

ETKİLİ İLETİŞİMİ GERÇEKLEŞTİRMEDE SÖZSÜZ İLETİŞİMİN GÜCÜ

Emel KARAYEL BİLBİL*

Abstract

Nonverbal communication is one of the most important ways to communicate with other people, especially in the interpersonal communication area. Nonverbal communication is used by each person in the social and business life. It is not possible to deny, the importance of effective communication in our life. Furthermore, nonverbal communication takes part in a position to affect directly the each item of our perception. We should say that, nonverbal communication is undertaken a vital role to realized communication effectively. This study is aimed at clarifying the details of the issue.

Key Words: Nonverbal Communication, Body Language.

.....

Giriş

İletişim, en genel anlamıyla, "duyguların, düşüncelerin, bilgi ve becerilerin aktarılması süreci" (Zıllıoğlu 1993: 4) olarak

*Yrd. Doç. Dr., Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Halkla İlişkiler Anabilim Dalı.

nitelendirilmekle birlikte; “anlamların üretimi ve değişimi” (Fiske 1996: 16) olarak da adlandırılmaktadır. İletişim sadece gazetede, televizyonda söylenen söz veya görüntü değil, kentsel mekanın kullanımındaki değişimden tutun da, giyim kuşamdaki, insanların tavrındaki, medyadaki vs. değişime kadar pek çok alandaki farklılıkların bir bileşmeler zinciri halinde eklenerek gerekli iletişim ortamını yaratması şeklinde de yorumlanabilir (Oskay 1994: 236).

İletişim deyince, insanlar tarafından genel anlamıyla, sözlü veya yazılı olarak gerçekleştirilen iletişim anlaşılmaktadır. Oysa sözsüz olarak, sadece vücut dili, yüzdeki mimikler, jestler veya mekanın kullanımı gibi çeşitli şekillerde de, karşımızdaki kişilere bazı mesajlar iletebiliriz. Bu mesajlar, sözlü iletişimden farklı olarak, daima doğru olan ve gerçeği yansıtan mesajlardır. Çünkü kullanılan vücut dilini genellikle kontrol edemeyiz veya farkında olmaksızın hareketlerimizle bazı duygu ve düşüncelerimizi ortaya koyarız. “Yüzyüze ilişkiler yoluyla iletişimin, kitle iletişiminden daha güçlü etkileri olduğu birçok araştırmalarla saptanmıştır.” (İnceoğlu 1993: 125). Ancak burada önemli olan kurulan yüzyüze iletişimde kaynağın alıcı durumundaki kişiyi tutum değişikliği gerçekleştirebilecek düzeyde ikna edebilmesidir. Bunun yolu da, sözel iletişimin yanı sıra; sözsüz iletişimin de etkin kullanımından geçmektedir. İşte bu nedenlerle de, bu çalışmada sözsüz iletişimi bilmeye ve anlamlandırmaya gerek duyulmuştur.

Sözsüz iletişimde, konuşma ve yazı olmaksızın, insanlar birbirlerine birtakım mesajlar iletmektedirler. Bu iletişim şeklinde, insanların ne söyledikleri değil; ne yaptıkları ön plana çıkmaktadır (Dökmen 1995: 28).

İnsanın kendini anlatması, bildiklerini aktarması, sözsüz (nonverbal) ve sözlü (verbal) iletişimi içeren bir bütündür ve çözümlenirse, sağlıklı iletişim sağlanmış olur.

Sözsüz iletişim, iki insan arasındaki mesafe ile başlar; duruş, oturuş, giyim-kuşam, yüz ve beden biçimi, selam, mimik, jest, hareket gibi birçok öğeden oluşan geniş bir yelpaze içinde sürdürülür. Sözsüz iletişimde insanın içinde bulunduğu alan; bu alan içerisinde yapılan hareketler, baş, el, kol hareketlerinin oluşturduğu jestler; yüzün değişik ifadeleri, yani mimikler rol oynar. Kısaca, sözsüz iletişimde ileti, hareketlerden oluşur. Bu hareketlerin bir bölümü içgüdülerden, dürtülerden, güdülerden kaynaklanır. Bir bölümü öğrenilir ve taklit edilir (Köknel 1993: 51-52).

