

**TC.  
NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ VE BEDEN DİLİ**

**Gülcan ÜSTÜNSEL**

**TARIM EKONOMİSİ ANABİLİM DALI**

**DANIŞMAN: Prof. Dr. Aydın GÜREL**

**TEKİRDAĞ 2011**

## ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

### ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ VE BEDEN DİLİ

Gülcan ÜSTÜNSEL  
Namık Kemal Üniversitesi  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Tarım Ekonomisi Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Aydın GÜREL

Bu çalışmada günümüzde oldukça önemli bir konu haline gelen iletişim olgusu ve iletişim olgusunun bir alt dalı olan beden dilinin günlük hayatta, eğitim ve iş dünyasında olan önemi ve yararları irdelenmektedir.

Bu amaçla öncelikle iletişim ve beden dilinin genel tanımı, özellikleri, dünyada ve Türkiye’de gelişimi, bu konularda dünyada ve Türkiye’de yapılmış bilimsel çalışmalara yer verilerek bu konuların içinde bulunduğumuz inovasyon ve iletişim çağındaki önemini vurgulamaya yönelik bir zemin hazırlanmıştır.

Çalışmada ayrıca iletişim becerileri ve beden dilinin eğitim kurumlarındaki önemi vurgulanarak bu konuda yapılmış bilimsel araştırmaların sonuçlarına da yer verilmiştir.

Çalışmanın ana materyalini iletişim becerileri ve beden dili ile ilgili literatür, üniversitelerde tamamlanmış olan bilimsel çalışmalar ve internet üzerinden elde edilen makale ve derlemeler oluşturmaktadır. Değişik kaynaklardan elde edilen bilimsel veriler doğrultusunda iletişim ve beden dilinin tarihsel gelişimi, sosyal hayatta, iş hayatında ve eğitim- öğretim alanındaki önemi değerlendirilmiştir.

Etkili iletişim becerileri ve beden dilinin ayrıntılı olarak incelenmesi sonucunda bu olguların bilinçli ve etkin bir şekilde kullanılmasının iş hayatı, sosyal hayat ve eğitim alanında kişiler arası her türlü ilişkiyi güçlendirdiği, çatışmaları azalttığı ve her alanda başarıyı arttırdığı tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** İletişim, Etkili İletişim Becerileri, Beden Dili

**2011, 106 sayfa**

## **ABSTRACT**

MSc. Thesis

### **EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS AND BODY LANGUAGE**

Gülcan ÜSTÜNSEL  
Namık Kemal University  
Graduate School of Natural and Applied Sciences  
Main Science Division Of Agricultural Economy

Supervisor: Prof. Dr. Aydın Gürel

In this study a very important issue today, communication has become a phenomenon and as a sub-branch, in case of body language communication in daily life, education and business world is concerned with the importance and benefits.

For this purpose, general description of communication and body language, properties, development of the world and in Turkey, and Turkey in the world on these issues has been given to these issues in scientific studies to emphasize the importance of a ground has been prepared in the present age of innovation.

The study also highlighted the importance of communication skills and body language educational institutions are included in the results of scientific research done on this issue.

The main material of the study, the literature on communication skills and body language, which was completed at universities and scientific research articles and reviews are obtained via the Internet. Scientific data obtained from various sources in accordance with the historical development of communication and body language, social life, business life and the importance of education in the field were evaluated.

Effective communication skills and body language as a result of detailed examination of these cases the effective use of conscious and business life, social life and all kinds of interpersonal relationships to strengthen the field of education, reduce conflicts and increase success in all areas have been identified.

**Keywords:** Communication, Effective Communication Skills, Body Language

**2011, 106 pages**

## ÖNSÖZ

İletişim, insanoğlunun varoluşu ile başlayan ve günümüzde bazı bilim adamlarının içinde bulunduğumuz çağı “İletişim Çağı” olarak tanımlamalarına sebep olacak kadar önemli bir olgudur. İlk insanların av sonrası ateş etrafında çeşitli kutlama dansları yapması, yeni doğmuş bir bebeğin acıktığı zaman ağlaması, okullarda öğretmen ile öğrenciler arasındaki ilişkiler gibi sayısız olarak örneklendirebileceğimiz günlük hayatta karşımıza çıkan bu tür ilişkilerin tamamı iletişim kavramını oluşturmaktadır. İletişim konusunun bu kadar geniş bir yelpazeye yayılıyor olması bilim adamlarının da bu konularda çok çeşitli araştırmalar yapmasına olanak sağlamış ve özellikle 1960’lı yıllardan itibaren sözsüz iletişim olarak ta tanımlanabilen beden dili olgusu üzerinde çalışmalara da yoğunlaşmıştır. Beden dilini doğru şekilde kullanabilen bireylerin yaşamlarının her alanında daha sağlıklı iletişim kurdukları saptanmıştır.

Bu fikirden yola çıkarak bu çalışmada iletişim becerileri ve beden dili konularında mümkün olduğunca çeşitli kaynaklardan istifade edilmiş ve gerek yurt içi gerekse yurtdışı yapılmış çalışmalarla ilgili örnekler de sunularak konular detaylandırılmaya çalışılmıştır.

Bana çalışmam konusunda cesaret veren ve çalışmamın her aşamasında yardımcı olan sayın danışman hocam Prof. Dr. Aydın GÜREL’ e, çalışma yaptığım zamanlarda bana anlayış ve destek gösteren sevgili annem Mukaddes ÜSTÜNSEL, babam Özcan ÜSTÜNSEL, ve bu çalışmada bana yardımlarını esirgemeyen Yrd. Doç Dr. Faris KOCAMAN’a, arkadaşım Murat GÜR’ e ve NKU ZF Tarım Ekonomisi Bölümü Araştırma Görevlisi Zeynep OYURYÜZ ŞENEL’e en içten duygularıyla teşekkür ederim.

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	iv
1.GİRİŞ.....	1
2. KAYNAK ÖZETLERİ.....	3
3. MATERYAL ve YÖNTEM.....	8
4. GENEL BİLGİLER.....	9
4.1 İletişim Nedir.....	9
4.1.1 İletişimin Önemi.....	11
4.1.2 İletişimin Özellikleri.....	12
4.1.3 İletişim Süreci ve Öğeleri.....	15
4.1.4 İletişim Türleri.....	16
4.1.4.1 Tek Yönlü İletişim.....	17
4.1.4.2 Çift Yönlü İletişim.....	18
4.1.4.3 Sözlü İletişim.....	20
4.1.4.4 Sözsüz İletişim.....	21
4.1.4.5 Yazılı İletişim.....	22
4.1.4.6 Simgesel İletişim.....	23
4.1.4.7 Sanatsal İletişim.....	23
4.1.4.8 Savunucu İletişim.....	24
4.1.4.9. Medyatik İletişim.....	24
4.1.5. Eğitim Kurumlarında İletişim.....	25
4.1.5.1 Öğretim Sürecinde İletişimin Öğeleri.....	26
4.1.5.2 Öğretim Sürecinde İletişimin Önemi.....	30
4.1.6 İletişim Becerileri.....	32
4.1.6.1 Üniversite Öğrencileri İle İlgili Çalışmalar.....	32
4.1.6.2 Ortaöğretim Öğrencileri İle İlgili Çalışmalar.....	34
4.1.7 İletişimde Empati.....	36

4.2 Beden Dili ve İletişim.....	37
4.2.1 Beden Dilinin Tarihsel Gelişimi.....	38
4.2.1.1. Dünyada Beden Dili.....	39
4.2.1.2. Türkiye’de Beden Dili.....	40
4.2.2. İletişimde Beden Dilinin Önemi.....	42
4.2.3. İnsanlar Arası İlişkilerde Beden Dili.....	44
4.2.3.1. Kişilerarası Mesafeler ve Selamlaşma.....	44
4.2.3.2. Jest ve Mimikler.....	50
4.2.3.3. Yüz İfadeleri, Gözler ve Bakışlar.....	52
4.2.3.4. Baş Hareketleri.....	57
4.2.3.5. Eller, Kollar ve Parmaklar.....	60
4.2.3.6. Bacakların Kullanılışı ve Oturma Düzenleri.....	64
4.2.3.6.1. Dört Şeklinde Bacak Kilitleme Pozisyonları.....	65
4.2.3.6.2. Ayakların Çarpı Konumunda Olması.....	66
4.2.3.6.3. Oturma Biçimleri.....	66
4.2.3.6.4. Oturma Düzenleri.....	68
4.2.3.7. Yalan, Samimiyetsizlik, Şüphe ve Tereddüt.....	70
4.2.3.8. Beden Dilinde Sinergoloji.....	72
4.3. ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA.....	74
4.3.1. Eğitimde Beden Dili.....	74
4.3.1.1. Öğretmenlik Mesleğinde Beden Dilinin Önemi.....	74
4.3.1.2. Eğitim-Öğretim Sürecinde Beden Dili Uygulamaları.....	77
4.3.2. Kültürlerarası Beden Dili Farklılıkları.....	79
4.3.2.1. Türk Kültürüne Özel Beden Dili Farklılıkları.....	81
4.3.2.2. Yabancı Kültürlere Özel Beden Dili Farklılıkları.....	82
4.3.3. Cinsiyete Göre Beden Dili Farklılıkları.....	83
4.3.4. Beslenme ve Beden Dili İlişkisi.....	85
4.3.5. Batıl İnançlar ve Beden Dili İlişkisi.....	85
4.3.6. İş Dünyasında Beden Dili.....	87
4.3.6.1. Masalar.....	87
4.3.6.2. Mekan, Malzeme Kullanımı ve Aksesuarlar.....	88
4.3.6.3. İmaj Dünyası.....	89
4.3.6.4. Sunum Sırasında Beden Dili.....	90

4.3.6.5. İş Görüşmelerinde Beden Dili .....	91
4.3.6.6. Renklerin İş Yaşamında Kullanımı .....	92
5. SONUÇ.....	95
6. KAYNAKLAR.....	97

## EK 1

ŞEKİLLER DİZİNİ.....	
Şekil 4.1.1 Temel İletişim Süreci.....	15
Şekil 4.1.2. Tek Yönlü İletişim (Kaynak Tek Alıcı Tek) .....	17
Şekil 4.1.3. Tek Yönlü İletişim (Kaynak Birden Fazla Hedef Tek) .....	17
Şekil 4.1.4. Tek Yönlü İletişim (Kaynak Tek Hedef Birden Fazla) .....	18
Şekil 4.1.5. Karşılıklı Etkileşimin Olduğu İki Yönlü İletişim.....	19
Şekil 4.1.6. Öğretim Sürecinde İletişimin Öğeleri.....	26
Şekil 4.2.1. Türkiye’de Güvenlik Alanları ve Mesafeler.....	45
Şekil 4.2.2 Dünya Genelinde Güvenlik Alanları ve Kişisel Mesafeler.....	45
Şekil 4.2.3. İki Şehirlinin Selamlaşması.....	48
Şekil 4.2.4. Kırsal Kesimde Yaşayan İki Kişinin Selamlaşması.....	48
Şekil 4.2.5. Tenha Bir Bölgede Yaşayan Kişilerin Selamlaşması.....	49
Şekil 4.2.6. Mutluluk-Korku- Öfke.....	53
Şekil 4.2.7. Hayret-Üzüntü-Tiksinti.....	53
Şekil 4.2.8. Resmîyet Bakışı.....	55
Şekil 4.2.9. İletişim Bakışı.....	55
Şekil 4.2.10. Flört Bakışı.....	55
Şekil 4.2.11. Göz Hareketleri ve Anlamları.....	57
Şekil 4.2.12. Nötr Baş Pozisyonu.....	58
Şekil 4.2.13. İlgilenmiş Baş Pozisyonu.....	59
Şekil 4.2.14. Onaylamayan Baş Pozisyonu.....	59
Şekil 4.2.15. Her İki El Başın Arkasında.....	60
Şekil 4.2.16. En Uygun Duruş.....	62
Şekil 4.2.17. Kolları Kavuşturma Hareketi.....	62
Şekil 4.2.18. Kolun Bariyer Oluşturması.....	63
Şekil 4.2.19. Kolun Uygun Şekilde Kullanılması.....	63
Şekil 4.2.20. Alışılmış Bacak Bacak Üstüne Atma.....	65
Şekil 4.2.21. Dört Şeklinde Bacak Bacak Üstüne Atma.....	66
Şekil 4.2.22. Endişeli ve Sıkıntılı Oturma Biçimi.....	68
Şekil 4.2.23. Rekabeti Ortadan Kaldıran Oturma Düzeni.....	69
Şekil 4.2.24. İşbirliği Oturuşu.....	69



Şekil 4.2.25. Çapraz Oturuş.....	70
Şekil 4.2.26. Yalan, Şüphe, Tereddüt, Samimiyetsizlik İşaretleri-1.....	70
Şekil 4.2.27. Yalan, Şüphe, Tereddüt, Samimiyetsizlik İşaretleri-2.....	71
Şekil 4.2.28. Yalan, Şüphe, Tereddüt, Samimiyetsizlik İşaretleri-3.....	71
Şekil 4.3.1. Dikdörtgen Masa Çevresinde Güç Dağılımı.....	88
Şekil 4.3.2. Yuvarlak Masa Çevresinde Güç Dağılımı.....	88

## 1.GİRİŞ

İletişim sayesinde insanlar zihinlerindeki kavram ve fikirleri açığa vurma onları paylaşma ve değerlendirme olanağı elde ederler. Başkalarını etkileme ve onlardan etkilenme ve yararlanma, yararlı olma ve bir başarı gösterme iletişim sayesinde mümkündür. İnsanlar arasındaki ilişkilerin temelinde iletişim vardır. Öğrenmek, öğretmek, anlamak, anlatmak, etkilemek, etkilenmek, paylaşmak ve sahip olmak için iletişim kurarız. Bunların dışında yeme, içme, barınma gibi temel fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarımızı da iletişim kurarak gidermeye çalışırız. Kısacası insan ilişkilerinin temeli iletişime dayanır. Bilgi, bilişim ve iletişim hem bireyin hem de toplumun yaşam sürecini derinden etkilemektedir. Bu nedenle insanlık, bugün köklü bir değişimin eşiğindedir. Temel bir üretim girdisi hâline gelen bilginin, giderek üretimin diğer faktörlerinin yerini almasıyla, geçişin, şimdiki sanayi toplumundan farklı bir topluma, temelini enformasyon ve iletişimin oluşturduğu bilgi toplumuna doğru olduğunu göstermektedir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Gerek iş hayatında gerek özel hayatta hatta insanın kendisi ile olan iletişiminde mutluluk büyük ölçüde iyi ilişkiler kurabilme yeteneğine bağlıdır. Herkes çok iyi bir iletişim ustası olmayabilir ama en azından çevresi ile olan ilişkilerinde bazı bilgileri öğrenerek iletişim çatışmaları yaşamadan hayatını mutlu olarak sürdürebilir. İnsanlar arasındaki sürtüşmeler genellikle kişiler arasındaki farklılıklardan kaynaklanmaktadır. İnsanların kendi karakterlerini daha iyi tanıyıp anlamaları ve etraflarındaki bireylerle iyi iletişimde bulunmaları sonucunda toplum, maddi ve manevi anlamda pozitif değerler kazanacaktır. Unutulmaması gereken toplum bir zincire benzer. Bir zincir, halkasının en zayıf olduğu yerden kopar. Zincirin kopmaması için onu oluşturan her halkanın sapasağlam, güçlü ve mükemmel olması gerekir (Saygın 2005).

Bilgi toplumunu betimlemede kullanılan niteliklerden biri, fiziksel ve kültürel çevrede yaşanan değişim hızının, daha önceki dönemlerde görülmemiş ölçülerde artmış olmasıdır. Bilgi toplumunu daha önceki toplumsal yapılardan ayıran özelliklerin tümünü her alanda yaşanan değişim hızının katlanarak artması şeklinde ifade etmek mümkündür. Bu nedenle iletişim olmaksızın bilgi edinilmesi mümkün değildir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Ker (1998)'e göre sözsüz iletişim eş duyumu kolaylaştırır; iletişim kuran kişiler arasında ruhsal bir yakınlık oluşmakta, kişiler bu yolla eş duyum kurma becerilerini de kullanarak, çatışmadan uzak, barışçıl ilişki ortamları içinde yer alabilmektedirler ve sözsüz iletişim aracılığıyla, elde edilen bu kazanımlar sonucu birey, kendi dünyasına çekilmek yerine, daha toplumsal bir birey olabilme olanağını yakalayabilecektir.

Beden Dili, bir sunum, bir karşılaşma, bir konuşma veya dinleme esnasında, konuşmayı sadece dudaklardan dökülen sözcüklerle değil ruhla beraber bir bütün olarak sunmayı sağlar. Kişinin o anı yaşamasına ve yüreği ile sunmasına imkan tanır (Arıkan 2005).

Fiziksel görünüş, kılık kıyafet, kişisel eşyalar beden dilini etkiler. Etkileşimi doruğa çıkartmak için söz ile bedeni aynı dilden konuşturmak gereklidir. Beden denince akla sadece içinde bulunduğumuz vücut gelmesi yeterli değildir. Bedeni konuşturan ruhtur. Elbetteki içinde bulunulan ruh hali hem konuşmayı hem de bedeni etkiler. Ruhun yeterli enerjiyi vermediği anlarda gözün feri sönük, bakışlar donuk olur. Beden ruhun dilidir o konuştuğunda sözcükler kifayetsiz kalır, dil ruhta kopan fırtınalara tercüman olur ancak beden konuştuğunda tercümana bile gerek kalmaz (Arıkan 2005).

Bu çalışmanın amacı, içinde bulunduğumuz iletişim çağında oldukça önemli bir konu haline gelen iletişim olgusunun ve iletişimin bir alt dalı olan beden dilinin günlük hayatta, eğitim ve iş dünyasında kısacası insanlar açısından hayatın her alanında ne kadar önemli olduğunun vurgulanması ve etkili iletişim becerileri ve beden dilinin bilinçli ve etkin şekilde kullanılmasının hayatın her alanında kişiler arası ilişkileri güçlendirdiği ve başarıyı arttırdığını gösterebilmektir.

## 2.KAYNAK ÖZETLERİ

Bilgilerin toplanması sırasında konu ile ilgili Türkçe ve yabancı dillerde yazılmış pek çok esere ulaşma imkânı bulunmuştur. Bu eserlerden bazıları kâğıda basılmış; kitap, dergi, broşür, bülten vb. şeklinde, bazıları da internet üzerinden ulaşılabilen, manyetik ortamlara kayıt edilmiş e-kitap ve e-dergi şeklindeydi. Elektronik ortamda yayınlanmış gazete ve makalelerden de istifade etme imkânı bulunmuştur.

Söz konusu kaynaklar:

- Açıl (2005). “Öğretmenin Beden Dili” isimli çalışmasında öğretmenlerin gerek dışarda gerek sınıf içerisinde öğrencilerine beden dili ile göndermiş oldukları mesajlar anlatılmaktadır. Çalışmada bedenin verdiği mesajların çoğu zaman sözle verilen mesajlardan daha etkili olduğunu belirtmiş ve sınıf içerisinden ve günlük hayattan örneklerle bu mesajların herkes tarafından anlaşılabilirliğine yer verilmektedir.
- Akgül (2006). “Kişilerarası İletişimde Dans ve Beden Dili İşlevini Etkileyen Etmenler ve Bir Alan Araştırması” isimli çalışmasını üç ayrı bölümden oluşturmaktadır. Birinci bölümde konuya ilişkin kavramların ele alınmasının yanı sıra, eğitimin önemi vurgulanmış, öğrenme yöntemleri üzerinde durulmuş ve eğitim gereksinimini ortaya çıkaran nedenlere dikkat çekilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde eğitim etkinliğinin ölçümünde kullanılan yöntemler ve değerlendirme türlerine değinilmiş, dans ve beden dili işlevi vurgulanmış, bu işlevi etkileyen bireysel ve çevresel etmenler irdelenmiştir. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise araştırmanın amacı, önemi , modeli, kapsamı ve sayısal değerlendirmeler sunulmuş ve anket değerlendirme sonucu varsayımlar öne sürülmüştür. Çalışma sonucunda kişilerarası iletişimde dans ve beden dili kullanımının olumlu yönde etkileri olduğu saptanmıştır.
- Altıntaş ve Çamur (2004). “Sözsüz İletişim-Beden Dili” isimli çalışmalarında insanlar arası iletişim kavramından yola çıkılarak ilk insanlardan bugüne varlığını sürdüren beden dilinin günümüzde yabacılaşılan bir kavram olduğunu belirtmişler ve insanların ilk dilleri olan beden dillerinin bilinçaltı ile iletişim sırasında karşıdaki kişiye ne gibi mesajlar verdiği örneklerle incelenmiş ve beden dilinin doğru ve etkin kullanımının iletişim kavramında ne kadar etkili ve önemli olduğunu vurgulamışlardır.
- Arıkan (2005). “Nitelikli İnsan” isimli çalışmasında, bölümler halinde kişilerin hayatın her alanında karşılarına çıkabilecek düşünce ve iletişim sorunlarına önerilerle ve örneklerle çözümler sunulmaya çalışılmış insanların herhangi bir düşünce veya iletişim sorunu ile karşılaşmadan önce başlarına gelebilecek sorunlara hazırlıklı

olmalarını sağlayacak kişisel gelişim ödevlerine yer verilmiş ve beden dili konusuna da bir bölüm ayrılarak günlük hayatta kullanımına ilişkin örneklerle kolay anlaşılır hale getirilmiştir.

- Bağcı (2008). “Öğretmenin Beden Dilinin Öğrenciler Tarafından Algılanması” isimli çalışmasında, öğrencilerin öğretmenlerin beden dilini nasıl algıladıkları üzerinde durulmuş ve bu amaçla İstanbul ili Esenler ilçesinde tüm resmi orta öğretim kurumlarında okuyan 1141 öğrenciye anket uygulanmıştır. Bu uygulama sonucunda beden dillerine dikkat eden öğretmenlerin derslerinde, ilgi ve başarılarının arttığı saptanmıştır.
- Balcı (1996). “Danışma Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeyine Etkisi” isimli çalışması kapsamında üniversite öğrencilerinin almış olduğu danışma becerileri eğitiminin, iletişim beceri düzeylerine olan etkisi araştırılmış ve bu bağlamda çalışma Psikolojik Danışma ve Rehberlik bölümüne devam eden 31 öğrenci üzerine uygulamıştır. Araştırma sonucunda danışma becerileri eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinin artmış olduğu saptanmıştır.
- Baltaş ve Baltaş (1994). “Bedenin Dili” isimli kitapta yazarlar, ilk izlenimin öneminden başlayarak, beden dilinin yaşanan şartlar içinde, birbirini izleyen hareketlerle değer ve önem kazanan, ses tonu ile desteklenen ve kelimelerle son şeklini alan karmaşık bir süreç olduğunu belirtmişler ve anlatım açısından kolaylık sağlaması bakımından her beden dili ögesi tek tek ele alınarak incelenmiştir. Kitabın temel amacı kişilerin kendi davranışları ve diğer insanların davranışarı ile ilgili anlayışlarını geliştirmektir. Temel beden dili bilgilerinin yanı sıra Türk toplumu ve yabancı kültürlerle ilgili değerlere de yer verilmiştir.
- Berk (2007). “Yazınsal İletişim ve Halkla İlişkiler” isimli çalışmasında yazar, yazınsal iletişim ve halkla ilişkiler kavramlarını gündelik hayattan yola çıkarak kurgulamış ve yaşamın içerisinde farkedilmeyen unsurların yerlerini değiştirerek kişilerde farkındalık yaratmayı amaçlamıştır. Düşüncenin soyut bir durum değil somut bir eylem olduğu savunulmuştur. İmgelerin sözcük olmaktan öteye geçtiği durumlar örnekleri ile incelenmiş ve işlevsiz cümleler yerine belli bir nedenselliğin varlığı sorgulanmaktadır. Ayrıca iletişim konusu da detaylı olarak incelenmiştir.
- Bıçakçı (1998). “İletişim ve Halkla İlişkiler” isimli çalışmasında iletişimin, insanın her alanını kuşatan bir olgu olduğundan bahsedilmiş, günümüzde hızlı ve anında haberleşme kavramı ile özdeşleştiğine vurgu yapılmış ve insan merkezli yüzyüze iletişimin teknolojik gelişmeler karşısında ikinci plana atılmış olduğu belirtilmiştir. Bu eserde

- İletişim ve Halkla ilişkiler konularında pratik ve temel kavramları öğretmek, kişilerin bu konular hakkında sorular sormaları ve yeni soruların önü açılmaya çalışılmıştır.
- Cüceloğlu (2005). “Yeniden İnsan İnsana” isimli çalışması iki kısımdan oluşmaktadır ve bu çalışmanın ilk kısmında insan ilişkilerinin temelini oluşturan iletişim süreçleri Türk toplumuna özgü gözlemlerle ayrıntılı olarak sunulmuştur, ikinci bölümünde ise iletişim ilişkilerinin temelinde yatan kültürel varsayımlar çerçevesinde Türk toplumunda yer alan bazı iletişim olayları incelenmiştir.
- Dökmen Ü (2005). “İletişim Çalışmaları ve Empati” isimli bu çalışmasında kısaca iletişim adı verilen bilgi alışverişinin yaşamdaki en önemli olaylardan biri olduğu belirtilirken, altı bölümden oluşan eserde öncelikle genel hatları ile iletişim hakkında bazı kuramsal bilgiler aktarılmış özellikle Türk kültürüne özgü örnekler kullanılmıştır. Ayrıca kişilerarası iletişim çatışmalarının niteliği, türleri ve nedenleri ele alınmıştır. Empati konusunda ise yeni kuramsal açıklamalardan bahsedilmiştir. Kitabın diğer bölümlerinde ise önceki bölümlerde verilen kuramsal bilgiler ışığında Türk kültürünün çağlar boyunca gelişimi, bugünkü yaşama biçimleri kişilerarası iletişim açısından irdelenmiştir.
- Dökmen Ü (1986). “Yüz İfadeleri Konusunda Verilen Eğitimin Duygusal Yüz İfadelerini Teşhis Becerisi ve İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi” isimli çalışmasında yüz ifadelerinin belirlenme becerilerini arttırmak amacıyla eğitimde psikolojik hizmetler öğrenimi gören öğrencilere sekiz oturumdan oluşan yüz ifadelerini tanıma eğitimi verilmiştir. Verilen eğitim sonrasında bu eğitime katılan kişilerde yüz ifadelerini tanıma becerilerinin arttığı ve çatışma eğilimlerinin azaldığı saptanmıştır. Bu çalışma ülkemizde iletişim becerileri konusunda yapılan ilk çalışma olarak kabul edilmektedir.
- Durmaz (2007). “Öğretmenlerin Sınıf İçi İletişim Becerilerine İlişkin Öğretmen ve Öğrenci Görüşleri” isimli bu çalışmanın örneklemini Malatya ilinin merkez ilçe sınırlarında bulunan resmi ilköğretim okulunda çalışan İngilizce öğretmenleri ve bu okullardaki 8. Sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmada öğrencilerin, öğretmenlerinin sınıf içi iletişim becerilerine ilişkin görüşleri incelenmiş ve çoğu alt boyutta farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.
- Fast (1999). “Beden Dili Siz Sussanız da Bedeniniz Konuşuyor” isimli bu kitapta özellikle hayattan gerçek örneklerle yer verilerek beden dili ile ilgili detaylar açıklanmıştır. Beden dilinin psikologlar, koreograflar, tiyatro öğretmenleri, yönetmenler ve imaj yapımcılar tarafından incelendiği kurumların verilerinden de yararlanılmıştır.

- Görür (2001). “Lise Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi” isimli çalışmasında lise öğrencilerinin cinsiyet, sınıf, sosyo-ekonomik düzey gibi bazı değişkenlere göre iletişim becerileri değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler sonucunda kız öğrencilerin iletişim becerilerinin erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Güz ve ark. (2002). “Etkili İletişim Terimleri” isimli dört bölümden oluşan bu sözlük niteliğindeki kitabın ilk bölümünde iletişim ile ilgili anadilimizde yeni adlandırılmış terimler yer almaktadır. İkinci bölümde bu terimlerin diğer dillerdeki karşılıklarının bulunması amacı ile diğer diller-Türkçe dizini yer almıştır. Üçüncü bölümde etkili iletişim alanında olan kişilere yol gösterecek nitelikte ilkeler – halkla ilişkiler, reklam, basın meslek ilkeleri gibi- verilmiştir. Kitabın son ve dördüncü bölümünde ise etkili iletişim alanında yaratıcı düşüncelerin oluşmasına katkıda bulunacak çeşitli uygulama örnekleri yer almaktadır.
- İzgören (1999). “Dikkat Vücudunuz Konuşuyor” isimli bu kitabında, beden dilinin hem günlük yaşamda hem de iş yaşamında insanların karşısına nasıl çıkabileceğine değinilirken yabancı kültürlerden beden dili örneklerinden kaçınılmış ve Türk kültüründen örneklere yer verilmesi tercih edilmiştir. Beden dilinde bölgeler ve hakimiyet alanları, ellerin verdiği mesajlar, savunma, gözler, bakışlar ve başın kullanımı, iş dünyası, aynalama, yalan ve flört gibi toplumun her kesiminden insanların ilgisini çekebilecek, kolay anlaşılır örnekler ve resimler kullanılarak beden dili hakkında detaylı bilgiler verilmektedir.
- Kaşıkçı (2006). “Doğrucu Beden Dili” isimli üç bölümden oluşan bu kitapta, beden diline genel bakış konusu altında; iletişim, baş, gözler, kaşlar, dudaklar, eller, parmaklar ve ayakların almış olduğu pozisyonlar incelenmiştir. Beden Dili Farklılıklarının bahsedildiği ikinci bölümde, kültürlerarası beden dili farklılıkları, batıl inançlar, kadın-erkek beden dili farklılıkları gibi konular ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Son bölümde ise iş dünyasında beden dili hakkında oldukça detaylı bilgiler verilmiş ve tüm örnekler resimli açıklama ile desteklenmiştir.
- Layıç (2007). “Beden Dili” isimli, beden dili hakkında oldukça ayrıntılı açıklamalar ve resimlerin bulunduğu bu kitapta beden dili ile yapılan hareketlerini anlamlarının yanı sıra ruh-beden ilişkisi ve beden dilini okumanın yasalarından da bahsedilmiştir. Kültürlerarası farklılıklar ve iş dünyasından da resimli örnekler verilerek beden dilinin iş yaşamındaki kullanımı da vurgulanmaktadır.

- Pease (2002). “Beden Dili” isimli bu kitapta bazı dünyaca ünlü davranış bilimcilerin çalışmalarının çoğu özetlenirken bir yandan da bunların başka alanlardaki – sosyoloji- antropoloji, zooloji, eğitim, psikiyatri, aile danışmanlığı, satış danışmanı gibi kişilerin yaptığı benzer araştırmalar birleştirilmiştir. Beden dilinde bölgeler, avuç hareketleri, el kol hareketleri, eli yüze götürme hareketleri, kol engelleri ve bacak engelleri gibi oldukça detaylı açıklamalara yer verilmiş ve tüm açıklamalar eğitici resimlerle desteklenmiştir.
- Schober (2003). “Beden Dili Davranış Anahtarı” isimli bu kitabında günlük, özel ve meslek yaşantılarında kişiler için enteresan incelemelerin yapılabileceği bir konu olan beden dili işlenmektedir. Beden dili hakkında semboller, benzetme işaretleri, belirtiler, sözlü dil ile beden dili arasındaki geçiş, beden dilinin alanları ve belli durum ve ilişkilerde beden dili konuları açıklamalı örnekler ve resimlerle irdelenmiştir.
- Şen (2006). “Sınıfıçi İletişimde Beden Dili-Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Beden Dilini Kullanma Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” isimli bu çalışması üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde iletişim ve sınıf yönetimine ilişkin kavramlar açıklanmıştır. İkinci bölümde ise beden dili ve sınıf içi iletişimde beden dili konuları incelenmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise öğretmenlerin sınıf içi beden dili davranışları ile ilgili iki hipotezli anket uygulanmıştır. Bunlar; Öğretmenlere göre sınıf içi iletişimde kullanılan olumlu beden dili hareketleri öğrencileri olumlu, olumsuz beden dili hareketleri ise olumsuz etkiler. İkincisi ise, sınıfı için iletişimde öğrenciler, öğretmenlerin gösterdikleri olumlu beden dili hareketlerinden olumlu, olumsuz beden dili hareketlerinden olumsuz etkilenirler. Bu araştırma sonucunda hipotezlerin doğruluğu saptanmıştır.
- Yılmaz (2007). “Üniversite Öğrencilerinin Kişilerarası İletişim Becerileri ve Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişki” isimli çalışmasının amacı, Muğla Üniversitesi Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin, üniversite öğrenimleri boyunca geçirdikleri yaşantılar bağlamında iletişim becerileri ile bağlanma stillerini, cinsiyet, sınıf düzeyleri, anne-baba eğitim durumları, ebeveyn tutumları ve sosyo ekonomik durumları açısından incelemektir. Araştırmada kişilerarası iletişim becerileri ve bağlanma stillerine ilişkin cinsiyetler arasında yapılan karşılaştırmada erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre daha güvenli bağlanma stiline sahip oldukları; kız öğrencilerin ise erkek öğrencilere göre daha korkulu bağlanma stiline sahip oldukları görülmektedir.



### **3.MATERYAL VE YÖNTEM**

Araştırma materyalini iletişim ve beden ile ilgili yurt dışı ve yurt içinde yazılmış bilimsel çalışmalar oluşturmaktadır. Bu kapsamda iletişim ve beden dili ile ilgili yazılmış makaleler, raporlar vb. bilimsel çalışmalar irdelenmiştir. Ayrıca gazete, dergi ve internet üzerinden elde edilen veriler de değerlendirilmiştir.

Bu yöntemle elde edilen materyaller bilimsel bir disiplin içerisinde analiz edilerek etkili iletişim becerileri ve beden dili irdelenmiş olup toplumsal yaşamdaki önemi, eğitim ve iş hayatına katkıları araştırılarak değerlendirilmiştir.

## 4.GENEL BİLGİLER

Bu bölümde, iletişim, etkili iletişim becerileri ve beden dili konularında öncelikle genel kavramlar açıklanacak ardından da bu konular hakkında hem dünyadan hem de Türkiye’den çeşitli örnekler verilerek konular detaylandırılacaktır.

### 4.1 İletişim Nedir

İletişim ile ilgili birçok tanımlama bulunmaktadır. En kapsamlı tanım olarak Köknel (1997)’e göre iletişim karşılığı olarak birçok Hint-Avrupa dilinde kullanılan "komünikasyon" (*comunication*) sözcüğünün kökü, Latince "*communicare*" fiilinden türemiş, başkalarıyla birlikte olma, bağlantı sağlama, bilgi ya da haberi paylaşma, yayma, çoğunluğa genelleme, herkesin paylaşmasını ve yararlanmasını sağlama, herkese pay verme anlamına gelir.

Türkçede iletişim ya da bununla eşanlamlı olarak kullanılan sözcüklerin hepsi bilginin, haberin, kişinin, nesnenin karşılıklı olarak bir yerden başka bir yere taşınması anlamına gelmektedir (Köknel 1997).

Eren (1998)’e göre iletişim sürecinin var olabilmesi için insanlar arasında bir ilişkinin kurulması şarttır ve iletişim insanları birbirine bağlayan önemli bir bağıdır.

Zıllıoğlu (1996)’ na göre, insanın yaşamını sürdürmek için aklını kullanması, deneme yanılma yöntemlerinden faydalanması, öğrenmesi ve öğrendiklerini diğer kuşaklara aktarması gerekmiştir. Berk (2007) te, bu sebeple iletişim, her zaman her yerdedir der ve insanların isteseler de istemeseler de bir iletişim ağı içerisinde yaşadıklarını ve iletişim kurmamalarının neredeyse ütöpik bir durum olacağını ifade eder.

Sabuncuoğlu (1982), iletişimin bir bilgi aktarımı olduğunu söylerken bunun bilgi alış verışı ve anlamların iletilmesi olduğunu ve bir bilgi paylaşma faaliyeti olan iletişimin, kişilerin kendini ifade edebilme gereksinimleri sonucunda ortaya çıktığını belirtir.

Bu açıklamalar doğrultusunda iletişim ile ilgili söylenebilecekler; İletişim, toplumun temelini oluşturan bir sistem, örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araç ve bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir teknik, sosyal süreçler bakımından zorunlu bir bilim, sosyal uyum için gerekli bir sanattır (Sabuncuoğlu 1982).

Hall (1997) ’e göre her insan iletişimi farklı biçimde algılar ve yorumlar, bu sebeple bir mesajı almak, yorumlamak, ya da göndermek, insanların kişisel birikimleri tarafından etkilenir.

İnsanoğlunun tüm başarısının arkasında en temel faktör olarak, iletişim yeteneği vardır. Bu yetenek ona, soyut düşünebilme, daha ilkel bir yaşamı daha uygar bir yaşama dönüştürebilme olanağını sağlamıştır (Hall 1997).

Bülbül (2001)'e göre ise dünyayı etkileyen boyuttaki değişimlerin temelinde, iletişim teknolojilerindeki gelişmeler yatmaktadır ve uydulardan, bilgisayarlara kadar uzanan çizgide, dünya olağanüstü nitelikte bir iletişim teknolojisi ile karşı karşıya bulunmaktadır.

Yine Bülbül (2001)'e göre yeni bir çağın başlaması, uluslararası iletişim olgusunu da sil baştan değiştirmiştir; İçinde bulunduğumuz çağa aynı zamanda uzay, enformasyon, bilgi ve halkla ilişkiler çağı da denilmektedir ve bu değerlendirmelerin içinde iletişim olgusu bulunduğu için içinde bulunulan çağa "İletişim Çağı" demek doğru bir yaklaşım olacaktır.

İnsanlık tarihi, aynı zamanda bir iletişim tarihi demektir. Dil ve kültür başta olmak üzere, insansal etkinliklerin tamamı iletişimin tamamlayıcı unsurlarıdır. Onu belli kalıplar içerisine sokmak ve sadece bir veri aktarım süreci olarak ele alıp incelemek eksikliklere yol açacaktır. Çünkü iletişim olgusu insanla birlikte gelişen ve değişen bir süreci içerir (Berk 2007).

İnsanın var olması ile ortaya çıkan iletişim olgusunun temelinde, paylaşma ihtiyacının giderilmesi gerçeğinin yattığı belirtilmektedir. İlk çağ insanının bir av öyküsünü başkalarına anlatmak için mağara duvarlarına çizdiği resimler, başarılı geçen bir avdan sonra ateşin çevresinde yapılan danslar, komşu kabilelerle haberleşmek için belki de yeni reisin seçiminden duyulan mutluluğu paylaşmak amacıyla göğe gönderilen renkli dumanlar, gemicilere yol gösteren fenerler, ressamın tuvaline yansıttığı renkler ve çizgiler, bestecinin notalarla kurduğu ortaklığın neticesinde doğan besteler, sinemacının fikrini belgeleyen filmleri, balerinin duygularını yansıttığı hareketleri, pandomimcinin biraz da esrar perdesiyle gölgelendirdiği jest ve mimikleri; hepsi, paylaşma ihtiyacının giderilmesi için başvurulan iletişim yollarıdır. Yaşamak da başlı başına iletişim faaliyetlerini kapsayan bir olgu olduğundan doğduğumuz andan itibaren çevremizle sürekli iletişim, etkileşim içine girilmektedir. İnsanlar bilinçsizce çevreyi etkilemeye, değiştirmeye; yine bilinçsizce etkilenmeye, değişerek çevreye uyarlanmaya başlarlar. Bu çift yönlü etkileşimin, hayat boyu sürdüğü ifade edilmiştir. Yaşanılan sürece zekâ, kültür ve birikim, insan kişiliğini iletişim alışkanlıkları ve iletişim çabaları ile ortaya koymaktadır. Duygu ve düşünceler başkalarıyla yine iletişim yoluyla paylaşılır. Anlamak, anlatmak, öğrenmek, başkalarına ulaşabilmek için de iletişime başvurulur (Özkök 1985).

