

## İletişimde Anlık Otorite Kurma ve Tıpta Otorite Kavramı

### Establishing Instant Authority in Communication and the Concept of Authority in Medicine

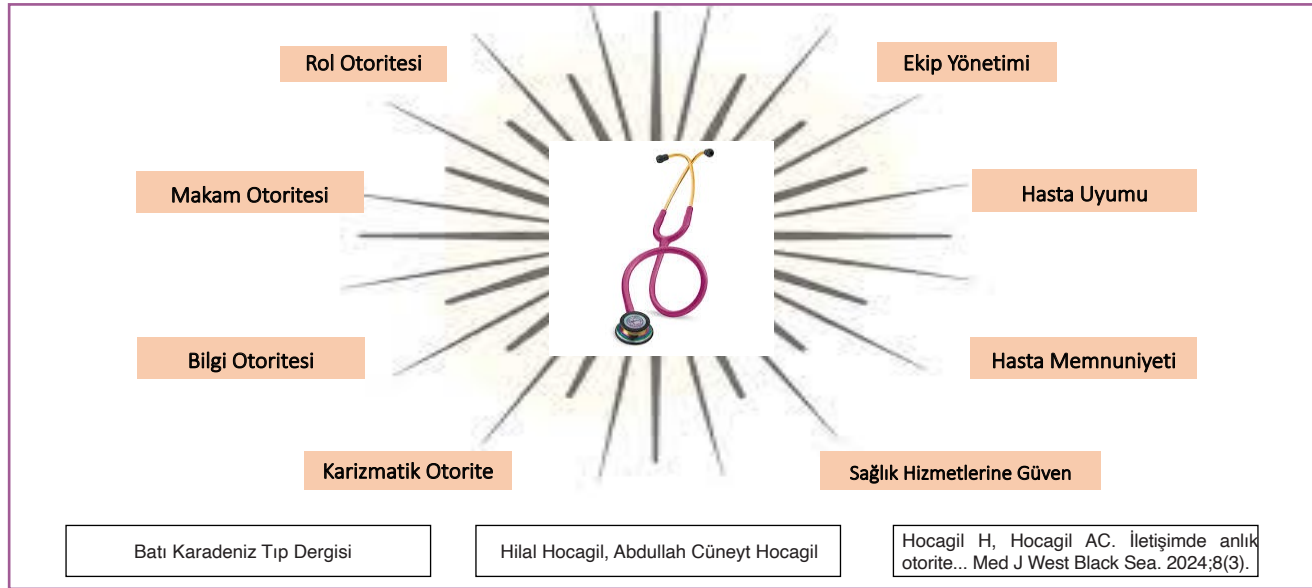
Hilal HOCAGİL , Abdullah Cüneyt HOCAGİL 

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Tıp Fakültesi, Acil Tıp Anabilim Dalı, Zonguldak, Türkiye

ORCID ID: Hilal Hocasgil 0000-0001-7314-752X, Abdullah Cüneyt Hocasgil 0000-0002-1675-9754

*Bu makaleye yapılacak atıf: Hocasgil H ve Hocasgil AC. İletişimde anlık otorite kurma ve tıpta otorite kavramı. Med J West Black Sea. 2024;8(3):211-217.*

#### GRAFİKSEL ÖZET



#### ÖZ

Otorite, toplumların düzenini sağlamak ve bireyleri ortak amaçlar etrafında bir araya getirmek için kritik bir unsurdur. Otorite, bireylerin bilgi, yetenek, makam ve karizma gibi farklı kaynaklara dayanarak liderlik etmesini mümkün kılar. İnsanlar bazı durumlarda otorite figürü olurken, bazen de başkalarına itaat eder. Otorite; rol otoritesi, bilgi ve beceri otoritesi, makam otoritesi ve karizmatik otorite gibi türlere ayrılır.