Beden dilinin, sözcük diline sahip konuşma diline eşit derecede, anlatım gücü vardır. Gerekli olan, bu anlatım olanağının dilini iyi bilmektir (Zielke 1993: 19). Ünlü iletişim kuramcısı Marshall McLuhan'ın kitle iletişimi için öne sürdüğü deyişi sözsüz iletişime uygularsak, "Beden mesajdır." Bedenin kullanımı, kişilerarası etkileşimin bir boyutu olan, sözsüz iletişim için temel bir araçtır. Bir başka sözsüz iletişim aracı da, mekanın kullanımınıdır. Sözsüz iletişim, mekansal ve bedensel biçimleri olan bir iletişim ortamı olmaktadır (Tolan v.d. 1991: 204).

Sözsüz İletişimin Bedensel Boyutları

Sözsüz iletişimin, insan bedeni ve jestler mimikler gibi bedensel özelliklerin bir araya gelmesiyle oluşan yönü, "body language" denen vücut dilini oluşturmaktadır. Örneğin biri ile

konusurken ona dokunmak, ilk karşılaştığımızda elini sıkmak, ona yakın veya mesafeli durmak, özel veya kamusal alanlara göre bu davranışlarımızdaki farklılıklar, karşıımızdaki kişiye yönelmemiz, yüz yüze veya karşı karşıya bulunuşumuz, kişilerarası ilişkinin niteliğini gösteren bedensel simgelerdir. Bunun yanı sıra; "Postür" adını verdiğimiz bedenimizin duruşu, baş ile verilen onaylama işaretleri, yüzümüzde oluşan, konuşmayı pekiştirici, tamamlayıcı ifadeler, jestleri oluşturan el, kol hareketleri, bakışlar ve gözlerin ifadesi de önem taşımaktadır. Ayrıca tonlamalar, konuşurken ara verme, zamanlama ve vurgulardaki değişim, sesi alçaltıp yükseltme, yapılan dil sürçmeleri dahi birer mesaj oluşturabilmektedir (Tolan v.d. 1991: 204). Özellikle dil sürçmeleri konusunda Freud'un, bastırılmış duyguların dışa vurumu oldukları şeklinde bazı çözümlenmeleri bulunmaktadır. (Bu konuda bkz. Freud: Gündelik Hayatın Psikopatolojisi).

İyi bir dinleyici olabilmek için, iletişim kurulan kişinin sadece söylediklerini değil; yüzü, eli, kolu ve bedeni ile yaptıklarını da 'duymak' gerekmektedir. Zira yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedenin duruş tarzı, sesin tonu gibi sözsüz mesajlar kullanılarak da, iletişim gerçekleştirilmektedir (Cüceloğlu 1993: 33).

Bedenin Duruşu: Bedenin duruşu, ilk bakışta kişilere dair bir iletişim fikri oluşturmamıza neden olabilecek kadar önemli bir göstergedir. Örneğin, kişinin bize yönelerek mi, yoksa sırtını dönerek mi durduğu, iletişime açık olma ya da olmama anlamında önemli mesajları içermektedir.

Bedenin duruşu, sadece hangi yöne eğildiği veya yüzün hangi tarafa baktığı ile sınırlanmayıp, aynı zamanda, omuzların dik ya da

çökük oluşu, kolların ve/veya ayakların açık veya kapalı oluşu, bacakların üst üste atılmış olmaları da birer mesaj oluşturmaktadır (Cüceloğlu 1993: 41). Sözsüz iletişimde, yüzü ve bedeni 'gönderici' olarak kullanılmaktadır (Dökmen 1995: 28).

Yüz ifadeleri: Yüz, insan vücudu içerisindeki en çok dikkat edilen ve iletişimde kullanılan bölgedir. Özellikle, yüz içerisinde gözler ve ifade ettikleri duygular büyük bir yer tutmaktadır. Ancak yüz ifadelerinin algılanması ve anlaşılması son derece güçtür. Zira, çok çabuk değişebilmekte ve karmaşık bir yapı içermektedirler. 'Mimik' olarak adlandırdığımız yüzdeki hareketler, karşımızdaki kişilerin kendilerini ifade etmede kullandıkları yollardan biridir.