Tanrıkulu (2009)'na göre iletişim, bireylerin ve örgütlerin içinde buldukları toplumsal sistemde ve bu sistemdeki diğer birey ve örgütlerle aralarında olması gereken uyum ve etkileşimi sağlayan temel bir süreçtir.

İletişim, bir kişi ya da kişiler kümesinin başka bir kişiye veya kişiler kümesine düşünce içeriğini aktarmasıdır. Bu düşünce içeriği doğruluk veya yanlışlık bakımından bir tutumun, duygunun, dileğin soylu-soysuz, güzel-çirkin, iyi kötü gibi çeşitli normatif kavramlar bakımından değerlendirme konusu olan semantik bütünün dile getirilişi olabilir. Bu aktarımın doğal aracı dildir. Bu tanım ışığında iletişim; bilgi, fikir, duygu ve düşünceleri kapsayan anlamların, semboller yardımıyla insanlar arasında karşılıklı olarak aktarıldığı süreçtir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Bu bilgiler ışığında, iletişim bir bilgi ya da haberi paylaşma, yayma gibi anlamlara gelmektedir. İletişimin kişilerin kendilerini ifade etme zorunluluğundan ortaya çıkmış ve ilk insanlardan beri varlığını sürdürmektedir. Çağımızdaki teknolojik gelişmelerle birlikte her geçen gün önemi daha da artmaktadır ve içinde bulunulan çağa “İletişim Çağı” denmesinin yerinde olacağı sonucuna ulaşılmıştır.

#### **4.1.1 İletişimin Önemi**

İletişimin önemini belirtmek üzere Berk (2007) ‘in vermiş olduğu örneği iletmek yerinde olacaktır; İletişim, insanın varlık sürdürme biçimidir, Daniel Defoe'nun hayat verdiği roman kahramanı Robinson Crusoe'nun, geçirdiği gemi kazasının ardından, kimsenin yaşamadığı bir adaya düştükten sonra, geçen günlerle birlikte edindiği uğraşlar ona tek başına varlığını sürdürmek için yetmemiş olduğundan yazar Robinson'un yanına, bir diğer karakter olarak Cuma'yı eklemiştir; Cuma'nın en açık hali ile eserde Robinson'un varlığını sürdürebilmesi için iletişimsel zorunluluk olduğunu belirtmiştir.

Berk (2007) ‘in belirtmiş olduğu gibi üzerinde en çok durulması gereken nokta iletişim ve varlık sürdürme biçiminin fanteziden ve abartmalardan arındırılarak, nesnel ve bilimsel süreçlerle işlenmesidir; Çünkü görünen açık ve basit olgu, insanın varlığını sürdürmek için birilerine gereksinim duyma zorunluluğudur ve bu zorunluluk iletişim olgusudur.

İletişim, beşikten mezara kadar hep insanla olan ve insan için hava kadar hayati önemi olan bir ihtiyaçtır. İletişimi, temel prensibi paylaşım, etkileşim ve ortaklık kurmak olan, çeşitli semboller ve araçlarla dünyayı daha yaşanılır kılan, ileti alışverişine dayalı sosyal bir süreçtir, diye tanımlanabilir. İnsanoğlu, var olduğu günden bugüne dek iletişim kurmak

için çeşitli araçlara başvurmuştur. Kendi gelişimine paralel olarak kullandığı araçlar da gelişmiş; sürekli gelişen iletişim araçları birbirini tamamlamış; ancak birisi, diğerinin yerini alamamıştır. İletişimin en yalın, en ilkel araçlarından biri kabul edilen işaretlere, kelimelere dayalı olan yazı ve konuşma dilinin yanı sıra, beden dili ile sözsüz anlatımlar (jestler, mimikler, dokunma, cevap vermeme, sessiz kalma gibi davranış ve tutumlar; dans, resim gibi) da yüzyıllar boyunca kullanılmıştır. Teknolojik gelişimin tabii sonucu olarak gelişen ve elektronikleşen iletişim araçları, iletişime sürat ve kolaylık sağlamakla kalmamış; aynı zamanda iletişimi, kitle iletişimine çevirmiştir. Günümüzde posta, telgraf, telefon, faks gibi haberleşme araçları; gazete, radyo, televizyon gibi kitle iletişim araçları; uydular, bilgisayarlar, internet ve e-mail birer iletişim aracı olarak iletişimin ayrılmaz parçaları durumuna gelmiştir (Özkök 1985).

Sonuç olarak iletişim insanların varlıklarını sürdürme biçimidir ve yaşamsal bir ihtiyaçtır. Yaşam boyu devam eden bir süreçtir ve insanoğlunun gelişimi ile beraber iletişimde geliştiği anlaşılmıştır.

#### **4.1.2 İletişimin Özellikleri**

İletişimin Özellikleri şu şekilde sıralanabilir;

##### **1.İletişimde İlk Dakika:**

Baltaş ve Baltaş (1994)'a göre karşı karşıya gelen iki kişi arasındaki ilk etkileşim, iletişim sürecinin önemli bir belirleyicisidir ve bu etkiyi yaratan faktörler, karşılaşılan kişinin beden dilinden, kullandığı kelimelere ve kişinin taşıdığı bütün aksesuarlardan içinde bulunduğu fizik ortam nesnelere kadar geniş bir dağılım gösterir; İşte bütün bu faktörlerin bileşkesi “algılayan kişinin” değerlerinde bir yer bulur ve o çerçevede yorumlanırken algılayanın kişisel özellikleri ve toplumsal normları ile kalıplaşmış olan yargılar, etkileşim verilerine bağlı olarak iletişimin ilk anında bir karar verir ve insan karşısındaki kişiye zihninde bir etiket yapıştırır.

Bu karar olumlu veya olumsuz olabilir: "Duruşundan hiç hoşlanmadım", "Bakışını sevmedim", "Bir görüşte kanım ısındı", "İlk gördüğümde vuruldum", "Ben onu gördüğüm an işe yaramaz olduğunu anlamıştım" gibi değerlendirmeler, o kişi ile gelişecek iletişimin temelini oluşturur, ancak, bu kararlar her zaman böylesine açık ve bilinçli olmayabilir çünkü kişi bunları bilinç düzeyine çıkarsa da çıkarmasa da, ilk algılarımızın oluşturduğu yargının, iletişim biçimimizde ve o kişiye atfettiğimiz değerlerde önemli bir rol oynadığı bilinir (Baltaş ve Baltaş 1994).

## 2. İletişim Bilgi Alışverişi Değildir:

Baltaş ve Baltaş (1994)'e göre, insanlar arası iletişim sadece bir bilgi alışverişi değildir çünkü duygu ve düşüncelerin bir bilgi olarak aktarılmasındaki eylemler ve bu eylemlerin biçimi iletişimin özünü yapılandırmaktadır ki bunun da iletişimin evrensel yönü olduğu belirtilmiştir ve bilgiyi veriş biçimi, bir başka deyişle, sözlerin bedendeki karşılıkları iletişimin değerlendirilmesinde ikinci önemli noktadır.

Baltaş ve Baltaş (1994), iletişimde bilgilenmek ve öğrenmenin sadece anlamak olmadığını ifade ederken, örneğin çocuğunuz veya arkadaşınızla yapacağınız bir konuşmada doğru iletişim kurmaya yardımcı öğelerden olan beden dilini değerlendirilmez ise onun o gün neler yaptığını öğrenilebilir, ama neler yaşadığının anlaşılamayacağını belirtmişlerdir.

İletişimin ana amacı anlayarak kavramaktır. Kelimelerin sözlük anlamlarını ya da insanlara çağrıştırdıkları anlamları, karşımızdaki kişinin eylem biçimleri ile birlikte değerlendirmek doğru iletişime imkân vermektedir. Kendimizden farklı olabilecek bir dünyanın anlamlarını tanımaya açık olabildiğimiz oranda, karşımızdaki insanın dünyasını kavramaya yönelebiliriz. Bu konudaki en önemli yardımcı unsur karşındaki kişinin kavramlara yüklediği anlamı, onun eylemleri ile anlamaya hazır olunmasıdır. Örneğin; eşiniz sorduğunuz bir soruya kapıdan çıkarken cevap veriyorsa, onun bu soruyla ilgili enerjisinin, sizi dinlemek ve bir sohbete başlamak yönünde olmadığından emin olunabilir. Ya da "Bu ceketin başka rengi yok mu?" diye soran bir müşterinin sırtı satıcıya, yüzü de kapıya dönükse, o büyük bir olasılıkla artık alışveriş yapacak potansiyel bir müşteri olmaktan çıkmıştır (Baltaş ve Baltaş 1994).

## 3. İletişim Kişiyeye Değil Kişiyeye Yapılır

Baltaş ve Baltaş (1994), iletişimin başka bir kişiyeye birlikte yapılandırılan bir süreç olduğunu, iletişimin, onu oluşturan bireylerden birinin aktif oluşu, diğerinin ise bu eylemi seyredışı ile kurulamayacağını ifade eder ve eğer alıcı kişi hazır değilse, iletişim yolunun tıkanığını ve böyle bir ilişkinin; düşünülen anlamda doğru ve sağlıklı bir anlama ve anlaşma doğurmayacağını, örneğin, sekreterine veya yardımcısına kızan ve yapılan geçmiş hataları gündeme getiren bir yöneticinin, karşısındaki kişiden bir cevap almıyorsa, büyük bir ihtimalle karşısındaki kişinin, yöneticinin haksız olduğunu, öfkesinin yersiz olduğunu düşünmekte olduğunu, buna karşılık, yöneticinin de düşüncesini ve öfkesini ortaya koyduğu için, bundan böyle benzeri bir hatayla karşılaşmayacağını düşündüğünü belirtmişlerdir.

Bu tür olaylar öğretmenle öğrenciler arasında, anne-babayla çocuklar arasında sık sık gerçekleşmektedir. Mesajları verenin duygu ve düşünceleri, iletişim sürecinin herhangi bir yerinde sözü edilen konunun tamamen dışındaki duygu ve düşüncelerle kesilebilir. Örneğin

bir çocuğun akli oyuncaklarında olduğu ya da onlarla oynadığı bir sırada ona yemek yemenin veya ders çalışmanın yararlarından söz edilmeye başlanırsa çocuk anne babasını dinliyormuş gibi gözükebilir. Ancak bir süre sonra anne, babasının anlattıkları ile hiç ilgisi olmayan ve çoğunlukla oynadığı oyunla ilgili bambaşka bir soru sorabilir. Bu durumda anne veya baba büyük ihtimalle bir gerginlik yaşar, kızgınlığını dile getirir ve iletişim kesilir. Çocuğu ile konuşmaya gayret eden anne veya babanın iletişimin kesilmesini önlemek için kızgınlığını kontrol edebilmesi, konuşmayı farklı bir açıdan sürdürmeyi ve iletişimi yeniden başlatmayı denemesi yararlı olmaktadır (Baltaş ve Baltaş 1994).

İletişimden söz edebilmek için ortak bir platformda buluşmaya gerek vardır ve bu ortak platformda en az iki kişi, ortak paylaşım içinde iletişimi sürdürebilmektedir. Yoksa telefon veya telsizle yapılan iletişimde olduğu gibi kişilerden biri hattan çıkarsa iletişim sürdürülemez. İnsanların fizik varlıklarıyla aynı ortamda bir arada olmaları iletişim içinde oldukları anlamına gelmemektedir. İletişim süreci mesajı veren ve alanların iletişimde aktif rol almalarıyla devam etmektedir. Aynı ortamda birbirlerine sırtını dönmüş iki kişi arasında da bir iletişim söz konusudur ancak bunun anlamaya ve anlaşmaya dönük bir iletişim olmayıp, birbirini reddetmeye dönük bir iletişim biçimi olduğu belirtilmektedir (Baltaş ve Baltaş 1994).

#### 4. İletişim Bir Bütündür

İletişimi kelimeler, eller, gözler gibi bütünlüğünden soyutlayarak ve süreçteki bir kesite bakarak değerlendirmeye çalışmak insanları yanıltabilmektedir. Sözsüz iletişim işaretlerini veya sözlü iletişim içeriğini tek tek değerlendirerek sonuçlara varmak yanıltıcı olabilir. Örneğin ellerin bir masaya dayanması veya bir sandalyeye ters oturmak, sözsüz iletişim açısından bir destek aramak ve güvensizlik işareti olarak yorumlanabilir ama bu durum bazen bedeni dinlendirmek ihtiyacından da kaynaklanabilir. Benzer şekilde ayakta duran birinin, bacaklarını birbirine dolması, güvensizlik ve gerginlik işareti olabileceği gibi, soğukta üşümek veya çok sıkışıp tuvalet arayışı içinde olmak anlamına da gelebilmektedir. Bu durumların göz ardı edilmeleri iletişim değerlendirilmelerinde insanları yanılgıya götürebilir. İletişim biçimindeki bütün özellikler ve iletişim süreci, iletişimin birbirinden ayrılmayan parçalarıdır (Baltaş ve Baltaş 1994).

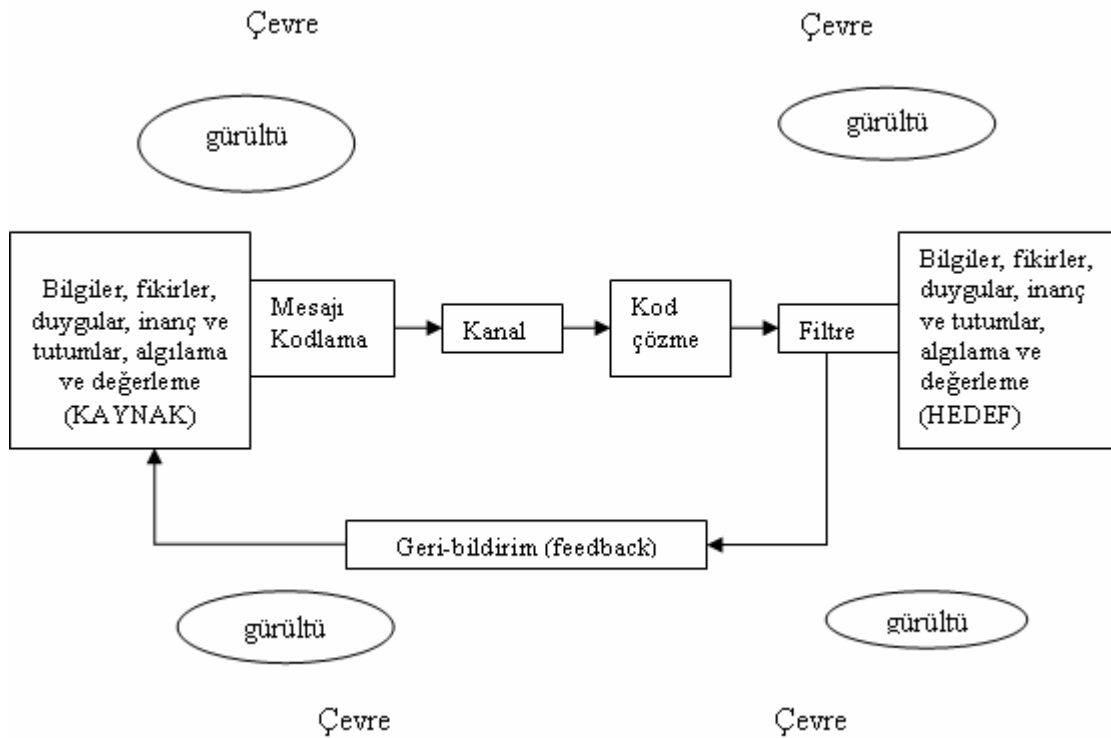
Bu bilgiler ışığında, iletişimin özelliklerini bilmek, iletişimin doğru anlaşılabilmesi bakımından önem taşımaktadır. Bu özellikler; İletişimde ilk dakika ve ilk izlenimin çok önemli olması, iletişimin sadece bir bilgi alışverişi değil aynı zamanda duygularında aktarıldığı bir süreç oluşu, iletişimin kişiye değil kişiyle yapılandırılan bir süreç olması ve iletişimin kelimeler ve beden hareketleri ile bir bütün olmasıdır.

### 4.1.3 İletişim Süreci ve Temel Öğeleri

Tutar ve ark. (2003) 'na göre yaşamın kendisi gibi iletişim de bir süreçtir ve bunun anlamı, iletişimin dinamik bir süreç olduğudur; Sürekli değişir ve bu değişim, kesintisiz biçimde devam eder (Şen 2006).

Uslu (2005)'ya göre ise; iletişim, kişiler arası, toplumlar arası ya da birey ile toplum arasında oluşan bir süreçtir ve bu süreç yani iletişim, canlılar birbirini fark ettiği an başlamaktadır. Bu fark etme sürecinde iletişim kurmak için konuşmuş olmak ya da bir takım işaretler göndermek te şart değildir çünkü canlıların birbirlerini fark etmeleri iletişimin başlaması için yeterlidir (Açıl 2005).

Cüceloğlu (1987)' na göre, karşı karşıya gelen kişiye hiç cevap verilme de bu suskunluk bile kendi başına bir mesaj oluşturmaktadır ve göze bakılması, bakışların başka yöne çevrilmesi, hepsi anlamlı birer geri iletimdir, bu sebeple, kısaca içinde bulunulan odanın terk edilmesi de dâhil olmak üzere, yapılan ya da yapılmayan her türlü davranış karşıdaki kişi için bir anlam taşıyacağından, bir iletişim süreci oluşması kaçınılmazdır.



Şekil 4.1.1. Temel İletişim Süreci (Anonim 2007).

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü gibi, iletişim ikincil unsurları ile birlikte, yedi unsurdan oluşan bir süreçtir. Bu unsurlar sırasıyla:



1. Gönderici (kaynak),
2. Gönderici ve alıcının algılama ve değerlendirme biçimi (kod),
3. Mesaj,
4. Kanal (iletişim aracı),
5. Alıcı veya hedef (mesajın iletilmek istendiği taraf),
6. Geri besleme (*feed-back*),
7. Gürültü (mesajın iletilmesini engelleyen her tür bozucu çevresel faktörler) dır.

Anonim (2007)' ye göre, iletişim süreci, kaynağın bir mesajı anlaşılır biçimde kodlayarak, alıcıya göndermesiyle başlamaktadır ve iletişim sürecinde kaynak iletmek istediği mesajı, önce hedef tarafından algılanabilir ve anlaşılabilir işaretlere dönüştürür; yani kodlar, kodladığı mesajı bir araç (sözel ve görsel) veya kanal aracılığıyla gönderir, mesajı alan hedef, gönderilen mesajın kodunu açar, onu algılar; yani yorumlar ve bu yorumuna göre tepkisini kodlayıp geri gönderir (geri-bildirim), kaynak, hedefin tepkisine göre, kendi amacının, karşısındakinin algılamasıyla aynı olup olmadığını kontrol etme imkânına sahip olur bununla birlikte iletişimin etkinliğini, iletişim sürecinin etkinliği belirler.

Yukarıda belirtildiği gibi iletişim sürecinin işleyişi, gönderici (kaynak) ile başlar ve kaynak, mesajın kodlayıcı ögesidir bununla beraber bireysel iletişimde birey hem kaynak, hem de hedeftir ve gönderici, mesajı hedefe gönderen şahıstır, algılama ve değerlendirme denilen ikinci aşamada, kişiler kendilerine ulaşan mesajları değerlendirir; kısaca, onları "filtre" etmekte bir başka deyişle kodlarını çözerler. İletişim sürecinin üçüncü unsurunu mesaj oluşturur. Mesajlar, göndericinin fikir, düşünce ve arzularını belirten sembollerdir. Tam iletişim ancak, mesaja gönderici ve alıcının aynı anlamı vermesi ile kurulabilir (Anonim 2007).

Sonuç olarak, yaşam gibi iletişimin kendisinde bir süreçtir. Temel iletişim sürecindeki öğeler; Kaynak, kod, mesaj, kanal, hedef, geri besleme ve gürültüdür. Tam olarak iletişim mesaja gönderici ile alıcının aynı anlamı vermesi ile oluşmaktadır.

#### **4.1.4 İletişim Türleri**

Zillioğlu (1996) 'na göre insanlar buldukları ortama ve zamana göre, çeşitli iletişim kodlarını kullanarak iletişimde bulunurlarken sözlü ve yazılı dil, bu iletişimde kullanılan kodlardan yalnızca ikisidir. Çatılmış kaşlar, kısık gözler, konuşurken araya konan mesafe, bir karikatür, bir resim başka iletişim kodlarına örnektir. Kısacası, konuşulan ve

yazılan dil yanında jestler, mimikler, giyim-kuşam, zaman ve mekân düzenleme ve kullanımları, sanatsal ürünler ileti taşıyan ya da belirleyen diğer iletişim türleridir (Şen 2006).

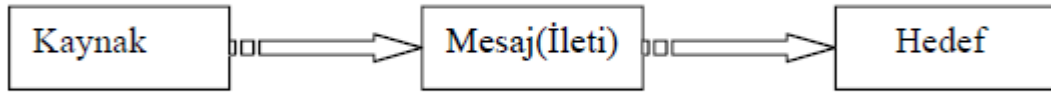
İletişim türleri aşağıda sıra ile incelenecektir.

#### 4.1.4.1 Tek Yönlü İletişim

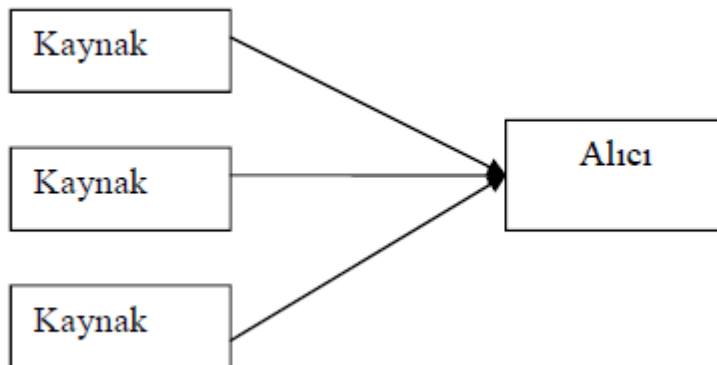
Harold (1972)'a göre tek yönlü iletişim, mesajın kaynaktan alıcıya, alıcının aktif geribildirimi olmadan yapılmakta olan iletişim türüdür.

Tutar ve ark. (2002), tek yönlü iletişimde kaynak bir, hedef bir veya daha fazla kişi olabileceği gibi, kaynak çok hedef bir kişiden oluşabildiğini ancak sık rastlanan tek yönlü iletişim biçiminin, kaynağın tek, hedefin birden fazla olan iletişim türü olduğunu belirtmişlerdir.

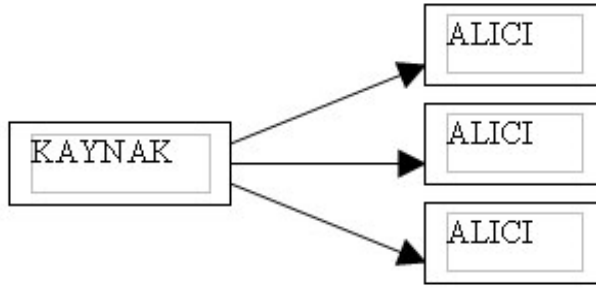
Tek yönlü iletişimin diğer bir yönü tek yönlü iletişimde kaynak mesajı gönderdiği zaman, hedeften geri bildirimde bulunması beklenmez. Burada asıl amaç, mesajı hedefe ulaştırmaktır.



Şekil 4.1.2. Tek Yönlü İletişim (Kaynak tek alıcı tek) (Tutar ve ark. 2003).



Şekil 4.1.3. Tek Yönlü İletişim (Kaynak birden fazla hedef tek) (Tutar ve ark. 2003).



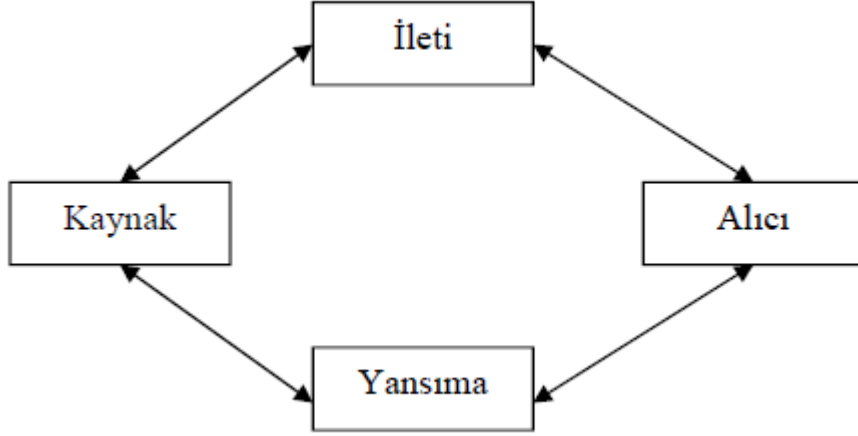
**Şekil 4.1.4. Tek Yönlü İletişim (Kaynak tek hedef birden fazla) (Tutar ve ark. 2003).**

Şekil 4.1.3 ve Şekil.4.1.4’ te görüldüğü gibi iletişimin tek yönlü işleyişinde “bir kaynak bir alıcı” veya “bir kaynak çok alıcı” şeklinde ise bu tür iletişime tek yönlü iletişim denir. Tek yönlü iletişimde esas olan, iletiyi göndermektir. İletinin alıcı tarafından nasıl algılandığı konusuyla ilgilenmez. Tek yönlü iletişim “iletişimden” çok, bir “*enformasyon*” aktarımıdır (Tutar ve ark. 2002).

Bu bilgiler doğrultusunda tek yönlü iletişimin mesajın direkt olarak kaynaktan alıcıya geri bildirimsiz olarak gönderildiği iletişim türü olduğu ve tek yönlü iletişimde kaynak tek hedef birden fazla olabileceği gibi kaynak birden fazla ve alıcı tek olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

#### **4.1.4.2 Çift Yönlü İletişim**

Kaya (1991), çift yönlü iletişimin göndericinin mesajına, alıcıdan geri bildirim aldığı anda meydana gelen iletişim türü olduğunu ve çift yönlü iletişimde gönderici ve alıcıların karşılıklı etkileşim içerisinde bulduklarını ve bilgilerin bazen iletişime dönüştüğünü, bazen de dönüşmediğini belirtmektedir; Örneğin bir evin penceresindeki “kiralık” ilanını yalnızca okunup geçilirse, bu uyarıcı kişi için sadece bir bilgi olarak kalır ancak ev sahibiyle bu kiralık ev hakkında yüz yüze ya da telefonla konuşulması durumunda ise iletişimin ortaya çıktığını ifade etmiştir.



**Şekil 4.1.5. Karşılıklı Etkileşimin Olduğu İki Yönlü İletişim (Tutar ve ark. 2003).**

Tutar ve ark. (2003), Şekil.4.1.5'te de görüldüğü gibi iki yönlü iletişimde, iletişimde bulunan kişiler görüşlerini açıklama fırsatı bulurlar ve birbirleriyle sürekli etkileşim halinde bulduklarını belirtirler ve aşağıda tek yönlü iletişim ile iki yönlü iletişim arasındaki farkları açıklamaktadırlar;

- Tek yönlü iletişim daha çabuk ilerlerken çift yönlü iletişim daha yavaş ilerler.
- Tek yönlü iletişimde iletişimin doğruluğundan her zaman emin olunamaz. Çift yönlü iletişimde daha doğru iletişim kurulur.
- Tek yönlü iletişimde alıcı her zaman kendinden emin değildir. Çift yönlü iletişimde alıcı kendinden emindir. Ve güven duygusu içindedir.
- Tek yönlü iletişimde alıcı mesajı her zaman doğru yargılayamaz. Çift yönlü iletişimde alıcı mesajı daha doğru yargılama imkânına sahiptir.
- Tek yönlü iletişim gürültü ve diğer dış faktörlerden uzaktır. Çift yönlü iletişim gürültü ve diğer dış faktörlerin etkisi altındadır.
- Tek yönlü iletişim çok fazla demokratik bir iletişim biçimi değildir. Çift yönlü iletişim daha demokratik bir iletişim biçimidir.

Açıklamalarda da görüldüğü gibi tek yönlü iletişim, tek başına kullanıldığı sürece, çoğu kez etkisiz ve yetersiz kalmasına karşın, çift yönlü iletişim teknik açıdan daha etkin bir iletişimdir (Tutar ve ark. 2003).

Yukarıda açıklanan bilgiler doğrultusunda; çift yönlü iletişimde göndericinin mesajına alıcıdan geribildirim gelmektedir. Tek yönlü iletişim ise daha çok bir bilgi aktarımı

olarak kalmaktadır ve tek yönlü iletişim ile çift yönlü iletişim karşılaştırıldığında çift yönlü iletişimin tek yönlü iletişimden daha etkili olduğu görülmektedir.

#### 4.1.4.3. Sözlü İletişim

Köknel (1997) 'e göre insanlar arası sözsüz iletişimle başlayan ilişki, ya konuşmayla sürdürülmektedir ya da iletişimin bozulması, kopmasıyla son bulmaktadır, insan konuşa konuşa acısını, kederini ya da sevincini, neşesini, tüm duygularını karşındakine aktarır; geçmiş, şimdiki durumu ve geleceğiyle kişiliğini ortaya koyar, düşünceleriyle dünya görüşünü yansıtır, kısaca kendini anlatmaktadır.

Aydın (1998)'a göre sözel iletişimin en önemli ögesi dildir ve bu yüzden açık ve anlaşılır bir üslupla konuşulmalı, konunun durumuna uygun uygulamalarda bulunulmalıdır.

Bıçakçı (1998)'ya göre sözel iletişimin en belirgin özelliği iletişimde bulunan birimleri karşılıklı konumda buluşturmasıdır ve genel olarak iki farklı iletişimsel buluşma biçimi söz konusu olmaktadır.

Bunlardan ilki yüz yüze iletişimidir, aynı mekânı paylaşan kaynak ve hedef birimlere özgü olan iletişim türüdür. İkincisi ise teknolojik araçlarla olan iletişimidir ki bu tür araçlardan en çok bilineni telefondur. Aynı zamanda telekomünikasyon alanındaki gelişmeler görüntülü telefon ve telekonferans etkileşimli yeni iletişim olanaklarını da beraberinde getirmektedir. Sözlü iletişimler "dil ve dil-ötesi" olmak üzere 2 alt sınıfa ayrılmaktadır. İnsanların karşılıklı konuşmalarını hatta mektuplaşmalarını "dille iletişim" kabul edebiliriz. Dille iletişimde kişiler, ürettikleri bilgileri birbirlerine ileterek anlamlandırır. Dil-ötesi iletişim, sesin niteliği ile ilgilidir; ses tonu, sesin tonu ve sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar vb. özellikler, dil-ötesi iletişim sayılır. Dille iletişimde kişilerin "ne söyledikleri", dil ötesi iletişimde ise, "nasıl söyledikleri" önemlidir. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda, birbirlerinin ne söylediklerinden çok nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir (Dökmen 2005).

Zıllıoğlu (1996)'na göre ise kişinin karşısındaki kişinin sözlerinin kapsamı kadar-hatta daha da fazla- ses tonundaki canlılık da kişiyi ilgilendirmekte yani anlamsal öğeler kadar dil-ötesi öğeler de iletişimde etkilidir ve örneğin yüksek sesle kişinin halini, hatırını soran birisi, daha sonra sesini kısarak "Akşama bize buyur" derse, bu sözden, "Gelmeni pek istemiyorum" anlamını çıkartılır. Bu tür, alçak sesle çabucak söylenen davetlere "yarım ağızla yapıldı" denir, bir de davetin yürekte mi, yoksa yarım ağızla mı yapıldığını anlamaya çalışırken, başvuru önemli ölçütlerden birisi, dil-ötesi öğelerdir.

Sonuçta insanlar arasında başlayan sözsüz iletişim ya sözlerle devam etmekte ya da sona ermektedir. İletişimin en önemli ögesi dil olmakla birlikte, sözlü iletişim kendi içinde dil ve dil ötesi olmak üzere iki ayrı bölüme ayrılmaktadır. Kişinin sözleri kadar ses tonu, sesindeki canlılık ve coşku gibi öğeler de dil ötesi öğeler olarak çok büyük önem taşımaktadır.

#### 4.1.4.4 Sözsüz İletişim

Adair (2006)'e göre duyguların genellikle kelimelere ihtiyacı yoktur ve şu her zaman akılda tutulmalıdır ki iletişimin çok daha geniş olan bu arka planı, hislerin ve ruh halinin şuurlu olmayan doğrudan aktarımını kuşatmaktadır.

Sözsüz iletişim, insanların çeşitli iç ve dış uyarıcılara karşı dil ve sözle ifade edemediği durumlarda, bazı vücut hareketleri ortaya koydukları birer tepki şeklidir (Hellriegel ve ark.1989).

Dökmen (2005), kişiler arası iletişimde sözsüz iletişimin önemli işlevleri var olduğunu belirtir ve bu işlevleri iki ana gruba ayırmaktadır; Bunlardan birincisi, sözsüz iletişim yoluyla bir takım anlamlar iletilebilir, örneğin başımızı sallayarak bir görüşü onayladığımızı, dostumuzun elini tutarak onu sevdiğimizi ifade edebildiğimizi söyler, sözsüz iletişimin ikinci işlevi ise, sözlü iletişimi desteklemesi onun akılcılığına katkıda bulunmasıdır örneğin konuşan kişi yüzünü ve bedenini kullanarak sözlü anlatımı destekler, dinleyen ise, sergilediği yüz ve beden ifadeleri ile konuşana geri bildirim verir ve bu sırada konuşan kişi, karşısındakinin söylediklerini anlayıp anlamadığını ya da sıkılıp sıkılmadığını onun davranışlarına bakarak tahmin etmeye çalışmaktadır.

Şen (2006)' in Eroğlu (1996)'na atfen belirtmiş olduğu üzere, iletişim süreci, konuşulan veya yazılan semboller şeklinde kodlanmış bulunan bilgi, fikir ve duygunun dil aracılığıyla ifade edilmesi olduğu kadar, genel olarak vücudun konumu ve görünümü, giyilen kıyafetin etkisi ile bazı vücut hareketleri tarzında sözsüz bir anlatım olarak da gerçekleşir.

Sözlü iletişimde konuşma en önemli yeri tutarken, sözsüz iletişimde ise yüz anlamları, göz hareketleri, bedenin duruşu, giyimi, sesinin özelliklerini içeren beden dili önemli yer tutar ( Usluata 1995).

Günlük yaşamda gerçekleştirilen, başvuru simgeler kodlar içinde sözsüz olanlar anlam yaratma ve paylaşmada çoğu kez bilincinde olmaksızın ama kaçınılmaz olarak sürekli kullanılır (Zıllıoğlu 1996).

Sözsüz iletişim sözlü iletişimi kapsamaz ancak, sözlü iletişimde sözsüz iletişimin bir unsuru olan beden dili, sürekli kullanılır ve ikisinin anlamlı bir biçimde kullanılması, sözlü iletişimin etkinliğini artırır. Duyguların aktarılması, ya sözlerle ya da tutumlarla olur. Sözel olmayan iletişim, sözcüklere dayanmayan davranışlara göndermede bulunur. Bu tanım, iletişimin, herkesçe paylaşılan doğasına vurgu yapar.

Reissland ve Harris (1991), yirmi aylıktan beş yaşına kadar olan kardeş çiftlerle çalışmışlar ve çocukları annelerinin de bulunduğu bir ortamda yarışmacı oyunlara dahil etmişlerdir. Hemen hemen çocukların tümü, oyunu kazandıklarında gurur sinyalleri göstermişlerdir. Ancak üç yaşındakilere oranla beş yaşındakilerin tepkilerini maskeleyemeye daha eğilimli oldukları görülmüştür. Bu bulgu araştırmacılar tarafından, bir başkasının başarısızlığını zevkle izler görünmenin hoş karşılanmadığının beş yaşındaki çocuklar tarafından keşfedildiği ve içselleştirildiği şeklinde yorumlanmıştır (Araz 2005).

Saarni (1984), bir mülakat sırasında yetişkine yardım eden okul öncesi çocuklara, yaşlarına uygun olmayan sıkıcı bir bebek vb. armağanlar vermiştir. Oysa bir gün önce, aynı işi yapan çocuklar bu katılımları ile para ya da şeker gibi çok daha ilginç şeylerle ödüllendirilmişlerdir. Saarni, uygun olmayan armağanların alımı sürecinde, daha küçük yaştaki erkek çocukların düş kırıklıklarını yüzlerinde okumanın, yaşça daha büyük erkek çocuklara oranla daha kolay olduğunun görüldüğünü belirtmiştir (Araz 2005).

Sözsüz iletişimde ileti hareketlerden oluşur. Bütün canlılar, doğal ve evrensel olarak, kalıtım ve soya çekimle gelen alan davranış gösterirler. Bu, yaşamı sürdürme, korunma içgüdüsünden ya da dürtüsünden kaynaklanır. İnsan bulduğu her yerde evde, işte, gezmede, eğlencede, konserde, maçta, tiyatrodaki taşıma araçlarında kişisel alan elde etmek, bu alanı korumak, kollamak, savunmak çabası içinde davranır (Köknel 1997).

Bu bilgiler ışığında iletişimde sözlü iletişim kadar sözsüz iletişimde büyük önemi bulunduğu, Sözsüz iletişimin duyguların aktarılmasında kimi zaman sözlü iletişimden daha etkili olduğu ve sözsüz iletişim, jestler, mimikler ve bedensel hareketlerden oluşmakta olduğu söylenebilir ve sözsüz iletişim unsurlarının bazıları doğuştan gelirken bazıları ise sonradan öğrenilmektedir.

#### **4.1.4.5 Yazılı İletişim**

Yazılı iletişim, insanın zaman ve mekândaki ilişki sınırlılıklarını genişletmede en etkin ilk iletişim biçimidir. Ekonomik gereklerle ortaya çıkan, bazı toplumsal, kültürel ilişki ve kurumlar üzerinde etkili olmuştur. Buna karşılık bu kurumlar da yazının evrim ve yayılma

süreçlerinin yönünü ve hızını belirlemişlerdir. Avrupa'da 15 yüzyılda matbaanın icadı ve yoğun kullanımı, yazılı iletinin hızla çoğalmasına, bilgi ve düşüncelerin yayılmasına neden olmuştur (Zillioğlu 1996).

Yazılı iletişim, gönderici ve alıcının mesajı tekrar okumasına olanak vermesi, belgelerin saklanabilir olması sebebi ile hataların en aza indirilmesine olanak vermektedir. Belgelerin saklanabilir olması ve özellikler örgütsel iletişimde kurum içi ve kurum dışı iletişimin sağlanmasında önem taşımaktadır (Uysal 2010).

Sonuç olarak yazılı iletişimin, insanların zaman ve mekandaki ilişki sınırlılıklarını aşmaya yarayan en etkili iletişim biçimlerinden biri olduğu ve göndericinin, alıcının mesajı tekrar okumasına izin vermesi ve belgelerin saklanabilir olması özellikleri ile iletişimde önemli bir yer teşkil ettiği söylenebilir.

#### **4.1.4.6 Simgesel İletişim**

Bıçakçı (1998)' ya göre esas anlamının dışında farklı durumlarda, farklı anlamlar taşıyan göstergelerle yapılan iletişim türüdür, burada gösterge, gösteren ve gösterilen olarak adlandırılan iki temel öğeden oluşmaktadır; Gösteren, göstergenin fiziksel ya da biçimsel gerçekliğidir. Gösterilen, göstergenin zihinsel boyutudur. Aynı göstergeler farklı toplumlarda farklı anlamlara da gönderme yapabilmektedirler. Örneğin, genelde erkeğe özgü bir aksesuar olan kravat, gösteren yanı sıra gömleğin altına takılan bir kumaş ya da deri ürünüdür. Kapitalist kültürde erkek modasının bir parçası olan kravat, boyun bağı olma işlevinin dışında bir saygınlık ve ciddiyet göstergesi olmaktadır (Şen 2006).

Sonuç olarak, simgesel iletişim, çeşitli simgesel göstergelerle yapılan ve farklı durumlarda, farklı kültürlerde farklı anlamlar taşıyan iletişim biçimidir.

