

Doktor Hasta İletişiminde Beden Dilinin Gücü

Zülfikar Özkan

Beykent Üniversitesi, İstanbul

Yazışma Adresi : Selimiye Kışla Cad. No: 50 / 5 Üsküdar, İstanbul, Türkiye

Tel: 0 542 244 54 26 e-mail: zulfikarozkan@hotmail.com

ÖZET:

Hastanelerde zaman zaman doktor hasta arasındaki iletişim kopukluğundan kaynaklanan şikayetler olmaktadır. Bu iletişim bozukluğunun temelinde hasta sayısının çok olması, hastaya yeterince zaman ayıramamak gibi nedenlerin yanısıra insan iletişiminin temel prensiplerine dikkat edilmemesi önemli rol oynamaktadır. Bu çalışmanın amacı, iyi bir doktor hasta iletişiminde beden dilinin önemini ve bunun tedavi başarısını artırmadaki rolünü vurgulamaktır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, sağlıklı iletişim, beden dili.

SUMMARY:

The power of the body language in communication between doctor and patient

There are a lot of complains originating from illcommunication between the doctor and the patients now a days. Besides patient inflation and short of time for each patient, giving not enough care for basic principles of human communication cause this communication failure. The aim of this report is to emphasize the importance of the body language in relation to healthy communication between the doctor and the patient besides the effect on the role of success of the therapy.

Key words: Communications, healthy communication, body language.

GİRİŞ:

İnsanlar pek çok sorunu iletişim yolu ile çözmektedir, bununla birlikte pek çok sorunu da iletişim bozukluğu sebebiyle oluşturmaktadırlar. Günümüz dünyasında, hemen her gün hastanelerde doktor hasta arasında sağlıklı iletişimin kurulamadığından şikayet edilmektedir. Doktor hasta iletişimindeki bozuklukların temelinde iletişim kopukluğu yer almaktadır. Oysa doktorlar, iletişimin temeli olan beden dilini okuyarak, hastalarının iç dünyalarını tanıyabilirler; böylelikle hastalarının rahatlamasına, streslerinin azalmasına, kalplerinin açılmasına ve problemlerini çözmelerine yardımcı olabilirler. Acaba hangi tür dinlemede hasta, doktor tarafından, anlaşıldığını ve kabul edildiğini hissediyor? Doktor, hasta ile duygudaşlık yani empatiyi nasıl gerçekleştirebilir? Bu çalışmada doktor hasta iletişiminde yaşanan sorunların çözümüne küçük de olsa bir katkı sağlamak için “beden dili veya sözsüz iletişimin önemi” üzerinde durulacaktır.

Hastaların Sözsüz Mesajları:

Hastalar genellikle açık, dürüst ve doğrudan mesaj göndermezler, bununla birlikte bir davranışlarında pekçok ip ucu vardır. Sağlık personeli, özellikle doktorlar, bu mesajları en iyi şekilde değerlendirmelidir. Beden dilinin okunduğu bu süreçte etkili dinleme ve empati kurma büyük önem arz eder. Hasta ile empati kuran doktor, hastasının açılmasını sağlayarak, daha fazla bilgi almış olur. Hastaların verdikleri ip uçlarından en önemlileri şunlardır: Yüz ifadesinin değişmesi, yere bakma, huzursuzluk, bazı el hareketlerini yapma ve tekrarlama, yemek yememe, mahzunlaşma, birden bire suskunlaşma.

Beden Dilini Okuyarak Empati Kurmak:

Empati bir kişinin kendisini başkasının yerine koyarak, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir. Bu tanımdan yola çıkarak doktor hasta empatisini şöyle açıklayabiliriz. Doktor kendisini