Jestler: El ve Kol Hareketleri: Jestler, duyguları en açık şekilde belirtmektedirler. Bir başka deyişle, kişi kendini kontrol etmeye çalışsa da, örneğin kızgınlığını, gerginlik ve rahatsızlık belirten hareketlerinden anlamamız mümkündür (Cüceloğlu 1993: 45).

Yüzümüzdeki ifade, el ve vücut hareketlerimiz, vücudumuzun duruşu ve göz temasımız, sözsüz iletişimde önemli bir yer tutmaktadır. Yüz ve vücut hareketleri niyet edilerek veya edilmeyerek yapılmakta, insanlar niyet edilen ifadeler yolu ile birbirlerine bazı anlamlar iletmektedirler (Dökmen 1995: 28).

Bedensel Temas: Bir diğer önemli sözsüz iletişim unsuru da bedensel temasıdır. Farklı bedensel temaslar ile karşımızdaki kişiler ile iletişimimizi geliştiririz. Örneğin, dokunma, bir insana bizim için önemli olduğu mesajını iletmektedir. Aynı şekilde el sıkışma, bir dostluk belirtisi olabildiği gibi, aynı zamanda bir eşitlik göstergesidir diyebiliriz. Bedensel temas şekilleri, kültürden kültüre

farklılıklar gösterebilmektedir (Cüceloğlu 1993: 46; Dökmen 1995: 29).

Sözsüz İletişimin Mekansal Boyutları

Sözsüz iletişimin mekansal yönü tüm canlılarda içgüdüsel olarak bulunan alan davranışından kaynaklanmaktadır. Kalıtım ve soyaçekimle günümüze kadar gelen bu davranış; yaşamı sürdürme, korunma içgüdüsünden dolayı ortaya çıkmıştır. Her canlı gibi insan da, kendine ait bir alanı sahiplenmekte ve gerekirse bunun için mücadele etmektedir (Köknel 1993: 52). İnsanların mekanları nasıl kullandığı, başkalarına ne kadar yaklaştığı ya da uzak durduğu, mesafelerin kullanımında gösterdiği farklılıklar gibi konular, mekanın kişisel kullanımı (proxemics) alanına girmektedir. Bu konuda pek çok araştırma yapılmış, insanların mekan kullanımında genel olarak oldukça tutarlı oldukları; ulusal, etnik ve cinsiyete ilişkin farkların bulunduğu; ve başkalarına ne kadar yaklaştığımızın, çoğu kez duygu ve niyetlerimize ilişkin bazı şeyler anlattığı görülmüştür. Farklı kültürlerden insanların, başkalarına ne kadar yakın durulacağı konusunda farklı tercihleri vardır. Bu konuda en uzak duranlar Amerikalı, İngiliz ve İsveçlilerken; Pakistanlılar'ın ve Araplar'ın en yakın duranlar oldukları gözlenmiştir.

Cinsiyet farklılıkları açısından ele alındığında da, en çok aynı cinsiyetten olan kadınların birbirine yaklaştığı, erkeklerinse daha uzak durmayı tercih ettikleri ortaya çıkmıştır.

Kişisel alanın kullanımında, bu farklılıklara ek olarak, söz konusu insanlara yakınlık ve arkadaşlık dereceleri arttıkça,

birbirlerine daha yakın durmakta oldukları ortaya çıkmaktadır (Freedman v.d. 1989: 510-513).

Sözsüz iletişimin kurulabilmesi için, iletişimde bulunan insanların doğal fiziki ortamdaki yakınlığı (proximity) ve yönelmesi (orientation) önem taşımaktadır (Köknel 1993: 54). “Proxemics, ‘yaklaşmak’ anlamına gelen Yunanca sözcükten türetilmiştir. Vücudun mekan içindeki konumu ile ilgili analizleri kapsamaktadır” (Cooper 1989: 27).

Araştırmalar, insanlar arasında iki metre ile on metre arasında mesafe olduğunda karşılıklı iletişimin yer almadığını, iletişim kanalının kurulamadığını göstermiştir (Köknel 1993: 54).