#### **4.1.4.7 Sanatsal İletişim**

Bıçakçı (1998) 'ya göre entelektüel zihin gücü ve birikimin sonucu üretilmiş yapıtlar aracılığıyla sanatçı ile sanat izleyicisinin kurduğu iletişim türüdür, sinema, tiyatro, müzik, yayın, plastik sanatlar vb. etkinlikler bireylerle gerek bilişsel, gerekse duygusal bağlamda ilişki kurarlar ve sanat ürünleri çoğalabildikleri oranda kitleleşirler ki bu durumda sanatçı ve sanat ürünü, kitle kültürünün bir parçası olduğunda değer görür.

Bu bilgiler ışığında sanatsal iletişimin; Sanatçı ile sanat izleyicisinin arasında oluşan bilişsel ve duygusal iletişim türü olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.



#### 4.1.4.8 Savunucu İletişim

İletişim sürecini anlamının bir yolu da onu bir ileti alış verişi görmekten de öte insanlar arası ilişkilerin gerçekleştiği bir süreç olarak değerlendirmektir. İletişimde taraf olan kişiler benlik anlayışları, özel yaşam deneyimleri, duyguları, amaç ve beklentileriyle, toplumdaki kurumlarıyla ayrı kişiliklerdir. Başkaları tarafından kabul edilmek için dışarıya sosyal benlik gösterilir. Sosyal benlik, diğer insanları düşünerek oluşturulan görünüş, düşünce, davranış ve duyguların bir bileşimi, bir sentezidir. Sosyal benlik bilinci olduğu gibi bir de iç benlik bilinci vardır. Bu da, görünüş, düşünce, davranış ve duyguların kişiye görünümünü onu etkileyiş biçimidir. Bu etki son derece ona özgü ve onun iç dünyasına ait bir bileşim oluşturur (Cüceloğlu 2000).

Cüceloğlu (2000), insan yaşamında bazı anlar da, kişinin kendisini mutlaka koruması gerektiğinde, savunucu bir iletişim içine girmesi zorunlu olduğunu belirtir. Çünkü karşıda, benliğine saygı göstermeyen kendisini korumazsa onu ezip geçecek olanlar vardır ve saldırganlığın bulunduğu böyle durumlarda kişi, bütün gücüyle kendini savunmaktadır ve bu durumda kalan sadece kişinin kendi olmayabilir; yakınlarının sevdiği kimselerin zor durumda kaldığını gördüğü zaman da, onları savunma gereği duyar.

Sonuç olarak, savunucu iletişimde, iletişime taraf olanların benlik anlayışları, özel yaşam deneyimleri ve duyguları ile farklılıklar göstermektedirler. Bu farklılıklar sonucu iletişimde bazı pürüzler çıktığında kişiler kendilerini savunarak iletişime geçeceklerdir. Aynı zamanda kişiler bazı durumlar karşısında sevdikleri insanları da savunma durumuna geçebilirler.

#### 4.1.4.9 Medyatik İletişim

Bıçakçı (1998)'ya göre sözlük anlamıyla “medya” teriminin karşılığı, “araçlardır”. Ne var ki “medya”, toplumsal yaşamdaki etkin konumuyla salt teknolojik bir donanımı değil, ekonomik, siyasal ve kültürel gücü de çağrıştırmaktadır. Medyatik iletişimde, gazete, dergi ve benzeri basılı araçlar ile radyo, televizyon gibi görsel işitsel araçlar kitlesele özelliğiyle öne çıkmaktadır. Kısa sürede geniş kitlelere ulaşabilme olanağına sahip olan televizyon, en etkili iletişim aracıdır (Şen 2006).

Burada açıklananlar doğrultusunda, medyatik iletişimde kısa sürede çok geniş kitlelere ulaşılabilme imkanının var olduğu ve medyatik iletişimin en etkili araçlarından birinin de televizyon olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

#### 4.1.5 Eğitim Kurumlarında İletişim ve Önemi

Bolat (1990), okulların, insan yetiştiren örgütler olduğunu belirtmiş, okullarda etkililiğin ve verimin sağlanabilmesi, hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için öğrenci ve öğretmen arasında kurulacak etkileşim son derece önemli olduğunu, öğrencinin dersi daha rahat anlaması, derste kendini huzurlu ve rahat hissetmesinin, derse kendini verebilmesinin büyük oranda öğretmene bağlı olduğunu vurgulamış ve eğitim örgütlerinin girdisinin ve çıktısının insan olduğu göz önünde bulundurulursa, diğer örgütlere göre, eğitim örgütlerindeki iletişimin daha önemli olduğunun söylenebileceğini ifade etmiştir.

Fidan ve Erden (1994), insanların toplu yaşamaya başlamasıyla birlikte, iletişim ihtiyacının da başlamış olduğunu ve okulun, içinde yaşadığı toplumun, düzenli ve kurallı örgütlenmiş kurumlarından biri olduğunu vurgulamış, okulun amaçlarına ulaşmasının en önemli yollarından birinin de, iş görenlerin takım çalışmasını bilen ve koordinasyon içinde uygulayan bir ekip haline gelebilmeleri olduğunu ifade etmiştir ki bu nedenle, okul için iletişimin önemi, her hangi bir kurum için olduğundan çok daha büyüktür.

Şimşek (1999), yükseköğretim kurumlarının, ilköğretim ve orta öğretimini tamamlayan öğrencilerin mesleklere yönelik eğitim aldıkları kurumlar olduğunu, nitelikli işverenler yetiştirmenin yükseköğretim kurumlarının vermiş olduğu eğitime bağlı olduğu belirtmektedir ve bir mesleğe yönelik olarak eğitim almaya gelmiş bir öğrencinin bulunduğu kuruma, ders aldığı öğretim elemanına karşı takınmış olduğu tutum onun eğitimini ve dolayısıyla mesleki hayatını büyük oranda etkileyecektir.

Öğretim elemanlarıyla öğrenciler arasındaki iletişimin kalitesinin, öğrencilerin mesleki eğitimlerinin kalitesiyle doğru orantılıdır. Öğrenmenin gerçekleşebilmesi için, öğrencinin öğrenmeye istekli olması gerekmektedir. Bu da öğretim elemanının ders içinde öğrencilerle kurduğu iletişime bağlıdır. Öğretmenin anlatacağı konuyla ilgili sahip olduğu bilgi birikiminin yanı sıra, konuşmasından hareketlerine, öğrencilere karşı tutumlarına kadar her şey öğrenme üzerinde etkili olmaktadır (Şimşek 1999).

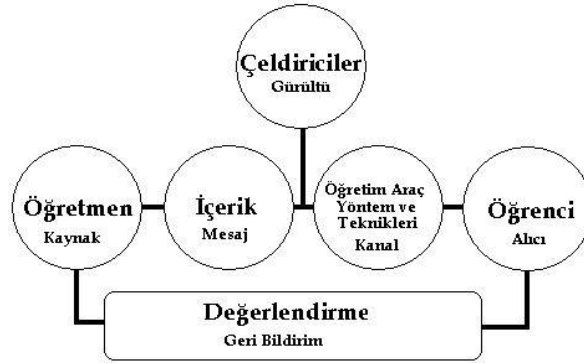
Yavuzer (1999)' e göre eğitimde iletişim çok önemlidir ve bir öğretmenin görevini iyi yapabilmesi için iletişim ile ilgili bilgiye sahibi olması gerekir çünkü eğitim, bireye aileden bütün insanlığa ve evrene doğru yayılıp gelişen sevgi ve bilgi aktarmaktır ki amaç, seven, saygılı, güvenli, bilgili, başarılı ve verimli bir yaşam sürdürecekt kişiler yetiştirmektir ve bu bağlamda eğitimin amacı aynı zamanda ruh sağlığının da amacıdır. Çünkü öğretmenler öğrencilere istenen davranışları öğretmede ve öğrenilen davranışları pekiştirmede eğitimin ilk sorumlularıdır (Başaran 1994).

Sonuç olarak, okullar insan yetiştiren örgütler olduğundan iletişim burada ayrıca bir önem kazanmaktadır. Okulların amaçlarına ulaşabilmeleri için burada çalışan kişilerin işlerini iyi bilen ve aynı zamanda iletişim konusunda bilgi sahibi olmaları ve bunu doğru şekilde kullanabilmeleri gelecek nesillerin sağlıklı bireyler olmaları ve başarılı bir iş hayatına hazırlanabilmeleri açısından önem arz etmektedir.

#### 4.1.5.1 Öğretim sürecinde iletişimin öğeleri

Çalışkan ve Karadağ (2010)'a göre iletişim, bir etkileşim, bir ilişki ve toplumsal bir süreç, hatta biyolojik düzeydeki bir etkileşimdir ki kendisinde var olan duygu ve düşünceleri davranış değişikliği oluşturmak amacıyla sınıftaki öğrenciyle paylaşmak isteyen öğretmen, öğrencileriyle yüz yüze gelerek karşılıklı bilgi alışverişinde bulunacaktır ve bu durumda sınıfta görev yapan öğretmenin esas olması gereken bireyler arası iletişim olduğundan yapılacak iletişim tanımında bireyler arası mesaj alışverişinin yansıtılmasının da dikkate alınması amaç olmalıdır ve bu amaca göre iletişim, davranış değişikliği meydana getirmek üzere düşünce, bilgi, duygu, tutum ve becerilerin paylaşılması sürecidir.

Düşünce, duygu, tutum ve becerilerin paylaşılmasında iletişim sürecinin temel öğeleri etkilidir. Bunlar; kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve geri bildirimdir. Kısaca öğretimde iletişim sürecinin öğeleri aşağıdaki gibi kısaca açıklanabilir:



Şekil 4.1.6. Öğretim sürecinde iletişimin öğeleri (Çalışkan ve Karadağ 2010).

**1.Öğretmen (Kaynak):** Kaynağı iletişim sürecini başlatan kişi olarak tanımlanır. Eğitim sürecini ele alındığında bu kişi genelde öğretmendir. Öğretmenin, öğrencilerini etkileyebilmesi gerekmektedir. O her şeyden önce demokrat, hoşgörülü, güler yüzlü, sevecen, sabırlı olmalıdır. Öğrenciye bu mesaj verilmez ise öğrenci öğretmenle iletişime geçmekte zorluk çekebilir. Kaynak, mesajları alıcıya aktarırken ifade ettiği sözcüklerin, kavramların, cümlelerin ne anlama geldiğini beyin süzgecinden iyi geçirmelidir. Kaynak; sahip olduğu bilgi, beceri veya onunla ilgili davranışları alıcı ile paylaşmak isterse, onu önce hareket, yazı,

formül, tablo, çizim, şekil, resim, renk, jest, özellikle jest ve mimik gibi bir dizi sembole veya harekete çevirerek kodlamalıdır. Kodlama olamadan bilgilerin bir kimseden diğerine iletilmesi mümkün olmamaktadır. Bu sebeple birçok iletişim ögesini aynı anda kullanarak isteklendirme ve öğretme kapasitesini artırmaya çalışmalıdır (Çalışkan ve Karadağ 2010).

**2.İçerik (Mesaj):** Kodlanan bilginin aldığı fiziki şekle (sözlü veya sözsüz) mesaj denir. Bir başka anlatımla mesaj, kaynağın alıcısı ile paylaşmak istediği düşünce, duygu ve davranışları temsil eden semboller ya da işaretler örüntüsüdür. Kaynağın, alıcıda amaçladığı davranış değişimini oluşturabilmesi için mesajını alıcının anlayabileceği sembollerden oluşturması gerekmektedir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

**3.Çeldirici Uyarıcılar (Gürültü):** Sınıf içi iletişim sürecinde, iletişimi aksatan veya bozan çeldirici uyarıcılar devreye girebilmektedir. Öğrenciler yeni bir uyarıcıyla karşılaşabilirler ve dikkatleri bu yeni uyarıcı üzerine odaklaşabilir. Duyu organları çevreden gelen uyarıcıların etkisi altında kalabilirler. Bunlar çeldirici uyarıcılar olarak tanımlanabilir. Bu çeldiriciler çevresel olabilir. Bunlar gürültü, çok yavaş sesle konuşma veya sınıfın çok soğuk olması veya öğretmenin anahtarlık, maskot, tespih vb. ile oynaması olabilir. Bütün bu olumsuzlukları ortadan kaldırabilmenin yolu, öğretmenin beden sinyallerini iyi kullanabilmesi, uygun yöntem ve teknik seçmesi ve mesajlarını anlaşılır araç ve gereçlerle göndermesi ve ortak yaşantı alanı oluşturabilmesiyle mümkün olabilmektedir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

**4.Öğretim Araçları, Yöntem ve Teknikleri (Kanal):** Kanal, iletişim sürecinde kaynağın amaçları doğrultusunda alıcıya gönderdiği mesajları taşıyan yöntem ve tekniklerdir. Yöntem, öğrencilerin istenilen davranışları geliştirebilmeleri için seçilen işlemler bütünüdür. Ortam, öğretme-öğrenme süreçlerinde bilgi iletme işleminin meydana geldiği ve öğrencinin konuyla etkileşimde bulunduğu personel, araç, gereç, tesis ve organizasyon öğelerinden oluşan çevredir. Teknik ise belli bir yöntem ya da aracın kullanılma biçimidir. Burada kaynak yani öğretmen çok iyi yöntem ve teknik bilgisine sahip olmalı ve görsel ve işitsel araçların fonksiyonlarını ve kullanımlarını çok iyi bilmelidir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

**5.Öğrenci (Alıcı):** Çeşitli kanallarla alıcıya iletilen mesaj, duyu organları tarafından alınır, beyne gönderilir ve önceden sahip olunan bilgi, duygu ve becerilerle karşılaştırılarak yorumlanır. Dolayısıyla kod çözme, alıcının, mesajı yorumlayıp anlamlı bilgilere dönüştürme sürecini içerir. Alıcının kodlanan mesajları çözebilmesi ve anlamlandırabilmesi ve tepkide bulunmasında önemli faktörlerden bir tanesi de kaynağın, gönderdiği mesajları alıcının özelliklerini göz önünde bulundurarak yapması, amaçlanan hedeflere ulaşmayı kolaylaştıracaktır (Çalışkan ve Karadağ 2010).

**6.Değerlendirme (Dönüt):** Sınıf içi iletişimde öğretmen ve öğrenciler sürekli olarak birbirleriyle mesaj alış verişinde bulunurlar. Karşılıklı olarak hem öğretmenden öğrenciye hem de öğrenciden öğretmene gelen mesajlara verilen tepkilere dönüt denmektedir. İletişim sürecinde geri bildirim çok önemlidir. Geri bildirim öğrencilerin jest ve mimiklerinden algılanabilir. Şayet öğretmen bu tepkilerini öğrencilerin bedensel tepkilerinden algılayamıyorsa değerlendirmeleri anında yöntem ve teknikleri kullanarak yapabilir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Öğrencilerden alınan geri bildirimler sadece sınavlar yoluyla değil, yüz ifadeleri, beden dili, tartışmalara katılma gibi durumlarla da alınabilmektedir. Geri bildirim yalnızca, öğretimin başarısı hakkında bir fikir vermekle kalmaz aynı zamanda bir sonraki aşama hakkında öğretmene neler yapılabileceği veya yapması gerektiği hakkında ipuçları da verir. Mesaj öğrencilere ulaşmadığında genellikle öğrenciler suçlanır. Ancak gerçek sorunun öğretimin uygun bir şekilde tasarlanması olabileceği unutulmamalıdır (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Çalışkan ve Karadağ (2010)' a göre, iletişim sürecinde öğretmen kaynağı, öğrenciler ise alıcıyı; öğretmenini öğrencileriyle paylaşmak istediği düşünce, duygu ve becerilerin yer aldığı içerik mesajı; öğretim araç ve yöntemleri kanalı, öğrenci tepkileri ise dönütü yansıtmaktadır.

Fidan ve Erden (1994), iletişimin bir okulda şu işlevleri yerine getirdiğini belirtmiştir; İletişim bilgi taşır ki bilgi okulun kullandığı en önemli girdidir ve okulun kullandığı eğitim ve yönetim teknolojisi bilginin ürünüdür bu sebeple okulda yapılacak yenileşmelerde bilgi kullanılır.

Öğretmenlerin, öğrencileriyle olan ilişkileri de, mesajın yanlış yollarla ifade edilmesi nedeniyle, umulmadık boyutlarda etkilenebilir. Etkileşime aracılık eder: İletişim, etkileşim amaçlı olduğunda, iletişimi başlatan kişi, karşısına aldığı kişiyi, kasıtlı olarak, eyleme geçirmeyi ya da onun davranışlarını değiştirmeyi düşünmektedir (Bursalıoğlu 1987).

Başaran (2000), buna örnek olarak, yönetsel ve eğitsel iletişimlerini gösterilebildiğini ve yöneticinin öğretmenlere karşı, öğretmenin de öğrencilere karşı, iletişimin bu işlevinden yararlandığını belirtirken, İletişimin kararları taşıdığını vurgular ve okulun amaçlarının gerçekleştirilmesini engelleyen sorunların çözülmesi için verilecek kararların zamanında ve gücünü yitirmeyecek biçimde, doğru olarak yerine ulaşmasının iletişim sürecini sağladığını ifade etmiştir; İletişim süreci, kararların gecikmesine, gücünün azalmasına, anlamının bozularak çarpıtılmasına neden olursa, örgüt sorunlar yaşamaya başlamaktadır.

İletişim buyrukları taşır ve okulun amaçlarının, görevlerinin, işlerinin açıklanmasına ilişkin buyruklar iletişim yoluyla iş görenlere ulaşır. Yürütme ve uygulama buyruklarının bozulmadan, zamanında ilgililere ulaştırılması ancak etkili işleyen bir iletişimle sağlanabilir. İletişim geri bildirimleri taşır: Geri bildirim, okulun işleyişinde ve çıktılarında görülen kusurların, eksikliklerin, engellerin yanında üstünlüklerini, başarılarını bildiren bilgidir. Ne yaptığını bilmeyen bir okul, nasıl yapacağını da bilemez. Okul için geri bildirim kaynakları çok çeşitlidir (Başaran 2000).

Öğretmenler, öğrenciler, veliler, müfettişler, hatta okulun bir sonraki yıl kayıt için başvuran öğrenci sayısı bile bir geri bildirim aracıdır. Tüm bu kaynaklar, farklı açılardan ele alınmalı ve her birine ayrı ayrı değer verilmeli, dikkate alınmalıdır. İletişim öğrenen okulun öğrenme aracıdır: Okulun bilişim sistemini bir çember olarak düşünelim. Bilgi, kararlar, buyruklar, geri bildirimler, iletişim aracılığıyla hareketini sürdürür ve okulun sisteminin işlemesini sağlar (Başaran 2000).

Glasser (1999) ise okulun etkili olabilmesi ve etkililiğini sürdürebilmesi için, iletişim sisteminin etkin çalıştırılmasının zorunlu olduğunu belirtmektedir.

Ergin ve Birol (2000), her şeyden önce öğretmenlerin öğrencinin gözünde sıradan bir kimse olmadığını iyi bilmeleri gerektiğini, giyinişi, konuşması ve tavırları ile örnek bir insan olduklarını, bunun için, öğretmenin her hareketine dikkat etmek zorunda olduğunu belirtmektedir.

Eğitimde görmenin, uygulamanın, örnek olmanın önemi büyüktür. Yapılan araştırmalara göre; genel olarak insanlar bir defa okuduklarının %10'unu, bir defa dinlediklerinin %20'sini bir defa gördüklerinin %30'unu, bir kere görüp dinlediklerinin %50'sini, bir kere anlattıklarının %70'ini ve bir kere anlatıp uyguladıklarının %90'ını öğrenirler. Eğitimde başarının temeli, eğiten ile eğitilen arasında hiçbir anlaşmazlığın, olumsuzluğun bulunmamasıdır; iletişimin tam olmasıdır. Bunun için aralarında sevgi, saygı ve güven sağlanması gerekir (Ergin ve Birol 2000).

İnsan, bilgiye rehbersiz de ulaşabilir. Özellikle içinde bulunulan zamanda bu çok daha kolaylaşmıştır. Fakat eğitim böyle değildir. İnsanlar doğumdan ölüme kadar eğitime, eğiticiye muhtaçtırlar. İnsan, nasıl bir çevrede yetişirse, ona göre bir kişiliğe sahip olur. İnsanlar, özellikle çocuklar ve gençler, gördüklerini taklit eder, öğrendiklerini yaparlar. İnsanın müspet kişilik sahibi olabilmesi için, her zaman olumlu şeyler görüp, olumlu şeyler öğrenmesi gerekir. Çünkü olumsuz örnekler ve olumsuz mesajlar onun olumsuz kişilik sahibi olmasına neden olur (Ergin ve Birol 2000).

Sonuç olarak, kendisindeki bilgi, duygu ve düşünceleri öğrencilerine aktarmak isteyen bir eğitimci, öğretim sürecinde iletişimin öğelerine dikkat ederek bu süreci gerçekleştirmelidir. Öğretim sürecindeki iletişim olgusunun öğeleri, kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve geri bildirimdir. Öğretim sürecinde öğretmenler, öğrenciler, veliler, müfettişler, hatta okulun bir sonraki yıl kayıt için başvuran öğrenci sayısı bile bir geri bildirim aracıdır. Tüm bu kaynaklar, farklı açılardan ele alınmalı ve her birine ayrı ayrı değer verilmeli, dikkate alınmalıdır.

#### **4.1.5.2 Öğretim sürecinde iletişimin Önemi**

Çalışkan ve Karadağ (2010)'a göre, öğretmenler açısından iletişim kaçınılmazdır, dolayısıyla öğretmenler iletişime sürekli açık olmak zorundadırlar ve öğretmenin iletişim tarzı, kendini ifade etme ve başkalarını anlamaya elverişli ise gereksinimin giderebilmesi, diğer bir deyişle problemin çözümü mümkün olabilir ve bu bağlamda eğitim sürecinde ortaya çıkabilecek problemlerin çözümünde öğretmenlerin davranışları önemli rol oynayacaktır.

Öğretmenin hoşgörülü, demokrat, sabırlı, sevecen, kendini geliştirmeye eğilimli, planlı, sistemli, değişiklikleri algılayabilen, yönlendiren, destekleyici, öğrencinin gelişim açısından yönlendirebilen, samimi, günlük yaşantısında karşılaştığı sorunları çözebilme, etkin etkileşim ve iletişim becerilerine ve öğrencilere karşı yakınlık sergileyebilen özelliklere sahip olası arzu edilir. Anılan bu özellikler öğretmenin kişisel eğilimleriyle ve eğitimiyle ilgilidir. Eğer öğretmen bu özellikleri geliştirme imkânına sahipse bu konudaki becerilerini geliştirip meslek yaşantısında kullanabilmesi ve dolayısıyla, öğrencilerle kuracağı iletişimde geliştirici olması beklenmektedir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Bireyin iletişim tarzının gelişiminde, yakın çevredeki bireylerin mesajları, aile içindeki iletişim ve öğretmen-öğrenci iletişimi önem kazanmaktadır. Konu eğitim açısından ele alındığında öğretmenin iletişim becerisinin öğrencilerin kişilik gelişimi, özgül olarak sağlıklı iletişim tarzı geliştirmeleri üzerindeki etkisinden söz edilebilir. Öğretmenin gerek ders sırasında, gerekse ders dışında öğrenciler üzerinde olumlu etkisinin oluşabilmesi için etkin iletişim becerilerine sahip olması beklenir. Sınıf içinde öğretmenin bilgilerini ve düşüncelerini aktarmak, öğrencilere uygun soru sormak için etkin sözlü ve sözsüz ifade becerilerine sahip olması; öğrencilerden gelecek soruları anlaması ve öğrencilerin düşünce ve görüşlerini anlayabilmesi için de iletişim kanallarını kullanması önemli rol oynamaktadır (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Bilgi birikiminin büyük bir hızla arttığı günümüzde, birey ve kurum olarak gelişme, bu yeni bilgilere ulaşmayı, saklamayı ve gerektiğinde kullanmayı gerektirmektedir. Dolayısıyla tüm yaşam olgusu, bir bakıma “bilgi alışverişi” üzerine dayalı bir “iletişim” sistemidir. Yaşamaktaki olan insan vücudu içerisinde, her an için, çeşitli organlar arasında kesintisiz bir iletişim bulunduğu içindir ki, yaşam mümkün olabilmektedir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Öğrenme-öğretme sürecinin kuşkusuz en önemli unsuru iletişimdir. Pozitif bir iletişimin olmadığı eğitim ve öğretimde, istenilen hedeflere ulaşma mümkün olmayacaktır. Dolayısıyla öğrenme, iletişimdir. İletişim sürecinde öğretmenle öğrenciler, ders içerikleriyle araçlar, konularla yöntem ve teknikler arasında bir örtüşme veya destek olmadığı müddetçe orada etkili bir öğrenmeden bahsedilmesi mümkün değildir. Öğrenme tıpkı insan vücudu gibi bir sistemler dizisidir. Sistemlerden bir tanesi iyi organize edilmemiş ise, hedefe ulaşmada aksamalar meydana gelecektir. Bu nedenle öğrenme-öğretme sürecindeki iletişim kıstaslarına özen gösterilmesi gerekir: Öğretmen temiz ve sade bir kıyafet seçimini titizlikle yapmalıdır. Saç, yüz, diş ve el bakımına önem verilmelidir. Derslere zamanında girerek disiplini elden kaçırmamalıdır. Derslerde öğrencilerle etkili bir iletişim kurabilmek için güler yüzlü, sevecen, demokrat, sabırlı, hoş görülü bir tavır sergilenmelidir. Eleştirilere açık, şeffaf bir kişilik göstermelidir. Öğrencilerin fikirlerine saygı duyarak, onların düşüncelerini ifade etmelerine yardımcı olmalıdır (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Konuyu anlatırken kendisinin ne söylediğine değil, öğrencinin ne anladığını iyi analiz etmelidir. Çünkü öğretmenin zihninde tasarladığı cümlelerle, ifade ettiği sözcükler örtüşmeyebilir. Derslerde güçlü bir diksiyonu, ses tonu etkili, sözcük dağarcığı zengin vurgulamaları yerine göre yaparak öğrencilerin dikkatleri çekilmelidir. Duruşu ile enerjik, canlı bir tavır sergilenmelidir. Öğrencilerin dikkatlerini çekebilmek için mutlak surette konuyla bağlantılı küçük hikâyeler veya fıkralar anlatılmalıdır. Öğrencilerle konuşurken mutlak surette isimleriyle hitap edilmelidir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Çağdaş eğitim yaklaşımlarında çift yönlü iletişime yer verilmektedir. İletişim sürecinin çift yönlü ve öğrencilerin etkin katılımını sağlayarak gerçekleştirilebilmesi öğrenmenin gerçekleşmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle eğitimcinin öğretim sırasında öğrencinin dersin amacını, içeriğini anladığına, kavradığına yönelik tepkisini görerek eğitimini yüz yüze etkileşimin olduğu sınıf atmosferinde sürdürmesi gerekmektedir. Eğitimci öğrenci arasında kurulan olumlu etkileşim, karşılıklı güven ve saygıyı beraberinde getirmekte ve öğrencilerin fikirlerini çekinmeden ifade etmelerini ve tartışmalara katılmalarına teşvik etmektedir. Eğitimin niteliğini, bir başka deyişle öğrencilerin



eğitim programında amaçlanan davranışları kazanmalarını etkileyen pek çok etken vardır. Sistemin temel girdisi olan öğrencilerin özellikleri, eğiticilerin özellikleri, öğretme-öğrenme ortamının, öğretme-öğrenme sürecinin ve sistemin yönetimi bu etkenlerden bazılarıdır. Öğretme-ğrenme sürecinde eğitimci-ğretimci arasındaki iletişim öğrencilerin amaçlanan davranışları kazanmalarında yaşamsal önem taşır. Yeni öğrenmeler, yeni bilgi ve beceriler edinmeyle gerçekleşeceğinden bunu sağlayacak iletişim gerçekleşmedikçe öğrenme de gerçekleşmeyecektir (alışkan ve Karadağ 2010).

Keçeci (2002), ğrenmenin oluşabilmesi için iletişim zorunlu olduğunu belirtir ve Comish ve arkadaşlarına (1996) göre akademik hedeflerin gerçekleşmesi, eğitimci ve ğrenci arasındaki etkileşimin nitelikli olmasına bağlıdır.

Sonuç olarak Eğitim-ğretim sürecinde iletişim kaçınılmazdır be sebeple iletişim olgusuna öncelikle öğretmenlerden başlayarak önem verilmesi ağdaş nesiller yetiştirilmesi açısından önem teşkil etmektedir.

#### **4.1.6 İletişim Becerileri**

Bu bölümde iletişim becerileri ile ilgili yurt içinde ve yurtdişında ortaöğretim ve niversite öğrencilerine yönelik yapılmış çalışmalar sunulmaktadır.

##### **4.1.6.1 niversite ğrencilerine Yönelik Yapılmış alışmalar**

Dökmen (1986) yüz ifadelerini belirleme becerisini geliştirmek amacıyla, eğitimde psikolojik hizmetler öğrenimi gören öğrencilere sekiz oturumluk yüz ifadelerini tanıma eğitimi verilmiştir ve bu eğitim programında kişilerarası etkileşimde yüzün önemi, temel duyguların yaşanmasında yüzün aldığı şekiller ve farklı duyguların yaşanması durumunda bunların yüz ifadesinden tanınması konuları işlenmiştir. Bu eğitim sonrasında programa katılanların yüz ifadelerini tanıma becerilerinin arttığı ve çatışmaya girme eğilimlerinin azalmaya başladığı saptanmıştır. Dökmen' in bu çalışması ülkemizde iletişim becerileri ve bunların kazandırılmasına yönelik ilk çalışma olarak görülmektedir.

Balcı (1996), niversite ğrencilerinin almış olduğu danışma becerileri eğitiminin iletişim beceri düzeylerine olan etkisini araştırmıştır; Bu araştırma 19 Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim dalına devam eden 31 ğrenci üzerinde uygulanmıştır ve bu öğrencilerin yer aldığı deney ve kontrol gruplarına uygulanan bu araştırmada öncelikle danışma becerileri eğitiminde öğrencilere temel iletişim

becerilerini kazandırmak için grup içinde etkinlikler düzenlenmiş sonra da bunlar tartışılmıştır, 12 hafta süren oturumlardan sonra, danışma becerileri eğitimi alan öğrencilerde iletişim becerilerinin artmış olduğu gözlenmiştir.

Erözkan ve Yılmaz (2006), üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini ölçmeye yönelik bir araştırma yapmışlardır, bu araştırmanın sonuçlarına göre erkek öğrencilerin daha çok davranışsal düzeyde, kız öğrencilerin ise daha çok duygusal düzeyde iletişim becerilerine sahip oldukları belirtilmektedir ve iletişim becerilerine ilişkin ebeveyn yaklaşımları arasında yapılan karşılaştırmalı bir çalışmada ebeveynlerinin demokratik yaklaşım gösterdiğini düşünen öğrencilerin daha çok davranışsal düzeyde, ebeveynlerinin otoriter yaklaşım gösterdiğini düşünen öğrencilerin ise daha çok duygusal düzeyde iletişim becerilerine sahip oldukları belirtilmiştir, iletişim becerilerine ilişkin yaşlara göre yapılan karşılaştırmada 21 yaş grubundaki öğrencilerin daha çok davranışsal düzeyde; 18 yaş grubundaki öğrencilerin ise daha çok duygusal düzeyde iletişim becerilerine sahip olduğu belirlenmiştir.

Türküm (1999), olayları olduğundan farklı algılama-yorumlama türleri ve bunlara alternatif düşünce geliştirme yolları hakkında bilgi ve uygulamalardan oluşan bir programı, üniversite öğrencilerinin olayları olduğundan farklı algılama-yorumlama türleri hakkındaki bilgileri, kendilerinin yaşadığı olayları olduğundan farklı algılama-yorumlamaları ve iletişim becerileri üzerinde olumlu bir etkisi olup olmadığı incelemiştir ve sonuç olarak, bu konu hakkındaki psikolojik eğitim programının, öğrencilerin olayları farklı algılama-yorumlamalarıyla bu örüntüleri tanıma becerileri üzerinde olumlu yönde etkili olduğu ve bu etkinin 40 gün sonraki izleme ölçümlerine göre devam ettiği bulunmuştur, uygulanan bu deneysel işlemin deneklerin iletişim becerileri üzerinde etkili olmadığı ve eğitim programı almanın, deneklerin iletişim çatışmalarına girme eğilimleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır, ancak deney grubunda yer alan deneklerin grup içi etkileşim sırasında sergiledikleri davranışlar, son oturumda kendi gelişimleri ile ilgili gözlemlerini paylaşmaları dikkate alındığında birçok grup üyesinin daha önce saldırgan/çekingen olarak tanımlanan davranışlarında girişkenlik olarak isimlendirilebilen değişikliklerin olduğu saptanmıştır.

Çam'ın (2005) kişilerarası iletişim dersini alan bir grup üniversite öğrencisi üzerinde kişilerarası iletişim eğitiminin kişilerarası ilişki tarzları, suçluluk ve utanç üzerinde etkisini incelemek amacıyla yaptığı bir çalışmada kişiler arası iletişimin besleyici ilişki tarzının gelişmesine ve utanç duygusunun azalmasına olumlu etkisinin olduğunu belirtilmiştir.

Çam (1997), iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik bir eğitim programı hazırlamış ve bu eğitim programının öğretmen adaylarının ego durumları puanları ve problem çözme becerisi algıları üzerindeki etkilerini incelemiştir, Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi

Sınıf Öğretmenliği bölümü 4. sınıf öğrencilerinden 14'ü deney, 16'sı da kontrol grubunu oluşturmuştur, 12 hafta süreyle uygulanan programda, geri-bildirim verme becerileri, iletişimle ilgili temel bilgiler, kişilerarası iletişimde sözel ve sözel olmayan mesajlar, kişi-içi iletişim, kendini tanıma ve bunların kişilerarası iletişime etkileri, dinleme türleri, kişilerarası iletişimde sosyal maskeler, iletişimde savunucu ve açık tutum, iletişim çatışmaları konularına yer verilmiştir, ayrıca uygulanan iletişim becerileri eğitim programının bir kısmı kendini ve başkalarını anlama, sözel olmayan mesajları tanıma ve etkili bir biçimde kullanma, kendini ifade etme, etkili geri bildirim verme, iletişim çatışmaları ile engellerini tanıma ve kişilerarası iletişimde bunlardan kaçınma becerilerini geliştirmeye yöneliktir ve iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik eğitim programının öğretmen adaylarının ebeveyn, koruyucu ebeveyn, yetişkin, bağıntılı çocuk ego durumu ve problem çözme becerisi algısı üzerinde olumlu yönde etkisinin olduğu ancak programın doğal çocuk ego durumu puanları üzerinde etkisinin olmadığı görülmüştür (Yılmaz 2007).

Erözkan (2005), üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini etkileyen değişkenleri belirlemek amacıyla 380 üniversite öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmasında kişilerarası ilişki tarzları, bağlanma stilleri ve benlik saygısının, iletişim becerilerinin önemli belirleyicileri olduğunu belirtmiştir.

#### **4.1.6.2 Ortaöğretim Öğrencilerine Yönelik Çalışmalar**

Horn ve Marques (2000), iki yüz altmış orta sınıf 11–12, 15–16 ve 19–20 yaşlarındaki Brezilyalı gençlerle, “İlişki Envanteri Ağı” kullanarak kişilerarası ilişkileri değerlendirmişlerdir. Katılımcıların beş sosyal ağ üyeleriyle ilişkileri (anne, baba, öğretmen, kardeş ve aynı cinsten arkadaş) dört boyutta (destek, çatışma, nispi güç ve ceza) sınıflandırılmıştır. Brezilyalı ergenler hem destekleme hem de çatışmada yüksek düzeyler bildirmişlerdir ve ilk destek kaynağı olarak ebeveynlerden eşlere bir farklılığa rastlanmamıştır. İlk ve son ergenlik arasındaki farklılıklar bireyselleşme süreci ve uzlaşmayla tutarlı bulunmamış ve kadınların kardeşleri ve arkadaşlarıyla ilişkilerinde erkeklerden daha çok destek aldıkları bulunmuştur (Yılmaz 2007).

Öztürk ve Tabak (2006) ergenlerin aile içi iletişimleriyle duygusal sağlıkları arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada müdahale grubuna katılan 50 öğrencinin ailelerine 3 gün boyunca programlı bir iletişim eğitimi verilmiş, velilere eğitim öncesinde iletişim becerileri kendini değerlendirme anketi uygulanmıştır, ergenlerin aile bireyleri ile ilişkilerinde özellikle değer verme, güven duyma, uygun sözler söyleme gibi iletişim becerilerinden

kaynaklanan sorunlar yasadıkları belirlenmiştir, anne babalara yapılan 3 seanslık iletişim eğitiminin müdahale grubu ergenlerinin duygusal sağlığı açısından olumlu yönde etkisi olduğu belirlenmiş ve kontrol grubunda duygusal sağlık değerleri açısından pozitif bir değişim belirlenmemiştir

Görür (2001), lise öğrencilerinde iletişim becerilerini değerlendirmeleri konusunda bazı değişkenlere göre (cinsiyet, sınıf, düzeyi, sosyo-ekonomik düzey ve doğum sırası) incelemeler yapmıştır; Kız öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirmelerinin, erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğunu, sosyo-ekonomik düzeyleri daha yüksek olan öğrencilerin iletişim becerilerin diğerlerine göre daha olumlu değerlendirdiklerini tespit etmiştir, doğum sırasına göre ise ortanca çocukların iletişim becerilerini değerlendirmelerinin daha düşük olduğunu saptamış ve son çocukların diğer kardeşlerine göre iletişim becerilerini daha olumlu değerlendirdiklerini belirtmiştir.

Durmaz'ın (2007) yılında yapmış olduğu araştırmanın çalışma evrenini, 2006–2007 Malatya ili merkez ilçe belediye sınırları içinde bulunan 69 resmi ilköğretim okulunda çalışan 152 İngilizce öğretmeni ve bu okullardaki 7946, 8. sınıf öğrencisi oluşturmaktadır, araştırmanın örneklemini oluşturan 126 İngilizce öğretmenine ve 1390 öğrenciye Öğretmen Etkileşim Ölçeği uygulanmıştır, öğrencilerin öğretmenlerin sınıf içi iletişim becerilerine ilişkin görüşleri, çoğu alt boyutta farklılık göstermektedir, cinsiyet değişkeni açısından genelde kız öğrenciler öğretmenlerini daha olumlu değerlendirmişlerdir, anne baba eğitim durumu değişkeni açısından bakıldığında, annesinin eğitim düzeyi artıkça öğrenci öğretmenini daha olumsuz değerlendirmektedir, öğretmen öğrenci görüşleri karşılaştırıldığında genel olarak öğretmenler kendi davranışlarını öğrencilere göre daha olumlu değerlendirmektedirler.

Sonuç olarak, iletişim becerileri ile ilgili ülkemizde ve dünya da yapılan çalışmalar, iletişim becerileri düzeylerini arttırmaya yönelik yapılan uygulamaların öğrencilerin iletişim becerilerini olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Bununla beraber iletişim becerilerindeki farkındalığın da bazı değişkenlerle bağlantılı olduğu saptanmıştır.

#### **4.1.7 İletişimde Empati**

Demiray ve ark. (2006)'na göre iletişim becerilerinin geliştirilmesinde bilinen en önemli yaklaşımlardan birisi empatidir ve bir insanın karşısındakinin ne hissettiğini o an yaşayabilmesi ve ona hak verebilme yeteneğine sahip olma yaklaşımı sağlıklı ve etkili bir iletişimde önem taşımaktadır, empati becerisi olarak da adlandırabilen bu beceriyi geliştirmiş

olmak, kişilerarası iletişimde önemli rol oynamaktadır, çünkü bir iletişim etkinliğinde, kaynağın sahip olduğu tutum ve davranışlar, bilgi ve deneyimler onun iletişim becerilerini doğrudan etkileyecek olan değişkenlerdir.