hastasının yerine koymalı, hastasının duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamalı ve zihninde oluşan empatik anlayışı ve bilgiyi hastasına iletmelidir. Bu üç şart gerçekleştiği zaman doktor ile hasta arasında empatik süreç başlamış olur. Doktor, karşısındaki hastanın duygu ve düşüncelerini tam olarak anlamış olsa bile, eğer anladığını ona ifade etmezse empati kurma sürecini tamamlamamış olur. Pek çok hasta doktorların vizite sırasındaki tutumlarından, çok sayıda iğne olmaktan, gereğinden fazla kan vermektan, bir türlü teşhis konulmamasından...şikayet etmektedirler. Doktorlar hastalarının beden dilini okuyarak bu şikayetleri azaltabilir veya ortadan kaldıracırlar. Daha sonra da hasta ile işbirliği yaparak hastalık üzerinde yoğunlaşabilirler. Bu süreçte empati çok önemlidir. Empati kurarken kişinin sadece sözlerine değil, ses tonuna, konuşma hızına, jest ve mimiklerine ve duruşuna da dikkat etmek gerekir. Ayrıca doktor hiçbir zaman objektifliğini kaybetmemelidir. Başka bir ifadeyle hastanın korku, kaygı, neşe, üzüntüsü, öfke gibi duygularının tesirinde kalarak ruh dengesini yitirmemelidir, aksi takdirde hastasına gerektiği gibi yardımcı olamaz. Empati, doktorun hastasına hiçbir şey söylemeden sadece onu dinlemesi değildir. Hastayı sürekli eleştirmek de olumsuz bir davranıştır, hiç bir şey söylememek de... Burada önemli olan konuşma sanatını bilmektir. Bu sanatı bilen doktor, hastasını suçlamadan ve ayıplamadan ona empatik yaklaşabilir. Empatik yaklaşımda “Sen şunları yapmadığın için hasta oldun, hastalığının sorumlusu sensin” demekten daha iyisi “Ortada bir hastalık var, işbirliği yaparak bu hastalığı ortadan kaldıracırlarız” demektir. Böylelikle empatik yaklaşımla doktor hastasının karşısına geçmeden, onun yanında yer almış olur. Empati kurmak isteyen doktor kendisine öncelikle şunu sormalıdır: “Onun yerinde ben olsam ne hissederdim?” Bu soru olayları öteki kişinin bakış açısından görebilmeyi sağlayan empati cümlesidir. Doktor bu empati sorusu ile olayları hastasının tarafından görebilirse hasta ile dostane ilişki kurmuş olur. Empati cümlesinin gücü, olayı öteki kişinin tarafından yaşamak fırsatı vererek husumeti ortadan kaldırmasındadır.

Bir hasta şöyle yakınmaktadır: “Bir yıldır hastanedeyim. Çocuklarım yanıma ancak yirmi günde bir geliyor. Çok sıkılıyorum, ağrı ve sızılarım artıyor”. Bu hasta ile empati kurmak isteyen doktor kendini hastanın yerine koyarak şu soruları sormalıdır: “Bir yıldır hastanede olsam ben ne hissederdim? Çocuklarım yirmi günde bir benimle görüşmeye gelse ne hissederdim? Her sabah uyandıgımda içim acı dolsa ve bu durumun hep böyle devam edeceğini düşünsem, ben ne hissederdim”. Bu sorular doktorun hastasını anlaması sağlar. Bu çerçevede hastasıyla empati kurmak için doktor, hastasının sözlerini, ses tonunu ve beden dilini iyi değerlendirmelidir. Bu değerlendirme sonucunda doktor, hastasının hoşça gitmeyen davranışlarını anlayarak ve empati yoluyla affederek, onun şifa bulması için daha güçlü konuma gelmiş olur. Empati kurmasını bilmeyen insanlar zayıf kişilerdir ve insanların küçük hatalarına takılırlar.

İlgiyi harekete geçirmek:

Hastalar en çok doktorların kendilerini ilgiyle dinlemelerinden hoşnut olmaktadır. Acaba hastalar doktorların kendilerini nasıl dinlemelerini istiyor? Hastalar doktorların kendilerini dinlerken başka bir işle ilgilenmelerini istememektedir. Bu etkili dinleme yöntemi, kendilerine ilaçlardan daha iyi gelmektedir. Sam Horn, ilgiyi harekete geçirmek için üç yöntem sunmaktadır. Bu üç yöntemle sağlık personeli dikkatlerini hastalara verebilir ve ilgilerini harekete geçirmeyi başarabilirler (S.Horn , s.152):

1) Karşınızdaki insana bakın. Aynı anda başkasına bakarken, bir başkasını dinlememiz mümkün değildir. İlgisini harekete geçirmek ve gerçekten dinlemek isteyen kimse işini bir kenara bırakmalıdır. Örneğin, elindeki kalemi masanın üzerine koymalıdır. Bu hareketle şu mesajı vermiş olur: “Bunlar bekleyebilir. Siz benim için daha önemlisiniz.” Bu hareketi yapan sağlık personeli, hastalarına fiziksel ve psikolojik olarak birinci önceliği vermiş olduğunu gösterir.