İnsanların mekanı kullanımına ilişkin gözlemler, gerçekten her insanın belli ölçülerde bir mekana gereksinim duyduğunu, gereksinim duyulandan az mekan bulunduğunda ya da bu alan işgal edildiğinde bireyin saldırganlaştığını veya mekanını savunduğunu göstermektedir. Mekana duyulan bu ihtiyaca ve onun savunulmasına “alancılık (territoriality)” adı verilmektedir. Robert Ardrey (1966), alancılığın hem hayvanlarda hem de insanlarda içgüdüsel olarak var olduğunu ve dar bir alana sıkıştırıldığında, canlının otomatik olarak saldırganlaştığını savunmaktadır. Öte yandan diğer bir görüşe göre; gereksinim duyduğumuz alanın ölçüsü ve işgallere karşı gösterdiğimiz tepki o anki özel duruma bağlıdır ve değişkenlik gösterebilmektedir (Freedman v.d. 1989: 513).

Antropolog Edward T. Hall, mekanın insan için oluşturduğu değere göre dört temel ayırım yapılabileceğini söylemektedir:

1-Mahrem mesafe

2-Kişisel mesafe

3-Sosyal mesafe

4-Kamusal (Genel, Topluma Açık) mesafe

“Mahrem mesafe”, en yakın uzaklık biçimidir. Cilt temasıyla, otuz-otuz beş santimlik mesafeyi kapsar. ‘Mahrem alan’ adı da verilen bu uzaklık, adından da anlaşılacağı gibi yakın olunan, güvenilen ya da duygusal bakımdan çok yakın hissedilen kişilerin girmesine izin verilen mesafedir. Örneğin sevgililerin veya anne ile bebeğin ilişkisi bu kapsama girmektedir. Ayrıca, aile bireylerini kutlamak, teselli etmek, korumak gibi eylemlerde ve güreş, basketbol gibi yakın mücadele gerektiren sporlarda kullanılmaktadır.

Bu uzaklık, kişilerin davranışlarını da etkilemektedir. İstenmeden bir kişinin mahrem uzaklığına giriyorsak (asansörde, toplu taşıma araçlarında vb.), gerginleşerek, o kimse ile göz göze gelmemeye çalışırız (Cüceloğlu 1993: 38-39; Cooper 1989: 28).

“Kişisel mesafe”, ortalama olarak yarım metre ile bir metre arasında (40-80 santim arası) bulunmaktadır. Birbirlerini tanıyan ve rahat konuşan iki insan, bu mesafede kendilerini rahat hissetmektedirler. Uzaklığın içerdiği mesajlar arasında, kişisel yakınlık, samimiyet, saygı gibi, samimi uzaklıkta da belirtilen özellikler sayabiliriz. Genel yerlerde, birbirleri ile samimi (kişisel) mesafe içerisinde duran iki insanın, iyi arkadaş, nişanlı, sözlü ya da evli bir çift olduğu düşünülür. Bu uzaklık aynı zamanda, bireyin egemenliği altında tutmak istediği ve hareket için gereksinme duyduğu en az uzaklığı göstermektedir.

"**Sosyal mesafe**", genelde seksen santimle iki metre arasında değişmektedir. İşlerin rahatça konuşulduğu, resmi ilişkilerin sürdürüldüğü bölge, bu çemberdir. 80-110 santim arasında, satıcı-müşteri ilişkileri ya da meslektaşlar arasındaki diyaloglar sürdürülür. Bir iş yerindeki ast-üst hiyerarşisi içerisindeki insanlar, astın üstüne duyduğu saygı derecesine bağlı olarak, üstüyle arasındaki sosyal bölgenin en uç sınırında durmaya gayret etmektedirler.

"**Kamusal; Genel, topluma açık mesafe**", iki metreden başlayarak uzayan, genel topluma açık uzaklık, tanımadığımız kişiler içindir. Bununla birlikte, zorunlu koşullar nedeniyle örneğin, eğitim sistemimizde, öğretmenler, öğrenciler ile ilişkilerini düzenlemede, genellikle bu mesafe türünü kullanmak zorunda kalmakta; bu durum da öğretmen-öğrenci ilişkisinin yabancılaşmasına neden olabilmektedir.

Aradaki mesafe on metreyi geçtiği zaman, karşılıklı ilişki ve iletişim daha da zorlaşmakta, mesajların iletirme oranları çok daha kısıtlı olmaktadır.