Dökmen (2005), bilgi edinme ve yalnız kalmama isteğinin kişilerarası iletişimin niteliğini belirlemede olduğunu ve çatışmalı iletişim, çatışmasız iletişim ve empatik iletişim olmak üzere üç tür iletişimin olduğunu ifade etmektedir; Çatışmalı iletişim kurmaya çalışan taraflar kendileri için gerekli olan bilgiyi edinmemekte ve yalnız kalmaktadırlar, çatışmasız iletişimin olduğu durumlara taraflar karşılıklı olarak yeterli bilgileri aktarabilmelerine rağmen yalnızlık hissetmektedirler, empatik iletişimin olduğu durumlarda ise bilgi aktarımının yeterli olduğu ve tarafların yalnız kalmadığını belirtmiştir.

Tabak (1999), empatinin bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak, olaylara o kişinin gözüyle bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak algılaması ve bu durumu o insana iletmesi biçiminde tanımlandığını, önceleri genellikle psikoloji, psikoterapi alanlarında ele alınan empatinin, günümüzde eğitim ve iletişim alanlarında da gittikçe daha yaygın kullanılmaya başlandığını belirtmektedir ve bunun sonucu olarak daha çok kişilerarası iletişim süreci kapsamında değerlendirilen empatik iletişim yaklaşımının ortaya çıktığını ifade eder, bu tanıma göre de, anlamların ve kavramların doğru olarak paylaşılması yoluyla yakınlaşma süreci olan iletişimde empatik yaklaşımın, her şeyden önce doğru mesaj alışverişinin en etkili ve en güvenilir uygulama biçimi olduğunu, biçimsel iletişim sürecini kolaylaştırdığını ve hızlandırdığını belirtmiştir.

Bu bilgiler ışığında, empati iletişim becerilerinin geliştirilmesinde oldukça önemli bir unsurdur. Empati en kısa tanımı ile kişinin kendisini bir başkasının yerine koyarak duygu ve düşüncelerini anlayabilmesi olarak tanımlanabilir. Empatik iletişim tarzının benimsenmesi iletişim çatışmalarının azaltılması ve sağlıklı iletişim becerileri kazanılması için önemli olduğuna sonucuna ulaşılabilir.

## **4.2 Beden Dili ve İletişim**

“İnsanlar konuşarak anlaşmayı geliştirmeden önce beden diliyle anlaşırlardı. Beden dili insanların ilk anlaşma aracı ve ilk dili olmuştur. Bedenlerinin dili aracılığıyla insanlar duygularını, düşüncelerini, isteklerini, ihtiyaçlarını ve ruhsal zenginliklerini başka insanlarla paylaşmışlardır. Sosyologlar, eğitimciler ve dil uzmanları günlük iletişimde kullanılan sözcük sayısının bini (1000) geçmediğini belirlemişlerdir. Ama insanlar, sözcüklerin dışında elleriyle,

kollarıyla, bedensel duruşları ve hareketleriyle de iletişimlerini gerçekleştirmektedirler. İletişimin bu tür veya grubuna kısaca beden dili denmektedir” (Öztekin 1997 akt. Şen 2006).

Çalışkan ve Karadağ (2010)’a göre, beden dilinin en belirgin özellikleri korku, kızgınlık, hüzn, nefret, mutluluk, dikkat, ilgi, uyku, gerginlik, şiddet davranışları içeren olgulardır, bu genel durumların dışında kültüre özgü toplumdan topluma, kültürden kültüre farklılık gösteren davranış kalıpları da vardır, her bireyin veya toplumun olayları algılama, yorumlama kapasiteleri farklıdır ve insan fizyonomisindeki ufak ayrıntılar, kişinin kendine özgü biyolojik yapısını veya zevklerini yansıtmaktadır; Dolayısıyla evrensel birer varlık olarak insanların ortak özelliklerinin yanında algılama biçimlerine dayalı olarak farklı geleneksel kültürleri, jest ve mimikleri vardır.

Konuşmak bir iletişim biçimidir ancak, bir iletişim için yeterli tek unsur olmamaktadır. Şayet bu şekilde olsaydı insanların ne söylediğinden çok nasıl söylediğine önem verilmemekte olurdu. Ellerini yumruk yapmış, dişlerini sıkarak bir insanın karşısındaki kişiye onu sevdiğini söylemesi ne kadar inandırıcı olurdu (Şen 2006).

Arıkan (2005), insanların birbirleri ile karşılaştıklarında ilk 30 saniye ile 3 dakika arasında bir fikre varmakta olduklarını ifade ederken varılan bu fikrin ne konuşulduğu ile ilgili değil nasıl konuşulduğuyla ortaya çıktığını ve bu esnada beden ve sesin konuşulan sözcüklere oranla 9 kat daha etkili bir imaj oluşturduğunu belirtir ve bir insanın beş çeşit kimliği vardır, insanlar bu kimlikleri değişik imajlarla yansıtmaktadırlar.

Arıkan (2005)’ ın belirtmiş olduğu bu beş çeşit kimliğe kısa göz atılacak olursa;

1.Gerçek Kimlik; Kişide var olan kimliktir. Bir iş adamının gerçek kimliği iş adamlığıdır. Aynı iş adamı ailesinde koca ve babadır da ve aynı zamanda bir oğuldur da. Gerçek kimlik kişide var olan kimliktir. Herkesin aynı anda birden fazla kimliği olabilir.

2.Sanılan Kimlik; Kişinin var olduğunu sandığı kimliktir. Bir kişi ile karşılaşmadan önce o kişinin gerçek kimliğine dönülür. Karşı karşıya gelindiğinde farklı kimliklere bürünmesi istenir.

3.Algılanan Kimlik; Öyle zannedilmesine rağmen öyle olmadığını görülüp, farklı yönleri ile algılanan kimliktir.

4.Algılatılmaya Çalışılan Kimlik; Karşıdaki kişi tarafından diğer kişiye kabullendirilmek istenen kimliktir.

5.Olması gereken Kimlik; Karşıdaki kişide bulunması zorunlu olan kimliktir.

Beden dili ile ilgili farklı algılama farklı kimlik ve farklı imajın altında yatan sebepler bunlardır. Kişiler farklı zaman, mekân ve durumlar karşısında sürekli farklı davranışlar gösterirler. Bir patron her zaman patron olamaz, bir baba her zaman baba olmaz.

Kişinin kendi iç dünyasına göre girmiş olduğu ruhsal durumlar kişiyi karşı tarafa farklı algılatır. Beden dili, bu farklılıkları sadece ve sadece o ana göre yaşanması gerçekliğine yoğunlaşarak o ana hâkim olma ve o anı yönetme sanatıdır (Arıkan 2005).

Zıllıoğlu (1996), iyi bir dinleyicinin, iletişim kurduğu kişinin, yalnız söylediklerini değil, yüz, el, kol ve bedeniyle yaptıklarını da duyduğunu, çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, beden duruş tarzı, sesin tonu gibi sözsüz mesajlar kullanılarak da iletişim kurulduğunu ifade eder, karşı karşıya gelerek kurulan kişilerarası iletişimlerde, hem sözlü, hem de sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır, bu konuşmalarda, mesaj alışverişinin ancak küçük bir bölümünü sözlü mesajlar oluşturur, yüz ifadeleri, el kol hareketleri, beden konumları ve sesin yükselip alçalmasıyla gönderilen sözsüz mesajların iletişimde kullanılan mesajların daha büyük bir bölümünü kapsadığını belirtmektedir.

İzören (1999)'e göre beden dilinin kullanımı küçük yaşlarda daha fazla iken, yaş büyüdükçe azalır ve bazı çocuklar için söylenen “büyümüş de küçülmüş” bu kategoriye girenlerin bilmişliklerinin yanı sıra, beden dillerini de büyükler gibi daha az kullandıkları görülmektedir.

Sonuç olarak, insanlar konuşmaya başlamadan önce ilk olarak beden dilleri ile iletişim kurmaktaydılar. Zamanla konuşmanın başlaması ile insanlar beden dilinden çok sözlü olarak iletişim kurmaya başladılar. Beden dilini iletişim kavramının içinde sözsüz iletişim olarak ta ifade etmek mümkündür. İnsanların birbirleri ile ilk karşılaştıkları andan itibaren oluşan ilk izlenimlerinde beden dili ile ilgili verilen mesajların önemi büyüktür.

#### **4.2.1. Beden Dilinin Tarihsel Gelişimi**

Layış (2007), ilk insandan bu yana etkin biçimde kullanılan beden dilinin, ne yazık ki zaman içinde yabancı dile dönüşmüş bir durumda olduğunu, günümüzde yabancı bir dili öğrenmek için harcanan zaman ve emeğin çok azının bile beden dili öğrenmek için harcanmadığını söylerken beden dilinin akademik çevrelerce 1960'lı yıllardan itibaren araştırılmaya başlandığını belirtmiştir ve iletişim kurulan kişiyi beden dilinden anlamının ve o kişiye beden dili kullanarak yanıt vermenin iletişim kanallarının etki alanını genişlettiğini ve kişiye üstünlük kazandırdığını ifade eder.

Altıntaş ve Çamur (2005)'a göre, iletişim sadece sözlü ve yazılı ileti ve dilden oluşmamaktadır, kaşların çatılması, bir resim bir karikatür, yakaya takılan kırmızı bir karanfil de iletişim kodlarının örnekleridir, konuşulan ve yazılan dilin yanında; jestler, mimikler, giyim kuşam, ortamın düzenlenmesi gibi çeşitli iletiler de iletişim biçimleridir.

#### 4.2.1.1 Dünyada Beden Dili

Lambert (1996)'e göre, sözsüz iletişim konusundaki ayrıntılı ve sonuç getiren çalışmalar çoğunlukla Amerika Birleşik Devletleri'ndeki sosyal psikologlar ve antropologlar tarafından gerçekleştirilmiştir, bu çalışmaların yanı sıra 20. yüzyıl öncesinde gerçekleştirilen bilimsel temel üzerinde fazla durulmadan, daha çok gözleme dayalı araştırmalar da söz konusudur ve sözsüz iletişim üzerinde bu doğrultuda gerçekleştirilen ilk çalışma sonuçları, 1644 yılında, John Bulwer'in Elin Doğal Dili (Chirologia: or the Natural Language of the Hand) adlı yapıtında yer almıştır, el hareketlerinin anlamlarını inceleyen bu ilk çalışma, beden dili konusunda, günümüze gelinceye dek gerçekleştirilen çalışmalara öncülük etmiştir, 1800'lü yıllarda tiyatro oyuncularını, özellikle de dram ve pantomim oyuncularını, mimikler ve jestler aracılığıyla duyguları aktarmanın önemini kavramış ve bunu sahneye yansıtmışlardır yine aynı dönemde, doğa bilimci Charles Darwin (1872) İnsan ve Hayvanda Duyguların İfadesi (The Expression of the Emotions in Man and Animals) adlı yapıtında sözsüz iletişimi bilimsel bağlamda incelemiştir.

1900'lü yıllara gelindiğinde beden dili öncelikle, deneysel ruh bilimin temelini ortaya koyan Alman bilim adamı Wilhelm Wundt tarafından Etnik Ruhbilim (Volkerpsychologie) adlı yapıtının birinci bölümünde ayrıntılı bir biçimde incelenmiş daha sonra 1969 yılında İngiliz Zoolojist Desmond Morris tarafından Çıplak Maymun (the Naked Ape) adlı çok satanlar listesine giren yapıtında ortaya konulmuştur. Desmond Morris daha sonra yazdığı kitaplar ve televizyon programları aracılığıyla da insanlar ve hayvanlar arasındaki benzerlikleri vurgulayan sonuçlara ulaşmıştır (Lambert 1996).

Baltaş ve Baltas (1994)'a göre, beden anlatımları ile ilgili bilimsel yaklaşımlar ilk olarak Charles Darwin'in 1872'de yayımlanan İnsan ve Hayvanlarda Duyguların ifadesi adlı kitabında bulunmaktadır, daha sonra çağdaş, araştırma yöntemleriyle yapılan ciddi çalışmaların başında Wolff' un 1945'lerdeki araştırması gelmektedir; Bu araştırmada beden hareketleri ile insanın iç dünyasının ilişkileri üzerinde durulmuş ve sonuçlar jestlerin Psikolojisi (*The psychology of Gestures*) adlı eserde yayımlanmıştır ve aynı yıllarda Birdwhistell da bu konu üzerinde çalışmıştır, antropolojik alan araştırmaları yapan Birdwhistell, kültürler arasındaki beden dilinin de sözel dil gibi farklı olduğu görüşündedir, araştırmacı çeşitli kültürler üzerinde yaptığı çalışmalarda beden dilini ortaya çıkaran ön koşullar üzerinde durmuştur ve Birdwhistell'e göre farklı sosyal geçmişi olan çeşitli



kültürlerdeki insanlar, benzer duygularını benzer biçimlerde aktarırlar ancak bu duygular farklı koşulların etkisiyle oluşabilir.

Charles Darwin'in 1872-1877 yıllarında beden dili konusunda başlattığı çalışmalar günümüze kadar birçok araştırmacı tarafından sürdürülmüştür. Bu araştırmalarda iletişimin sözsüz öğeleri üç boyutta ele alınmıştır. Bunlar dil dışı faktörler (*paralanguage*), hareketler (*kinesics*) ve beden mekândaki konumu (*proxemics*) dur. Dil dışı faktörler, hareketler ve beden mekândaki konumu konularını kapsayan beden dili konusunda çalışmalar esas olarak iki ayrı teknikte yürütülmüştür. Bunlar kültürlerarası alan çalışmaları ile psiko-fizyolojik laboratuvar çalışmalarıdır (Baltaş ve Baltaş 1994).

Kültürlerarası çalışmalarda beden dilinin biyolojik temelleri üzerinde durulmuş ve doğuştan getirilen davranışlardaki öğrenme ve yeni davranış. Geliştirme boyutu üzerinde çalışılmıştır. Batı kültürü ile hiç teması olmamış bazı toplumlardan, Amerikan ve Japon toplumlarına kadar çok çeşitli kaynaklardan elde edilen veriler değerlendirildiğinde, temel duygu aktarımı olan yüz ifadelerindeki ortaklık dikkati çekmektedir. Paul Ekman İnsan Yüzündeki Duygu (Emotion in the Human Face) adlı eserinin çalışmalarını, ABD, Brezilya, Japonya, Yeni Gine ve Borneo'da sürdürmüştür. Araştırmasında kullandığı teknik, yüzdeki duyguları değerlendirme tekniğidir. Kısaca FAST (Facial Affect Scoring Technique) olarak bilinen bu teknik P. Ekman'ın Psikolog Friesen ve Tomkins'le geliştirdiği, yüz ifadeleri atlası niteliğindedir. Bu katalog daha sonra çeşitli kültürlerin ortak ve farklı yönlerini saptamak için kullanılan bir araştırma metodu olmuştur. Yüz ifadeleri konusunda çok sayıdaki araştırma verisi yüz ifadelerinin evrensel yönlerinin anlaşılmasını sağlamıştır (Baltaş ve Baltaş 1994).

Berko (1989) 'ya göre uzmanlar tarafından gerçekleştirilen bunca çalışmanın ardından sözsüz iletişimin ileti taşımada taşıdığı önem konusunda bir düşünce birliğine varılmıştır, Ray L. Birdwhistell yaptığı araştırmalar sonucunda, iletinin %35'inin sözel yollarla, %65'nin ise sözsüz yollar aracılığıyla gerçekleştirildiğini ortaya koymuştur, Albert Mehrabian ise aynı konuya ilişkin yapmış olduğu araştırmasında, iletinin %7'sinin sözel, %38'inin sesçil (sesin tonuyla vb. ilgili), %55'inin sözsüz yollarla iletildiğini ortaya koyan bir formül geliştirmiştir.

#### **4.2.1.2. Türkiye'de Beden Dili**

Baltaş ve Baltaş (1994), ülkemizde de beden dili konusunda bilimsel çalışmalar yapıldığını belirtmiştir; Türkiye'de modern psikolojinin öncülerinden Mümtaz Turhan 1938'den başlayarak konuya eğilmiş, 1966 yılına kadar bazı çalışmalar yapmıştır, 1968'de

Psikolog Doğan Cüceloğlu yüz ifadelerindeki duygusal anlatımları Türk toplumunun bir kesitinde incelemiş ve çalışmasını kültürlerarası farklılıkların araştırılması şeklinde geliştirmiştir, 1980'li yıllarda bir süre Türkiye'de yaşamış olan Psikolog Ayhan Lecompte duygusal yüz ifadeleri ve klinik psikoloji konusunda bir çalışma yaparak yüz ifadeleri açısından klinik tanı üzerinde çalışmıştır, bu çalışmaların hepsinde duygusal ifadelerin aktarılmasında kültürler arasında ortak yüz ifadelerinin varlığının saptandığını ifade etmişlerdir.

Ayrıca 18. Yüzyıl'da Erzurumlu İbrahim Hakkı Bey "Marifet Name" adlı geniş eserinde Kuran-ı Kerim'in tefsiri ile dünya, canlı ve cansız varlıklarla ilgili yorumlar yapmıştır. Kitapta, genel olarak insan bedeninin oluşma biçimi dini yaklaşımlarla ele alınmıştır. Kitabın bir bölümünde de beden biçimleri, oranları ve bedenin davranışla ilişkileri konusunda belirgin dayanakları olmayan iddialı açıklamalar vardır (Baltaş ve Baltaş 1994).

Bağcı (2008)'nın, İstanbul Esenler ilçesinde, Öğretmenin beden dilinin öğrenciler tarafından algılanması konusunda yapmış olduğu bir çalışma sonuçlarına göre ise , bütün bulgular göz önünde bulundurularak bir değerlendirme yapıldığında, öğretmenlerin beden dili hareketlerinin, öğrenciler tarafından olumlu algılandığında, bunun öğrenci başarısını olumlu yönde etkileyip yükselttiği, bazı beden dili hareketlerinin olumsuz olarak algılanması durumunda da öğrenci başarısının olumsuz etkilendiği tespit edilmiştir.

Sonuç olarak ilk insanlardan beri kullanılan beden dili uzun yıllar bilimsel araştırmalara konu olmamıştır, beden dili ile ilgili bilinen ilk bilimsel yaklaşımlar 1800'lü yılların sonlarına doğru ortaya çıkmaktadır. Akademik çevrelerce olan araştırmalar ise özellikle 1960'lı yıllardan itibaren başlamıştır. Ülkemizde de 1960'lı yıllardan itibaren beden dili ile ilgili çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.

#### **4.2.2 İletişimde Beden Dilinin Önemi**

İletişim, insanlar için yadsınamaz öneme sahip eylemler ağıdır. Her birey çevresindeki diğer varlıklarla iletişim kurar. İletişimde kimi zaman ses, kimi zaman yazı ya da resim, kimi zaman da sözel olmayan hareketler araç olarak kullanılır. En iyi iletişim, farklı araçların bir arada ve birbiriyle tutarlı olarak kullanılmasıyla sağlanabilir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Küçükahmet (2004)'e göre insanın iletişimi tek başına sözcüklerle sınırlandırılmaz, insanların tüm iletişim kanalları açık olmasına karşın, sadece sözcüklerin oluşturduğu kanal,

bunlar arasında belki de anlamları taşıma kapasitesi en az olan kanaldır, oysa insanlar tüm bedenleri ile iletişim kurmaktadırlar.

Layıç (2007)'e göre beden dili bilgisi pek çok kapıyı açan bir anahtardır. İletişim, insanlar için yadsınamaz öneme sahip eylemler ağıdır. Her birey çevresindeki diğer varlıklarla iletişim kurar. İletişimde kimi zaman ses, kimi zaman yazı ya da resim, kimi zaman da sözel olmayan hareketler araç olarak kullanılır. En iyi iletişim, farklı araçların bir arada ve birbiriyle tutarlı olarak kullanılmasıyla sağlanabilir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Satir (2001)'e göre, günümüzde, sözsüz iletişim becerilerinin diğer iletişim becerileri arasında yerini almış olmasının, bu alanda yapılacak araştırmalara hız kazandırırken, etkili iletişim kurabilmenin yollarının topluma kazandırılması ve yaygınlaştırılması biçiminde önemli bir hizmete daha katkı sağlamaktadır, çocukluktan başlayarak öğrenilen tüm iletişim becerilerinin ardından isteğe bağlı olarak değişim yaşanabilir, her birey, iletişimin herhangi bir noktasında iletişim sürecine aynı öğeleri taşımaktadır; Bu öğeler; bireyin hareket eden ve bir biçime sahip olan bedeni, her bireyin yaşamını sürdürme yöntemi ve iyi yaşam anlayışını yansıtan değerleri, geçmiş deneyimlerine ve o andaki deneyimlerine dayanan beklentileri, görmesini, duymasını, tatmasını, dokunmasını, koklamasını sağlayan duyu organları, sözcükler ve sesler yoluyla konuşma yeteneği, geçmiş deneyimlerinden öğrendikleri, okudukları, öğretilenler yoluyla oluşan bilgi birikimini taşıyan beyni olmaktadır.

Çalışkan ve Karadağ (2010)'a göre bireyin iletişim gelişimi incelendiğinde ilk aşamanın bedensel hareketlerin egemenliğinde olduğu görülür, bebeklerin yüzünü asması bir sıkıntının, gülücükler atması memnuniyetin ifadesidir, insanlığın gelişiminde de beden dilinin yeri aynıdır; İnsanlar konuşarak anlaşmayı geliştirmeden önce, beden dilleri ile anlaşırlardı ve beden dili insanın ilk anlaşma aracı ve ilk dili olmuştur, bedenlerinin dili aracılığıyla insanların duygularını, düşüncelerini, isteklerini, ihtiyaçlarını ve ruhsal zenginliklerini başka insanlarla paylaşmaktadırlar.

“Bedensel tepkiler kendiliğindedir, kullanılan kelimeler gibi değişken değildir. İç dünyayı doğrudan yansıtmaya özelliğine sahiptir. Bu yüzden kontrolü de güçtür. Her insan çevresine duruşu ya da hareketleri ile tepki ya da refleksleri ile etki eder. Esas itibarı ile insan, birincil olarak beden dili ile iletişime geçer. Daha sonra da bu dili sözel dilini desteklemek amacıyla kullanır. Bu dil onun ifadelerini vurgulamada, somutlaştırmada yardımcıdır” (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Tekinalp (2003)' e göre, kimi zaman bilinçli, kimi zamansa bilinçsiz olarak kullanılan uzam dilinin etkili iletişimdeki rolü, oldukça önemlidir, beden dilinin vazgeçilmezliği artık kitle iletişim araçları yoluyla kurulan ilişkilere dahi yansımış ve kimi

yenilikler getirmiştir insan yaşamına, özellikle genç kuşağın yoğun olarak kullanımına gereksinim duyduğu beden dili, onların dolaylı iletişim kurmayı seçtikleri alanlarda kendilerini gereği gibi anlatabilmek için elektronik iletilerinde mimik yerine noktalama işaretlerinden oluşturdukları simgeleri kullanmalarına dek gitmiştir ve bu çözümün altında yatan gerçek gerekçe; hiçbir sözcüğün bir gülücüğün yerini tutamayacağı gerçeğidir ve bu farkındalık, gerçekte bireyin iletişimleri sırasında yüz yüze olma eğiliminin bir göstergesidir.

Kurulacak yüz yüze iletişimlerde başarılı olabilmek bireyin kendisiyle barışık olabilme düzeyiyle ilişkilidir. Gerçekte, olaylara yön verebilme alabilirliğinin ayırımına varabilen birey daha mutludur. Kendisiyle barışık ve mutlu olabilmeyi başarabilmiş bireyin, sağlıklı ilişkiler kurması da olası değildir. İşte bu noktada beden dilinin gücü çıkar ortaya, böylece birey eğer gerekli çözümlenmeleri yapabilecek oranda beden dili eğitimine sahipse çevresinde iletişim durumunda olduğu bireylerin sözcüklerinden kurulu tuzağına düşmeyecek ve gerçekte gizli tutulmaya çalışılan ayrıntıları karşısındakinin beden şifresini çözerek ele geçirebilecektir. Bu durum beden dili eğitimi almış bireye insanların iç dünyalarıyla ilgili önemli ipuçlarını yakalayabilme olanağı sağlarken, bireye de kolaylıkla deşifre olmama şansını sunacaktır (Akgül 2006).

İzğören (1999)' e göre, düşünceler, duygular, tutumlar ve inançlar gibi soyut kavramların tümü, insanların davranışlarında yakalanabilecek niteliktedir, nasıl mutlu bir insan gülümseyerek duygularını dışa vuruyorsa, hoşnut olmayan insan da örneğin ayaklarının duruşuyla bile duygularına ilişkin ipuçları verebilir ve beyin, geçmişte kalmış ya da geleceği yaşıyor olabilir, oysa beden kesinlikle içinde bulunulan anı yaşıyordur, işte yakalanmak istenen ipuçları için beynin yaşadıklarının bedende tüm açıklığıyla sergilenmesi gerçeği kimi zaman karşısındaki ayrıntılı tanıyabilmek için çıkara dönüşürken, kimi zaman da kişinin kendine özel bilgilerinin dışa yansımaya neden olması bakımından çıkar yitimine dönüşebilir.

Bu bilgiler ışığında, iletişim tek başına sözcüklerle sınırlandırılmamaktadır ve insanlar esas olarak beden dilleri ile iletişime geçmektedirler. Bu sebeple beden dilinin iletişim içinde ayrı bir önemi olduğuna sonucuna ulaşılabilir.

#### **4.2.3 İnsanlar Arası İlişkilerde Beden Dili**

Bu bölümde kişiler arası ilişkilerde mesafeler, beden hareketlerinin iletişim sırasında kullanımlarına göre aldığı anlamlar incelenecektir.

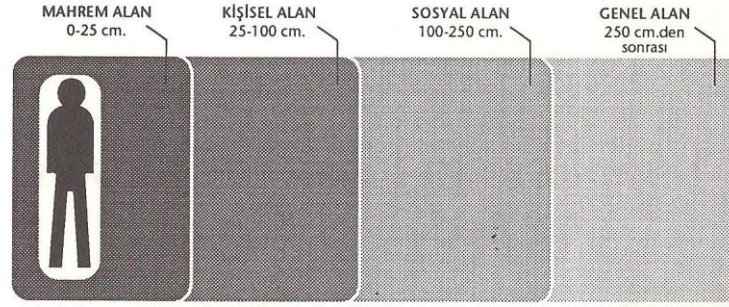
Pease (2002)' e göre, her ne kadar hayvanlar, kuşlar balıklar ve primatların bölgelerini belirleme ve korumalarıyla ilgili ilgili binlerce kitap ve makale yazıldıysa da insanların da kendi bölgeleri olduğu ancak son yıllarda keşfedildiğini belirtmektedir, bunu öğrenip ne anlama geldiğini anlayan kişi başkalarının ve kendinin davranışları ile ilgili inanılmaz bir anlayış ve aynı zamanda yüz yüze geldiğindeki tepkileri de tahmin edebilir, Amerikalı antropolog Edward T. Hall insanların mekânsal ihtiyaçları konusunda öncülerden biridir ve 1960'ların başında proksemik (yakınlık anlamına gelen '*proximity*' den) sözcüğünü belirlemiştir.

Pease (2002) 'e göre, bir bölge aynı zamanda bir kişinin sanki vücudunun uzantısı gibi kendinin olarak benimsediği bir alan veya boşluktur, her insanın çitlerle çevrili evi, arabasının içi, yatak odası veya sandalyesi ve hatta Dr. Hall'ın keşfettiği gibi vücudunun etrafında tanımlanmış boşluktan oluşan kendi mülkiyetini çevreleyen alanı içeren kendi bölgesi vardır.

#### **4.2.3.1 Kişilerarası Mesafeler ve Selamlaşma**

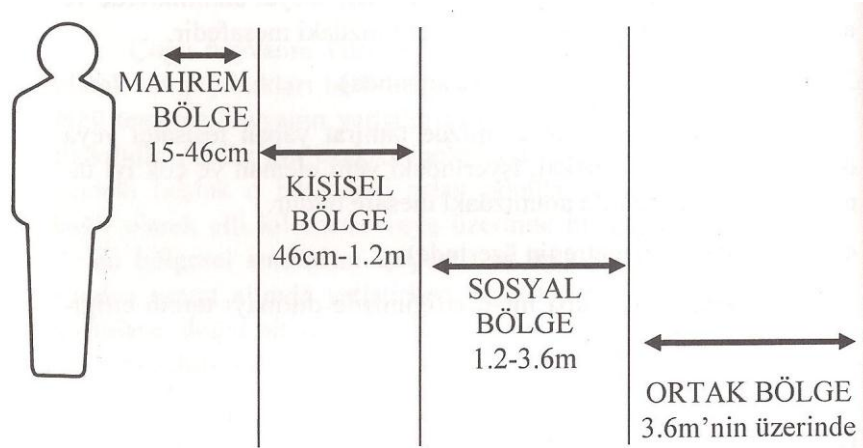
Baltaş ve Baltas (1994) mesafenin bütün ilişkilerde önemli bir duygusal belirleyici olduğunu, insanların kendilerini yakın hissettikleri kişilere yaklaştıklarını hatta bu kişilere temas ettiklerini ifade etmişler ancak hoşlanılmayan kişiler ile olan ilişkiler söz konusu olduğunda bu kişilerden uzaklaşmaya ve hatta “amma da burnumun dibine giriyor” gibi açıklamalarla hoşnutsuzluk dile gelebildiğini belirtmişlerdir.

Baltaş ve Baltas (1994)'a göre genel bir ifade ile söylemek gerekirse Türkiye'de batı ve kuzey toplumlarında mesafe, doğu ve güney toplumlarına kıyasla daha uzaktır ayrıca insanlar birbirleri ile ilişkilerini esas olarak dört bölge de düzenlerler: Mahrem alan, kişisel alan, sosyal alan ve genel alan, bu konuda dünyada ve Türkiye'de yapılan çeşitli araştırmalara göre mesafeler incelenmiştir, İstanbul da yapılan bir ön çalışmada güvenlik alanları ile ilgili mesafelerin şekilde görüldüğü gibi olduğu saptanmıştır.



Şekil 4.2.1. Türkiye’de güvenlik alanları ve mesafeler ( Baltaş ve Baltaş 1994)

Dökmen (2005)’e göre, Avustralya, Yeni Zelanda, İngiltere, Kuzey Amerika ve Kanada’da yaşayan orta sınıf şehirli kişilerin etrafındaki hava kabarcığının yarıçapı genel olarak aynıdır ve bu duruma çok güzel bir örnek vererek söyle yaklaşmaktadır: “Sokakta tanımadığımız birisi, 5 cm kadar yanımıza yaklaşıp bize bir adres sormak isterse, pek çoğumuz en az bir adım uzaklaşmak isteriz ve bu davranışımızla o kişiye seni tanımıyorum, bu kadar fazla yaklaşma mesajını vermiş oluruz”.



Şekil 4.2.2. Dünya Genelinde Güvenlik Alanları ve Kişisel Mesafeler (Pease 2002).

“Görüldüğü üzere çeşitli kaynaklarda mesafeler değişik ölçülerde verilmiştir. Bu görünmeyen bölgeler ülkeden ülkeye, şehirden şehire değişmektedir ve mahrem bölge tüm bölgeler arasında en önemlisidir” (Pease 2002 ).

İzgören (1999)’e göre, sözsüz iletişim çerçevesinde kişilerin bedenleri dışında kurdukları ilişkilerde kapladıkları alan ve belirledikleri uzaklık, kişilerin birbirlerine verdikleri değeri ve önemi ortaya koyan göstergeler olarak belirtmektedir ve bu doğrultuda uzam dili daha açık bir deyişle kişilerin diğer insanlarla aralarına koymuş oldukları uzaklık,

diğer insanlara karşı beslemiş oldukları duygularının türüyle ilişkilendirilebilir, ilişkilerde belirlenen bu uzaklık kişinin yalnızca kendi isteği doğrultusunda belirlenmeyebilir; Kişinin iş ortamı, işi, bulunduğu ortam ve zaman belirlenen bu uzaklıkları etkileyen etmenlerdendir ve yine de her şeye karşın bu uzaklık kişiden kişiye, toplumdan topluma ve kültürden kültüre değişiklik gösterebilmektedir, kişilerarası ilişkilerde oldukça etkin bir rol üstlenen uzaklık kavramı, kişinin bulunduğu konuma göre, ilişkilerini yönlendiren nitelikte bir göstergedir.

**Özel alan** veya diğer bir adı ile Mahrem Bölge İzgören (1999) tarafından sadece anne-baba, sevgili, eş ya da çok çok yakınların girebildiği bölge olarak tanımlanmıştır ve bu alana başka birinin girmesi durumunda kalp daha hızlı atmaya ve stres yükselmeye başlar, kaçma isteği veya saldırganlık hissi duyulur, bu sebeple kalabalık süpermarketlerde, sokaklarda veya asansörlerde herkesin yüzünün asık olduğunu belirtmiştir.

Baltaş ve Baltas (1994) ise bazı durumlarda insanlar kendilerini çok yakın hissetmedikleri kişilerin mahrem bölgelerine girilmesine izin vermesini gerektirdiğini belirtir, batı kültüründe aynı cinsiyetten olan insanlar birbirleri ile öpüşmezler oysa Türkiye’de insanlar kendilerini çok yakın hissetmedikleri bir arkadaşları tarafından öpülmek uzak bir ihtimal değildir, öpüşen insanların birbirlerine karşı olan gerçek duygularını anlamak için bedenlerini göğüs ve göğüsten aşağı bölümüne bakmak gerekir; Gerçekten birbirinin mahrem alanına girmeyecek olan insanlar öpüşürken bedenlerini uzakta tutmaya gayret ederler.

Güz ve ark. (2002) ,özel, duygusal ilişkilerde bulunulan aile bireylerine, sevgiliye ve çok yakın bulunan insanlara açık olduğunu 15 ile 45 santimetre arasında değişen bir alanı kapsamakta olduğunu, sıcak ve yakın bir iletişim kurmak amaçlı sınırların paylaşıldığı, kişisel sorunlara çözüm arandığı bu alanda, göz ilişkisinin yanı sıra bedensel ilişkide de bulunulabildiğini belirtmişlerdir.

**Kişisel alan,** Baltas ve Baltas (1994) tarafından iki arkadaşın konuşurken korudukları 25 cm ile 1 metre arasındaki mesafe olarak tanımlanır; işyerinde, davetlerde birbirlerini tanıyan ve arkadaş kabul eden kimseler birbirlerinden bu uzaklıkta durduklarını belirtir ve insanların kendilerini yakın hissetmediği insanlara izin vereceği en yakın kişisel alan bu olduğunu ifade etmektedirler. İzgören (1999)’ e göre şirkete kargo getirmek için gelmiş olan bir eleman 1.20 metreden yakına girer ise kişi rahatsız olacaktır.

İki insanın sokakta, karşılaşmaları, havadan sudan konuşmak için birkaç dakika durmaları duruma örnek oluşturur: eller sıkılır, öpüşülür ve yeniden görüşmek üzere vedalaşılır. Bu alan, kişinin kendisine yakın bulmadığı insanların girebileceği alandır (Güz ve ark. 2002).

**Sosyal Alan**, tanıdıkları, işyerindeki arakadaşlarla, eve gelen tamirci, kapıcı gibi kimselerle kurulan ilişkilerde 1 metre ile 2.5 metre arasındaki mesafedir. Bu mesafe toplantılarda, davetlerde birbirlerini az tanıyan insanlar arasında korunur. İş ortamında ise bu mesafenin korunmasına büro araçları, masalar, koltuklar, sehpa, çiçek veya çeşitli aksesuarlar yardımcı olmaktadır (Baltaş ve Baltaş 1994). İzgören (1999) tarafından seminer veren birinin de durması gereken mesafe bu olması gerektiği belirtilmiştir.

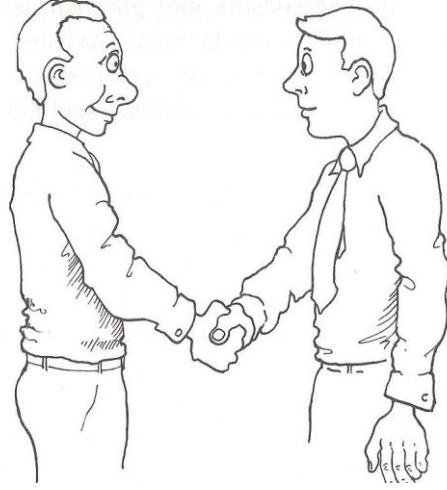
**Genel Alan** veya diğer adı ile ortak bölge ya da toplumsal alan ise kalabalık bir gruba hitap edildiğinde korunan mesafedir (Pease 2002). Otobüs durakları, tren istasyonları, büyük otellerin lobileri gibi topluma açık yerlerde birbirlerini hiç tanımayan insanların-imkan olduğu takdirde- korumaya özen gösterdikleri 2.5 metre civarındaki mesafedir (Baltaş ve Baltaş 1994). Kişileri birbirinden kesin bir biçimde ayıran 360 santimetrenin üzerindeki bu uzaklık, kalabalık bir insan kitlesi karşısında konuşan bir siyasinin ya da derslikteki bir öğretmenin öğrencileriyle arasındaki uzaklıktır. Kişilerarası iletişimin zayıfladığı ve aktarılmak istenen iletinin önem kazandığı, geri bildirim en aza indirildiği bu alanda, konuşucu toplumsal rolünü yerine getirirken “maske”sini takmıştır. Ve böylece sınırları belirlemektedir (Güz ve Ark. 2002).

Toplumsal alan ile ilgili olarak ayrıca, 120 ile 360 santimetre arasında değişiklik gösteren bu alanın, kişinin çok iyi tanımadığı insanlarla kurduğu ilişkilerde koruduğu uzaklıktır ve bu alanda, fiziksel ilişki olmaksızın sözlü iletişim söz konusudur. Bireyin toplumsal bölgesini sınırlayan bu alan, aynı zamanda idari uzaklık/yönetimsel uzaklık olarak bilinir (Güz ve Ark. 2002).

Schober (2003), bu mesafelerin sürekli değişebilir olduğunu belirtir ve insanlara ne kadar yerin gerekli olduğu şartlara bağlıdır; ağızına kadar dolu bir asansörde, lokantada hizmet edilirken ve toplum içinde benzeri birçok durumlarda kişi için maksimal yer işgal edilmemektedir, kendilerine fazlaca yaklaşan kişilere normalde olduğundan daha kaba ve kişilik dışı davranılır.

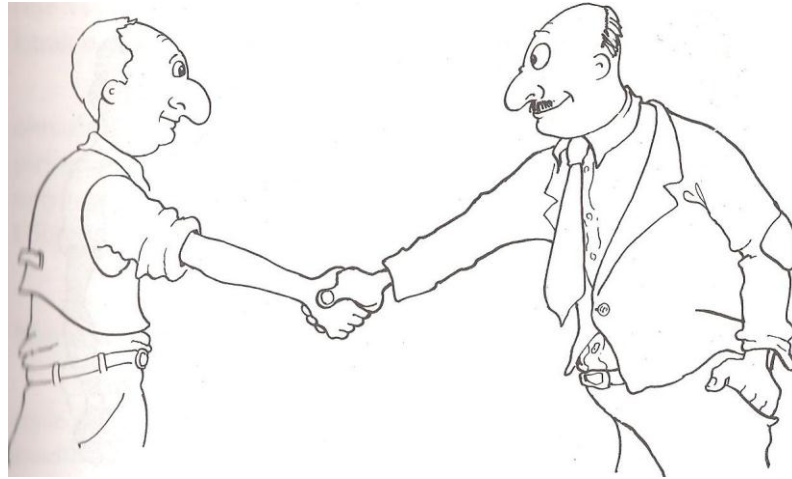
İzgören (1999) de, bu alanların cetvelle çizer gibi ayırma şansı bulunmamakla beraber daha öncede belirtilmiş olduğu gibi bu alanlar ülkeden ülkeye ve ülke içindeki yörelere göre değişmekte olduğunu belirtir ve metrekare başına az sayıda insan düşen yerlerde bu alanlar kendilğinden genişlemektedir, kırsal alanlarda yetişmiş insanların bu özel bölgeleri, şehirde büyüyenlere göre çok daha geniş olmaktadır.