2) Kaşlarınızı kaldırın ve göz teması kurun. Karşınızdaki insanın yüzüne bakmamız ve kaşlarımızı kaldırmamız merakımızı uyandırır,

ilgi duyduğumuzu gösteren bir yüz ifadesi oluşur. Gözleri başka tarafa bakanın, zihni de başka yerlerde, yüzü kayıtsız olanın ilgi düzeyi de kayıtsızdır.

3) Öne doğru hafifçe eğilin. Özellikle doktorlar, hastalarına doğru hafifçe eğilerek beden dilleri ile şu mesajı vermiş olurlar: “Sizin için buradayım”. Bu tür bir davranış hastaları gerçekten rahatlatır ve huzur verir.

Anamnez alma ve beden dili:

Anamnez iyi alınır, hastalığın teşhisinin doğruluğu garanti altına alınmış olur. Aynı zamanda bu süreç hasta-doktor ilişkisini güçlendirir. Tıbbi görüşmede, doktor hastasının yalnızca organik şikayetleriyle ilgilenilmemeli, psiko-sosyal yanlarına da önem verilmelidir. Etkili bir görüşme tekniği geliştirmek için önce doktor hastayı iyi dinlemeli ve onunla uyum içinde olmak için büyük gayret sarf etmelidir. Doktor hastanın rahat olduğundan ve muayeneyi kolaylaştıracak şekilde yerleştiğinden emin olmalıdır. Hastayı rahatlatmanın yolu ise uyum sağlamaktan geçer (Talley-O’connors. s. 2 ve 32). Uyumlu olma doktorun istekli olduğunu da gösterir. Acil durumlar dışında hasta doktorun acelesi olduğu izlenimini edinmemelidir. Peki doktor hastaya nasıl uyum sağlayabilir? Uyum, insanlarla uzlaşma, anlayış ve karşılıklı güvene dayalı bir ilişki kurma faaliyetidir. Uyum, algılanan, anlaşılabilir, idrak edilen farklılıkları en aza indirilerek yapılır. Nöro-Linguistik-Program (NLP)’ye göre etkili iletişimin temeli uyumdur. İngilizce’de uyum, ahenk ‘rapport’ kelimesiyle ifade edilir. Bu kelime aynı zamanda ‘dostça ilişki’ anlamına gelir. NLP’ye göre birisiyle uyum içinde olmadığımız zaman onlardan farklı davranıyoruz demektir. Uyumu yeniden kurmanın yolu daha benzer olmaktır. En etkili iletişim kurmanın, sohbet etmenin yolu sözsüz davranışları eşleştirerek ahenk oluşturmaktan geçer. Bunun için karşımızdaki kişinin doğru bildiği veya doğru varsaydığı şeyleri yansıtmamız gerekir. Bu yansıtma ise karşımızdakine fark ettirmeden onun beden dilini ve ses tonunu modelleyerek yapılır. NLP’de buna eşleşme, yansıtma veya ayak uydurma denir. NLP’nin temel ilkelerinden birine göre, insanlar kendilerine benzeyen insanlardan hoşlanır ve onlara güvenirler. Bu bakımdan arkadaşlıkta veya ailede sağlıklı

sohbet ortamı oluşturmak için aile üyeleri, aralarında algılanan farklılıkları bilinçsiz düzeyde minimuma indirmek zorundadırlar. Bedenimizi kullanma şeklimiz, ruh halimizi ve düşünme şeklimizi de etkilemektedir. Bedende uyum aslında dans etmek gibidir. Dansçılar, birbirlerini kopyalamaz, bütünlerler. Aşık çiftlerin nefes alışları bile birbiriyle uyum içindedir. Kıyafetler ve dış görünümümüz de beden dilinin bir parçasıdır. Bunlar biz istesek de istemesek de dış dünyaya bizimle ilgili açıklamada bulunurlar ve ilk izlenimi oluştururlar. İnsanlar genel olarak ilk izlenimi onuncu saniyede edinirler ve kolay kolay bundan vazgeçemezler (O’Connor-McDermott, s. 13). İnsanlar, kendilerine benzeyen insanlardan hoşlanırlar ve onların yanında rahat ederler, kendini rahat hissedene de dış dünyada olumlu bir izlenim bırakır. Bu sebeple doktor hastasıyla aynı tarafta olduğunu her ortamda hissettirmelidir. Uyum sağlamak için insanların dünya modeline saygı duyduğumuzu, onları kabul ettiğimizi ve hak ettiği ilgiyi gösterdiğimizi belli etmeliyiz.

