedir.

Bir diğer konu ise beden duruşudur. İletişim esnasında beden duruşu çok önemlidir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu da özellikle iş hayatında dik durmaya özen gösterdiklerini belirtmişlerdir. Ancak özel hayatlarında çok bilinçli olarak uygulamadıklarını söylemişlerdir.

Bacak hareketleri konusunda da yine yukarıdaki duruma benzer bir sonuç ortaya çıkmıştır. Yaş ve statü olarak daha yukarıda olan bireyler iletişim esnasında bacak yönlerinden ziyade bedenen kişilere dönük olmaya çalıştıklarını belirtmişlerdir. Diğer katılımcılar ise bacak yönlerine dikkat ettiklerini söylemişlerdir.

Yapılan çalışmadan varılan sonuçlardan biri de kişilerarası iletişimde göz temasının olmazsa olmaz olduğudur. Kişiler, göz temasının önemini anlatmış, göz teması kuramadıklarında nasıl zorluklarla karşılaştıklarını ve iletişime devam edemediklerini belirtmişlerdir. Ancak bu göz temasının bireyleri rahatsız etmeyecek düzeyde olması gerektiği de vurgulanmıştır.

Bu kategori altındaki son çıkarım ise baş hareketleri ve jest-mimiklerle ilgilidir. Bireyler baş hareketlerini genellikle sözlerini desteklemek amaçlı(olumlu ya da olumsuz anlamda) kullanmaktadır. Ayrıca kişiler içinde bulundukları ruh hallerini jest ve mimiklerine yansıtmakta ve hüzünlendiklerinde, mutlu olduklarında, sevindiklerinde, sinirlendiklerinde bilinçle hareket etmeyip refleks olarak bunu yüzlerine yansıttıklarını söylemektedir.

Üçüncü kategori altında bireylere sorulan ilk sorudan alınan bilgilere istinaden, katılımcıların çok büyük bir çoğunluğunun iletişim kurmadan önce kişileri tanıma ve nasıl bir iletişim kuracaklarını önceden planlama açısından gözlem yaptıkları çıkarımına ulaşılmaktadır. Ayrıca bireyler için iletişim kuracakları kişilerin dış görünüm açısından temiz ve düzenli olması önemlidir. Son olarak da kişiler iletişim esnasında başka bir işle uğraşılmasından rahatsız olmaktadır. Mümkün olduğunca kendileri de uğraşmamaktadır.

Alan çalışmamın en önemli kısmı ise son kategoride sormuş olduğum sorular oluşturmaktadır. Son kategoride Edward T. Hall'un 'The Silent Language' adlı kitabında bahsetmiş olduğu sessiz iletişim kültür ve sessiz iletişimde zaman kavramı ile ilgili sorular bulunmaktadır. Mülakata katılan bireyler iletişimde 'kültür' faktörünün farkındadır ve büyük bir çoğunluğu da bu kültürel farklılıklar bilinmediği, öğrenilmediği takdirde karşımıza engel olarak çıkacağının bilincindedir. Bu açıdan kültürel engelleri aşmak için o kültürü tanımak ve öğrenmek gerektiğini dile getirmişlerdir. En çok karşılaşılan kültürel engellerin başında farklı sözsüz iletişim kodları bulunmaktadır. Zaman kavramına bakacak olursak, kişilerarası iletişimde zaman kavramı önemlidir. Elde edilen çıkarımlar sonucunda; kurulacak olan iletişim için zamanın iyi seçilmesi konusuna vurgu yapılmaktadır. Bireylerin yetişmiş oldukları aileden, çevreden edinmiş oldukları kültürleri aslında onu diğer bireylerden ayıran temel etkenlerden biridir. Bu kültür sayesinde edinmiş oldukları davranış kalıpları ve anlayışlar ise sessiz iletişimin oluşmasında yapı taşı görevini üstlenmektedir. Kültürel farklılıklar altında işlenebilecek mesafe kavramı da buna örnektir. Bu noktadan yaklaşacak olursak sözsüz iletişim dediğimiz beden dilinde en büyük fark kültürlerarası iletişimde gözlemlenmektedir. Kültür, sözsüz iletişimimin en önemli unsurudur diyebiliriz.