Şekil 4.2.3. İki Şehirlinin Selamlaşması (Pease 2002)

Pease (2002) 'e göre aynı kültürün farklı bölgelerinde yaşayan insanların beden dillerinde bile önemli değişiklikler göze çarpmıştır ki bu değişim bireyin yaşadığı bölge ve yaşam biçimiyle ilişkili olarak biçimlenmektedir; bir bireyin ihtiyaç duyduğu kişisel alan yetiştirildiği bölgenin nüfus yoğunluğuyla ilgilidir, nüfus yoğunluğu düşük kırsal alanlarda büyüyen insanların nüfus yoğunluğu yüksek olan kentlerde yetişenlere kıyasla daha fazla kişisel alana ihtiyaçları vardır.

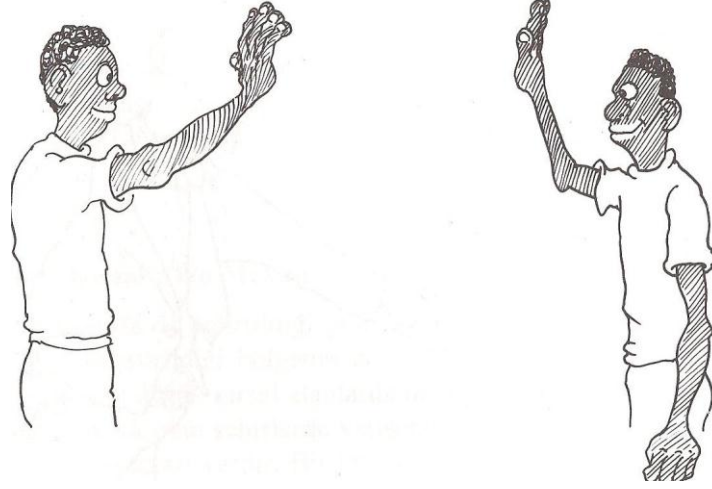


Şekil 4.2.4. Kırsal Kesimde Yaşayan İki Kişinin Selamlaşması (Pease 2002)

Freedman ve ark. (1998)' na göre köyde yaşayan bireyin kişisel bölgesi geniştir ve bu gerçeklikten ötürü bu birey, çevresiyle daha rahat ilişkiler kurar ve kendini ortamdaki soyutlamaz, oysa kentte yaşayan bireyin, kişisel bölgesi daha dardır ve kişisel bölgesinin daralmasından kaynaklı oluşan gerginlik, bireyi, çevresiyle yaşayabileceği yoğun bir iletişimsizliğe taşıyabilir, üstelik daralan kişisel bölge, onun tümüyle kendi kabuğuna

çekilmesine ve dış dünyayla bağlarının güçsüzleşmesine dek gidebilir ve bu ruh halindeki birey, toplumun diğer bireyleriyle iletişime girmekten kaçınacağı için zaten beden dili gereksinimi de duymayacaktır, böylece farklı kültürlerden insanlarla sağlıklı iletişim kurması bir yana, aynı ekinden bireylere de gereksinim duymuyormuş gibi davranacaktır.

Öyle görülüyor ki, gerçekten, belli ölçülerde bir mekâna gereksinim vardır ve gereksinim duyulandan daha az mekân bulunduğu ya da bu en az alan işgal edildiğinde, birey saldırganlaşacak ve mekânını savunacaktır (Freedman ve ark. 1998).



Şekil 4.2.5 Tenha Bir Bölgede Yaşayan Kişilerin Selamlaşması (Pease 2002)

Güz ve ark. (2002)'na göre, kentsel yaşamda her an karşılaşılabilecek bu ve benzeri tür saldırganlıklar yanlarında başka tehlikeleri de taşır: Suç oranının artışı, söz konusu iletişimsizliğin bir ürünüdür, artık birbirlerine yeteri kadar zaman ayıramayan bireyler, dertlerini paylaşamaz ve birlikte çözümler bulamaz durumdadırlar ve böylece önce toplumdan, sonra kendinden kaçan bireyler çoğalır, oysa toplum olmanın gereği kültürü ve değerleri sonuna dek koruyup kollamaktır ve toplumsallığı gereği insanlarla iç içe yaşamak isteğindeki insanoğlu dertleriyle bir başına kalmaktadır, insanın insana ayırdığı süreyi, süre yitimi olarak değerlendiren anlayışların yaygınlaşması, insan ilişkilerinin önemli ölçüde zarar gördüğünün belirtisidir.

Böylesi bir tehlikeyle başa çıkabilmenin yoluysa kişilerarası iletişimlerin yaygınlaştırılmasına yönelik çözümler aramaktır. Oysaki iletişimde bulunabilmesi için donatılmış bir varlığın, iletişimsiz bir yaşama boyun eğmesi, gücünü değerlendiremediği anlamına da gelmektedir. Öyle ki, bir tek sözcüğe bile gereksinim duymadan kolaylıkla iletişim kurabilen bu varlık dil, aksesuar, alan gibi diğer etmenleri kullanmaya başladığında iletişim harikası yaratabilecek güçte olduğunu rahatça ortaya koymaktadır (Güz ve Ark. 2002).

Fast (1999)'a göre bir diğer örnek te, sınıflarda öğrencilerin oturduğu yer kendisi ve öğretmen ile ilgili çok fazla şey ifade etmektedir, öğrenciler her derste genellikle ilk derste oturdukları yerde otururlar, güçlü bir bölge hakimiyeti dürtüsü ile oranın kendilerine ait olduğunu ilan etmektedirler.

Kmoth (2003), mekânı tanımlarken iletişim ile olan ilişkiye değinerek “ iletişim ortamını oluşturan temel etkenlerden biridir “ demektedir. İnsanlar kendi çevrelerinde diğer insanlara olan mesafeleriyle de iletişimde bulunurlar. İçerisinde buldukları mekânı kendilerine ait olarak tanımlamak, insanlara huzur vermektedir. Benim sandalyem, benim tabağım, benim yatağım diyerek kendilerine ait nesnelere belirlerler (Eryalçın 2006).

Sonuç olarak beden dilinin ilk ve önemli konularından birisi kişisel alan ve mesafelerdir ve bilim adamlarının yapmış oldukları araştırmalar sonucunda her insanın çevresinde hayali olarak nitelenebilecek çeşitli mesafe alanları vardır. Bu alanlar kişisel alan, sosyal alan, ortak alan olarak tanımlanmıştır.

#### **4.2.3.2 Jest ve Mimikler**

Baltaş ve Baltas (1994), jestler ve mimikleri diğer kişilere sinyaller gönderen hareketler olarak tanımlamışlardır, jestten söz edilebilmesi için yapılan hareketin bir başkası tarafından görülmesi ve yaşanan duygu ve düşünce ile ilgili bir bilginin karşıdaki kişiye iletilmesi gerekmektedir ki her bir jest, düşünce duygu ürünü olduğu için doğal olarak bu özellikleri barındırır, yüz kaslarının analitik amaçlı kullanımı mimikleri; el, kol, ayak, bacak ve beden kullanımı da jestleri oluşturur; Jest ve mimikler “esas” ve “ikincil” olarak ikiye ayrılmaktadır.

Çalışkan ve Karadağ (2010), Esas jest ve mimikleri, düşünce ve duygularımızı destekleyen, onları somutlaştıran hareketler olarak tanımlarlar, örneğin, sohbet sırasında göz kırpması, baş sağlama, kolları açma gibi işaret ve hareketler iletmek istenen ve programlanan bir mesajı içeren jestlerdir ve öte yandan kendiliğinden gelen ve hiç beklenmeyen bir anda ortaya çıkan esneme ve hapşırma gibi durumlarda bile jest söz konusudur.

Esas olarak anlatıma katkıda bulunmayan ve kendiliğinden refleks olarak ortaya çıkan bu hareketlere ikincil jest ve mimik denir. Bu jestlerin bazılarını bastırmak, bazılarını da en açık biçimde de ortaya koymak eğilimi vardır. Bir konferans salonunda insan hapşırığını tutmaya çalışır ve özür diler bir ifade takınır, ancak istemediği hâlde eşi camları açmışsa ve bundan rahatsız oluyorsa hapşırması çok daha farklı olur. Açık, net ve mümkün olduğunca şiddetli olan hapşırık artık ikincil jest olmaktan çıkar (Baltas ve Baltas 1994).

Baş ile selam vermek veya el sallamak gibi hareketlere esas jestler denir. Esas jestler başlangıçtan bitişlerine kadar iletişimin bir parçasıdır. Esas jestlerle ikincil jestleri ayırt etmek için şu soru sorulabilir. “Eğer ben yalnız olsaydım bu hareketi yapacak mıydım?” Cevap “Hayır” ise bu hareketimiz esas jesttir. Cevap “Evet” ise hareket kendiliğindedir ve ikincil jestler grubuna girer (Baltaş ve Baltaş 1994).

**Esas Jestler** Bu jestler yüz, baş, el, kol, ayak, bacak ve bedenin bir konuya açıklık kazandırmak için yaptığı hareketlerdir. Esas jestler, anlatım jestleri, sosyal jestleri ve mimik jestleridir (Baltaş ve Baltaş 1994).

**İkincil Jestler:** İkincil jestlerin pek çoğu esas olarak sosyal değildir. Çünkü bunlar bedenin rahatı, temizliği ve kaşınma gibi kendiliğinden olan ihtiyaçlar ile ilgili hareketlerdir. Vücut bakımı ve rahatlığı olarak, silerek, kaşıyarak yapılır, yeme, içme, rahat olarak bir beden duruşu sağlamak için kolların birleştirilmesi, bacak bacak üzerine atma, dik veya yan oturma gibi. Bütün bunları insan kendisi için yapmaktadır. Fakat bunların nasıl yapıldığı ve hangi duygusal durumda olduğu önemlidir. Bu jestleri yaparken yalnız olunmayan durumlarda o kişi ile birlikte olanlar bu kişisel hareketlerden o kişi ile ilgili bilgi sahibi olurlar ve nasıl bir ruh hâli taşıdığını anlayabilirler. Duygusal durumu yansıtan jest ve mimikler açık ve belirgin bir şekilde dışarıya başkalarına sinyaller göndermektedir. Bu işaretlerin fark edilmesi istemiyorsa özel bir çaba harcanması ve kişinin kendisini kontrol etmesi gerekir. Dikkat edilmesi gereken nokta dışı vurulan duygularla ilgili işaretlerin gerçekten karşı tarafa iletmek istenilen olup olmadığıdır. İkincil jestleri bilinçli olarak anlamlandırıyor olsa da olmasa da bu jestler kişiyle ilgili duyguların bir aktarımıdır (Çalışkan ve Karadağ 2010).

**Anlatım Jestleri:** Bu jestler insanın diğer hayvanlarla ortak olan biyolojik kökenli jestleridir. Anlatım jestleri özellikle yüz ifadelerinde ortaya çıkar ve insanın varlığını korumaya dönük eylemlerinden kaynaklanır. Örneğin ani ve atak hareketler karşısında gözlerimizin kapanması belirsizlik ve tehditlerle dolu bir dünyadan gelebilecek bir saldırıya gözlerini koruma amacına dönüktür. Öte yandan gülme insanın hoşnut olduğunu, iç dengesinin yaşamı sürdürmeye uygun bir uyum içerisinde bulunduğunu ortaya koyan ve karşısında bulunanları bu mutluluğa ortak olmaya davet eden bir jest ve mimiktir veya hüznü bir tavır sorunları açıklamaya veya paylaşmayı içeren bir mimiktir. Yapılan kültürler arası çalışmalar bu temel jestlerinin bütün kültürlerde ortak olduğunu göstermiştir. (Baltaş ve Baltaş 1994).

**Sosyal Jestler ve Mimikler:** Durum gereği, olduğumuzdan çok daha mutlu veya hissettiğimizden çok daha üzüntülü yüz ifademiz bir sosyal mimiktir. Diğer insanları memnun edecek jestlerin taklit edilmesi bir anlamda insanın sosyal rolünü oynamasıdır. Bir

toplantıda gerçek iç dünyamızdan çok farklı bir duygu hâlini yansıtmamız buna örnektir. Canını sıkıran bir konuyu yemekte konuşmayıp ve yemek saatlerini iyi görünme çabasıyla geçirmeye çalışmak veya kişinin bir topluluk önünde yaptığı bir konuşmada ses tonunu, el ve kollarını anlatımını daha etkin kılmak için kullanması sosyal jest ve mimikler olarak değerlendirilir (Baltaş ve Baltaş 1994).

**Mimik Jestler:** Bu jestler taklit ve tanımlama jestleridir. Bir objeyi veya bir hareketi mümkün olduğu kadar kusursuz olarak taklit etmek amacıyla yapılan jestlerdir. Mimik jestler; tiyatroya özgü jestler taklit jestler, şematik jestler, teknik ve kod jestlerdir.

Tiyatroya özgü jest ve mimikler, izleyicileri hoşnut etmek için artistlerin kullandıkları jestlerdir. Taklit jestler sosyal ve teatral çok farklıdır. Bu jestler rüzgarın veya bir köpeğin sesinin taklidi gibi, bir insanın olmadığı veya olamayacağı bir şeyi taklit etmesidir. Bu jestlerde genellikle eller etkin rol üstlenir. Şematik jestler, kısaltma ve özetleme ile ilgili taklitlerdir. Bu jestle kişi bir durumun en göze çarpan özelliğini alıp sadece bununla o bütünü tanımlar. Bu jestler nesne veya bir durumu ifade etmek için kullanılır. Ateş etme hareketi, sigara olmadan sigara içme hareketi veya olmayan bir bardakla su içen kişinin yaptığı hareket bu tür mimik jestlere örnektir. Teknik kod ve jestler belirli bir meslek grubunun kendi aralarında kullandıkları jestlerdir. Polisler, borsa memurları, krupiyeler gibi, bu kişilerin anlatım için kullandıkları jestler birbirleri ve onlarla ilişkili olanların anladıkları teknik jestlerdir (Baltaş ve Baltaş 1994).

Sonuç olarak, jestler ve mimikler diğer kişilere sinyaller gönderen hareketlerdir. Jestler, esas jestler ve ikincil jestler olmak üzere ikiye ayrılırlar. Bunlar dışında anlatım jestleri, sosyal jestler ve mimikler ve mimik jestler gibi türlere de ayrılmaktadır.

#### **4.2.3.3 Yüz İfadeleri, Gözler ve Bakışlar**

Baltaş ve Baltaş (1994) Çeşitli kültürlerde yapılan çok sayıda araştırmadan elde edilen sonuçların, 6 temel duygu ifadesini aktaran ortak yüz anlatımları olduğunu gösterdiğini belirtmiştir: Bunlar mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü ve tiksintidir ve yüz ifadelerinden bazılarının doğuştan gelme olduğu düşüncesini sınanan çalışmaların bir bölümü bebekler ve çocuklar üzerinde yürütülmüştür, 1940'larda Fulcher, Goodenough ve Thompson adlı araştırmacılar doğuştan görme özürlü olan ve gören bebekleri incelemişlerdir, bu bebekler doğum sonrasındaki ilk aylarda benzer çevre uyaranlarına aynı tepkileri gösterdikleri halde, daha sonraki aylarda benzerliklerin azaldığı ve görme özürlü doğan bebeklerin büyüdükçe

daha önceki tepkisel özelliklerinin bozulduğu izlenmiştir ve ortaya çıkan bu farklılığa gözün kullanılmasının sebep olduğu bulunmuştur.

Bebeklerde dikkat çeken önemli bir yüz ifadesi de kaynağını mutluluk ve hoşnutluktan alan gülmedir. Bunun taklit ve öğrenme ile ilişkisi yoktur. Bütün bebekler altıncı haftada sosyal gülüşlerine başlarlar. Çevrelerindeki yüzleri taklit etme şansları olmayan doğuştan görme özürlü bebekler de, ilk altı hafta içinde gören bebekler gibi gülme tepkisi verirler. Doğum anı, insanlar için stres verici ortak durumlardan biridir. İnsanlar bu yaşantıya genellikle ağlayarak tepki verirler. İnsan türüne özgü bu ortak tepki gerçek bir evrenselliğin yansımasıdır (Baltaş ve Baltaş 1994).



Şekil 4.2.6. Mutluluk-Korku-Öfke (Baltaş ve Baltaş 1994)



Şekil 4.2.7. Hayret-Üzüntü-Tiksinti (Baltaş ve Baltaş 1994)

Tomul (2005)' a göre sözsüz iletişimde yüz ifadeleri, gözler, beden dili, bedensel temas, zaman dili ve ses dili önemlidir, yüz ifadeleri, kişisel duyguların iletiminde kelimelerden sonra gelen ilk iletişim kanalıdır ve yüz ifadeleri, bilinçli olarak veya istenmeden kolayca izlenebilir, bilinçli yüz ifadeleri genellikle korku, kızgınlık, mutluluk veya hayret gibi duyguların şiddetli olarak hissedilmesi ile ortaya çıkar, istenmeden oluşan yüz ifadeleri kısa süreli olur ve hemen başka ifadelerle örtülür.

Arıkan (2005)'ın da belirttiği gibi “Bir bakış bir bakışa neler anlatır, bir bakış bir bakışı saatlerce ağlatır” sözü bakışlardaki gücü ifade etmektedir ki bu ilk bakışta aşk gibi güçlü bir duygudur. Bilim adamları “insanlar karşı karşıya geldiklerinde sadece göz göze

gelirlerse, beyindeki hareketlenmenin maksimuma eriştiğini aksi takdirde ise ilgi ve etkinin sönük kaldığını belirtmişlerdir (Arıkan, 2005).

Moore (2000) için gözler, sözsüz iletişimde kullanılacak en etkin kanaldır. Göz teması ile iletişim başlatılabilir, sürdürülebilir veya bitirilebilir. Göz teması, davranışların değiştirilmesi için de kullanılabilir. Eğer göz teması kurulmazsa bireyler sıkılır ve iletişim kopar. Bu nedenle göz temasının bütün bir iletişim boyunca sürmesi gerekir.

Zielke (1993) 'e göre insanın edindiği bilgilerin % 90'dan fazlasının görme duyusuyla elde ettiği doğrusa, gözler ile bu gözlerin yarattığı bakışlar bir kat daha önem kazanmaktadır.

Küçükahmet (2004)' e göre insan vücudunun en dikkat çeken yeri yüzü, yüzde en çok dikkat çeken yer ise, gözlerdir. Kaş çatma, gülme, hüzün, umut, beklenti, şaşkınlık, sinirlenmek vb. ifadelerin insan yüzünde verdiği ifadelerdir (Şen 2006).

İzgören (1999), gözlerle ilgili en çok ipucu verecek noktanın gözbebekleri olduğunu belirtir ve insanlar bir şeyden hoşlanıyorlarsa gözbebekleri büyür, göz temasının süresi de iletişim açısından önemlidir, statüyü belirler ve ülkeden ülkeye değişir, örneğin Araplar pek göz göze gelmeyi sevmezler, Japonlarda göz teması saygısızlıktır, Amerikalılar'da ve Avrupa'nın büyük bir bölümünde göz teması daha fazladır, Türkiye için önerilen, görüşme süresinin %75'i kadar bir süre göz teması kurmaktır ve kişiden kişiye de farklılık göstermektedir şeklinde ifade etmektedir.

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

**1.Resmiyet Bakışı:** Karşıdaki kişinin gözlerle alın arasındaki bölgesine bakılıyorsa o kişi ile mesafeli olunması gerektiği fazla samimi olunmaması gerektiği anlamı çıkar. Bir satıcı ile konuşulduğunda bakılması gereken bölge burasıdır (İzgören 1999). İş tartışmaları yapılırken karşıdaki kişinin alnında bir üçgen olduğu hayal edilebilir, bakışlar bu bölgeye yöneltilerek ciddi bir ortam yaratılır ve karşıdaki kişi iş konusundaki ciddiyeti anlayacaktır. Bu şekilde bakışlar karşıdaki kişinin göz seviyesinden altına düşmez ise iletişim kontrol edilebilir (Pease 2002 ).



Şekil 4.2.8. Resmiyet Bakışı (İzgören 1999).

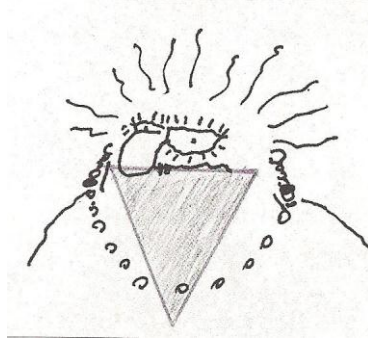
**2.İletişim Bakışı:** Görüşülen kişinin gözleri ile dudakları arasında kalan bölgeye bakılıyorsa (burun bölgesi) bu iletişime açık, duygusal rahatlatıcı olan bakış türüdür (İzgören 1999). Bakış karşıdaki kişinin göz seviyesinin altına düşerse sosyal bir ortam oluşur. (Pease 2002 )



Şekil 4.2.9. İletişim Bakışı (İzgören, 1999)

**3.Flört Bakışı:** Dudaklar ve göğüs arasında kalan üçgen bölgeye yapılan bakıştır. Duygusal ilgiyi ve daha ilerisini gösterir. Genellikle bakışın odaklanadığı bölge dudaklar, çene ve özellikle de boyundur. İçgüdüsel olarak yapılan bir bakış türüdür (İzgören 1999). Kadın ve erkekler bu bakışı birbirleri ile ilgilendiklerini göstermek amacıyla kullanırlar. (Pease 2002).





Şekil 4.2.10. Flört Bakışı (İzgören 1999)

Sayers ve ark (1993)'na göre bir kimse karşısındaki kişinin gözüne bakıyorsa o kişiye ilgi duyuyor demektir. Konuşurken konuşulan kişiye bakmak, hem kişinin kendisine güvendiğini, hem de o kişiye önem verdiğini gösterir.

Göz temasının zayıf olması, güçsüzlüğü veya amaçsızlığı gösterir. Gözünüze bakmayan insanlarla konuştuğunuz zaman ya aldatılmışlık duygusu içine girmişsinizdir ya da onlara karşı bir saygı duymamışsınız (Fiske 1996).

Karşısındaki insan ya da nesneye ilgi duyan insanın göz bebekleri açılır. Öte yandan bir kimse gözünü gözünüzden kaçırıyor ise sizden bir şey sakladığı düşünülebilir (Köknel 1986).

Pease (2002)'e göre birisi karşısındakinden üstün olduğunu düşünüyorsa gözle dışarıda bırakma hareketini yaygın olarak “burnun üzerinden bakmak” olarak bilinen kafayı geriye atarak size uzun bir bakış atma hareketiyle birlikte yapar.

Köknel (1997), birbiriyle karşılaşan iki insan, belirli bir uzaklıkta, saniyenin yarısından daha kısa bir zaman dilimi içinde karşılıklı olarak birbirinin özelliklerini görür. Göz göze durumun sürdürülmesi iletişimi sürdürmek için gerekli olan “evet”, gözlerin kaçırılması ise iletişimin kesildiğini belirleyen “hayır” anlamına gelir.

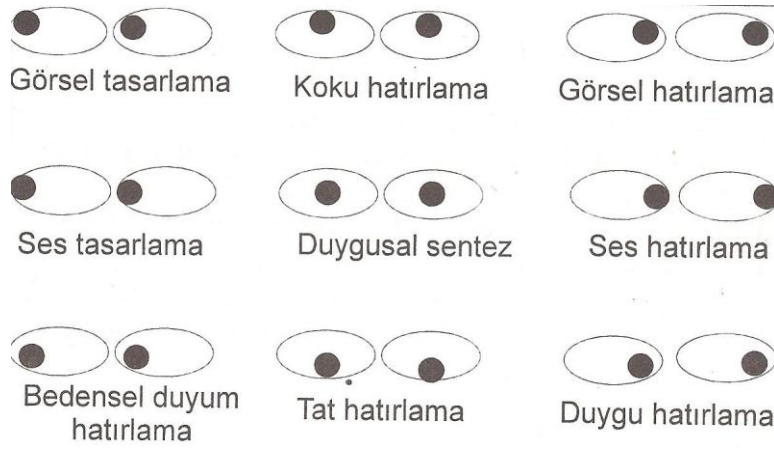
Stuart (2001), bakışların kişiden kişiye değişse bile, yakın ilişki içinde bulunduğumuz kişiler tarafından bunun gayet iyi anlaşıldığını belirtmiştir, birilerine bakıyor olmak onlarla ilgileniyor olmak anlamına gelir ve insanlar aynı zamanda gözlerini ilgisizlik mesajları vermek için kullanabilirler, bir partide omuzunun üzerinden etrafa bakarak ortamı inceleyen bir kişiyle konuşmanın karşısındaki kişi bakımından çok rahatsız edici olacağını ifade etmiştir.

Göz teması otoriteyi sergiler. Güçlü insanlar kendisine daha az güvenen insanlara göre daha çok göz teması kurar. Birisi bizimle göz göze gelmekten kaçındığında güvenilmez bir bakışa sahip olduğunu söyleriz; ama öte yandan, çocuklarımıza insanların gözlerinin içine

dik dik bakmanın kabalık olduğunu söyleriz. Küçük bakış ve sabit bakış arasında bir yerde doğru göz teması bulunur ve ilişkilerimizdeki yakınlığın derecesine göre değişkenlik gösterir. Göz temasıyla ilgimizi, aşkımızı, hoşnutsuzluğumuzu, sıkıntımızı, kibrimizi, hatta öfkemizi gösterebiliriz. Duygularımızı gözlerimizle ifade ederiz. Birbirleriyle ilgilenen insanlar konuşurlarken göz teması kurarlar; çünkü dinleyicilerin mesajlarını nasıl aldıklarını bilmek isterler (Stuart 2001).

Ammelburg (2003), kişinin iç dünyasının çehresine dışavurumu olan yüz ifadesi için insanın kendi doğal hali dışında fazlada bir şey yapamayacağını belirtir ve iyi bir şey söylenmek istendiği zaman hepimizin güldüğünü ya da birini uyarmak istediğimizde ciddi bir ifade takındığımızı ifade etmiştir.

Karşıdaki kişinin göz hareketlerinin verebileceği mesajlar aşağıdaki şekilde açıklanmıştır;



Şekil 4.2.11. Göz Hareketleri ve Anlamları (İzgören 1999)

Sonuç olarak, çeşitli kültürlerde yapılan çok sayıda araştırmadan elde edilen sonuçların, 6 temel duygu ifadesini aktaran ortak yüz anlatımları olduğunu gösterdiğini belirtmiştir. Bunlar mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü ve tiksintidir. Yüzün bakılan bölgelerine göre bakış türleri üçe ayrılır; resmiyet bakışı, iletişim bakışı, flört bakışı. Göz temasının tüm kültürler için çok önemli olduğu ve göz teması kuran kişilerin diğer kişilere göre daha kendine güvenli insanlar olduğu belirtilmiştir.

#### 4.2.3.4. Baş Hareketleri

Baltaş ve Baltaş (1994), baş hareketlerinde ise başın yukarıya, aşağıya ve yanlara olan hareketleri söz konusu olduğunu belirtir, bu hareketler bir taraftan insanın iç dünyasının yansımaları olan anlatım jestlerini diğer yandan da şematik jestleri oluşturur.

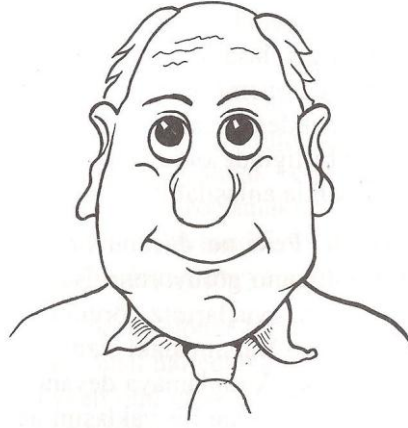
Kaşıkçı (2006)'ya göre, "Alın teri", "alına kara leke sürülmek", Alnından öpmek gibi alın ile ilgili birçok söz vardır ve bu sözler düşünce boyutu ile ilgili bilgiler verir, alın çizgileri deneyimlere işaret ederken, alın yapısı karar verme ile ilgili süreçleri belirtmektedir, örneğin bir düşüncesizlik ya da bir dalgınlık yapıldığında "Hay Allah" deyip alına vurulması düşünce yapısının cezalandırılmak istenmesinden kaynaklanmaktadır.

"Baş ile yapılan hareketlerin en bilineni onaylama ya da reddetme hareketidir. Ülkemizde kullanılan başın öne doğru birkaç kez sallanması onaylama anlamına gelirken reddetme farklı şekillerde yapılmaktadır. Bazı kişiler başlarını sağa sola sallayarak reddetme hareketini gösterirken bazıları ise başlarını geri atıp kaşlarını kaldırmak sureti ile yapmaktadırlar. Bu hali ile bu davranış sonradan öğrenilmiştir çünkü yeni doğmuş bir bebeğin de verdiği reddetme şekli kendisine uzatılan mamadan ters yöne doğru başını çevirmesi şeklindedir. Başın reddetme anlamında yukarı kaldırılışı bazı Balkan ülkelerinde de görülmektedir" (Kaşıkçı 2006).

Baltaş ve Baltaş (1994) 'a göre yatay eksen üzerinde yukarıya kalkık bir baş, duruma karşı çıkıştan, üstünlüğe kadar çeşitli duyguları yansıtabilir ki "Burnu havada" olmak bu baş duruşunun, toplumsal bir anlatımıdır.

"Yatay eksen üzerinden aşağıya bakan, merkeze dönük baş hareketleri ise uysal, çekingen, kabullenici bir duygu durumunun anlatımıdır. Böyle bir ifade "başı önünde" efendi insan tanımının tipik bir görüntüsüdür" (Baltaş ve Baltaş 1994).

Pease (2002) 'e göre üç temel baş pozisyonu vardır; birincisinde baş yukarıda olup duydukları konusunda tarafsız bir tavra sahip birisinin pozisyonudur, baş genellikle hareketsiz olup ara sıra ufak eğilme hareketleri yapabilir, ayrıca bu konumda iken eli yanağa götürme değerlendirme hareketleri sık sık kullanılır.



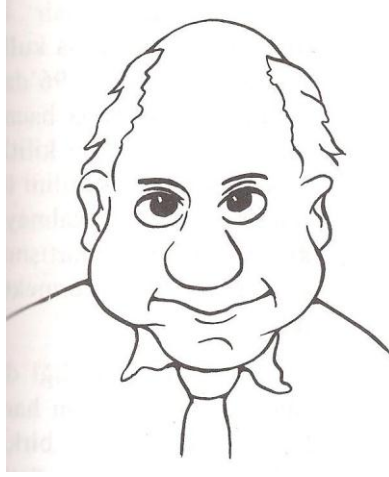
Şekil 4.2.12. Nötr Baş Pozisyonu (Pease 2002 )

Pease (2002)'e göre kafa bir yana doğru eğildiğinde, bu kişinin ilgilenmeye başladığı anlamına gelir, örneğin bir satış sunuşu veya bir konuşma yapılırken dinleyicilerin bu hareketi yapıp yapmadıkları kontrol edilerek ilgilenip ilgilenmedikleri anlaşılabilir, başlar yana eğik ve eli çeneye götürme değerlendirme hareketi ile öne eğildikleri görülürse o kişilere ulaşılabilir demektir, kadınların ise bu baş hareketini bir erkekle ilgilendiklerini göstermek için kullandıklarını ifade etmiştir.



Şekil 4.2.13 İlgilenmiş Baş Pozisyonu (Pease 2002)

Baş aşağıya eğikken tavrın olumsuz hatta yargılayıcı olduğunu gösterir. Eleştirel değerlendirme hareket gruplarında genellikle baş aşağıya eğiktir. (Pease 2002)



Şekil 4.2.14 Onaylamayan Baş Pozisyonu (Pease 2002)

Pease (2002), her iki elin başın arkasında olduğu hareketin ise, muhasebeci, avukat, satış müdürü, banka müdürü ve benzeri mesleklerden olan veya kendilerine güvenli veya bir konuda kendilerini baskın ya da üstün hissedene kişilere özgü bir hareket olduğunu ve “Tüm cevaplar bende” ya da “Her şey kontrolüm altında” gibi anlamlara gelmekte olduğunu ifade etmiştir.



Şekil 4.2.15. Her iki el başın arkasında (Pease 2002).

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

#### 4.2.3.5 Eller, Kollar ve Parmaklar

Zillioğlu (1996)' na göre beden dilinde mimiklerden sonra en fazla kullanılan ve dikkati çeken el ve kol hareketleridir.

Eller insanın kendini ifadesinde en duyarlı ve etkili organlardır. İnsanın el becerisinin gelişmesi, beynin biyolojik gelişimine paraleldir. Elin önemi sadece son derece duyarlı hareket ve hissetme becerisine sahip olmasından değil, aynı zamanda el ve beyin arasındaki karşılıklı bağlantıların zenginliğinden kaynaklanmaktadır (Baltaş ve Baltaş 1994).

Şimşek (2000), çoğu insanın sunuş sırasında en çok uğraştığı ve kurtulmaya çalıştığı organların eller olduğunu ifade etmektedir üstelik normal bir bedende iki el bulunur, biri gizlendiğinde, öteki sorun olmaktadır diye belirtmektedir.

Aynı zamanda eller, dış dünyadan alma ve verme işlerini yaparlar (Sadık 1999). Oysa eller bedensel iletişimi en çok destekleyen organlardır. Onlarla uğraşmak yerine, onları unutmak ya da kendi doğal hareketlerine bırakmak sorunu ortadan kaldıracaktır. Eller sıkıntı kaynağı olmaktan çıkınca, onlardan yararlanmayı öğrenmek gerekir. Bu, sözlü iletileri desteklemek için zaten gereklidir. Ayrıca, elleri kullanırken rahatlık izlenimi verilmelidir. Örneğin, ellerin göğüs ya da karın üzerinde bağlanması yerine, serbest bırakılması ya da arkada tutulması kaynağın özgüven düzeyinin yüksek olması biçiminde yorumlanmaktadır (Şimşek 2000).

Sadık (1999)'a göre ellerini ceplerine sokarak iletişimden çıkartan insanın iç dünyası “kendimi güvende hissetmiyorum” bu sebeple de ne bir şey almak istiyorum, ne de bir şey vermek istiyorum” demektir.

Mısırlı (2003)'ya göre elleri cebe sokmanın, karsıdakilere karşı saygısızlık ifade ettiği de söylenebilir, elleri iki yanında bele koymak; saldırganlık ve saygısızlığı, tek eli veya iki eli birden bankoya yaslamak ise iletişimde bulunulan kişilere önem verilmediği anlamına gelmektedir.

İzgören (1999), ellerin kenetli bir durumda olmasının genel bir olumsuzluğun, hayal kırıklığının habercisi olduğunu ifade etmiştir.

Başparmakların kullanımı karakter güçlüğü, ego, egemenlik, üstünlük ve saldırganlık gösterir. Elin sıkılarak işaret parmağının havaya kalkması, konuşmaya otoriter bir hava verir (Altıntaş & Çamur 2001).

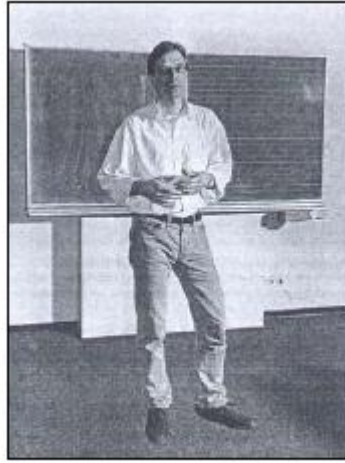
Elleri bedeninin arkasında kavuşturmak otoriteyi temsil eden polislerde, subaylarda ve öğretmenlerde çok sık görülür. Ellerini arkasında kavuşturan kişi, karnı ve göğsü gibi zayıf noktalarını açıkta bıraktığı için, kendisini çok güçlü ve bütünüyle güven içerisinde hissediyor

demektir. Bu sebeple bu jest mutlak bir üstünlük ve kendine güven işaretidir. Böyle bir üstünlük gösterisinin özellikle yetişkinlik sınırında bulunan lise 2. ve 3. sınıf öğrencilerinde ve üniversite düzeyindeki öğrencilerde rahatsızlık yaratması mümkündür. Bu sebeple bir öğretmen beden dilinin sınıfında yaratacağı izlenimi kontrol ederek, sınıftan kendisine yönelecek tepkileri de kontrol altına alabilir (Sadık 1999).

Şunu da özellikle belirtmek gerekir ki, eğitimci, öğrencilere doğru kolunu uzatıp içerik üzerinde vurgulama yaparken parmaklarını değil, ellerini kullanmalıdır ve olabildiğince eller açık tutulmalıdır. Parmakla işaret edildiğinde, sanki bireysel öğrenciler hedef gösteriliyormuş izlenimi doğmakta; elle işaret edildiğinde ise, dikkatin yoğunluğu belirli bir bölge üzerinde oturan öğrencilerin üzerine dağılmaktadır (Şimşek 2000).

Ellerin göğüs ve karın hizasında serbestçe kavuşturulması, huzurlu bir şekilde konuya yoğunlaşmış insanı yansıtacağından Heidemann tarafından tavsiye edilmektedir (Özbent 2007).

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



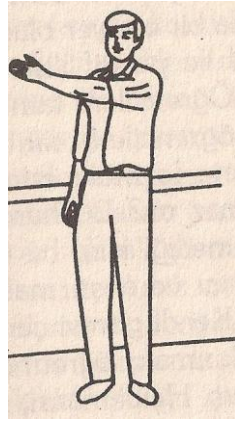
Şekil 4.2.16. En Uygun Duruş (Özbent 2007)

**Kol Hareketleri:** İnsanın en zayıf noktası kalbinin bulunduğu göğüs bölgesidir. İnsanlar kendilerini güvende hissetmedikleri zaman, mağara devrinde yaşayan atalarından devrildikleri bir jesti kullanırlar ve kollarını kavuştururlar. Bir insan dinlediği kişiyle aynı fikirde değilse kollarını kavuşturur. Bu çok sayıda bulunan sınıflar için geçerli olduğu gibi yüz yüze kurulan ikili ilişkilerde de geçerlidir. Karsınızdaki öğrencilerin veya öğrencinin kolları kavuşmuşsa bunu açmak için bir şey yapmak gerekir. Bu amaçla kişinin eline bir şeyler vermek yahut soru sormak gerekir (Sadık 1999).



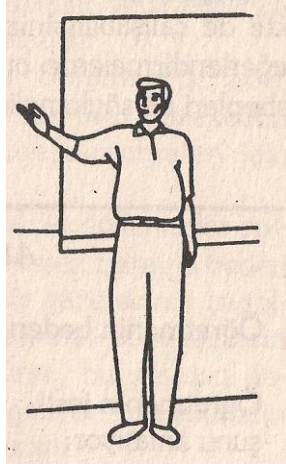
Şekil 4.2.17. Kolları Kavuşturma Hareketi (Pease 2002)

Aşağıdaki resim ile görülen ters kolla yapılan harekette, kol sınıf ve öğretmen arasında bir bariyer oluşturmuştur. Doğru davranış, ikinci resimde görülen, derse kaldırırken öğrencilere elin iç tarafını göstermektir (Schober 2003).



Şekil 4.2.18. Kolun Bariyer Oluşturması (Schober 2003).





Şekil 4.2.19. Kolun Uygun Şekilde Kullanılması (Schober 2003).

Sadık (1999), yapılan bir araştırmanın konuya açıklık getirmekte olduğunu belirtir, bir sınıftaki öğrencilere belirli bir dersi izletirken her zamanki gibi rahat ve gevsek oturmaları, kollarının kavuşturmayıp ayak ayaküstüne atmaları söylenmiş; bir başka sınıftaki öğrencilere de aynı dersi izlerken kollarını kavuşturmaları ve ayaküstüne atmaları talimatı verilmiştir ve araştırma sonuçlarına göre, kollarını kavuşturan gurubun öğrenme miktarını %38 daha düşük olduğu, öğretmene ve öğretilen konuya karşı daha eleştirici oldukları görülmüştür, araştırmanın sonuçlarının ortaya attığı bir başka bulgu da kollarını kavuşturan bir dinleyicinin, öğretmene karşı olumsuz bir duygu içinde olmamakla birlikte söylenenlere daha az dikkat ettiği, kollarını alışkanlıktan ve rahatlıktan kavuşturduğunu söyleyenler gerçekte savunucu bir duygu içinde olmakla kendilerini iyi hissetmektedirler ve bu bağlamda eğitim kişiye değil kişiyle yapılan bir süreç olduğundan, öğretmenin niyeti değil, karşıdaki kişinin izlenimi önemlidir, öğrencinin bu duruşu olumsuz bir değer taşıdığını ortaya koymuştur.