Tarihe bakacak olursak insanoğlunun yaratıcı dönemlerinin, savaş ve krizler gibi büyük stres ve kargaşa anlarına denk geldiğini görürüz. Bu durum bir çelişki gibi görülebilir. Fakat insan, olağanüstü bir durumla ve büyük bir ihtiyaçla karşılaştığında uzlaşmaya daha eğilimli olmaktadır. Belki de bu gibi durumlarda yetersizliğini daha iyi anlamaktadır. Pekçok hastalığın temelinde stres vardır. Stres, uzlaşmaktan kaçınmak demektir. İşini seven ve işinde tatmin olan kimse hayatıyla uzlaşıyor ve hayatına sevgi katıyor demektir. Bugünün dünyasındaki yanlışlara direnmek için harcadığımız her dakika, savaşın alevlerini körükler, vücut hücrelerimizi tahrip eder, barış ve huzur adına hiçbir fayda sağlamaz. Direnç, uzlaşmaktan hoşlanmamaktır. Direnç, hayatımızdaki her şeyden daha fazla dikkat etmemiz gereken bir şeydir. Çevremize direnmek, olaylara direnmek, insanlara direnmek, şartlara direnmek... Direnç huzurun en büyük düşmanıdır. Uyum sağlamak ise birlikte çalışmak, bütünleşmek, bir olmak demektir. İki şey uzlaştığı zaman bir olurlar. İçinde uzlaşma olan kimse kendisiyle ve hayatla uyum içine girer. Uyum sağlamada, yaradılıştan gelen özelliklere de dikkat etmek gerekir. NLP’de zihnimize dünyayı temsil ettiğimiz duyu organlarına temsil sistemleri denilir.

İnsanlar görsel, işitsel ve duygusal (dokunsal) olmak üzere üç ana gruba ayrılmaktadır. Tatsal ve kokusal gruplar da vardır ama bunlar önemsizdir. NLP dilinde görüntülerle düşünenlere görsel, seslerle düşünenlere işitsel ve duygularla düşünenlere dokunsal denir. Görseller, geçmiş görüntüleri ve özellikle yüzleri iyi hatırlarlar. İşitseller, sesleri özellikle isimleri kolaylıkla hatırlarlar, duygularını ses tonlarındaki değişimlerle belli ederler. Duygusal ise isimleri ve yüzleri değil olayları ve duyguları hatırlarlar. Görsellerle uyum sağlama için, onlarla yaptığımız yüz yüze görüşmelerde, şema ve grafik gibi görsel malzemelerden faydalanmalıyız. Hızlı konuşma tarzı, işitseller için “güvenilmez bir insan“ anlamını gelir. İşitsellerle konuşurken, sesinizin tonu, tınısı, yüksekliği ve temposu ile uyum sağlamaya özen göstermeliyiz. Gözlerin dilini anlamak da önemlidir. İnsanlar gerçek anlamda düşündükleri zaman beyinde sinirsel faaliyet olur. Göz hareketleri başlar. Basmakalıp cevaplarda göz hareketleri yoktur. Çünkü beyinle ilgili bir faaliyet yoktur. Beden diliyle uyum sağlamak için, karşımızdaki kişinin, fiziksel duruş ve hareketlerine dikkat etmeliyiz. Uyum sağladığımızda karşımızdaki kişinin bilinçaltı bizi ”güvenilir ve benzer” olarak algılar. Bu noktaya gelmiş doktor hastanın teşhis ve tedavisinde büyük güç kazanmış olur. Sesinin temposunu karşısındaki kişinin nefes alış verişine göre ayarlayan, onunla birlikte gözlerini kırpan, aynı şekilde başını sallayan, aynı ritimde dans eden ve olması gereken işleri söyleyen karşısındakiyle uyumu, ahengi yakalamış demektir (Özkan, s. 87). Kısık bir sesle “yüksek” diyen bir kimse uyumsuzluk içindedir, ikisi birbirine uymamaktadır. Monoton bir sesle heyecanlarımızdan bahsedemeyiz. Otoyolda aynı hızla giden kişiler birbiriyle uyum içindedir, aynı anda hızlanır veya yavaşlarlar, biri ansızın durursa diğeri de durur. Bu konuşma hızı, temposu ve ritmi bakımından da geçerlidir. Bir insanın davranışlarına sözlü veya sözsüz uyum gösteren kişi, kendi hareketlerini değiştirdiği zaman diğer insanda hareketlerini değiştirerek onu takip eder. İnsanların bilinçaltı seviyede ne ile teşvik edildiklerini beden dillerinden okuyabiliriz. İnsanlar, yüzlerce kelime ile ifade ettiklerinden daha fazlasını basit bir jestle anlatabilmektedirler. Sözlerin etkisiz kaldığı yerde beden dili ortaya çıkmaktadır. Ölü Ozanlar Derneği filminde bir öğretmeni canlandıran