Çalışmanın başında ortaya atılan hipotez ile çalışma sonucunda ortaya çıkan sonuçlar benzerlik göstermektedir. Beklenilen sonuçlar ortaya çıkmıştır. Bu çalışma, doktora tezi veya başka bir akademik çalışma ile detaylandırılıp, çok daha kapsamlı bir araştırma ile veriler elde edilebilir.

EKLER

EK 1 : Mülakat Soruları

KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİN İKNADA ÖNEMİ

Saygıdeğer katılımcı,

Aşağıda bulunan soru formu, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Anabilim Dalı Halkla İlişkiler Bilim Dalı, Prof. Dr. Cengiz ANIK tarafından yönetilen bir yüksek lisans tez çalışmasına veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmanın sonucu akademik çalışmalar için kullanılacaktır. Sonucu hiçbir kurum veya kuruluş ile paylaşılmayacaktır. Tamamen gizlilik esaslı olup, isminiz gizli kalacaktır. Katılımınız için teşekkür ederim.

Tutku DİNAR DİZDAR[269]

BEDEN DİLİNDE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN ÖNEMİ

Cinsiyetiniz

- Kadın
- Erkek

Yaşınız

25 ve altı …. 26-35 …. 36-45 …. 46-55 …. 56 ve üzeri ….

Eğitiminiz

- Lisans
- Yüksek lisans Öğrencisi
- Yüksek lisans Mezun
- Doktora Öğrencisi
- Doktora Mezun

Ünvanınız

- Prof. Dr.
- Doç. Dr.
- Dr. Öğr. Üyesi
- Dr.
- Öğr. Gör.
- Arş. Gör.

Toplam İş Hayatı Tecrübeniz

1 yıldan daha az ….. 1-5 ….. 6-10 …. 11-15 …. 16 ve üzeri ….

Şu An Bulunduğunuz Kurumda Çalışma Tecrübeniz

1 yıldan daha az ….. 1-5 ….. 6-10 …. 11-15 …. 16 ve üzeri ….

[269] Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

KİŞİLERARASI İLETİŞİM KURMAK
(Soruları hem profesyonel hayat, hem de özel hayat olarak cevaplandırınız.)

1. Gün içerisinde bireyler iletişim kurarken en çok hangi yolu tercih ediyorsunuz? (e-mail, yüz yüze, telefon, mesaj..vb.) Neden?
2. Kişiler ile iletişim kurarken ne tip zorluklarla karşılaşıyorsunuz?(veya karşılaştınız?) bu zorlukları aşmak için neler yaparsınız/yaptınız?
3. Gün içerisinde iletişim kurduğunuz bireylere, beden diliniz aracılığıyla mesaj yolladığınızı düşünüyor musunuz? Sizce bu mesajların içeriği ne olabilir?

KİŞİLERARASI İLETİŞİM KURARKEN KULLANILAN BEDEN HAREKETLERİ
(Soruları profesyonel/iş hayat alt, üst statüye ve özel hayata göre cevaplandırınız.)

1. Kolların göğüs hizasında birleştirilmesi hareketi sizde ne gibi bir duygu uyandırır? Bu hareketi siz kullanır mısınız? Başkası siz konuşurken bu hareketi yaptığında ne hissedersiniz?

2. Kişilerle iletişim kurarken, söylediklerini onaylamak, onaylamamak veya selam vermek anlamına gelen baş hareketlerinizi kullanır mısınız? En çok ne zaman kullanırsınız ve bilinçli olarak mı kullanırsınız?

3. Kişilerle tanışırken el sıkışma hareketini kullanır mısınız? Eğer kullanırsanız nasıl sıkışırsınız? Kullanıyorsanız sebebi nedir?

4. El sıkışması esnasında elinizi çok sıkan biri için ne düşünürsünüz? Elini üstten uzatan ve sizin elinizi altta bırakan biri için ne düşünürsünüz?

5. Konuşurken dik durmaya veya dik oturmaya özen gösterir misiniz? Sizinle konuşan bir birey dik durmuyor, omzunu eğiyor veya dik oturmuyor ise ne düşünürsünüz?

6. Kişilerle iletişim kurarken ayaklarınızın/bacaklarınızın yönüne dikkat eder misiniz? Konuştuğunuz kişinin bacak yönü sizin aksiniz yönünüzde ise ne hissedersiniz?