Sonuçta, mimiklerden sonra en çok dikkat çeken beden hareketleri eller ve kollardaki hareketlerdir. Eller karşıdaki kişi hakkında önemli mesajlar içerir. Aşağıya bakan veya ceplere saklanan eller iletişimi kapatır. Avuç içleri yukarı bakan eller ise güven verir ve iletişime açıktır. Kollarını kavuşturan bir kişi ise kendini iletişime kapatıyor ya da iç tedirginliğini bastırmaya çalışıyor olabilir. Kolların açık ve aşağıya doğru salınması ise kişinin iletişime açık ve güvenli olduğunu ifade eder.

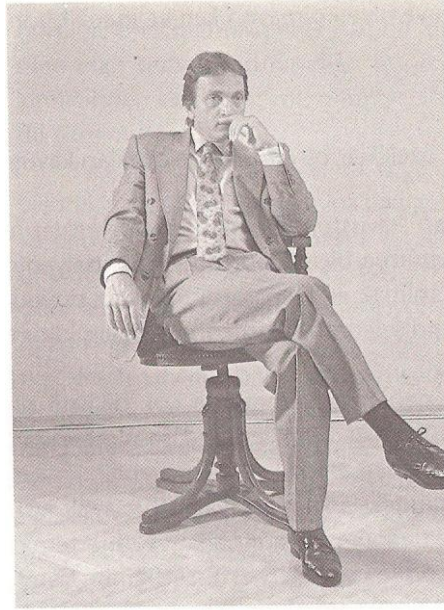
#### **4.2.3.6 Bacakların Kullanılışı ve Oturma Düzenleri**

Baltaş ve Baltas (1994)'a göre bacak bacak üstüne atma biçimi çok sayıda anlam taşır ve kişinin iç dünyası ile ilgili çok değerli ip uçları verir, ayrıca bacak bacak üstüne atmak

kalça ve bacak kaslarına değişik hareketler sağladığı için uzun süre yorulmadan oturmaya imkan verir, bununla beraber olumsuz savunucu bir tutumun ve artmış olan iç gerginliğinin işareti olabileceği gibi, karşılıklı ilişkideki incelik ve zerafeti de yansıtabilir.

Pease (2002)'e göre genellikle sol bacağın üzerine sağ bacak olmak üzere bir bacak düzgünce bir şekilde diğerinin üzerine atılır ki bu durum Avrupalı, İngiliz, Avustralya ve Yeni Zellanda kültürlerinde kullanılan normal bacak atma hareketi olup sinirli, çekingen veya savunma tavrını gösterir, ancak bu hareket başka olumsuz hareketlerle bir arada olan destekleyici bir hareket olup tek başına veya bağlam dışında yorumlanmamalıdır. Örneğin konferanslarda veya rahatsız bir sandalyede uzun süre oturan kişiler de bu hareketi yaparlar ve ayrıca bu hareket soğuk havalarda da görülebilir.

Baltaş ve Baltaş (1994)'a göre alışılmış şekilde bacak bacak üstüne atılması Batı kültürünün etkisi altında kalarak yetişen insanların oturma biçimi olarak tanımlanabilir ve bu oturma biçimini tek başına olumsuz bir işaret olarak değerlendirmek hatalı olur.



Şekil 4.2.20. Alışılmış Bacak Bacak Üstüne Atma (Baltaş ve Baltaş 1994).

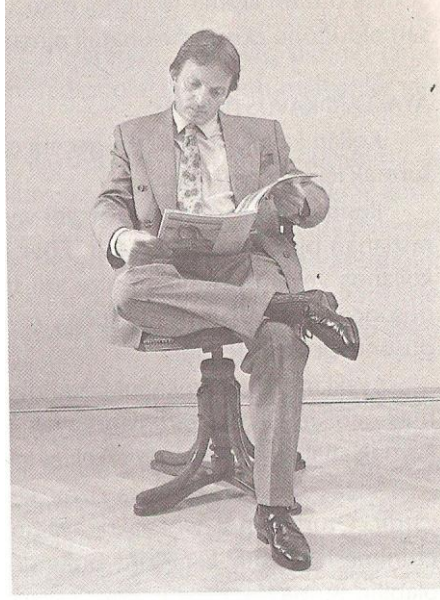
#### 4.2.3.6.1. Dört Şeklinde Bacak Kilitleme Pozisyonları

Bu bacak bacak üstüne atma hareketi tartışmalı veya rekabet içeren bir tavrın varlığını gösterir (Pease 2002). Bu hareket kaynağını Amerikan kültüründen almaktadır. (Baltaş ve Baltaş 1994).

Sadece bu oturma biçimine bakarak bir yorum yapmak zor olmakla birlikte bu oturma biçimi yukardaki ayağın bir veya iki elle tutulması biçimindeyse, bu şekilde oturan

kişinin fikirlerini değiştirmeye niyeti olmayan katı ve inatçı bir insan olduğunu düşünmek hatalı olmaz (Baltaş ve Baltaş 1994).

İzğören (1999)'e göre Türk kültüründe özellikle büyüklerin yanında saygısızlık sayılabilecek bu oturuş, zaman içerisinde kültürümüze girmiştir ve genellikle rekabetçi, hırslı, mücadeleci ve tuttuğunu koparan kişilerin oturuş biçimidir.



Şekil 4.2.21. Dört Şeklinde Bacak Bacak Üstüne Atma (Baltaş ve Baltaş 1994).

#### 4.2.3.6.2. Ayakların Çarpı Konumunda Olması

İzğören (1999)'e göre ayaklar çarpı işareti verdiğinde bu olumsuz tavrı veya gizlenen bir problemi haber veren duruştur ve eğer hoşnut olunmayan bir ortam, açıklanamayan bir dert, başedilemeyen bir problem yaşıyorsa ayakların böyle bir çarpı işareti çizdiği görülecektir.

Baltaş ve Baltaş (1994), ayakları kavuşturmanın daha çok erkeklerde rastlanan bir oturma biçimi olduğunu ifade ederken eğer bu oturma biçimine oturlan sandalyenin kollarına veya kendi dizlerine sıkı sıkı sarılmak eşlik ediyorsa olumsuz duygu, düşünce ve tavırların, korku ve endişelerin gizlenmeye çalışıldığını düşünmenin yerinde olacağını ve hareketinin kadınlarda değerlendirilmesinde çok dikkatli olmak gerektiğini çünkü kadınların ayak kavuşturmalarının eteklerinin kısa olmasından kaynaklanabildiğini ve erkekler için sıralanan anlamları taşıyabileceğini belirtmiştir (Baltaş & Baltaş 1994).

#### 4.2.3.6.3. Oturma Biçimleri

Baltaş ve Baltas (1994)'a göre insanların oturma biçimi, kişilik özellikleri ve iç dünyasıyla ilgili olarak önemli bilgiler taşımaktadır ve oturma biçimini doğru olarak değerlendirebilmek için bu bilgileri dört açıdan incelemek gereklidir, bunlar sandalye veya koltuk üzerinde kaplanılan alan, beden duruşu, bacakların kullanılış biçimi ve oturmak için seçilen yerdir.

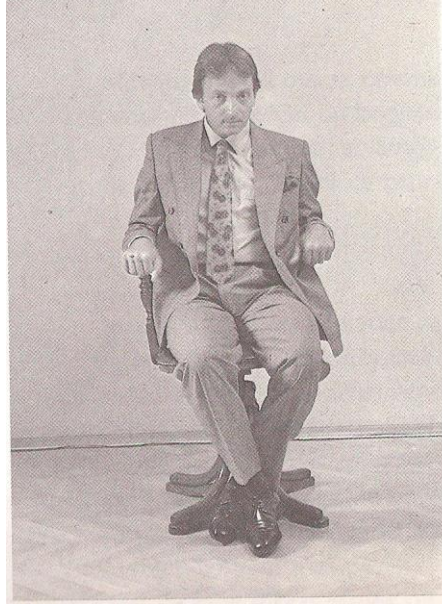
Bazı insanların arkalarına yaslandıkları, oturdukları alanın bütününe kapladıkları ve durumdan memnun olduklarını ve buldukları yerden uzun süre kalkmayacakları izlenimi verdikleri görülür. Bazı insanlar ise buldukları sandalye veya koltuğun ucuna ilişirler ve adeta diken üstünde otururlar. Koltuğun ucuna oturmak, kalkıp gitmeye hazır olmak ya da misafire veya önem verilen birine hizmete hazır olmak gibi insanın yerinde durmaya istekli olmadığını gösterir. Böyle bir hareket iç gerginliğini gösterir. Bu şekilde sandalyelerin ucuna oturan insanlar haklarından vazgeçmeye geri çekilmeye hazır insanlardır. Buldukları koltuğa kendilerini bütünüyle bırakanlar eğer yorgun değilseler çoğunlukla iş dünyalarında rotalarını bulamamış, bu sebeple hareket etmektan kaçınan ve hareket etmeyi yük gibi gören kimselerdir (Baltas ve Baltas 1994).

Layıç (2007)'e göre esas olarak bedenin ayaktaki duruşu ile oturur haldeki duruşunda verilen sinyaller bakımından fark bulunmamaktadır, göğsünü ve boynu kapatacak biçimde öne eğilerek oturan birisi karşısındaki kişiye çekingenlik mesajı verirken insanlar kendilerini güçlü bir tehdit karşısında hissettiklerinde oturdukları koltuğun iyice gerisine giderek sınırlarını daraltırlar, gereğinden çok geriye yaslanan, başını, burnunu havaya dikecek kadar çok arkaya atan biri de saldırganlık mesajı verir, ve bir kişi oturduğu koltuğa yerleşemiyor, ileri geri, sağa sola hareket ediyorsa ya o ortamdan memnun değildir ya da oradan derhal ayrılmak istiyordur.

Baltas ve Baltas (1994)'a göre, oturma sırasında ayaklar ve bacaklar yük altında olmadıkları için doğrudan herhangi bir görevleri yoktur. Bu sebeple oturan bir insanın ayak ve bacakların kullanılış biçimi birçok anlam taşır. Bacaklar diz kapağından kırılarak geri çekilir ve ayaklar sandalyenin altında tutulursa, bu kişinin bulunduğu ortamdan çok hoşnut olmadığını, söylenmesi gereken bazı şeyleri henüz söylememiş olduğunu veya söylemek istemediğini belirtir.

Layıç (2007)' e göre güvensizlik ve gerilim içindeki insanlar sandalyenin kol ve ayaklarından da destek alabilirler.

Ayağın sandalyenin kenarına takılarak veya bazen dolanarak oturulması daha yüksek bir iç gerginliğin yansımasıdır. Çoğunlukla bu durumda olan kişiler, görüşlerini değiştirmek istemeyen, kendilerini sıkışmış hisseden insanlardır. Ayakların sandalyeden ileri uzatılması, bacakları açarak oturma kişinin kendisine olan güveninin, durumundan memnuniyetin ve saklayacak birşeyi olmadığının göstergesidir (Baltaş ve Baltaş 1994).



Şekil 4.2.22. Endişeli ve Sıkıntılı Oturma Biçimi (Baltaş ve Baltaş 1994).

#### 4.2.3.6.4 Oturma Düzenleri

Baltaş ve Baltaş (1994)'a göre ,oturmak için seçilen yer ve oturan kişiler arasındaki mesafe sözsüz bilgilerle dolu olan çok değerli işaretler verir

“Herhangi bir tiyatro, sinema gibi etkinliklerde önce sıraların ortası dolar. Arkası uygun değildir, çünkü görme ve işitme sorunu çıkabilir. Ön taraflar da olmaz, çünkü insanlar kendilerini orada savunmasız ve çıplak hissederler. Oysa etkinliğe sonradan gelenler önlere oturmak zorunda kaldıklarında, ortada oturanlara doğal bir kalkan olurlar” (Layıcı 2007).

Yapılan araştırmalar, restoran, bar, cafe gibi yerlerde sırtını hareket eden bir topluluğa dönerek oturanların solunumlarının sıklaştığı, kalp vuruş sayılarının arttığı, kan basınçlarının yükseldiği ortaya konmuştur. Eğer kişinin arkasında sokak veya bahçeye açılan cam veya kapı varsa, kişinin duyduğu rahatsızlık artmaktadır (Baltaş ve Baltaş 1994).

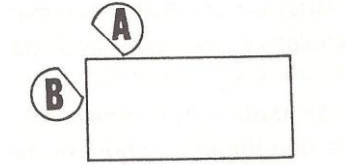
Layıcı (2007)'e göre bu tür yerlerde oturan insanlar sırtlarını duvara vermeye çalışırlar ki bu da mağara dönemlerinden günümüze gelen alışkanlıklardandır.

**1.Karşı Karşıya Oturmak,** Genelde karşıtlığı, muhalefeti anlatır. Ancak samimi ilişkilerde elbette olumsuz bir anlam taşımaz. Ancak burada, iletişimde olunan kişinin omuz paralelinden her bir derecelik sapma, kişinin ilgisinin dışarıya kaydığını, karşısındaki kişinin etki alanından uzaklaştığını gösterir (Layiç 2007).

Baltaş ve Baltaş (1994)'a göre bu şekilde oturma aynı zamanda rekabeti de ifade eder, tıpkı bir satranç maçında ya da iskambil oyununda olduğu gibi masadan bir galip bir mağlup çıkacağını düşündürür. Bu sebeple samimi olunmayan kişilerle karşılıklı oturmanın uzlaşmayı zorlaştıran özelliğini her zaman akılda tutmak gereklidir.

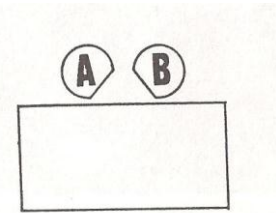
**2. 90 Derecelik Açıyla Oturmak,** Bu şekilde oturan kişilerin arasında hem yakınlık, hem de mesafe vardır. Günümüz çağdaş kurumlarında artık pek çok amir ve üst, çalışanlarını ve konuklarını 90 derecelik oturma düzeninde kabul etmektedir (Layiç 2007).

İşbirliği sağlamak amacıyla kurulan bir ilişki için uygun olan oturma düzenidir. Böylece kişinin karşısındakini, çıkarları kendisiyle çelişen biri olarak değil, bir problemi birlikte çözecek kişi olarak algılaması mümkün olur (Baltaş ve Baltaş 1994).



Şekil 4.2.23. Rekabeti Ortadan Kaldıran Oturma Düzeni (Baltaş ve Baltaş 1994)

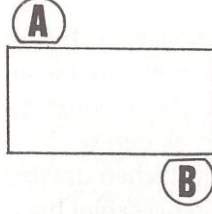
**3.Yan Yana Oturmak,** Bir iş arkadaşına veya kişinin çocuğuna ders anlatırken oturmak için seçtiği düzendir. Yan yana oturan ve hafif birbirine dönük olan iki kişi, büyük ihtimalle bir probleme karşı ortak bir yaklaşım içerisindedirler. Benzer şekilde üç veya dört kişinin yan yana oturması da birbirlerine güven , dış dünyaya karşı ortak bir cephe oluşturmak anlamına gelir (Baltaş ve Baltaş 1994).



Şekil 4.2.24. İşbirliği Oturuşu (Baltaş & Baltaş , 1994)

**4.Çapraz Oturmak,** Bir restoranda veya kitaplıkt hiç boş masa yok ise kişilerin seçtiği oturma düzenidir. İnsanlar ilgi duymadıkları ve ilişki kurmak istemedikleri kişilerle çapraz ve

mümkün olduğu kadar uzak otururlar. (Baltaş & Baltaş , 1994). Bu oturuş düzeni kişilere göreceli bir bağımsızlık duygusu verir. İnsanların dikkatinin daha az dağılmasını sağlar (Layış 2007).

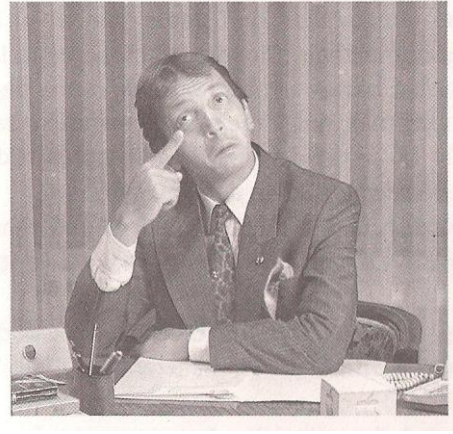


Şekil 4.2.25. Çapraz Oturuş (Baltaş ve Baltaş 1994).

Sonuç olarak bacakların kullanılışı ve oturma düzenleri beden dili hakkında önemli ipuçları içermektedir. Bacak bacak üstüne atma tüm toplumlarda görülen bir alışkanlıktır. Kimi zaman daha rahat veya estetik bir oturuş için, kimi zaman kişinin kendine güvenini ifade etmek için kullanıldığı görülür. Bacakların çapraz oluşturduğu bir durumda kişinin gergin veya endişeli olduğu gibi izlenimler edinilebilir. Aynı zamanda iş veya özel hayatta masalarda oturma düzenleri de beden dili ve iletişim açısından önemli ipuçlarını içermektedir.

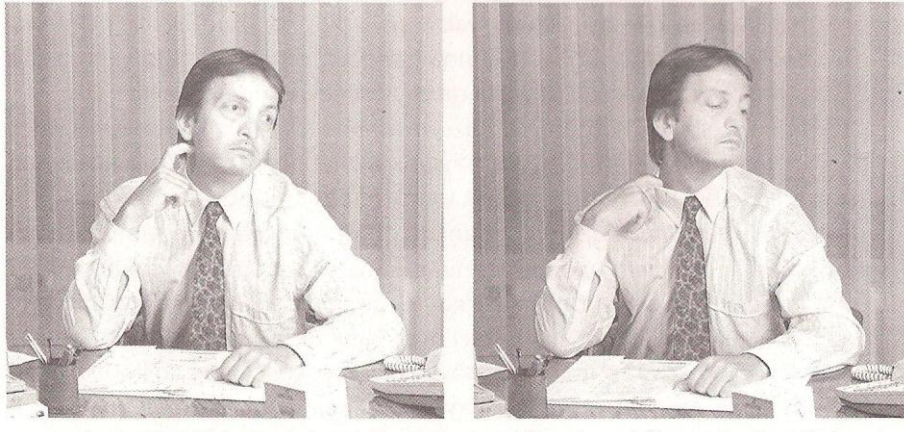
#### 4.2.3.7 Yalan, Samimiyetsizlik, Şüphe ve Tereddüt

İzgören (1999) 'e göre insanlar yalan söylerlerken bedenlerinde terleme, kızarma ve kekeleme gibi belirli değişiklikler olur, küçük çocukların yalan söylediklerinin iki ellerini birden ağızlarına kapatmalarından çok rahat anlaşılabilenken daha büyük çocukların ise (13-18 yaş civarında) ağızlarını tek elleri ile kapattıkları görülmektedir ve ileri yaşlara doğru çıktığında yalan söyleyen kişilerin ellerinin kısa bir süre bıyığa dokunduğu ya da dokunacak gibi yapılıp elin yarı yolda döndüğü görülebilir, yalan söylerken elin genellikle ağıza ve yüze götürüldüğü belirtilmiştir.



Şekil 4.2.26. Yalan, Şüphe, Tereddüt, Samimiyetsizlik İşaretleri-1 (Baltaş ve Baltaş 1994).

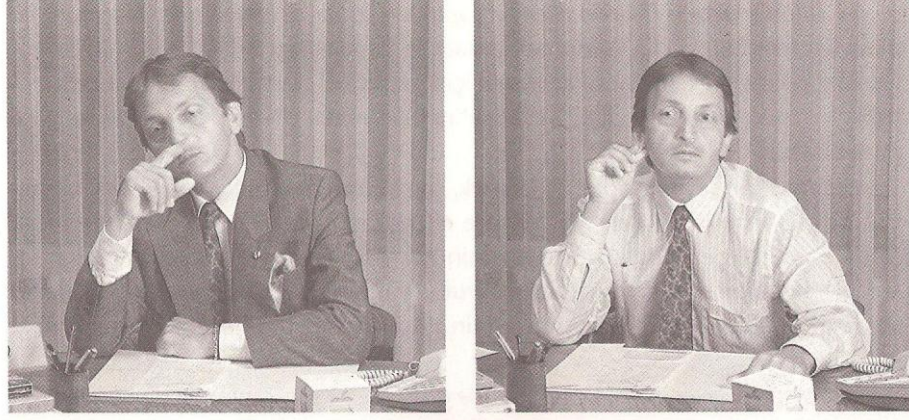
Layıcı (2007), yalan söylenmesi sırasında beden hareketlerinin arttığını, el jestlerinin azalıp, sallama hareketlerini arttığını, avuçların gizlendiğini, ellerin yüze ve yüz çevresine temasının arttığını, göz kaçırma hareketlerinin daha sık kullanıldığını ifade etmiştir.



Şekil 4.2.27. Yalan, Şüphe, Tereddüt, Samimiyetsizlik işaretleri-2 (Baltaş ve Baltaş 1994)

Baltaş ve Baltaş (1994), yalan çeşitlerini dört gruba ayırmıştır. Bunlardan ilki kişinin söylediği yalanın karşısındaki tarafından bilindiği fakat karşı çıkılmadığı ortak yalan türüdür. Kendisine yapılan akşam yemeği önerisinden hoşnut olmayan kişinin daveti yapan kişiye işim var veya başkasına sözüm var gibi bir cevap vermesi olarak ifade edilebilir. İkinci grupta yer alan yalanlar, doğrusu ortaya konulamayacağı için karşı çıkılmayan yalanlardır. Buna örnek eşi kendisini terk eden birisinin bir partide mutlu bir görüntü sergilemesi olabilir. Üçüncü grupta ise profesyonel yalancıların söyledikleri yalanlar bulunmaktadır, diplomatlar, politikacılar, avukatlar, reklamcılar, falcılar, antikacılar gibi. Bu kişiler için yalan bir hayat biçimidir ve karşısındaki kişiye konuyla ilgili olarak sadece onların hoşuna gidecek olanları söylemekte ustadırlar.





Şekil 4.2.28. Yalan, Şüphe, Tereddüt, Samimiyetsizlik İşaretleri-3 (Baltaş ve Baltaş 1994)

İzgören (1999), yalan söyleme esnasında gözbebeklerinin küçüldüğünü belirtmiştir.

Layıç (2007), Yalanın anlaşılması konusunda en büyük güçlüğü belirtmelerinin net olmayışı olduğunu ifade eder, çünkü kişi gergin olduğunda da neredeyse aynı işaretleri kullanmaktadır ve bu sebeple karşıdaki kişi eğer yalan işaretlerinden birini ya da birkaçını kullanıyorsa bu kişiyi hemen yargılayıp yalancılıkla suçlamak yerine, o kişinin yalan söylemiş olabileceğini düşünmenin daha doğru olacağını belirtir.

Baltaş ve Baltaş (1994), yalan işaretleri konusunda elde edilen bilgileri mutlak doğrular olarak değil, geçerliliği tekrarlanmasına ve izlediği sıraya bağlı ve her şeyden önemlisi kişinin içinde bulunduğu durumun değerlendirilmesi ile anlam kazanan bir anahtar olarak kabul edilmesi gerektiğini belirtir.

“Bu sebeplerden ötürü bu işaretleri yalan söylemenin aşikâr delilleri olarak değil, beynimizin içindeki düşünceler ve gerçek duygularla, dış dünyaya yansıyan ifadelerin bir çelişkisi olarak kabul etmek daha yerinde olur. Bu çelişki gerçek bir yalan olabileceği gibi, samimiyetsizlik, tereddüt veya şüphe de olabilir” (Baltaş ve Baltaş 1994).

Sonuç olarak kişinin herhangi bir iletişim sırasında beden dili ile ilgili vermiş olduğu bazı işaretlerden o kişiyi yalan söylediği veya samimi olmadığı anlaşılabilir. Ancak burada önemli olan kişiyi hemen yalancılıkla suçlamamak ve takip eden diğer beden dili hareketlerini de dikkatli şekilde gözlemlemektir.

#### **4.2.3.8. Beden Dilinde Sinergoloji**

Sinergoloji sözsüz, bilinçsiz dili okumaya yönelik bir yöntemdir. Sözcüklerin dili ile sözsüz dil de denilen beden dili arasındaki farkı gözlemlemektedir. Sinergoloji, beden

bilinçsiz hareketlerini saptar, bu bilinçsiz hareketler güdülerin görsel belirtileridir (Turchet 2005).

Normalde beden dili sözcüklerin gücünü artırırken bazı durumlarda altyazının sesleri yalanladığı görülür, bu sinergolojinin çalışma alanıdır.

İletişim söz konusu olduğunda hareket sözden önce yer alır. Hareketin bir başka özelliği de söylemediklerini ortaya çıkarmasıdır. Sinergolojide herhangi bir konuşma sırasında, bedenin kimsenin bakmadığı bölgeleri gözlemlenir. Bu bölgeler, incelenmedikleri için rahat hareket eder ve konuşurlar (Turchet 2005).

Turchet (2005) 'e göre, beden üç varoluş katmanına sahiptir; Duygu, his, güdü ve bu üç katmanın kişinin duygusal yapısını oluşturup başka birinin karşısındayken, belirli duygusal haller yaşamasına neden olduğunu belirtmektedir ki bu hallerin iletişimin filtreleri olduğu ifade edilmiştir.

Turchet (2005), en sık rastlanan durumlardan birinin insanların kaşındığı durumlar olduğunu belirtir ve hastalık sebebi ile ortaya çıkan değil insanı sıkıntıya sokan bir durumda aniden yüz veya bedende beliren ve hafif karıncalanmalar şeklinde ortaya çıkan mikro-kaşıntılardan bahsetmektedir, mikro-kaşıntıların oluşumunun tesadüf olmadığını insanların hormonal tepkilerinin neden olduğu hislerin şiddetli biçimde ifade edilmekten kaçınıldığı için gerçekte kişinin harekete geçirmek istediği kas veya beden bölgelerinde gerçekleşen damar genişlemelerine verilen duyumsal cevaplar olduğunu belirtir.

Mikro-kaşıntılarla ilgili verilecek olan bir örnek incelenecek olursa, İştahlı bir kişiye bir dilim çikolatalı pasta önerilir, ancak kişi kilo vermeye karar verdiği için evet yerine hayır demeyi tercih etmiştir. Ve bu esnada kişi aynı anda hem güçlü bir pasta yeme isteğine hem de şişmanlamaya karşı duyduğu korkuyu hissetmeye başlar. Eller esasen pastayı almak isterken bedensel olarak geri çekilme tercih edildiğinden pasta teklifine hayır teşekkürler denir ve bu esnada el bölgesinde bir mikro-kaşıntı oluşmaktadır (Turchet 2005).

Sonuç olarak, sinergoloji sözcükler ile beden dili arasındaki farkı gözlemler. Konusunu benden dilinden alırken iletişim sırasında görünen beden dili işaretlerinden çok görünmeyen veya gözden kaçan daha küçük hareketlere odaklanmaktadır.

### 4.3 ARAŞTIRMA BULGULARI ve TARTIŞMA

Bu bölümde literatürden elde edilmiş olan bilgiler detaylandırılarak, beden dilinin eğitim ve öğretim sürecindeki önemi, kültürlerarası farklılıkları, cinsiyete göre olan beden dili farklılıkları, beslenme ile beden dili ilişkisi, batıl inançlar ile olan ilişkisi ile iş dünyasında beden dili kullanımı ile ilgili bilgilere yer verilmektedir.

#### 4.3.1 Eğitimde Beden Dili

Çalışkan ve Karadağ (2010)'a göre bir iletişim süreci olan eğitimde, beden dilinin etkin kullanımı ayrı bir öneme sahiptir ve bu dil öğretmenler açısından vazgeçilmezdir, bu nedenle öğretmenler, öğrencilerin beden dili sinyallerini çözebilmeli ve kendisi de bu dili bilinçli olarak kullanabilmelidir, zira sözel olmayan mesajlar iletişimin çok önemli ögesidir ve kaçınılmaz olarak ortaya çıkarlar, bireyler çoğunlukla sözel olmayan davranışlarının pek farkında değildir çünkü bu tür davranışlar düşük farkındalık düzeyinde gerçekleşir, sözsüz davranışlar, bir ilişkinin düzeyi ile ilgili davranışsal ve duygusal ayrıntılar sağlar ve sözel davranışlara göre sözsüz davranışlar daha güvenilir ve inanılır olarak değerlendirilir.

Kaliteli bir eğitim ve iyi bir eğitim sürecinden geçirilmiş bireylerle, yaşam ve dünya daha anlamlı hâle gelecektir. Bunu gerçekleştirebilecek en önemli unsurlardan bir tanesi de öğretmenlerdir ve öğretmenlik artık profesyonel bir meslek olmalıdır. Çünkü öğretmenlik mesleği karmaşık ve aynı zamanda zor bir meslektir. Etkileşim ve iletişimi sağlayabilmesi için uzman ve farklı özelliklerinin olması ve bu özellikleriyle kendisini bir hücre gibi yenilemesi gerekmektedir. Bilim ve teknolojideki gelişmelerin ulaştığı hız, yaşam boyu öğrenmenin gerekliliğini ortaya koymakta ve kendisine ayak uyduramayanları ciddi bir şekilde tehdit etmektedir. Her çağda olduğu gibi bilgi çağında da öğretmenler, çocuklara istenilen davranışları öğretmede ve öğrenilen davranışları pekiştirmede eğitimin ilk sorumlusu olmuştur. Öğretmen, öğrenmeyi kılavuzlayan ve sağlayan kişidir. Toplumsal gelişim etkisiyle, bütün meslek alanlarında yenileştirme ve uyumu zorunlu kılmaktadır. Nitelikli insan gücü ve meslek alanlarının başında, öğretmenlerin yer aldığı ortaya konmuştur. Okulu ve bireyin yaşam sürecini derinden etkileyen öğretmenin iletişimi eğitim sürecinde önemli rol oynamaktadır (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Bu sonuca göre bir iletişim süreci olan eğitimde beden dilinin doğru ve bilinçli kullanımı çok büyük bir önem arz etmektedir.

#### 4.3.1.1. Öğretmenlik Mesleğinde Beden Dilinin Önemi

Öğretmenin öğrenciyle olan iletişimi, hem öğretme-öğrenme sürecinin niteliğinin artmasında hem de öğrenci davranışlarının gelişiminde önemli rol oynamaktadır. Bu süreçte öğretmenler, sözel dilin yanı sıra beden dilini de kullanmak zorundadırlar. Çünkü sözsüz iletişimde konuşma ya da yazı olmaksızın, insanlar birbirlerine bir takım mesajlar iletirler. Bu iletişim şeklinde insanların ne söyledikleri değil, ne yaptıkları ön plana çıkar. Eğitim sürecinin başarıyla sonuçlanması için öğretmenler iki dilden de etkin bir şekilde yararlanmak durumundadırlar. Öğretmenlerin, başta öğrenciler olmak üzere diğer bireylerle pozitif bir ilişki kurabilmek için kendilerini algılamayı ve öğrencilerin reaksiyonlarını kendi davranışları ile birlikte görebilmeleri gerekir. Bu nedenle tüm öğretmenlerin ve öğretmen adaylarının beden dillini nasıl kullanacakları konusunda bilgi sahibi olmaları önem atfeder. Öğrencilerin dikkatini çekmede, soyut ifadeleri somutlaştırmada, vurgulamalarda ya da mesajların anlaşılabilirliğini yükseltmede öğretmenin beden dili önemli rol oynar. Öğrencileri ile etkin iletişim kurmayı amaçlayan öğretmen, bedensel tepkilerin ne anlama geldiğini ve karşılıklı tepkiler açısından oluşan süreci doğru analiz etmeyi öğrenmelidir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Alkan (2000)'a göre, bir iletişim süreci olan eğitimde beden dilinin etkin kullanımı çok önem arz etmektedir ve beden dili öğretmenler açısından vazgeçilmezdir çünkü eğitim ve öğretimi etkin kılmada; öğretmenlerin sesleri, duruşları, baş ve göz hareketleri, bacak hareketleri, kişisel bakım ve giyim-kuşamları da önemli rol oynar, etkileşim ve iletişim öğretmenlerin uyum davranışlarını içerir.

Çalışkan ve Karadağ (2010)'a göre, öğrenme-öğretme sürecinde öğretmenin diksiyonu, sözcük dağarcığı, sesini tonlaması ve vurguları, sınıf içinde dolaşması, öğrencilerin konuları daha iyi anlamalarında etkililik sağlar.

İletişim sürecinde en önemli unsurlardan bir tanesi de sözsüz iletişimidir. Öğretmenin sözsüz iletişim becerileri öğrencilerin kavramları anlamalarında, soyut ifadeleri somutlaştırmalarında ve mesajların anlamlılığını yükseltmede etkililik arz eder (Alkan 2000).

Öğrenme-öğretme sürecinde duyu organları çocuğun kendi yaşantı alanından, öğretmenden kaynaklanan ve cevreden gelen birçok çeldirici uyarıcının (gürültü, kirlilik vb.) baskısı altında bulunur. Dolayısıyla çeldirici uyarıcılar çocuklarda dikkat kaymalarına sebebiyet vererek, öğrenme-öğretme sürecini aksatır ve öğrenmeyi zorlaştırır (Alkan 2000).

Öğrenmenin gerçekleştirilebilmesi ve motivasyonun sağlanmasında dikkat çekme faaliyetleri çok önem arz eder. Öğrenme-öğretme sürecinde öğrencilerde genel bir

uyarılmışlık durumu oluşturulması öğrenci başarısının arttırılmasında ve tam öğrenmenin gerçekleşmesinde önemli rol oynar (Alkan 2000).

Okulda gerçekleştirilen öğretim etkinliklerinin kuşkusuz en önemli unsuru öğrencidir. Öğretmenin iletişim biçimi, sözel ve sözel olmayan davranışları, hem öğrencinin davranışlarını, hem de öğretim sistemini doğrudan etkilemektedir. Öğretmen en iyi bilgileri aktaran birey olarak görülmemelidir. Öğretmenin performansı ve taşıdığı sorumluluk öğrencinin gelecekteki yaşamında belirleyici bir faktör olacaktır. Öğretmenlik mesleğinin birincil koşulu denge mesleği olmasıdır. Sağlıklı kişilik özelliklerine sahip olmayan, sözsüz iletişim becerileri yetersiz, bilimsel, kültürel, sanatsal alanlardan yoksun, akademik çalışma mantığından uzak, profesyonel olmayan kişilerin yapabilecekleri bir uğraş alanı olmamalıdır (Alkan 2000).

Bir iletişim süreci olan eğitimde, beden dilinin etkin kullanımı ayrı bir öneme sahiptir. Bu dil öğretmenler açısından vazgeçilmezdir. Bu nedenle öğretmenler, öğrencilerin beden dili sinyallerini çözebilmeli ve kendisi de bu dili bilinçli olarak kullanabilmelidir. Zira sözel olmayan mesajlar iletişimin çok önemli ögesidir ve kaçınılmaz olarak ortaya çıkarlar. Bireyler çoğunlukla sözel olmayan davranışlarının pek farkında değildir. Çünkü bu tür davranışlar düşük farkındalık düzeyinde gerçekleşir. Sözsüz davranışlar, bir ilişkinin düzeyi ile ilgili tutumla ilgili ve duygusal ayrıntılar sağlar. Sözel davranışlara göre sözsüz davranışlar daha güvenilir ve inanılır olarak değerlendirilir (Selçuk 2000).

Okulda gerçekleştirilen öğretim etkinliklerinin kuşkusuz en önemli unsuru öğrencidir. Öğretmenin iletişim biçimi, sözel ve sözel olmayan davranışları, hem öğrencinin davranışlarını, hem de öğretim sistemini doğrudan etkilemektedir. Öğretmen en iyi bilgileri aktaran birey olarak görülmemelidir. Öğretmenin performansı ve taşıdığı sorumluluk öğrencinin gelecekteki yaşamında belirleyici bir faktör olacaktır. Öğretmenlik mesleğinin birincil koşulu denge mesleği olmasıdır. Sağlıklı kişilik özelliklerine sahip olmayan, sözsüz iletişim becerileri yetersiz, bilimsel, kültürel, sanatsal alanlardan yoksun, akademik çalışma mantığından uzak, profesyonel olmayan kişilerin yapabilecekleri bir uğraş alanı olmamalıdır (Alkan 2000).

Kıncal (2009)'a göre eğitim, sadece okullarda değil insanlığın var oluşundan beri devam etmektedir, evde, okulda, okul dışında, sanayide, atölyede, usta çırak ilişkisi gibi her yerde, her yasta, ömür boyu eğitim verilmektedir, ancak, asıl eğitimin aileden başladığı değiştirilemez bir gerçektir ve ailede alınan eğitimin önemi göz ardı edilemez, aileden sonra da en önemli eğitim yeri ise okuldur.

Eğitim, eğitim bilimciler ve komşu bilim dalları tarafından farklı bir biçimde ele alınmaktadır. Sosyologlar eğitimi bireyin içinde yaşadığı topluma göre sosyalleşmesi, toplumun kúltürünü kazanması, topluma katılması ve toplum kúltürünü geliştirmesi olarak tanımlıyor. Psikolog eğitimciler ise eğitimi bireyin içinde yetenekleri ve arzuları, ilgileri ulaşabileceği en úst düzeye kadar çıkarmak, kişinin potansiyel gücünü tam olarak geliştirebilmek için gerekli çevre imkânlarını hazırlamak olarak değerlendiriyorlar (Kıncal 2009).

Bu bilgiler ışığında, gelecek nesilleri yetiştiren öğretmenler için sınıf içi iletişimde beden dillerini bilinçli ve hatalardan uzak olarak kullanmaları, iletişimin kalitesini arttırırken öğretme sürecinde daha olumlu geri beslemeler alınmasına olanak sağlayacağı sonucuna varılmaktadır.

#### **4.3.1.2 Eğitim-Öğretim Sürecinde Beden Dili Uygulamaları**

1982’de Dökmen’ in yapmış olduğu bir çalışmada öğretme öğrenme süreci sırasında öğrencilerine gerek beden dili, gerek sözel yolla geri besleme veren öğretmenin öğrencileri ile bu süreç sırasında geri beslemeyi göz ardı eden öğretmenin öğrencilerinin başarılarının karşılaştırılmasına dayandırılmış bu araştırma, geri beslemeyi gerçekleştiren öğretmenin öğrencilerinin başarı düzeyi diğerlerine oranla daha yüksek bulunmuştur (Dökmen 1982).

Schober (2003), öğretmenin uygun bir duruşla, iki metre uzaktan bütün sınıfı görebilmesi gerektiğini belirtirken herkese bakmak zorunda olduğunu düşünerek, bakışlarının gerçek ilişki sağlamadan odanın bir köşesinden diğerine sinirli bir tarzda gezmemesi gerektiğini vurgular ve öğretmen daha ziyade bir öğrenciye veya küçük bir grup öğrenciye yoğun bir şekilde bakmalı ve buradan bütün sınıf ile ilişki kurmalıdır, elbette ki pozitif tutum içerisindeki bir öğrenci seçilmeli ve diğerlerine onlara da hitap ettiğini hissettirmelidir ve bakışların bilinçli olarak kullanıldığı bu tür çalışmalar, öğrencilerin şahısları kişisel algılamalarını ve öğretmen ile sınıfın birbirlerine daha sıkı bağlanmalarını sağlar, eğer gruptaki birisine gülümsenirse, yakın çevredeki başka birisi de gülümseme davranışı gösterebilir.

Sadık (1999), dersin bütününü, sınıftaki bir veya birkaç öğrenciye yönelik olarak anlatmamaya da dikkat edilmesi gerektiğini belirtmektedir.

Ergin ve Birol (2000), öğretmenin sınıf içerisinde baş hareketlerini çok dikkatli kullanması gerektiğini belirtirken öğrenci konuşmasını bitirmeden, başını yukarıya doğru kaldırmaya başlayan öğretmenin, öğrencisinin cesaretini kırabildiğini ve söylemek

istediğinden başka şeyleri söyleme girişiminde bulunmasına ya da gelecekte konuşmak için söz istememesine neden olabildiğini ifade etmişlerdir.