Kişilerin çevredeki mekanı kullanma biçimleri, onların sosyal yeri ve mevkii hakkında büyük ölçüde fikir vermektedir. İnsanların mevkileri büyüdükçe, kendilerine özgü kişisel mekanları da önem kazanmaktadır. Çalışanların kullandığı masaların ve odalarının büyüklüğü, sosyal mevkii ve gücü hakkında fikir verirken; çoğu işyerinde yöneticilerin yemek yediği yerler, diğer çalışanlardan ayrı tutulmaktadır (Cüceloğlu 1993: 38-39).

Sonuç

İletişim denildiğinde, genel olarak anlaşılan konuşma ve yazı dilinden farklı olarak, kullandığımız sözsüz unsurlar, hayatımızın bir parçasını oluşturan mesajları iletmektedirler. Sözel dilin kullanımı, gönderilecek mesajların dizaynı, güzel ve akıcı konuşabilme, hitabet sanatı gibi konular üzerinde sıklıkla durulmasına ve özen gösterilmesine karşın; sözsüz iletişimin önemi ve etkinliği üzerinde çok fazla durulmamaktadır. Bize göre bunun sebebi, eğitim yaşamımız boyunca yazı ve konuşma dili ile ilgili olarak kendimizi geliştirmeye çalışmamızdır.

Ancak, toplumu oluşturan tüm bireyler, farkında olarak veya olmayarak, gündelik yaşamında mutlaka sözsüz iletişimi kullanmaktadır. Günümüzde pek çok yazar, konunun önemini vurgularken, özellikle de, iletişim alanında çalışan birey ve grupların, sözsüz iletişimi etkin bir şekilde nasıl kullanmaları gerektiği konusunda kafa yormaktadır. Zira, hareketlerimizle, yönelişimizle, ses tonumuz ve vurgularımızla, giyim kuşamımız ve oturduğumuzla, mekanı kullandığımızla, sürekli olarak çevremizdeki kişilere çeşitli mesajlar iletiriz. Aynı şekilde, biz de onlardan bazı mesajlar alırız. Gerek bir kuruluş içerisindeki iletişim, gerek kitle iletişim araçları, gerekse kişilerarası iletişim yönünden konuyu ele aldığımızda; sözsüz iletişimin mesajları iletmeye, pekiştirici ve önemli bir gösterge olduğunu belirtmek zorunludur.

Sözsüz iletişimi yani en genel ifadesiyle, hareket dilini öğrenmek; her bireyin çevreyi algılayışını, olaylara bakışını, bir başka deyişle, kurduğu iletişimi kolaylaştıran bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlıklı bir iletişim gerçekleştirebilmek için,

sözsüz iletişimi oluşturan kavramları tanımanın gerekliliği de buradan kaynaklanmaktadır.

Kaynakça

- CÜCELOĞLU, Doğan (1993). **Yeniden İnsan İnsana**, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- COOPER, Ken (1989). **Sözsüz İletişim**, Çev. Tunç Yalkı, İlgı Yayıncılık, İstanbul.
- DÖKMEN, Üstün (1995). **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- FISKE, John (1996). **İletişim Çalışmalarına Giriş**, Çev. Süleyman İrvan, Bilim Sanat Yayınları, Ankara.
- FREEDMAN, Jonathan L.&Sears, David O.& Carlsmith, J. Merrill (1989). **Sosyal Psikoloji**, Çev. Ali Dönmez, Ara Yayıncılık, İstanbul.
- İNCEOĞLU, Metin (1993). **Tutum Algı İletişim**, V Yayınları, Ankara.
- KÖKNEL, Özcan (1993). **İnsanı Anlamak**, Altın Kitaplar, İstanbul.
- OSKAY, Ünsal (der.) (1994). **Ei, Dil, Göz, Kulak: İletişim İşim**, "İletişim Teorileri, Teorisyenleri: Onlar İletmişlerdi", Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.
- TOLAN, Barlas & İsen, Galip & Batmaz, Veysel (1991). **Sosyal Psikoloji**, Adım Yayıncılık, Ankara.
- ZILLIOĞLU, Merih (1993). **İletişim Nedir**, Cem Yayınevi, İstanbul.
- ZIELKE, Wolfgang (1993). **Sözsüz Konuşma**, Çev. Esat Nermi, Say Yayınları, İstanbul.