7. Konuşma esnasında kişilerle göz teması kurmaya özen gösterir misiniz? Göz teması kuramadığınız veya kurmakta zorlandığınız kişiler hakkında ne düşünürsünüz?

8. Bir nesne veya objeyi tarif etmede el - kol hareketlerinizi nasıl kullanırsınız?

9. Sadece yüz ifadeleriniz ile içinde bulunduğunuz ruh halini karşı tarafa aktarabilir misiniz? (şaşkınlık, mutluluk, kızgınlık, hüzün..vb.)

a. Şaşırdığınız anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?
b. Heyecanlandığınız anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?
c. Mutlu olduğunuz anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?
d. Sinirlendiğiniz anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?
e. Üzüldüğünüz anda yüz mimikleriniz nasıl olur? Bunları bilinçli olarak mı yaparsınız?

10. Kişilerle iletişim kurarken aranızda bıraktığınız mesafe sizin için ne ifade etmektedir? Bu mesafe iş ortamında alt-üst kişilerle kurduğunuz iletişimde nasıl olmalıdır?
11. En yakın mesafenize kimlerin girmesine izin verirsiniz? İzin verdiğiniz kişiler dışında kalan bireyler bu mesafeye girdiğinde ne hissedersiniz? Nasıl davranırsınız?
12. Konuşurken, dokunarak iletişim kurar mısınız? Dokunarak iletişim kuran kişiler hakkında ne hissedersiniz?
13. Oturarak kurduğunuz iletişimde ellerinizin masanın üzerinde olmasına dikkat eder misiniz? Neden?

BEDEN HAREKETLERİ VE İKNA
(Soruları hem profesyonel hayat, hem de özel hayat olarak cevaplandırınız.)

1. Kişilerle iletişim kurmadan önce onları gözlemler misiniz? Neden?
2. Sizinle iletişim kurarken başka bir işle uğraşan bireyler hakkında ne düşünürsünüz? Siz kişilerle ile iletişim kurarken başka bir işle ilgilenir misiniz?
3. İletişim esnasında sizin için bireylerin dış görünüşleri önemli midir? (temizlik, düzen) Özen gösterilmemiş bir dış görünüş karşısında ne düşünürsünüz?

KÜLTÜR VE BEDEN DİLİ

1. Farklı kültürden gelen bir bireyle iletişim kurarken sizce nasıl engellerle karşılaşılabilir? Bu engelleri aşmak için neler yapılabilir?
2. Karşılaşmış olduğunuz kültürel bir engel varsa bunu nasıl çözümlediğinizi anlatabilir misiniz?
3. Farklı kültürden bir bireyle iletişim kurarken bedensel hareketlerimiz ile kendimizi nasıl ifade edebiliriz?
4. Kişilerle iletişimin kuracağınız zamana dikkat eder misiniz? (Belirli bir vakitten sonra aramama veya toplantıları, günün belirli zamanlarını koyma vb.) Dikkat etmeyen bireyler hakkında ne düşünürsünüz? (geç vakitte aramak, çok erken saate toplantı koymak..vb.)

KAYNAKÇA

ALTUNIŞIK Remzi, COŞKUN Recai, BAYRAKTAŞOĞLU Serkan, YILDIRIM Engin, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Yayıncılık, 6. Basım, Sakarya, 2010

ANIK Cengiz, Siyasal İkna, Vadi Yayınları, 1. Basım, Ankara, 2000

ARİSTOTELES, Mehmet H. DOĞAN(çev.), Retorik, Yapı Kredi Yayınları, 15. Baskı, İstanbul, 2017

ARKONAÇ Sibel A., Psikoloji Zihin Süreçleri Bilimi, Alfa Yayınları, 3. Basım, İSTANBUL, 2003

AZİZ Aysel, İletişime Giriş, Hiperlink Yayınları, 3. Baskı, İstanbul, 2010

AZİZ Aysel, Siyasette Etkili İletişim Teknikleri, Başlık Yayın Grubu, 1. Baskı, İstanbul, 2011

BAHAR Emel, İletişim, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, 2016

BAL Hüseyin, Nitel Araştırma Yöntemi, Fakülte Kitapevi, 1. Baskı, Isparta, 2013

BALTAŞ Zuhal, BALTAŞ Acar, Bedenin Dili, Remzi Kitapevi, 49. Baskı, İstanbul, 2014