Şimşek (2000), eğitsel iletişim sürecinde, kaynak ile alıcının arasındaki fiziksel uzaklığın, akademik başarıyla anlamlı bir ilişki içinde olduğu belirtmektedir ve bu bağlamda ön sıralarda oturan öğrencilerin başarı puanları, arka tarafta oturanlarınkine oranla genelde daha yüksek çıkmaktadır, bunun açıklaması, en zeki öğrencilerin ön sıralarda oturması değil; ön sıralarda oturanların, eğitimciyle daha yoğun bir göz ilişkisi içinde olmaları ve böylece iletişimde sürekliliği pekiştirmeleridir ki kuşkusuz, uzaklık arttıkça göz ilişkisi zayıflamaktadır.

Öğretmenin bazen bilinçli olarak yaptığı bazen de kendisinin de farkında olmadığı jest ve mimikleri, beden hareketleri, giyimi, bakımı yani sözel olmayan davranışlarının öğretimde etkili olduğu bilinmektedir. Bu sebeple öğrencileri ile etkin iletişim kurmayı amaçlayan öğretmen, bedensel tepkilerin ne anlama geldiğini ve karşılıklı tepkiler açısından oluşan süreci doğru analiz etmeyi öğrenmelidir (Şimşek 2010).

Çünkü Celep (2002)'e göre öğretmenin öğrencinin beynini gözleyecek penceresi yoktur ve bu durumda öğrencinin dışsal ipuçları ona yön gösterecektir, yani öğretmen hem kendi davranışlarını kontrol edebilmeli hem de öğrenci davranışlarının ne anlam taşıdığını kestirebilmelidir çünkü öğretmenin davranışları çocuğun kişilik gelişiminde birincildir.

Führ (1996)' e göre Adolf Diesterwegs' in şu sözü günümüzde de geçerliliğini sürdürmektedir: “Bir okulun değeri, öğretmenin değeri kadardır.” Nitelikli öğretmenlerin olmadığı, eğitimde mükemmellik olamaz (Çalışkan ve Yeşil 2005).

Özdemir ve Yalın (2000)'a göre programlar değiştirilebilir, daha fazla araç-gereç alınabilir, fiziksel çevre yenilenebilir, okul saatleri uzatılabilir fakat nitelikli öğretmenler olmadan değişiklikler istenilen etkiyi yaratmaz.

Çalışkan ve Karadağ (2010)'a göre öğretmenler davranışlarını kontrol altında tutabilmeli ve beden dilini bilinçli olarak kullanmalıdırlar ve öğretmenlerin öğrenme-öğretme sürecinde beden dilini daha bilinçli kullanabilmeleri için hizmet içi eğitimden geçirilmelidir ve öğretmenler için beden dilinin anlamlarını açıklayan broşürler hazırlanmalıdır.

Öğretmen adaylarının etkili bir iletişim becerilerine sahip olabilmeleri için tüm eğitim fakülteleri programlarına iletişim ve beden dili dersi konulmalıdır. Öğrenme-öğretme sürecinde duyu organları çevreden gelen çeldirici uyarıcıların baskısı altında olduğundan, okul binaları gürültülü ortamlardan uzakta yapılmalı, binaların yalıtımı, sıcaklık, ışık ve temizlik unsurları iyi organize edilmelidir. Öğretmenlere çeldirici uyarıcıların bertaraf

edilmesi ve dikkat sağlama faaliyetleri konusunda, broşürlerle destek sağlanmalı ve bu konu paneller düzenlenerek öğretmenler aydınlatılmalıdır (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Sonuç olarak yapılan bilimsel araştırmalar da göstermiştir ki eğitim- öğretim sürecinde beden dilinin etkin şekilde kullanılması sürecin başarısını arttırmaktadır. Bu sebeple eğitimcilerin, iletişim ve beden dili konularında eğitim almaları bilinçlenmeleri büyük önem taşımaktadır.

#### **4.3.2 Kültürlerarası Beden Dili Farklılıkları**

Kaşıkçı (2006)'ya göre, ilk insanlarda beden dilleri benzer işaret ve davranışları içermektedir ama insanlar çoğaldıkça, gruplara ayrıldıkça, gruplar toplulukları, topluluklar toplulukları ve kültürleri oluşturdukça, yaşam tarzlarına, alışkanlıklarına, iklimlerine inançlarına da bağlı olarak beden dillerinde de farklılıklar ortaya çıkmıştır ve kültürler arası beden dili farklılıklarının önemi yabancı bir ülkeye gidildiğinde ya da ülkemize yabancı insanlar geldiğinde daha gerekli hale gelmektedir.

Malinowski (1990)'ye göre en basit ve en önemli ilkel zanaatlardan biri ateş yakma işidir. Bunda, zanaatçının el yeteneğinden başka, her bir davranışa ve kabilenin davranış geleneğine girmiş kesin bir bilimsel kuram bulunmaktadır, geleneğe başarılı işin ilkeleri, yapılan adale hareketinin türü, hızı, çakılan kıvılcımın yakalanması ve alevin sürdürülmesi de belirlenmelidir ama gelenek iki pedagojik ve kuramsal öğeyi gerektirir; Birincisi ve en önemlisi geleneğin her kuşağın el becerilerine girmesi, örnek ve kurullarla toplumun büyüyen yeni üyelerine aktarılmasıdır, ikincisi ister sözlü açıklamayla, ister anlamlı bir davranışla ya da önemli bir işle başarılı olsun, malzemenin nerede bulunacağı, nasıl saklanacağı ve biçimlerin nasıl üretileceğine ilişkin yönergelerde görüldüğü üzere, sembolizm kendi işlevini yapmış olmalıdır.

Kaşıkçı (2006)'ya göre ilk insanlardan bugüne kadar değişmeden gelen davranışlardan bir tanesi ateş etrafında yemek yeme yani barbeküdür, günümüzde ise kumsalda yapılan yaz partilerinde de ateş yakılır ve ateşin etrafında dans edilerek dönülür.

Baltaş ve Baltas (1994)'a göre, farklı kültür gruplarına girildikçe beden dili mesajlarının ayrıntılarını değerlendirmek zorlaşır, grupların sessiz dillerini anlamak için önemli ölçüde bilgilenmeye ihtiyaç vardır ve bunun için o insanların kültürünü, ilişkilerini, iletişimlerini ve dünyaya bakışlarını tanımak gerekir ayrıca kültür, tarih boyunca insanın doğayla ve insanla ortaya çıkmış problemlerinin ve zorlanmalarının çözüm biçimidir, bu



sebeple kültür geçmişe bağlı olmakla beraber, geleceğin problemlerinin çözümünde de önemli bir kolaylaştırıcı role sahiptir.

İnsanlarla kurulan ilişkilerde kültürel farklılıklar nedeniyle, farklı uygulamalarıyla karşılaşılan uzaklık ilişkileri, aslına bakılırsa, bireyin kendini anlatım biçimini yansıtması nedeniyle, özellikle etkin ve etkili iletişim kurulmak istendiği anlarda oldukça önem kazanmaktadır. Buna karşın, tıpkı toplumlara özel beden dili hareketleri gibi, küreselleşme sonucu belli değişimler geçirmekte ve baskın ekinlerin etkisiyle yeni kullanımlar dünya çapında giderek yaygınlaşmaktadır. Bu tür değişimlerle karşı karşıya kalınan durumlarda toplumun kendine özgü özelliklerinden fazla ödün vermemesi, sahip olduğu ekinini yaşatabilmesine ortam hazırlayacağı için oldukça önemli bir konudur. “Hem duyguların dile getirilişinde, hem de ilişkilerin tanımlanmasında (Güz ve ark. 2002).

Beden Dili ile verilen mesajlar insanlarla anlaşmada en temel araçtır. Hem yakın çevrede hem de daha geniş sosyal hayatta hem de farklı ülke insanları ile ilişkilerde öncelikle beden dili kullanılır ve karşıdaki kişilerin beden dili ile anlattıkları çözülmeye çalışılır (Baltaş ve Baltaş 1994).

Şimşek (2000)’e göre, beden dilinde kullanılan sembollerin anlamları, çoğunlukla yaşanan toplumun kültürüne bağlıdır, böylece, evrensel olarak geçerlilik taşıyan çok az sözsüz iletişim sembolü vardır ve bir ülkenin değişik yörelerinde bile, aynı semboller çok farklı anlamlara gelebilir.

Dolayısıyla sözsüz iletişim ancak belirli bir kültürel yapı içinde anlamını bulur. (Tutar ve Yılmaz 2003).

Baltaş ve Baltaş (1994), beden dilinin kültürlerarası farklılıklarını belirlemeye dönük birçok ilginç araştırma yaptığını belirtmiştir. Bunlardan birine, Türk, Japon ve Amerikalı üniversite öğrencileri denek olarak katılmıştır. Bu tür çalışmalarda kullanılan ortak yöntemlerden biri göz, kaş ve ağızla ilgili çeşitli kas değişikliklerinin şematize edilmesidir. Beş farklı ağız, üç farklı göz ve dört farklı kaş tipi ile; 60 tane farklı yüz ifadesi oluşturulmuş ve farklı kültürlerdeki gençlerden bu standartlaştırılmış yüz ifadelerini değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırmanın sonucunda, her kültürün kendine özgü belirleyici özelliklerini yarattığı farklılıklara rağmen benzerliklerin daha ağır bastığı görülmüştür. Bu sonuç aynı zamanda beden dili konusunda evrensel bir sistemin varlığını da ortaya koymaktadır (Baltaş ve Baltaş 1994).

Aleskerli (2002)’ye göre, kültürlerarası yaşanan değişimler iklimle bile ilintilidir; Sıcak iklimli bölge insanının ilişkileri de sıcaktır, bu anlamda beden dilinin ısıyla olan etkileşiminde doğru orantıdan bile söz edilebilir, İbni Haldun, Mukaddime adlı başyapıtında,

insanların karakterinin oluşumunda yaşadığı coğrafyanın ve o bölgede hüküm süren iklimin tesiri bulunduğunu dile getirmektedir, dağlık bölgelerde yaşayanlarla, vadilerde ve denize yakın yerlerde yaşayanların huy ve tabiatının farklılık göstereceğini, mizaçtaki sertlik ya da yumuşak huyun, coğrafyayla birlikte iklimin sert ve ılıman olmasıyla da yakından ilintili olduğunu ileri sürmektedir.

Üstelik sıcak iklimlerde yaşayanların, her türlü musiki nağmeleriyle dans etmeye düşkün olduklarını anlatırken sevinç ve neşenin kaynağını sıcaklığın yaydığı buharla açıklamaktadır. Sıcak iklimde yaşamayı hamama giren insan örneğiyle somutlaştıran İbni Haldun, rahatlık ve gevşemenin hamamdaki sıcak ve buhardan kaynaklandığını söyler. Sıcak iklim insanların hayvani ruhlarının da gelişkin olacağı, bu nedenle çabuk sevinip neşelendikleri için oyun ve eğlenceye düşkün olacakları varsayılır (Aleskerli 2002).

Farklı kültürlerdeki insanlar, teknolojinin sunduğu imkanlardan yararlanırken ortak beden dillerini kullanırlar. İnsanlar nerede yaşarsa yaşasınlar benzer şekilde asansöre biner, tenis oynar, bilgisayar ve araba kullanırlar. Aynı zamanda biyolojik kökenli beden dilinde de birçok ortak nokta vardır. Ortak yaşantı olarak öfke, sevinç veya şaşkınlık gibi duygular yaşanır. İşte ortak yaşanan bütün bu duygularda bile, bizim dışımızdaki kültüre ait olanı anlamayı zorlaştıran, bizden olanı daha kolay ve rahat anlaşılır yapan ayrıntılar bulunur (Baltaş ve Baltaş 1994).

Şimşek (2000) 'e göre, örneğin, şehirlerarası otobüs terminalinde, arkadaşını uğurlamakta olan biri ile yolcu olan kişi, dakikalarca el-kol hareketlerinden faydalanarak çok rahat iletişim kurabilirler ki bu da, beden diliyle iletişimin çok güçlü olabileceğini ama sembollerin anlamlarında, karşılıklı ortaklaşma olması gerektiğini göstermektedir.

Kaşıkçı (2006)'ya göre toplumsallığı nedeniyle bulunduğu çevre insanına uyum gösteren birey, aynı uyumu bulunduğu çevrenin doğa koşullarına bağlı olarak da göstermektedir. İşte doğası gereği bu tür uyumlara gereksinim duyan birey, böylece Dünya üzerindeki diğer toplumlarla da arasına önemli ölçüde farklılıklar koymuş olacaktır. Bu farklılıkların kaynağının gerçekte ilkel insana dek uzanması, uyumun ve uyum gereği yaşanan değişimin vazgeçilmezliğini vurgulamaktadır. Birbirlerine neredeyse tıpa tıp benzer belirtke ve davranışları içermekte olan ilkel insanın beden dili, insanlar çoğalıp, gruplara ayrıldıkça; gruplar toplulukları, topluluklar toplumları ve ekinleri oluşturdukça artık, yaşam biçimlerine, alışkanlıklarına, iklimlerine, inançlarına bağlı olarak da beden dillerinde kültürel farklılıklar yaratmışlardır (Kaşıkçı 2006).

Pease ve Pease (2005)'e göre kültürel farklılıklardan kaynaklı yanlış yorumlamalarda el kol hareketleri utanç verici sonuçlara neden olabilmektedir, böyle durumlarda kişinin beden

dili ve el kol hareketlerinin anlamlarıyla ilgili alelacele karar vermeden önce, kişinin geçmişinin her zaman gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Bu bilgiler ışığında, kültürlerarası beden dili farklılıklarının varolduğunun kabul edilmesi ve bu farklılıklara göre değerlendirmelerin yapılmasının, iletişim anlaşmazlıklarının önlenmesi açısından oldukça önemli olduğu sonucuna ulaşılabilir.

#### **4.3.2.1 Türk Kültürüne Özel Beden Dili Farklılıkları**

Baltaş ve Baltas (1994)'a göre bir Türk taksi şoförünün müşteri ile kurduğu ilişki ile Japon taksi şoförünün kurduğu ilişki farklıdır.

Baltaş ve Baltas (1994)'a göre yurtdışına yerleşmiş Türkler arasında dostça sürdürülen sohbetler sırasında, bu kişilerin gönüllerinde içinden yetiştikleri kültüre olan özlemi taşıdıklarını görülür ve bu tür toplantılarda sık sık beden dilinin de içinde olduğu Türk kültürüne ait özelliklerin diğer kültürlerle kıyasla üstünlükleri dile getirilir.

Kültüre özgü ve o toplumu belirleyici beden dili özelliklerinin bir başka toplum tarafından kısa bir sürede benimsenmesi mümkün olmamaktadır. Bu konuda şöyle bir örnek verilebilir; Avrupa'ya veya Uzak Doğu'ya yapılan turistik gezilerde bu ülke insanların bazı iletişim biçimleri takdirler karşılır ve yapılan sohbetlerde, karşılaşılan insanların belirli özelliklerinden övgüyle söz edilir. Ancak övgüyle söz edilen bu iletişim biçimini kendi toplumunda uygulamayı kimse önermemektedir. Gerçekten de böyle değişimler beğenilse ve istense de gerçekleşmez. Çünkü bir başka topluma ait geleneksel kültür, ödünç olarak yaşanamaz. Bu sebeple kültürel değişimler teknolojik farklılıkları ve yaşama biçimindeki temel farkları içermediği zaman karışıklığa yol açar. Hızlı kültürel kargaşalar, değerler sisteminin yitirilmesine ve kimlik bunalımına sebep olur (Baltas ve Baltas 1994).

İzgören (1999)'e göre yapılan araştırmalar, Türkiye'nin batı bölgelerinde yetişenlerin beden dillerini daha az kullanırken, Türkiye'nin güney bölgelerinde yetişen kişilerin çok daha fazla kullandığını göstermektedir ve aynı şekilde kültür düzeyi arttıkça beden dili kullanımının azaldığı görülmüştür.

Bu bilgiler doğrultusunda dünya üzerindeki kültürler arasında beden dili farklılıkları olabileceği gibi Türkiye için de bölgelere özel beden dili farklılıkları olabileceği sonucuna ulaşılmaktadır.

#### 4.3.2.2 Yabancı Kültürlere Özel Beden Dili Farklılıkları

Kuzey ülkelerinde insanlar fazla hareket yapmadan konuşurlarken, iki Arap uzaktan izlendiğinde sağır ve dilsiz vatandaşlar anlaşmaya çalışıyorlar zannedilebilir. Danimarkalılar ve Kuzey Avrupalılar ise fazla hareket etmeden anlaşılır (İzgören 1999).

Avrupa ve Amerika'da yaygın olan el ile selam verme hareketi ile Türkler de çağırma anlamına gelir. Türklerdeki çağırma hareketi ise Yugoslavya ve Romanya'da hayvan çağırma işaretidir. Özellikle Amerikalı pilotların çok sık kullandığı selam verme tekniği gerek Amerika'da gerekse Avrupa'da popüler sayılabilecek hareketler grubundadır ve genelde bu hareketlerin kullanıcıları da gurubunda popüler kişilerdir. Hareket sağ veya sol elin işaret ve orta parmağını birleştirerek- başparmak ta açık ve bağımsızdır- kaş üstü bir bölgeye dokunup yine aynı parmakların bu bölgeden hızla çekilip havada 1-2 saniye kadar kalması şeklindedir. (Kaşıkçı 2006). Örneğin bizim beden dilimizde mükemmel anlamında kullandığımız beş parmağımızı birleştirerek kullandığımız el hareketimiz, başka kültürlerde farklı anlamlara gelebilmektedir. Bu hareket, Arabistan'da yavaşla, Kıbrıs Türkleri arasında "gününü göreceksin", İtalya'da ise "rezalet" anlamında kullanılmaktadır. İtalya'da yediği bir yemeğin arkasından "yemek mükemmeldi" demek isteyen bir Türk'ün nasıl bir tepkiyle karşılaşacağı bilinemez (İzgören 1999).

Bacak bacak üstüne atmak Amerika ve Avrupa da normal bir davranış iken Araplar ayak tabanının görünmesine tepki gösterirler. İngilizler vücut dilini çok az kullanırken Araplar bu konuda çok samimidirler. Çin'de yere tükürmek serbestken onun üzerine basmak yasaktır. Tibet ve Pekin'de çay bardağı iki el ile sıkı sıkıya kavranmalıdır aksi takdirde servisi yapan kişiye saygısızlık edilmiş olur. Eğilerek selam verme Uzakdoğu kültürüne özgü bir davranıştır. Bu davranış hem selam verme hem de saygı gösterme anlamına gelmektedir. Japonya'da servis sırasında çatal kaşık niyetine verilne çubukları yemek tabağının içine çarptı olarak bırakmak hakaret olarak algılanmaktadır. Bu davranış yemeğin beğenilmediğini ifade etmektedir. Avrupa ve özellikle Amerikan kültüründe küçük bir çocuğu ya da sevgiliyi ya da şirin bir hayvanı severken başı okşanabilir ama bazı Asya ülkelerinde bu davranış, ciddi rahatsızlıklara neden olur. Çünkü Hindistan ve Sri Lanka da ruhun başta olduğuna inanılmaktadır. Hindistan'da ineklerin kutsal olduğu da hemen herkes tarafından bilinmektedir (Kaşıkçı 2006).

İzgören (1999), İngiltere'de Prens Charles, Kraliçe Elizabeth gibi soyluların, konuşurken hiç ellerini ve vücutlarını kullanmadıkları görülebildiğini belirtir, İngiltere'de bazı saygın okulların öğrencilerin koltukaltlarına kitaplar yerleştirip topluluk karşısında öyle

konuşmaları sağlanır ve bir süre sonra öğrenciler kollarını hareket ettirmemeyi öğrenmektedirler şeklinde ifade etmiştir.

Sonuç olarak iletişim sırasında kullandığımız beden dili hareketleri arasında evrensel olanlar kadar ülkelere göre değişen yorumlar da oldukça yaygındır. Bu tür ayrıntıların bilinmesi ayırım yaratacağı gibi, zor durumlarla karşılaşılmasını da engelleyecektir. Bu hareketler ülkelere, bölgelere, uğraşlara, yetiştirilme biçimlerine göre değişiklik göstermektedir.

### **4.3.3. Cinsiyete göre Beden Dili Farklılıkları**

Bazı karakter özelliklerine erkeksi bazılarına da kadınsı damgası vurulur (Adler 1994). Kadınlar ve erkeklerin vücut yapılarından ve hormonal farklılıklarından kaynaklanan beden dili davranış farklılıkları çok net gözlemlenebilir (Kaşıkçı 2006).

Schober (2003)'e göre, görünen ve bilinen farklılıklar dışında kadının ve erkeğin beden dilinde, insanların farkında olmadığı birçok yorumlanacak ve keşfedilecek sürprizler vardır, Eibl-Eibesfeldt cinsiyete özgü ve tipik cinsiyet davranışları arasında ayırım yapmaktadır, bu beden dili farklılıklarının bir kısmının sebebi, görünen anatomik nedenlere bağlı olup cinsiyete özgü davranışlara yakındırlar, bir kısmı ise toplum tarafından insanlara yüklenmiş ve öğretilmiş rollerdir.

Fast (1999)'a göre, kız çocuklar büyürken bedeninin bazı duruş ve hareketlerinin kızlara yakışmadığını öğrenirler, oğlan çocuklarından ise erkeksi davranışlar beklenir, hareketleri kendinden emin, ekingenlikten uzak olmalıdır, erkek çocuklarının kabalıkları ya da aşırı sertlikleri bile "eh, erkek ocuk işte" tepkisi ile karşılanır.

Kız ve erkek çocukların beden dilinde hangi yaşta farklılaşma başladığı kesin olarak bilinmemekle beraber çocukların dört ila beş yaşına geldiklerinde kendi cinslerine has beden dilini kullandıkları bilinmektedir (Fast 1999).

Kaşıkçı (2006) 'ya göre bir bayanın saçlarını taraması ve geri atması ile bir erkeğin bunu yapış tarzı birbirinden farklıdır, saçlarını geri atan bayan bunu ahenkle yapar iken, bu davranışı saçları geri atılmayacak kadar kısa olan bir bayan da sanki saçları uzunmuş gibi yapmaktadır.

Beyler yalan söylerken gözlerini ovuşturup, kulak memeleriyle oynar ya da gömlek yakalarını gevşetmeye çalışırken, bayanlar burunlarıyla oynayarak yan taraflara bakarlar ya da makyajlarını kontrol ediyormuş gibi yaparlar. Ya da beyler yalan söylediklerinde gözlerine bir

şey kaçtı numarasını yapıp bakışlarını yere çevirirler, bayanlar ise gözlerine kirpik kaçmış gibi davranarak yukarı bakarlar (Kaşıkçı 2006).

Erkekler saçları ile çok sık oynamazlar daha ziyade aksesuarlarıyla oynarlar (kravat, ceket kolu, gözlük kalem vs.) Buna karşın bayanlar saçları ile çok sık oynarlar. Bayanları beylerden ayıran bir diğer özellikleri de dinleme sırasında ellerini çenesinin altına dayanak olarak tuttukları el duruşlarıdır. Bu duruşu beylerde görmek mümkün değildir. Erkeksi hareketlerde parmaklar çok etkin rol oynarken, kadınsı hareketlerde saçların uçları ile oynanması daha sık gözlenir. Bayanlar beylere oranla daha çok gülebilen bir yapıya sahiptir. Beylerde ise bu davranış aşırıya kaçtığına cıvıma olarak nitelendirilir. Erkeklerin dürüstlük göstergesi olan ellerini açık olarak göğüs üzerine koyma hareketi bayanların korktuklarında yaptıkları bir harekettir. Bayanlar mekan kullanımında alanı daha dar alırlar, erkeklerse daha geniş kullanır (Kaşıkçı 2006).

Elde edilen bu bulgular göstermektedir ki, kadınlar ve erkekler arasında cinsiyet ve yetiştirilme farkı ile beraber el, kol hareketleri , beden duruşları, oturma biçimleri, mekan kullanımı gibi bir çok alanlarda beden dili farklılıkları oluşmaktadır.

#### **4.3.4. Beslenme ve Beden Dili İlişkisi**

Kaşıkçı (2006)'ya göre beslenmenin insan davranışları üzerinde oldukça önemli etkileri vardır ve beslenme sırasında vücuda besinlerle alınan bazı vitaminlerin eksikliği ya da fazlalığı vücudun farklı şekillerde tepki göstermesine neden olur, stres durumunda vücuttaki vitamin ve mineral değerleri azalmakta ve bu durumda kahve, çay, çikolata kullanımı tavsiye edilmemektedir ve beslenme öğelerindeki eksiklik IQ, yani öğrenme üzerinde de negatif etki yapmaktadır. Yine aynı şekilde gerekli miktarda alınması gereken vitaminlerin eksikliği ruh hali bozukluğuna sebep olmaktadır.

Kaşıkçı (2006)'ya göre negatif düşüncenin de vücutta, dolayısıyla insan davranışlarında yapmış olduğu bazı etkiler vardır. Buna sorunların bedensel dille yola getirilmesi de denilir. Özellikle tutucu, erkek egemenliğin olduğu toplumlarda kadınlar sorunlarını dile getiremedikleri için sıkıntılarının yansımaları vücut dile getirir. Somatizasyon denilen bu rahatsızlıkta vücut sıkıntılarını bedenselleştirmektedir. Fiziksel olarak rahatsızlık görülmesi de bu kişilerde psikolojik tedavi gerekli olmaktadır. Örneğin Vitamin A eksikliği anemi, vitamin C eksikliği içe kapanıklık, yorgunluk ve depresyon, demir eksikliği baş ağrısı, halsizlik; kalsiyum eksikliği baş dönmesi ve tansiyon düşmesi, magnezyum eksikliği aşırı duyarlılık; Omega 3 yağ asidi eksikliği depresyona sebep olmaktadır (Kaşıkçı 2006).

Bu sonuca göre, vücuda eksik alınan vitamin ve mineraller kişilerin direncini zayıflatır ve hasta olmalarına neden olabilir. Bu tür rahatsızlıklar da beden dilini etkileyebilmektedir.

#### **4.3.5. Batıl İnançlar ve Beden Dili İlişkisi**

Kaşıkçı (2006)' ya göre insanlar bazen nedenini bilmedikleri davranışlarda bulunurlar. Birçoğunun batıl inanç olduğunu dahi bilinmediği bu davranışlar geçmişten gelmiştir ve çevredeki kişiler tarafından öğretilmiştir. Nedenleri çok eskiye dayanan bu inançlar insan hayatını bir şekilde yönlendirmektedir. Nedenleri eskiye dayansa da insanların batıl inançları, geleceği ilişkin kaygılarından kaynaklanmaktadır. Çeşitli şekillerde yaşantının bir alanında batıl inançlara dayalı davranışlardan bazıları şunlardır; insan önünden kara kedi geçtiğinde uğursuzluk getirdiğine inanılır, kişi bu durumda kulağını çekiştirip orta parmakla tahtaya vurulup “şeytan kulağına kurşun” denir. Temelinde inanç sisteminden kaynaklanan nedenlerin olduğu bu davranışları yapmakla insan kendini psikolojik açıdan daha güvende ve rahat hisseder. Bugün birçok davranışın bilimsel dayanakları olsa da çıktığı dönemlerde inanca dayalıydı. Anadolu kültüründe de bilinen ve Türk insanının da yapmış olduğu batıl inanca dayalı başlıca davranışlar şunlardır;

Kaşıkçı (2006)' ya göre tahtaya vurmanın nedenlerinden bir eskilerde kötü ruhlardan korunmak için tahtanın gücüne inanılması ve Hz. İsa'nın çarmıhının tahta olmasıdır. Tahtaya vurarak şeytanı ve kötü ruhları kaçırtmaya çalışılırdı. Kötü ruhların insanın sol omuzu üzerinde bekleyip fırsat kolladığına inanılırdı. Her şeyin iyiye gittiğini duyan kötü ruhlar, uğursuzluk getirecekleri için kulağına kurşun dökülür.

Esnerken ağzın kapanması; Günümüzde karşımızdaki insana kabalık olmaması için esnerken ağız parmaklarla/avuç içi ile kapatılır. Çıkış noktasındaki ve zamanındaki gerekçesi omuzda bekleyen kötü ruhların ağız yolu ile bedene girip, kişiyi ele geçirme korkusuydu (Kaşıkçı 2006).

Evli çiftlerin yüzük takması; Yüzük yuvarlaktır, çünkü sonsuz ve bitmeyen duyguları simgelemektedir. Çiftlerin sevgilerinin de sonsuz olması için ve bedendeki tüm güzel duyguları da eşiyile birlikte alıp, sahiplendiği için yüzük takılır (Kaşıkçı 2006).

Mezara çiçek koymak; Toprak anaya teşekkür edip, ölünün ruhunu rahatlatmasını sağlaması için mezara çiçek bırakılır (Kaşıkçı 2006).

Merdiven altından geçmek; Merdivenlerin hem kötü hem de iyi anlamlarından dolayı merdiven altından geçmek uğursuzluk sayılır. İyi neden, tanrılara giden yolun merdiven

olması, kötü neden, asılacak insanları merdiven aracılığı ile oraya çıkarmak bilinçaltına merdivenlerin güvensiz yer olduğu mesajını oluşturmuştur. Tanrıdan korkan kötü ruhlar ancak merdiven altında beklerler bilincinden doğmuştur (Kaşıkçı 2006).

Kaşıkçı (2006)'ya göre cenazede siyah kıyafet giymek; Siyah rengi giyen kişinin ölünün ruhu tarafından görülemeyeceğine, rahatsız edilemeyeceğine inanıldığından dolayı uygulanmaktadır.

Kaşıkçı (2006)'ya göre tükürmek; İlk çağlardan beri tükürüğün güçlü bir ilaç olduğuna inanılırdı. Yaygın olarak kullanılan "Tu tu tu aman nazar değmesin" şeklindeki bir cümle çok sık olarak kullanılmaktadır. Dudakların tükürme pozisyonu aldığı bu cümlede amaç tükürmek sureti ile nazarın etkisini kırmaktır. Bugün bile sporcular koşuya başlarken, halter kaldırırken ellerini tükürükleyip öyle başlarlar. Bu davranışın onlara güç vereceğine inanılır. Aynı davranışı bir işçi de çalışmaya başladığı zaman yapar.

Sonuç olarak, günlük hayatımıza yerleşmiş olan batıl inançların birçoğu (tahtaya vurmak, elleri tükürükleyip bir işe başlamak gibi) beden dili ile de ifade edilmektedir.

#### **4.3.6. İş Dünyasında Beden Dili**

Kaşıkçı (2006) 'ya göre, insanların özel hayatlarından sonra en fazla zaman geçirdikleri ve bir bakıma ikinci evleri olan işyerlerinde de temel bazı beden dili uygulamalarının bilinmesi iş hayatında da olumlu puanlar alınması bakımından yararlı olmaktadır.

Baltaş ve Baltas (1994)'a göre modern toplumlarda kas gücü yerini, yerini iki güce bırakmıştır. Bunlar, yönetme ve karar verme yetkisine dayanan güç ve yaratıcılığa bağlı güçtür.

Kaşıkçı (2006) 'ya göre öncelikle dikkat edilmesi gereken mekânsal alanlardır. Kişinin karşısındaki çalışma arkadaşlarına gerekli olmadıkça dokunmaması gerektiğini bildirmiştir.

İzören (1999) 'e göre ise iş dünyasındaki satıcılara ve konuşmacılara insanların akıllarında kalmaları için üzerlerinde farklı bir aksesuar bulundurmaları tavsiye edilmektedir.

##### **4.3.6.1. Masalar**

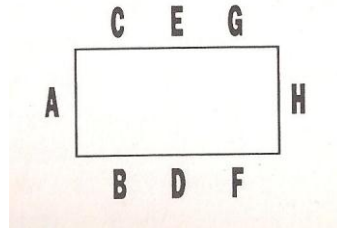
İşyerlerinde masalar otoriteyi temsil eder. Masa karşısında durmak veya oturmak insanlarda rahatsızlık yaratır. Bir doktor muayenehanesinde yapılan bir araştırma, doktorun



masa arkasında oturması ile hastaların kendilerini güvende hissetmeleri arasında bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Araştırma sonuçlarına göre, hastaların sadece %10 u doktorun masa arkasına oturmasının kendilerini rahatlattığını söylemişlerdir (Baltaş ve Baltaş 1994).

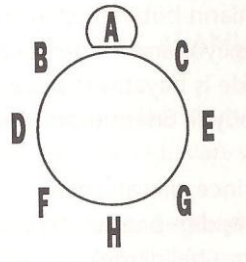
Kare masalar, kısa, sonuca yönelik toplantıların yapıldığı masalardır. Katılım gerektirmeyen çabuk bitmesi gereken toplantılar için önerilmektedir. Dikdörtgen masalar, otorite oyunlarının en çok oynandığı masalardır. Herkes oturduğu yere göre daha fazla önem kazanır veya kaybeder (İzgören 1999).

Gücü temsil eden kişi kapıya yüzü dönük olarak ve masanın başına oturur. Sağı ve solunda kendisine en yakın kişiler yer alır. Merkezden uzaklaştıkça güç azalır. Tam karşıda ise ikinci derecedeki güç merkezi yer alır (Baltaş ve Baltaş 1994).



Şekil 4.3.1. Dikdörtgen masa çevresinde güç dağılımı (Baltaş & Baltaş , 1994)

Yuvarlak masalar, katılanlar arasında eşitliği çağırır. Hem Birleşmiş Milletler ve UNESCO gibi batı kültürünü yansıtan hem de OPEC gibi doğu kültürünü yansıtan örgütlerin toplantılarında ve çeşitli uluslararası toplantılarda yuvarlak masaların kullanıldığını göstermektedir (Baltaş ve Baltaş 1994). Katılımın en fazla sağlandığı masalardır. Yuvarlak masalarda statü azalır iletişim artar. (İzgören, 1999).



Şekil 4.3.2. Yuvarlak Masada Güç Dağılımı (Baltaş ve Baltaş 1994).

#### 4.3.6.2. Mekân, Malzeme Kullanımı ve Aksesuarlar

Sosyal bir birey olarak insan, günlük yaşantısında birçok insanla aynı ya da yakın ortamlara girip çıkmaktadır. Belirlenen mesafelerde, bulunulan mekânlarda iletişim kurma işlemine “proksemi” yani mekân kullanım dil bilimi olarak adlandırılır (Kaşıkçı 2006).

Arıkan (2005)’a göre iş adamları odalarına yerleşirken, kapı açıldığında doğrudan doğruya gelenleri cepheden görebilecekleri bir konum seçmektedirler ve bunun altında yatan sebep odaya hakim olanın duruma da hakim olmasıdır.

Kaşıkçı (2006), mekan kullanımında önemli noktalardan birinin mesafe diğerinin ise konum olduğunu belirtir. “Yükseklik, üstünlük hissi verir. Bir duruşma sırasında hakim yüksek bir kürsüde , sanığın ise hakimden daha alçak bir noktada olması gibi” (Kaşıkçı 2006).

Baltaş ve Baltas (1994) Bazı eşyaların bir işyerinde bilinçli olarak kullanılmasının odayı kullanan kişinin gücünü ve itibarını yükselten ipuçları olarak insanları etkilediğini belirtir ki bunlar; ziyaretçiler için daha alçak koltuklar, odanın sahibine ait duvara asılmış çok sayıda ödül, sertifika, diploma, teşekkür belgeleri, masanın üzerine yerleştirilmiş ve üzerinde “gizlidir” yazılı kırmızı dosyalar, şifre kilitli ince bir çanta, ziyaretçinin ulaşamayacağı uzaklığa yerleştirilmiş olan pahalı bir kül tablası, sanat eseri görünümünde bir sigaralık.

Layıç (2007), ev, araba, masa, koltuk, telefon, çanta, giysi, ayakkabı gibi maddi varlıklar statüyü arttırmak için kullanabildiğini belirtirken, ayrıca sigara, puro, pipo gibi aksesuarların da çeşitli mesajlar verdiğini ve yüksek statülü bir kişinin hem sigarasının hem de sigaralığının pahalı olması ya da değerli bir küllük bulundurmasının da statüyü arttırıcı etkisi olduğunu ifade etmiştir.

Sigara içen insanlar, genelde pipo içenlere göre daha çabuk karar vermektedirler. Kendi halinden memnun, olumlu duygular içinde olan kişiler sigara dumanını yukarı, olumsuz duygular veya kuşku içinde olan kapalı kişiler ise dumanı aşağı doğru üflemeaktedirler (Layıç 2007).

#### 4.3.6.3. İmaj Dünyası

Etkili iletişimde, sürecin başlangıcı olarak isimlendirilebilecek iki önemli kavramla başlanabilir bunlar ilk izlenim ve imajdır (Özkan 2006). İzlenim oluşturmayı bir başkası hakkında farklı kaynaklardan gelen bilgileri bir yargı haline getirme süreci olarak tanımlayan sosyal psikologlar vardır. İzlenim oluşturulması dinamik bir süreçtir. Çünkü izlenim oluşturma sürecinde, sürekli yeni bilgiler gelir ve bu yeni bilgiler ışığında, kişi bir kez daha

değerlendirmeye tabi tutulur. Bu aynı zamanda bütünleştirici özelliği de kendisiyle beraber getirmektedir. Bu parçalar birleştirilerek bütün elde edilir (Kağıtçıbaşı 2006).

İlk kez karşılaşılan insanlarla tanışırken ya da karşılaşıırken onların üzerinde bırakılan izlenim ilk izlenimdir (Özkan 2006). Başkaları üzerinde bırakılacak ilk izlenim iki farklı biçimde oluşturulur; olumlu veya olumsuz. İlk izlenim konusunda dikkati çeken iki nokta bulunmaktadır. Bunlardan ilki ilk izlenimin bir daha tekrarlanma olasılığı olmayışı ve ikincisi ise ilk izlenimin kişinin kendi elinde olmasıdır. İlk izlenimin otuz saniye ile dört dakikada oluştuğu belirtilmektedir (Çakır 2006).

Kaşıkçı (2006)' ya göre, Nasreddin Hoca'nın "ye kürküm ye" dediği hikâyesi imajın önemini açıklaması adına verilecek çok bir iyi örnektir, hikâyede, hocanın normal bir kıyafetle gittiği bir yemeğe, kapıdan kovulması üzerine kıyafetini değiştirip kürk ile gitmesi ve davete kabul edilip ağırlanması konu edilir ve bu bağlamda insanlar insanları dış görünüşleri ile ağırlarlar düşünceleri ile uğurlarlar, imaj bir kişiyi bir başkasının karşından nasıl gördüğüdür.

#### **4.3.6.4. Sunum Sırasında Beden Dili**

Stuart (2001 akt. Şen 2006)' a göre, gruba bir göz atıp dinleyicilerin gözlerinin ne renk olduğunu, kaçının gözlük taktığını, ince veya kalın kaşları mı olduğunu, kaşlarının ortada birleşip birleşmediği kontrol edilmelidir ve bu esnada tek taraflı bir aynadan onlara bakıldığını ve onların sunumu yapanı göremeyecekleri düşünülebilir, bu tür oyunlar özellikle küçük gruplar için geçerlidir, daha büyük bir grupta burunlara veya alınlara bakılabilir ve hiç kimse gözlerine bakılmadığını fark etmeyecektir, sunumu yapanın kendine olan güveni arttıkça gözlere ve yüzlere bakmaya çalışılabilir ve izleyenlerin konuşmaya nasıl tepki verdikleri gözlenebilir, daha büyük bir grupta, salonun veya konferansın merkezinin her bir parçasını görebilmek için sunumu yapan kişi gözleri ile dinleyicileri arasında bir "w" veya "m" şekli çizebilir.

Kaşıkçı (2006), beden dili kullanımının hayatın her aşamasında önemli ve dikkat çekici olmakla beraber bir topluluk karışığında sunum yaparken daha da önemli hale geldiğini belirtmiştir, sunum neyin anlatıldığından çok nasıl anlatıldığı ile ilgilidir.