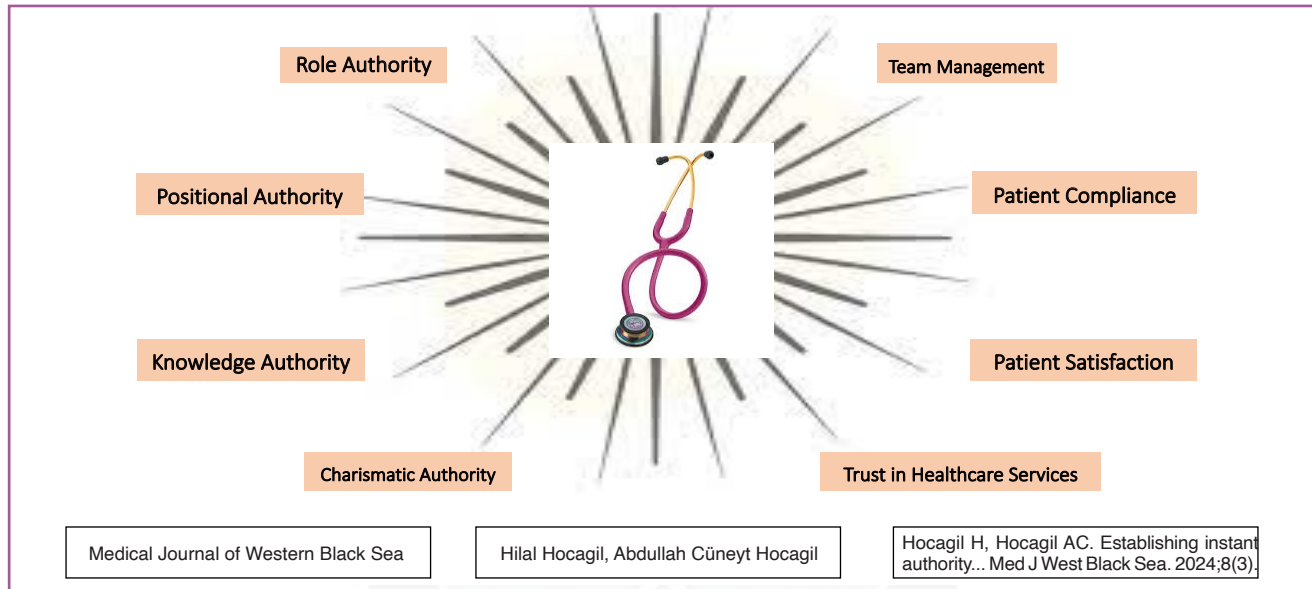
Rol otoritesi, yaş, aile içindeki konum veya deneyim gibi doğal olarak kazanılan rollerden oluşur. Örneğin bir yaşlıya hürmet göstermek bu türdendir. Bilgi ve beceri otoritesi, kişinin sahip olduğu uzmanlıkla çevresindekilere liderlik etmesini sağlar. Ancak, bu otoritenin etkili olabilmesi için karşı tarafın bilginin değerini anlayabilmesi gerekir. Makama dayalı otorite, kamu veya özel sektördeki liderlerin yasal güçlerini ifade eder ve astlar tarafından itaatle karşılanır. Kamu kurumlarında ve orduda bu otorite türü daha baskındır. Karizmatik otorite, liderin kişisel çekiciliği, hitabet yeteneği ve vizyonu ile kurulur. Kriz dönemlerinde güçlü liderlerin karizması daha belirgin hâle gelir.

Anlık otorite, özellikle karizmatik liderlikte görülür ve ses tonu, beden dili gibi unsurlarla kısa sürede kurulur. Araştırmalar, yüz ifadeleri (%55) ve ses tonunun (%30) iletişimde büyük rol oynadığını göstermektedir.

Otorite, tıbbi hizmetlerin kalitesini artırmak için ihtiyaç duyulabilen önemli kavramlardan birisidir. Sağlık profesyonelleri mesleki uygulamalar sırasındaki süreçlerin yönetiminde, sahip oldukları bilgi, makam ve deneyimle hem meslektaşları hem de hastalar üzerinde zaman zaman otorite sergilemek durumunda kalabilir. Acil servis ve yoğun bakım gibi kritik ortamlarda hızlı ve etkili müdahaleleri mümkün kılmak için anlık otorite kurabilmek hasta güvenliği ile yakından ilgili olabilmektedir. Bu yönüyle otorite, sağlık hizmetlerinin kalitesini ve hasta memnuniyetini artırmada sık sık kilit rol oynayan bir tutum hâline gelebilmektedir.