BAYSAL A. Can, TEKARSLAN Erdal, Davranış Bilimleri, Avcıol Basım, 2. Basım, İstanbul, 1996

BIÇAKÇI İlker, İletişim ve Halkla İlişkiler, MediaCat Kitapları, 7. Basım, İstanbul, 2008

CÜCELOĞLU Doğan, İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları, Remzi Kitapevi, İstanbul, 7. Basım, 1997

CÜCELOĞLU Doğan, Yeniden İnsan ve İnsanlar, Remzi Kitabevi, 28. Baskı, İstanbul, 2002

ÇAMLIDERE Mete, İletişime Giriş, Dem Yayınları, 2. Baskı, İstanbul, 2015

ÇİÇEK Cengiz, İkna'nın *Yapısı Süreç Amaç ve Yöntemleriyle*, Eğitim Yayınevi, Konya, 2. Baskı, 2012

DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, Tutum, Tutum Değişimi ve İkna, Nobel Yayınları, Ankara, 1. Basım, 2012

DÖKMEN Üstün, İletişim Çalışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, 35. Baskı, İstanbul, 2006

DUTTA Ashish, Beden Dili, Ali Beyaz(çev.), Arunas Yayıncılık, 1. Basım, İstanbul, 2011

ERTÜRK Yıldız Dilek, Davranış Bilimleri, Kutup Yıldızı Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 2010

GÜLNAR Birol, Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu, Litaretürk Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 2007

GÜNEY Salih, Davranış Bilimleri, Nobel Yayınevi, 5. Baskı, Ankara, 2009

GÜNEY Salih, Sosyal Psikoloji, Nobel Yayınevi, 3. Baskı, Ankara, 2015

GÜRÜZ Demet, TEMEL EĞİNLİ Ayşen, Kişilerarası İletişim, Nobel Yayınları, 1. Baskı, Ankara, 2008

HALL Edward T., The Silent Language, New York, 1990

HOGAN Kevin, İkna Etmenin Psikolojisi, Timuçin Seyit Güneş, Emel Karanimoğlu(çev.), Pegasus Yayınları, İstanbul, 2009

HOGAN Kevin, Başkalarını Sizin Gibi Düşünmeye Nasıl İkna Edersiniz?, Vahide KARACA(çev.) Yakamoz Kitap, 1. Basım, İstanbul, 2013

IŞIK Metin (Ed.), Genel ve Teknik İletişim, Eğitim Akademi Yayınları, 2. Basım, Konya, 2010

İNCEOĞLU Metin, Tutum Algı İletişim, Beykent Üniversitesi Yayınevi, 5. Basım, İstanbul, 2010

KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, Günümüzde İnsan ve İnsanlar, Evrim Yayınevi, 14. Basım, İstanbul, 2013

KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, Yeni İnsan ve İnsanlar, Evrim Yayınevi, 10. Basım, İstanbul, 2006

KAŞIKCI Ercan, Doğrucu Beden Dili, Hayat Yayıncılık, 10. Baskı, İstanbul, 2005

KARTARI Asker, Kültür, Farklılık ve İletişim, İletişim Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 2014.

KAYPAKOĞLU Serdar, Kişilerarası İletişim "Cinsiyet Farklılıklar, Güç Ve Çatışma", Derin Yayınevi, İstanbul, 2008.

KESKİN Turgay, Beden Dili ve Hitabet, AZ Kitap, 1. Baskı, İstanbul, 2015

Larry L. Barker, Communication, 2. Edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc, Englewood Cliffs, 1990, S. 138, Aktaran: Aslı KASAR, Örgüt İçi Kişiler Arası İletişimde İkna ve İzlenim Yönetimi, TC Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler

ve Tanıtım Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Melda CİNMAN, İstanbul, 2011

LAZAR Judith, İletişim Bilimi, Cengiz ANIK(çev.), Vadi Yayınları, 1. Basım, İstanbul, 2001

MASLOW Abraham, Motivation and Personality, Harper, New York, 1954, Aktaran; ANIK Cengiz, Siyasal İkna, Vadi Yayınları, Ankara, 1. Basım, 2000

MEYER Michel, Retorik, YERYÜZ İsmail(çev.), Dost Kitapevi, Ankara, 1. Basım, 2009