Kaşıkçı (2006), sunum sırasında aşağıda bahsedilen kıstaslara uyulması kişiyi daha avantajlı duruma getireceğini ifade eder;

-Sunumdaki başarı her şeyden önce o sunuma iyi hazırlanmaktan geçer, konuya iyi çalışmak sunum öncesinde ayna karşısında çalışma yapmak başarıyı arttıracaktır,

- Sunuma katılacakların beklentilerini önceden öğrenmek, karşıdaki kişilerin havasını yakalamayı sağlar,
- Sunum alanının önceden görülmesi ve mümkünse masa düzeninin U şeklinde ayarlanması tüm katılımcılara eşit kontak kurulmasını sağlar,
- Katılımcıların sandalyelerinin kollarının olması, ellerini dolayan katılımcıları engelleyecek ve sunuma daha fazla ilgi göstermelerini sağlayacaktır,
- Sunum yerine önceden gelip her şeyin yolunda olduğunun kontrol edilmesi ve mümkünse katılımcılarla diyalog kurulması sunumu yapan kişiye avantaj sağlayacaktır,
- Sunuma sempatik sözler veya hoş bir espri ile başlamak ve kendinizden bahsederek sürdürmek ve bedensel olarak benden dilini doğru kullanarak hareket halinde olmak başarı getirecektir,
- Anlatım sırasında herkesin gözüne eşit bakılması o sunumun tüm kişilere yapıldığı izlenimini doğrulayacaktır,
- Cepte bozuk para taşınmamalıdır, ellerle bağdaş kurulmamalıdır,
- Anlatım sırasında bir yerlere dayanılması tavsiye edilmemektedir, çünkü bu konuya hakim olunmadığı izlenimi verebilir,
- Saate bakmak sunumu yapanın sıkıldığı izlenimini uyandıracaktır,
- Mesleki jargon kullanılması izleyicinin konuyu anlamamasına neden olacaktır,
- Sunum sırasında gelen sorularla ilgili olarak dinleyicilere söz verirken avuç içinin yukarıya bakması karşıdaki kişinin kendisini iyi hissetmesini sağlayacaktır.

Stuart (2001)'a göre, dinleyici kitlesine (muhtemelen farkında olmadan) bakılmadığı zaman, onlarla ilgilenilmediği hissine kapılacaklar veya yapılan sunuma gösterdikleri tepkiye aldırış edilmediğini sanacaklardır; bu kişinin birisiyle konuşurken onun o kişiyi dinlemeyip omzunun üzerinden çevreye bakındığı zaman hissettirdiklerini hissedecektir, seyircilerin sunumu yapanı dinleyip dinlemediklerinin sunum yapan kişinin umurunda olmadığını sanacaklar ve sunum yapan kişiden ilgi göremedikleri için dikkatleri azalacaktır, eğer dinleyiciler ile ilgilenilmezse onlarda sunumu yapanla ilgilenmezler.

#### **4.3.6.5 İş Görüşmelerinde Beden Dili**

Kramer (2000), iş görüşmelerinde dikkat çekmek için, bir kişiyle ilk kez iş görüşmesinde karşılaşıldığında söylenecek her şeyin son derece iyi düşünülmesi gerektiğini söyler, akli kendi haline bırakıp otomatik pilot kullanılmamalıdır, şayet kişinin karşıdaki kişi ile konuşmakta başarılı ise bunu sözel dil ve beden dili ile de desteklemelidir, iyi

konuşmak ve enerjik olmanın büyük önemi vardır ve insanların bu iki özelliği olana saygı duyduklarını belirtir.

Kuzu (2009)' ya göre aşağıda belirtilen bazı beden dili özelliklerini uygulanması kişilere iş görüşmelerinde önemli avantajlar sağlamaktadır;

- 1.Gülümseme-tebessüm diyalogun rahat bir ortamda geçmesini sağlamakta ve kişiye olumlu puan kazandırmaktadır,
- 2.Tokalaşma kişi hakkında önemli bir ipucudur, ne çok sıkı, ne de varla yok arası bir tokalaşma tercih edilmez, tokalaşırken göz teması kurulması ve samimi olunmasının kişiye artı puan kazandıracığı belirtilmektedir,
- 3.Uygun şekilde gerçekleştirilen göz teması kişinin kendisine olan güvenini göstermektedir, burada dikkat edilmesi gereken çok uzun süreli göz temasından çok, gerekli durumlarda çekingenlik göstermeden göz teması kurulmasıdır,
- 4.Ellerin daha etkili bir anlatım için kullanıldığı belirtilmektedir, çok fazla el hareketi ifade yeteneğinin eksik olarak algılanmasına sebep olacağı gibi, yerinde bir kullanım akılda kalıcı bir imaj oluşturmaktadır,
- 5.Oturma şeklinin görüşmeciye dönük, dik ve rahat şekilde olması gerektiği belirtilirken bunun karşı tarafa olumlu bir izlenim bıraktığı belirtilmiştir,
- 6.Görüşme esnasında aradaki mesafeyi çoğu zaman görüşmeci belirler, fakat kişiler kullanabildikleri alanda; çok uzakta kalırsa yüksek sesle konuşmak ve görüşmeciye anlamak için ayrıca bir çaba sarf etmek zorunda kalabilirler, ayrıca bu silik bir imaj çizilmesine neden olabilir, mesafeyi çok yakın tutulur ise de görüşmecinin kişisel alanına girilmiş olabilir,
- 7.Görüşme sırasında görüşmeciye dikkatle izlenmesi ve dikkatin başka noktalara verilmemesi önem taşımaktadır, dinlenmediğini anlayan görüşmeci kişinin işi önemsemediğini düşünecektir, bunun da kişi hakkında olumsuz bir ilk izlenime sebep olacağı belirtilmiştir,
- 8.Beden dilinin ve üslubun uyumlu olmasına dikkat edilmesinin önem taşıdığı belirtilmektedir, görüşmeciye karşı saygılı ve ciddi bir üslup, samimi bir tutum ve bunlarla ahenkli bir beden dili kişinin olumlu bir etki bırakmasını sağlamaktadır.

#### **4.3.6.6 Renklerin İş Yaşamında Kullanım**

Renkler bazen duyguların, bazen belli düşünce ve ideolojilerin, bazen bireylerin toplum hiyerarşisindeki konumlarının simgeleri olarak iletişimde belli bir rol oynarlar ve sözsüz iletişimin bir biçimini oluştururlar. Örneğin duyguda tutkunun ifadesi olan kırmızı,

ideolojide sol düşünceleri simgeler. Renkler toplumların içinde buldukları doğal çevreye ve yaşantılara göre değişik anlamlar kazanırlar (Zıllıoğlu 1996).

İzgören (1999)' e göre, iş dünyasında firmalar reklamlarıyla ya da logolarında kullandıkları renklerle de bilinçaltına mesaj göndermektedirler, profesyonel pazarlamacılar, markalarında kullanacakları rengin tüketici üzerinde hangi etkiyi yaratmasını istiyorlarsa renk seçimini de o yönde yaparlar, renklerin değiştirilmeden istikrarla marka üzerinde sabitlenişi tüketicilerin akıllarında kalması adına önemli bir bilgidir, Coca Cola'nın rengi denildiğinde herkesin kırmızıyı hatırladığını belirtmiştir.

Kaşıkçı (2006)' ya göre siyah renk yas, karamsarlık ve ölümü çağrıştırır ve bunun, batıl inançlara dayalı bir algılama olduğu belirtmektedir, bu nedenle siyah renkli haplara rastlanmamaktadır, bununla birlikte siyahın, moda yaşantısında saygınlık ve lüksün rengi olarak benimsendiği belirtmiştir.

İzgören (1999)' e göre kırmızı renk, iştah açar tansiyonu yükseltir ve kan akışını hızlandırır. Bu sebeple dünyadaki gıda firmalarının logosunun kırmızı olduğu görülebilir, ayrıca kırmızı gençliğe hitap eden ürünler de logo olarak kullanılmaktadır, spor arabalarda da ateş, adrenalin gençlik simgesi kırmızı tercih edilir.

Yeşil renk vejeteryanlığı temsil eder. Yeşil doğanın kendisidir ve güven verir. Bu sebeple bankaların logolarında en çok tercih ettikleri renklerden birisidir. Hastaneler de logo ve iç dizaynlarında yeşili tercih etmektedirler. Batıda büyük otellerin mutfaklarında duvar renginin aşçıların yaratıcılığını arttırmak için yeşile boyandığı görülebilir. Sakız paketlerinde ve sebze satılan yerlerde de yeşil en tercih edilen renktir. Bu sebeple bir kasap dükkânında yeşilin kullanıldığı görülmemektedir (İzgören 1999).

Mavi renkte enginlik, derinlik ve özgürlük hissi vardır. Turizm firmalarının bu rengi kullanıyor olmaları ve deniz turlarına “mavi tur” adını vermeleri buradan gelmektedir. Ayrıca mavinin derin gücü nedeniyle renk körleri tarafından da ayırt edilebilir. Logosunda mavi renk olan firmaların güçlü olduğu düşünülür. Mavi insanlara güven verir, geleceği, profesyonelliği, teknolojiyi simgeler. Bankaların ve teknoloji üreten firmaların en çok bu rengi kullandıkları görülür (Kaşıkçı 2006). Bazı bilim adamları maviyi okyanusla ilgili, sakin diye nitelemiştir. Bazıları ise tansiyonu düşürdüğünü söylemektedir. Nazar boncuğu da bu sebeple mavi taşlıdır (İzgören).

Portakal rengi, çabuk dikkat çeken bir renktir. Eğer bir ürün ve markada ise bu ürün herkes içindir imajı verilmektedir (İzgören 1999).

İzgören (1999)'e göre mor renk, nevrotik duyguları açığa çıkaran, insanları bilinçaltında korkuttuğu tespit edilen bir renktir bu bağlamda “rock” müzikle uğraşanların ve uçuk solistlerin makyajlarının genellikle mor renk olduğu görülmektedir.

Pembe, bu rengi giyenlere hizmetlerinden dolayı ödeme yapılırken kişilerin kendilerini daha rahat hissettikleri tespit edilmiştir. Dünyaca ünlü bazı mağazaların tezgâhtarlarının bilinçli olarak bu renk ile giydirildikleri bilinmektedir (İzgören 1999).

Sarı, renk sıcaklık verir, alımı teşvik eder. Bankaların bazılarının logolarında sarı renk vardır. Çünkü parayı çağrıştırdığı düşünülmektedir. Altının rengi de sarıdır. (Kaşıkçı, 2006) Bununla beraber sarı renk geçiciliğin ve dikkat çekiciliğin ifadesidir. Bu sebeple dünya üzerinde tüm taksiler sarıdır. Araba kiralama firmalarının da bu rengi kullandıkları görülmektedir (İzgören 1999).

İzgören (1999), beyaz rengin, istikrarı, devamlılığı ve temizliği simgelediğini ve politikacılar tarafından temiz imajı verdiği için tercih edildiğini belirtmektedir.

Bronz renk, genelinde negatif bir etki yaratır. Tepki alınmak istendiğinde işe yarar. İçki reklamlarında içki rengi ile benzeşmesinden dolayı kullanılabilir. Kimi bankaların yazı karakterlerinde altın-bronz karışımı bir şekil ve rengi kullandıkları görülür. Daha çok altını ve parayı çağrıştırmamasından dolayı bu şekilde bir kullanımı olduğu belirtilmektedir (İzgören 1999).

Sonuç olarak, iş dünyasında beden dili insanların daha başarılı olmaları için kullanılmaktadır. Bu kapsamda işyerlerinde kullanılan mobilyalar, aksesuarlar, statü göstergeleri her biri beden dilini ve verilen sözsüz mesajları desteklemek üzere kullanılabilir. Bununla birlikte sunum sırasında ve mülakatlarda bazı beden dili inceliklerinin bilinmesi de bireylere iş yaşamında başarı getirecektir.

## 5. SONUÇ

İletişim bir bilgi ya da haberi paylaşma, yayma gibi anlamlara gelmektedir. İletişimin kişilerin kendilerini ifade etme zorunluluğundan ortaya çıkmış ve ilk insanlardan beri varlığını sürdürmektedir. Çağımızdaki teknolojik gelişmelerle birlikte her geçen gün önemi daha da artmaktadır ve içinde bulunulan çağa “İletişim Çağı” denmesinin yerinde olabilir. Bununla beraber iletişim aynı zamanda insanların varlıklarını sürdürme biçimidir ve yaşamsal bir ihtiyaçtır. Yaşam boyu devam eden bir süreçtir ve insanoğlunun gelişimi ile beraber iletişimde geliştiği anlaşılmıştır.

İletişimin özelliklerini bilmek, iletişimin doğru anlaşılabilmesi bakımından önem taşımaktadır. Bu özellikler; İletişimde ilk dakika ve ilk izlenimin çok önemli olması, iletişimin sadece bir bilgi alışverişi değil aynı zamanda duygularında aktarıldığı bir süreç oluşu, iletişimin kişiye değil kişiyle yapılandırılan bir süreç olması ve iletişimin kelimeler ve beden hareketleri ile bir bütün olmasıdır.

Yaşam gibi iletişimin kendisi de bir süreçtir. Temel iletişim sürecindeki öğeler; Kaynak, kod, mesaj, kanal, hedef, geri besleme ve gürültüdür. Tam olarak iletişim, mesaja gönderici ile alıcının aynı anlamı vermesi ile oluşmaktadır.

İletişim de kendi içerisinde bazı çeşitlere ayrılmaktadır;

Tek yönlü iletişimin mesajın direkt olarak kaynatan alıcıya geri bildirimsiz olarak gönderildiği iletişim türü olduğu ve tek yönlü iletişimde kaynak tek hedef birden fazla olabileceği gibi kaynak birden fazla ve alıcı tek olabilir.

Çift yönlü iletişimde göndericinin mesajına alıcıdan geribildirim gelmektedir. Tek yönlü iletişim ise daha çok bir bilgi aktarımı olarak kalmaktadır ve tek yönlü iletişim ile çift yönlü iletişim karşılaştırıldığında çift yönlü iletişimin tek yönlü iletişimden daha etkili olduğu görülmektedir.

İnsanlar arasında başlayan sözsüz iletişim ya sözlerle devam etmekte ya da sona ermektedir. İletişimin en önemli ögesi dil olmakla birlikte, sözlü iletişim kendi içinde dil ve dil ötesi olmak üzere iki ayrı bölüme ayrılmaktadır. Kişinin sözleri kadar ses tonu, sesindeki canlılık ve coşku gibi öğeler de dil ötesi öğeler olarak çok büyük önem taşımaktadır.

İletişimde sözlü iletişim kadar sözsüz iletişimde büyük önemi bulunmaktadır. Sözsüz iletişimin duyguların aktarılmasında kimi zaman sözlü iletişimden daha etkili olduğu ve sözsüz iletişim, jestler, mimikler ve bedensel hareketlerden oluşmakta olduğu söylenebilir ve sözsüz iletişim unsurlarının bazıları doğuştan gelirken bazıları ise sonradan öğrenilmektedir.



Yazılı iletişimin, insanların zaman ve mekandaki ilişki sınırlılıklarını aşmaya yarayan en etkili iletişim biçimlerinden biri olduğu ve göndericinin, alıcının mesajı tekrar okumasına izin vermesi ve belgelerin saklanabilir olması özellikleri ile iletişimde önemli bir yer teşkil ettiği söylenebilir.

Simgesel iletişim, çeşitli simgesel göstergelerle yapılan ve farklı durumlarda, farklı kültürlerde farklı anlamlar taşıyan iletişim biçimidir.

Sanatsal iletişim, sanatçı ile sanat izleyicisinin arasında oluşan bilişsel ve duygusal iletişim türüdür.

Savunucu iletişimde, iletişime taraf olanların benlik anlayışları, özel yaşam deneyimleri ve duyguları ile farklılıklar göstermektedirler. Bu farklılıklar sonucu iletişimde bazı pürüzler çıktığında kişiler kendilerini savunarak iletişime geçeceklerdir. Aynı zamanda kişiler bazı durumlar karşısında sevdikleri insanları da savunma durumuna geçebilirler.

Medyatik iletişim, kısa sürede çok geniş kitlelere ulaşılabilme imkanının var olduğu ve medyatik iletişimin en etkili araçlarından birinin de televizyon olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Okullar insan yetiştiren örgütler olduğundan iletişim burada ayrıca bir önem kazanmaktadır. Okulların amaçlarına ulaşabilmeleri için burada çalışan kişilerin işlerini iyi bilen ve aynı zamanda iletişim konusunda bilgi sahibi olmaları ve bunu doğru şekilde kullanabilmeleri gelecek nesillerin sağlıklı bireyler olmaları ve başarılı bir iş hayatına hazırlanabilmeleri açısından önem arz etmektedir.

Kendisindeki bilgi, duygu ve düşünceleri öğrencilerine aktarmak isteyen bir eğitimci, öğretim sürecinde iletişimin öğelerine dikkat ederek bu süreci gerçekleştirmelidir. Öğretim sürecindeki iletişim olgusunun öğeleri, kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve geri bildirimdir. Öğretim sürecinde öğretmenler, öğrenciler, veliler, müfettişler, hatta okulun bir sonraki yıl kayıt için başvuran öğrenci sayısı bile bir geri bildirim aracıdır. Tüm bu kaynaklar, farklı açılardan ele alınmalı ve her birine ayrı ayrı değer verilmeli, dikkate alınmalıdır.

Eğitim-öğretim sürecinde iletişim kaçınılmazdır bu sebeple iletişim olgusuna öncelikle öğretmenlerden başlayarak önem verilmesi çağdaş nesiller yetiştirilmesi açısından önem teşkil etmektedir.

İletişim becerileri ile ilgili ülkemizde ve dünya da yapılan çalışmalar, iletişim becerileri düzeylerini arttırmaya yönelik yapılan uygulamaların öğrencilerin iletişim becerilerini olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Bununla beraber iletişim becerilerindeki farkındalığın da bazı değişkenlerle bağlantılı olduğu saptanmıştır

Empati iletişim becerilerinin geliştirilmesinde oldukça önemli bir unsurdur. Empati en kısa tanımı ile kişinin kendisini bir başkasının yerine koyarak duygu ve düşüncelerini anlayabilmesi olarak tanımlanabilir. Empatik iletişim tarzının benimsenmesi iletişim çatışmalarının azaltılması ve sağlıklı iletişim becerileri kazanılması için önemli olduğuna sonucuna ulaşılabilir.

İnsanlar konuşmaya başlamadan önce ilk olarak beden dilleri ile iletişim kurmaktaydılar. Zamanla konuşmanın başlaması ile insanlar beden dilinden çok sözlü olarak iletişim kurmaya başlamışlardır. Beden dilini iletişim kavramının içinde sözsüz iletişim olarak ifade etmek mümkündür. İnsanların birbirleri ile ilk karşılaştıkları andan itibaren oluşan ilk izlenimlerinde beden dili ile ilgili verilen mesajların önemi büyüktür.

İlk insanlardan beri kullanılan beden dili uzun yıllar bilimsel araştırmalara konu olmamıştır, beden dili ile ilgili bilinen ilk bilimsel yaklaşımlar 1800'lü yılların sonlarına doğru ortaya çıkmaktadır. Akademik çevrelerce olan araştırmalar ise özellikle 1960'lı yıllardan itibaren başlamıştır. Ülkemizde de 1960'lı yıllardan itibaren beden dili ile ilgili çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.

İletişim tek başına sözcüklerle sınırlandırılmamaktadır ve insanlar esas olarak beden dilleri ile iletişime geçmektedirler. Bu sebeple beden dilinin iletişim içinde ayrı bir önemi olduğuna sonucuna ulaşılabilir.

Beden dilinin ilk ve önemli konularından birisi kişisel alan ve mesafelerdir ve bilim adamlarının yapmış oldukları araştırmalar sonucunda her insanın çevresinde hayali olarak nitelenebilecek çeşitli mesafe alanları vardır. Bu alanlar kişisel alan, sosyal alan, ortak alan olarak tanımlanmıştır.

Jestler ve mimikler diğer kişilere sinyaller gönderen hareketlerdir. Jestler, esas jestler ve ikincil jestler olmak üzere ikiye ayrılırlar. Bunlar dışında anlatım jestleri, sosyal jestler ve mimikler ve mimik jestler gibi türlere de ayrılmaktadır.

Çeşitli kültürlerde yapılan çok sayıda araştırmadan elde edilen sonuçların, 6 temel duygu ifadesini aktaran ortak yüz anlatımları olduğunu gösterdiğini belirtmiştir. Bunlar mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü ve tiksintidir. Yüzün bakılan bölgelerine göre bakış türleri üçe ayrılır; resmiyet bakışı, iletişim bakışı, flört bakışı. Göz temasının tüm kültürler için çok önemli olduğu ve göz teması kuran kişilerin diğer kişilere göre daha kendine güvenli insanlar olduğu belirtilmiştir.

Baş hareketlerinde başın iki yana, arkaya ve öne hareketleri söz konusu olmaktadır. Başın normal bir pozisyonda dik durması karşılıklı iletişime açık ve tarafsız bir durum

sergiler, aşığıya doğru bakan bir baş olumsuzluğu, hafif yana doğru eğilen bir baş hareketi ise etkin dinleme ve kişiye katılmayı ifade etmektedir.

Mimikler ve baş hareketlerinden sonra en çok dikkat çeken beden hareketleri eller ve kollardaki hareketlerdir. Eller karşıdaki kişi hakkında önemli mesajlar içerir. Aşığıya bakan veya ceplere saklanan eller iletişimi kapatır. Avuç ileri yukarı bakan eller ise güven verir ve iletişime açıktır. Kollarını kavuşturan bir kişi ise kendini iletişime kapatıyor ya da i tedirginliğini bastırmaya çalışıyor olabilir. Kolların açık ve aşığıya doğru salınması ise kişinin iletişime açık ve güvenli olduğunu ifade eder.

Bacakların kullanılışı ve oturma düzenleri beden dili hakkında önemli ipuçları içermektedir. Bacak bacak üstüne atma tüm toplumlarda görülen bir alışkanlıktır. Kimi zaman daha rahat veya estetik bir oturuş için, kimi zaman kişinin kendine güvenini ifade etmek için kullanıldığı görülür. Bacakların apraz oluşturduğu bir durumda kişinin gergin veya endişeli olduğu gibi izlenimler edinilebilir. Aynı zamanda iş veya özel hayatta masalarda oturma düzenleri de beden dili ve iletişim açısından önemli ipuçlarını içermektedir.

Kişinin herhangi bir iletişim sırasında beden dili ile ilgili vermiş olduğu bazı işaretlerden o kişini yalan söylediği veya samimi olmadığı anlaşılabilmektedir. Ancak burada önemli olan kişiye hemen yalancılıkla suçlamamak ve takip eden diğer beden dili hareketlerini de dikkatli Şekilde gözlemlemektir.

Sinergoloji sözcükler ile beden dili arasındaki farkı gözlemler. Konusunu beden dilinden alırken iletişim sırasında görünen beden dili işaretlerinden çok görünmeyen veya gözden kaçan daha küçük hareketlere odaklanmaktadır.

İletişim süreci olan eğitimde beden dilinin doğru ve bilinçli kullanımı çok büyük bir önem teşkil etmektedir. Gelecek nesilleri yetiştiren öğretmenler için sınıf içi iletişimde beden dillerini bilinçli ve hatalardan uzak olarak kullanmaları, iletişimin kalitesini arttırırken öğretme sürecinde daha olumlu geri beslemeler alınmasına olanak sağlayacağı sonucuna ulaşılmaktadır.

Yapılan bilimsel araştırmalar da göstermiştir ki eğitim- ğretim sürecinde beden dilinin etkin Şekilde kullanılması sürecin başarısını arttırmaktadır. Bu sebeple eğitimcilerin, iletişim ve beden dili konularında eğitim almaları bilinçlenmeleri büyük önem taşımaktadır.

İletişim sırasında kullandığımız beden dili hareketleri arasında evrensel olanlar kadar ülkelere göre değişen yorumlar da oldukça yaygındır. Bu tür ayrıntıların bilinmesi ayırım yapmayı kolaylaştıracağı gibi, zor durumlarla karşılaşılmasını da engelleyecektir. Bu hareketler ülkelere, bölgelere, uğraşlara, yetiştirilme biçimlerine göre değişiklik göstermektedir.

Kadınlar ve erkekler arasında cinsiyet ve yetiştirilme farkı ile beraber bir çok beden dili farklılıkları oluşmaktadır.

Vücuda eksik alınan vitamin ve mineraller kişilerin direncini zayıflatır ve hasta olmalarına sebep olabilir. Bu tür rahatsızlıklar da beden dilini etkileyecektir.

Günlük hayatımıza yerleşmiş olan batıl inançların birçoğu beden dili ile de ifade edilmektedir.

İş dünyasında beden dili insanların daha başarılı olmaları için kullanılmaktadır. Bu kapsamda işyerlerinde kullanılan mobilyalar, aksesuarlar, statü göstergeleri her biri beden dilini ve verilen sözsüz mesajları desteklemek üzere kullanılabilir. Bununla birlikte sunum sırasında ve mülakatlarda bazı beden dili inceliklerinin bilinmesi de bireylere iş yaşamında başarı getirecektir.

## 6.KAYNAKLAR

- Açıl M (2005). Öğretmenin Beden Dili. Armoni Yayıncılık, 173s, İstanbul.
- Adair J (2006). Etkili İletişim. Babıali Kültür Yayıncılık, İstanbul 12-13.
- Adler A (1994). İnsanı Tanıma Sanatı. Say Yayınları Çev: Kamuran Şipal, 328s, İstanbul.
- Akgül K. P (2006). Kişilerarası İletişimde Dans ve Beden Dili İşlevini Etkileyen Etmenler ve Bir Alan Araştırması. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Aleskerli A (2002). Yüz Okuma Sanatı.Selis Kitaplar,126s, İstanbul.
- Alkan C (2000). Bilimsel, Ulusal ve Evrensel Boyutlu Öğretmenlik Mesleği, Türkiye Almanya ve Kıbrıs'ta Öğretmen Yetiştirme. CBT Yayınları, Ankara, 11-15.
- Altıntaş ve Çamur (2004). Sözsüz İletişim-Beden Dili. Alfa Basım Yayım Dağıtım, 227s, Ankara.
- Ammelburg G (2003). Konuşma Sanatı. Çev: Nurettin Yılıran. Doruk Yayın, İstanbul ,86.
- Anonim (2007). Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi. Milli Eğitim Bakanlığı, [http://cygm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/gazetecilik/moduller/iletisim\\_sureci\\_ve\\_turleri.pdf](http://cygm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/gazetecilik/moduller/iletisim_sureci_ve_turleri.pdf) (erişim tarihi, 09.10. 2010).
- Araz A (2005). Kişilerarası İlişkilerde Benlik Sunumu.Varlık Yayınları, İstanbul,94-95.
- Arıkan M (2005). Nitelikli İnsan.Bilge Yayıncılık, 349s, İstanbul.
- Bağcı M (2008). Öğretmenin Beden Dilinin Öğrenciler Tarafından Algılanması. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı , İstanbul.
- Balcı S (1996). Danışma becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyine etkisi. Doktora Tezi, 19 Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Baltaş Z ve Baltaş A (1994) . Bedenin Dili.Remzi Kitabevi, 165s, İstanbul.
- Başaran İ.E (1994). Eğitime Giriş. Kadioğlu Matbaası, 240s, Ankara.
- Başaran İ. E (2000). Eğitim Yönetimi-Nitelikli Okul. Feryal Matbaası,232s, Ankara.
- Berk E (2007). Yazınsal İletişim ve Halkla İlişkiler. Yeni İnsan Yayınevi, İstanbul, 7-17.
- Berko R, Andrew D, Wolvin D. R (1989). Communicating: A Social and Carrier Focus. Houghton Mifflin Company, Boston.
- Bıçakçı İ (1998). İletişim ve Halkla İlişkiler.Media Cat, 151s Ankara.
- Bolat S (1990). Yükseköğretimde Öğretim Elemanı-Öğrenci İletişimi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Bursalioğlu Z (1987). Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, 250 s, Ankara.
- Bülbül A. R (2001). İletişim ve Etik 2. Baskı. Nobel Yayın Dağıtım, 302s, Ankara.
- Celep C (2002). Sınıf Yönetimi ve Disiplini. Anı Yayıncılık, Ankara, 161.
- Cüceloğlu D (1987). İnsan İnsana. As Matbaacılık, İstanbul, 147.
- Cüceloğlu D (2000). Yeniden İnsan İnsana. Remzi Kitabevi, 266s, İstanbul.
- Çakır Ö (2006). Profesyonel Yaşamda Kişisel İmaj ve Sosyal Yaşam Etiketi. Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.
- Çalışkan N ve Yeşil R (2005). Eğitim Sürecinde Öğretmenin Beden Dili. Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Cilt 6, Sayı 1, 199-207.
- Çalışkan N ve Karadağ E (2010). Tüm Özel Öğretim Kurumları Derneği. [http://www.toder.org/images/makaleler/ogretim\\_surecinde\\_iletisim\\_ogeleri\\_ve\\_beden\\_dilinin\\_onemi.doc](http://www.toder.org/images/makaleler/ogretim_surecinde_iletisim_ogeleri_ve_beden_dilinin_onemi.doc) (erişim tarihi, 21.10.2010).
- Çam S (1997). İletişim Becerileri Eğitimi Programı Eğitiminin Öğretmen Adaylarının Ego Durumlarına Ve Problem Çözme Becerisi Algılarına Etkisi. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çam S (2005). Kişilerarası İletişim Eğitiminin Kişilerarası İlişki Tarzları, Suçluluk ve Utangaçlığa Etkisi. VIII. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildiri Özetleri Kitapçığı, 79, Türkiye.
- Darwin C (1872). İnsan ve Hayvanlarda Duyguların Dili. Çev:Orhan Tuncay. Gün Yayıncılık, 496s, İstanbul.
- Dökmen Ü (1982). Geri Bildirimlerin Öğrenmeye Etkisi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Ankara.
- Dökmen Ü (2005). İletişim Çalışmaları ve Empati 34..Baskı. Sistem Yayıncılık, 363s, İstanbul.
- Dökmen Ü (1986). Yüz İfadeleri Konusunda Veirlen Eğitimin Duygusal Yüz İfadelerini Teşhis Becerisi ve İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Durmaz S (2007). Öğretmenlerin Sınıf İçi İletişim Becerilerine İlişkin Öğretmen ve Öğrenci Görüşleri. Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Eren E (1998). Yönetim ve Organizasyon 4.Baskı. Beta Yayınları, 668s, İstanbul.
- Ergin A ve Birol C (2000). Eğitimde İletişim. Anı Yayıncılık, 224s, Ankara.

- Eroğlu F (1996). Davranış Bilimleri.Beta Basım Yayın,540s, İstanbul.
- Erözkan A(2005). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Etkileyen Faktörler. VIII. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildiri Özetleri Kitapçığı, 182. İstanbul.
- Erözkan A ve Yılmaz B (2006). Muğla Üniversitesi Muğla Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Etkileyen Faktörler. I.Ulusal Sağlık Gelistirme ve Sağlık Eğitimi Kongresi. Bildiri Özetleri Kitabı, Muğla.
- Eryalçın T (2006). Yabancı Dil Olarak Almanca Öğretiminde Beden Dilinin Önemi ve İşlevi-Uygulamalı Bir Çalışma.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Fast J (1999). Beden Dili Siz Sussanız da Bedeniniz Konuşuyor. Çev:Adalet Celbiş. Kuraldışı Yayıncılık ,194s, İstanbul.
- Fidan N, Erden M (1994). Eğitime Giriş. Alkım Yayınları, 240s, Ankara.
- Fiske J (1996). İletişim Çalışmalarına Giriş. Çev:İrfan Süleyman. Bilim Sanat Yayınları, 246s, Ankara.
- Freedman J.L, Sears D.O, Carlsmith J.M (1998). Sosyal Psikoloji. Çev:Ali Dönmez. İmge Kitabevi,729s, Ankara.
- Glasser W (1999). Okulda Kaliteli Eğitim. Çev:Ulaş Kaplan. Beyaz Yayınları, 326s, İstanbul.
- Görür D (2001). Lise Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi.Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Güz N, Küçükdoğan R, Sarı N, Küçükdoğan B, Zeybek I (2002). Etkili İletişim Terimleri. İnkılap Kitabevi, 664s, İstanbul.
- Hellriegel D, Slocum J.W (1989). Organizational Behavior, Fifth Edition. West Publishing Company, 510p, USA.
- Horn K.R.V, Marques J.C (2000). Interpersonal Relationships in Brazilian Adolescents. International Journal of Behavioral Development, Brazil.
- İzğören A.Ş (1999). Dikkat Vücudunuz Konuşuyor 2.Baskı. Academy International, 162s, Ankara.
- Kağıtçıbaşı Ç (2006). Yeni İnsan ve İnsanlar.Evrim Yayınevi, İstanbul, 180-202.
- Kaşıkcı E (2006). Doğrucu Beden Dili. Hayat Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri, 214s, İstanbul.
- Kaya Y.K (1991) . Eğitim Yönetimi. Bilim Yayınları, 356 s, Ankara.

- Keçeci A (2002). Bir Sağlık Yüksek Okulu Hemşirelik Bölümü Öğretim Elemanlarının İletişim Becerilerinin Öğretim Elemanı ve Öğrenciler Tarafından Değerlendirilmesi.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Öğretimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ker M (1998). İletişimin Sessiz Yönü:Sözsüz İletişim. Media Cat,Ankara.
- Kıncal R (2009) . Eğitim Bilimine Giriş. Nobel Yayın Dağıtım, 246s, Ankara.
- Köknel Ö (1997). İnsanı Anlamak. Altın Kitaplar Yayınevi, 414s, İstanbul.
- Kramer M (2000). Güçlü İletişim. Çev: Burak Tezcan. Arıtan Yayınevi, 160s, İstanbul.
- Kuzu M (2009). İş Görüşmesinde Beden Dili. <http://kariyergenc.com/article/30/is-gorusmesinde-beden-dili> (erişim tarihi, 05.10. 2010).
- Küçükahmet L (2004). Sınıf Yönetimi. Ankara: Nobel Yayıncılık, 330s, Ankara.
- Demiray U, Künüçen H. H, Yüksel H A, Demiray E, Uztuğ F, Onursoy S (2006). Genel İletişim. Pegem Akademi Yayıncılık, 270s, Ankara.
- Lambert D, Diagram G (1996). Body Language. Harper Collins Publishers, London.
- Layıç Ş (2007). Beden Dili. Yakamoz Yayınları, 179s, İstanbul.
- Malinowski B (1990). İnsan ve Kültür. Çev: Doç. Dr. Fatih Gümüş.Verso Yayıncılık, 196s, Ankara.
- Moore K, D (2000). Öğretim Becerileri. Ed: Ersin Altıntaş. Nobel Yayın Dağıtım, 222s, Ankara.
- Özbent S (2007). Sınıfta Beden Dili. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi 27 (2), 259-289.
- Özdemir S, Yalın H.İ (2000). Öğretmenlik Mesleğine Giriş. Nobel Yayınevi, 200s, Ankara.
- Özkan Z (2006) . Kazandıran Beden Dili. Hayat Yayıncılık, 277s, İstanbul.
- Özkök T (1985). İletişim Araçları ve İletişimin Önemi. <http://bayramsekeri.blogcu.com/performans-odevi-iletisim-araclari-ve-iletisimin-onemi/3106277> (erişim tarihi, 18.02.2011).
- Öztekin M.A (1997). Okul Müdürlerinin Beden Dili Davranışlarının Sıklığı İle Öğretmenlerin Etkilenme Derecesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öztürk S, Tabak S (2006). Aile İçi İletişimin Ergenin Duygusal Sağlığına Etkisi . I. Ulusal Sağlığı Geliştirme ve Sağlık Eğitimi Kongresi-Bildiri Özetleri Kitabı,79. Muğla.
- Pease B, Pease A (2005). The Definitive Book of Body Language. Manjul Publishing House, New Delhi.
- Pease A (2002). Beden Dili 5. Baskı.Çev:Yeşim Özben. Rota Yayınları, 208s, İstanbul .



- Sabuncuoğlu Z (1982). Endüstriyel Davranışlar. Uludağ Üniversitesi İ.T.İ.A İşletme Fakültesi Yayını, Bursa.
- Sadık R (1999). Öğretmen Olmak. Güldiken Yayınları, 294s, Ankara.
- Satir V (2001). İnsan Yaratmak-Aile Terapisinin Başyapıtı. Beyaz Yayınları. Çev: Selim Yeniçeri. 402s, İstanbul.
- Sayers F, Bingaman C, Graham R, Wheeler M (1993). Yöneticilikte İletişim. Çev: Doğan Şahiner.Rota Yayınları, 268s, İstanbul.
- Saygın O (2005). İnsan İlişkilerinde 4x4'lük İletişim. Hayat Yayıncılık,220s, İstanbul.
- Schober O (2003). Beden Dili Davranış Anahtarı 7. Baskı. Arion Yayınevi, 193s ,İstanbul.
- Selçuk Z (2000). Okul Deneyimi ve Uygulama: Öğretmen ve Öğrenci Davranışlarının Gözlenmesi Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Stuart C (2001). Etkili Konuşma Sanatı. Çev: Murat Sağlam.Alfa Basım,290s, İstanbul.
- Şen S (2006). Sınıfıçi İletişimde Beden Dili (Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Beden Dilin Kullanma Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek M. Ş (1999).Yönetim ve Organizasyon 5. Baskı. Nobel Yayıncılık, 464s, Ankara.
- Şimşek A (2000). Eğitim İletişimi. Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Yayınları,Yayın no: 1251/139, Eskişehir.
- Tabak R. S (1999). Sağlık İletişimi. Literatür Yayınları, İstanbul, 38.
- Tanrıkulu B (2009). İnsan Kaynakları Yönetiminin Etkinliğinde İletişimin Rolü.Çağın Polisi Dergisi, [www.caginpulisi.com.tr](http://www.caginpulisi.com.tr) (erişim tarihi,13.12.2010).
- Tekinalp Ş (2003). Camera Obscura'dan Synopticon'a Radyo ve Televizyon. Der Yayınları, 432s, İstanbul.
- Toktamışoğlu M, Alkış C (2004). İnsan Tanıma Klavuzu. Düş Yıldızı Yayınları, 264s, Ankara.
- Turchet P (2005). Bedenin İnce Dili Sinergoloji. Sistem Yayıncılık, 345s, İstanbul.
- Tutar H, Yılmaz M.K, Erdönmez C (2003). Genel ve Teknik İletişim. Nobel Yayın, 215s, Ankara.
- Tutar H, Yılmaz M. K (2002). Genel İletişim Kavramlar ve Modeller. Nobel Yayın Dağıtım, 243s, Ankara.
- Türküm S (1999). Bilissel Davranışçı Yaklaşımına Dayalı Grupla Psikolojik Danışmanın Bilişsel Çarpıtmalar ve İletişim Becerileri Üzerindeki Etkisi. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları. No.118.Eğitim Fakültesi Yayınları No:56, Eskişehir.
- Usluata A (1995). İletişim. İletişim Yayınları, 110s, İstanbul.

- Uysal Ü (2010). Sakarya Üniversitesi Resmi Web Sayfası. [www.uysal.sakarya.edu.tr/geneliletisim/Bolum%205.ppt](http://www.uysal.sakarya.edu.tr/geneliletisim/Bolum%205.ppt), (erişim tarihi, 15.03.2010).
- Yavuzer H (1999). Çocuk Psikolojisi. Remzi Kitabevi, 6-7s, İstanbul.
- Yılmaz B (2007). Üniversite Öğrencilerinin Kişilerarası İletişim Becerileri ve Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı, Muğla.
- Yılmaz M, Tutar H (2003). Genel İletişim. Ankara. Nobel Yayınları.
- Zielke W (1993). Sözsüz Konuşma. Çev:Esat Nermi. Say Yayınları, 199s, İstanbul.
- Zıllıoğlu M (1996). İletişim Nedir. Cem Yayınevi, 303s, İstanbul.

## **ÖZGEÇMİŞ**

25 Nisan 1980 tarihinde İstanbul’ da doğdu. İlk, orta ve lise öğrenimini Kırklareli/ Lüleburgaz’da, lisans öğrenimini İstanbul’ da Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme bölümünde tamamladı.

Halen özel sektörde çalışmaya devam etmektedir.