Robin Williams, derslerini beden dilini etkili bir şekilde kullanarak vermektedir, bu dersler sonucunda öğrencilerin hayatlarını değiştirmektedir. O, beden dili ile bilgi dilini uyumlu, dengeli bir şekilde kullanarak öğrenciler üzerinde müthiş etkiler bırakmıştır.

Halden anlıyor muyuz?

Başkalarının ruh halini anlayabilme becerisi, göz hareketleri ve beden diliyle ilgili genel bir bakış sağlar. Bir kişinin bireysel ve ayrıntılı ipuçlarını daha fazla tanıdıkça, onun davranış kalıplarını ve değişik hallerini tanımaya başlamış oluruz. İş hayatımızda bunu yararlı bir şekilde kullanabiliriz. NLP’de kalibrasyon, beyni etkili kullanma sanatı ve bilimi olarak tanımlanan bir terimdir. Kalibrasyon, sözel olmayan işaretleri okumak suretiyle karşımızdaki kişinin ruh halini hatasız bir şekilde anlamaktır, başka bir ifadeyle halden anlamadır. Kalibrasyon belirli bir standarda göre değişiklikleri fark etme ve ölçme becerisidir, duygusal keskinliğe dayanmaktadır. Kişinin içinde bulunduğu durumu fark etmek için, onu gözlemlememiz gerekir. Sadece bir hareketine dayanarak değerlendirme yapmamız doğru olmaz. Örneğin, her saçına elleyen kişi yalan söylüyor anlamına gelmez. Bunu anlayabilmek için kişiyi gözlemleyip her yalan söylediğinde saçını ellediğini tespit etmek gerekir.

Kalibrasyon zihin okumak değildir. Kalibrasyon, gördüğümüz ve duyduğumuz işaretlerin karşımızdaki kişinin ruh haliyle bağlantısını kurmaktır. Bir arkadaşımızdan çok sevdiği bir kişiyi düşünmesini isteyelim. Sonra arkadaşımızın yüzüne, nefes alış hızına, kaslarının duruşuna, ten rengine, dudaklarının aldığı şekle, üçe kadar saymasını isteyerek ses tonuna, bedeninin ve başının duruşuna dikkat edelim. Bu işaretler arkadaşımızın ruh halinin fizyolojisidir. Aynı arkadaşımız hoşlanmadığı bir kişiyi düşündüğü zaman bu işaretlerin hepsi değişecektir. Profesyonel poker oyuncuları birer kalibrasyon ustasıdır. En ufak bir cilt rengi ve yüz kaslarının değişiminden rakip oyuncunun elinde ne olduğunu tahmin ederler, blöf yapıp yapmadığını anlarlar. İletişimde küçük değişimleri yakalayabilmenin önemi büyüktür. İletişimin sadece %7’si sözlere dayanır. Nasıl söylediğimiz, ne söylediğimizden daha önemlidir. Çoğu insan, diliyle “canım” derken,