MILGRAM Stanley, Deney, ORÇUM Melis, TÜFEKÇİ K. Uğur(Çev.), KafeKültür Yayıncılık, 1. Baskı, İstanbul, 2015

NAVARRO Joe, KALINS Marvin, Taylan Taftaf(Çev.), Beden Dili *Eski FBI Ajanından Beden Dilini Okuma Rehberi,* Alfa Yayıncılık, 9. Basım, İSTANBUL, 2013

RECA Ö. Faruk, Beden Dili ve Konuşma Sanatı, Tutku Yayınevi, 5. Basım, Ankara, 2011

TAYFUN Recep, Etkili İletişim ve Beden Dili, Nobel Yayınevi, 5. Basım, Ankara, 2014

TAYLOR Shelley E., PEPLAU Letitia Anne, SEARS David O., Sosyal Psikoloji, Ali Dönmez(Çev.), İmge Kitapevi, 1. Baskı, Ankara, 2007

TUTAR Hasan, Örgütsel İletişim, Seçkin Yayıncılık, 1. Basım, Ankara, 2003

TUTAR Hasan, Sosyal Psikoloji, Seçkin Yayınları, 3. Baskı, Ankara, 2006

ULUYAĞCI Canan, KARADAŞ Nergis, Sözlü ve Sözsüz İletişim, TC Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 2882, 5. Ünite, 1. Basım, Eskişehir, 2013

USAL Alparslan, KUŞLUVAN Zeynep, Davranış Bilimleri Sosyal Psikoloji, Barış Yayınları, 4. Baskı, İzmir, 2002

YÜKSEL Aysun(Ed.), İletişim Bilgisi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2. Baskı, Eskişehir, 2008

ZIELKE Wolfgang, Sözsüz Konuşma, Esat Nermin(çev.), Say Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 1993

ZILLIOĞLU Merih, İletişim Nedir?, Cem Yayınevi, 2. Basım, İstanbul, 2003

Makaleler;

ÇATALOLUK Gökçe, *Platon'un Gorgias Diyaloğunda Hukuk ve Retorik,* İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, C. LXVI, Sayı 1, 2008, ss. 23-38

KARAÇOR Süleyman, ŞAHİN Ali, *Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma,* Selçuk Üniversitesi Sosyal Ekonomik Araştırma Dergisi, Sayı: 8, 2004, ss. 96-117

KÖKLÜOĞLU Mehmet, *Retorik,* Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, Sayı:40, 2016, ss. 202-206

GEÇİKLİ Fatma, *Örgütsel İletişim Yöneticiler Açısından Değerlendirilmesi ve Örgütsel İletişim Yönetimi,* İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, Sayı 20, 2012, ss. 107-116

Yararlanılan Tezler;

Aslı KASAR, Örgüt İçi Kişiler Arası İletişimde İkna ve İzlenim Yönetimi, TC Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Melda CİNMAN, İstanbul, 2011

KARAYEL Emel, Kurum Kültürünün Oluşmasında Kişilerarası İletişimin Rolü, TC Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Taner KARAHASANOĞLU, İstanbul, 1996

İnternet Kaynakları;

DEMİRTAŞ-MADRAN H. Andaç, "Temel İkna Teknikleri: Tutum Oluşturma ve Tutum Değiştirme Süreçlerindeki Etkilerinin Altında Yatan Nedenler Üzerine Bir Derleme", http://iletisimdergisi.gazi.edu.tr/arsiv/19.pdf , erişim; 24.02.2017

Türk Dil Kurumu, Sözlük,
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=STAT%C3%9C
erişim:23.08.2017

İPEK Ozan, Beden dili çalışmalarında unutulan bir eser: "Yüz İfadelerinin Tefsiri Hakkında Tecrübî Bir Tektik". Kitap Tanıtımı, Ana Dili Eğitimi Dergisi, 5(3), 2017, ss. 485-492.,
http://www.anadiliegitimi.com/download/article-file/329152 , erişim; 09.11.2017

http://www.tepav.org.tr/tr/haberler/s/4040 , erişim; 13.02.2018

Yüksek Öğretim Kurumu, Yıllık İstatistikler, 2017,
http://www.yok.gov.tr/web/guest/universitelerimiz , erişim; 20.03.2018

Yüksek Öğretim Kurumu, Yıllık İstatistikler, 2017, https://istatistik.yok.gov.tr/ , erişim; 20.03.2018