yüz ifadesiyle “canın çıksın” demektir. Kalibrasyon ustaları, dinleyicinin kibarlıktan mı yoksa isteyerek mi dinlediğini kolaylıkla anlayabilirler. Kişilerin düşünce ve duygu değişimleri, mutlaka yüze ve nefes alış veriş şekillerine yansımaktadır. Fiziksel değişim, duyguların da değiştiğini gösterir. Yani kalibrasyon ustaları sözlerin altındaki gerçeği görebilir ve duyabilir, sadece söylenenleri değil söylenmeyenleri de işitebilir, kelime aralarını okuyabilirler. Değerlendirilmesi gereken ipuçlarından bazıları bilinçaltından gelmektedir. Bir insanın ruh halinin pek çok ince göstergesi vardır. Bunların en önemlileri şunlardır: Nefes alış hızı ve derinliği, teninin aldığı renk, başının duruş açısı, yüz kasları, ses tonu ve göz bebeklerinin büyümesi ve küçülmesi... Duygusal yakınlık durumu yaşayan insanlarda, sol göz yuvası büyüüp irileşir. Üzgün, kendini etrafına yavaş yavaş kapamış ve duygusal yorgunluk yaşayan insanlarda ise sol göz kapanarak diğer gözden daha küçük hale gelir. Sağ beyin bedenin sol bölgesini, sol beyin ise bedenin sağ bölgesini harekete geçirmektedir. Güçlü duygulanım durumlarında sağ beyin harekete geçer ve sol göz yuvasını irileştirir. İnsan mantığının sesini dinlediği zaman, sol beyne düşünebilmek amacıyla bol miktarda kan gider, bu da sağ gözde bir irileşmeyi sağlar. Ayrıca dışarıdan gelen her yeni bilginin alınışı, gözün bir kere kırılmasına sebep olmaktadır (Philippe Turchet, *Bedenin İnce Dili*, s. 79). İnsanlar gerçek anlamda düşündükleri zaman beyinlerinde sinirsel aktivite olur, hemen göz hareketleri başlar. Karşımızdaki kişiye soru sorduğumuzda gözlerine bakalım. Eğer o kişide göz hareketi varsa, beyinsel faaliyet de vardır. Nöronların faaliyeti, düşünme eylemiyle olur. Basma kalıp verilen cevaplar beyinsel hareketi gerektirmez, dolayısıyla gözleri de hareket etmez. Karşımızdaki insan morali bozulduğu zaman, çoğunlukla ağzının sol tarafını yukarı kaldırır, ağzını ve alnını gerer, sert tonu sertleşir, hızlı konuşur ve arkaya doğru hareket eder. İnsanın kendini az canlı ve az enerjili hissetmesi, yeteri kadar ilgi görmediğini gösterir. Unutmamak gerekir su ve hava fiziksel sağlığımız için ne kadar gerekli ise, ilgi de psikolojik sağlığımız için o kadar gereklidir.

Beden dilinde eller:

Beden dilini okurken ellerle ilgili mesajları da bilmek önemlidir. Beynin ağzı ellerdir, ellerin düzeni vücuda bağlıdır. Varlık açıksa eller açıktır. Ellerin açık durması, kişinin zihinsel olarak rahat ve gevşek olduğunu gösterir. Ellerin kapalı olması ise kişinin stres altında olduğunu veya bir düşünceye yoğunlaştığına işaret eder. Doktor hastasıyla iletişim halindeyken ellerini açık konumda tutarak huzurlu olduğu göstermelidir ki hasta rahatlasın. Sıkı yumruklar stres yaratır ve hastada güvensizlik oluşturur. El, doktorun bedensel olarak var olma aracıdır. Doktor düşüncesini ellerinin aracılığıyla ifade eder. Bazen hastaların iç dünyalarına elleriyle dokunur. El ile beyin arasında doğrudan bir ilişki olduğunu unutulmamalıdır. Elin duruşu, iletişim halindeki insanın zihinsel şartlarını ifade eder. Parmakların pozisyonu ruh haliyle ilgili bilgiler içerir. Başparmağın yukarı kaldırılması her şeyin yolunda olduğunu gösterir.

Sonuç olarak iletişim uzmanları, insandan insana iletişimin dörtte üçlük bölümünün sözsüz olduğunu ileri sürmektedirler. Bu yüzden doktorlar hastalarının beden dillerini okuyabildikleri oranda, onları iyileştirme şansını daha çok yakalamış olurlar.

KAYNAKLAR:

1- O'CONNOR Joseph, McDERMOTT Lan. *NLP'nin İlkeleri*, çev. Demet Uyar Ezerler, Sistem yayıncılık, İstanbul, 2001.

2- HORN Sam: *Tongue, Sözlü Dövüş Sanatı*, çev. Zülfü Dicleli, Boyner Holding Yayınları, İstanbul, 1997.

3- TALLEY Nicholas, O'CONNOR Simon. *Klinik Muayene Cep Kitabı*, Çev. Ekrem N. Canbek, Yüce Yayın, İstanbul, 2000.

4-TURCHET Philippe. *Bedenin İnce Dili*, çev. Yeşim Ongan Ükyüz-Simla Ongan Kocaoğlu, Sistem yayıncılık, İstanbul, 2005.

5-ÖZKAN Zülfikar. *Kazandıran Beden Dili, Hayat yayınları, İstanbul, 2007.*