**Anahtar Sözcükler:** Otorite, aktif beden dili, pasif beden dili, karizmatik otorite

#### GRAPHICAL ABSTRACT



#### ABSTRACT

Authority is a critical element in ensuring societal order and bringing individuals together toward common goals. It enables individuals to lead based on various sources such as knowledge, skills, status, and charisma. People sometimes assume authority roles, while at other times, they comply with others' authority. Authority can be categorized into several types: role-based authority, knowledge and skill-based authority, status-based authority, and charismatic authority.

Role-based authority stems from naturally acquired roles, such as age, experience, or familial status. For example, showing respect to the elderly exemplifies this type of authority. Knowledge and skill-based authority emerges when an individual exercises leadership through expertise. However, for this authority to be effective, the recipient must recognize and value the knowledge. Status-based authority refers to the formal power held by leaders in public or private institutions, typically characterized by hierarchical compliance from subordinates. It is more dominant in the public sector and military settings. Charismatic authority is based on the personal appeal, oratory skills, and vision of a leader. In times of crisis, the influence of charismatic leaders becomes more pronounced.

Instant authority is particularly associated with charismatic leadership, where elements such as tone of voice and body language play pivotal roles in establishing authority within a short timeframe. Research indicates that facial expressions (55%) and tone of voice (30%) are highly influential in communication.

Authority is one of the essential concepts required to enhance the quality of medical services. Health professionals may occasionally need to exhibit authority over their colleagues and patients during the management of processes in their professional practices, utilizing their knowledge, position, and experience. In critical settings such as emergency departments and intensive care units, the ability to establish immediate authority can be closely related to patient safety by facilitating rapid and effective interventions. In this regard, authority can become a key attitude that frequently plays a vital role in improving the quality of healthcare services and patient satisfaction.

**Keywords:** Active body language, passive body language, charismatic authority

## GİRİŞ

Otorite, toplumların sosyal ve yönetsel yapılarında merkezi bir kavram olarak yer alır. Birden fazla bireyin bir araya geldiği her toplulukta, ilişkilerin düzenlenmesi ve ortak hedeflerin gerçekleştirilmesi için otoritenin varlığı gereklidir. Otoritenin, kişisel yetkinlikler, roller, bilgi ve deneyim gibi çeşitli kaynaklardan türeyen farklı türleri mevcuttur. Max Weber'in liderlik tipolojisinde sistematik olarak ele alınan bu kavram; makama dayalı, bilgi ve beceriye dayalı ve karizmatik otorite gibi çeşitli türlerde incelenir. Otorite sadece liderlikte değil, günlük sosyal ilişkilerden, profesyonel meslek pratiklerine kadar geniş bir yelpazede kendini gösterir. Özellikle tıp alanında otoritenin önemi büyüktür; sağlık profesyonelleri, mesleki bilgi ve becerileriyle kararlar alırken ve sağlık hizmeti sunarken sürekli olarak otoriteyi kullanmak durumundadır. Sağlık sistemindeki otoritenin başarılı bir şekilde uygulanması, hem hastaların iyilik hâli hem de sağlık çalışanlarının verimliliği açısından kritik rol oynar. Bu çalışmada otorite kavramının türleri, günlük hayatta ve profesyonel alanlarda nasıl tezahür ettiği ve tıpta otoritenin önemi ele alınmıştır.

## OTORİTE VE TÜRLERİ

Latince kökenli olan otorite; kaynak olma, rehberlik, hamilik, önderlik, yol gösterme, nüfuzlu insan, model anlamlarında birçok dilde kullanılan bir kelimedir. Türkçeye de Fransızca'dan geçen bu sözcük Türk Dil Kurumu tarafından "yasaklama, emretme, itaat ettirme hakkı veya gücü, siyasi veya idari güç, mecazi anlamda da çalışmaları ile kendini kabul ettirmiş, başarılı kimse" olarak tanımlanır. Toplumsal bağlamda otorite, zorlama olmaksızın, saygı ve güven temelinde boyun eğmeyi sağlayan bir güç olarak değerlendirilebilir (1-4).

İnsanlar gruplar hâlinde yaşayan sosyal varlıklardır. Herhangi bir amaçla birden fazla insanın bir araya gelerek oluşturdukları bir grupta insanların doğası gereği bir otoritenin, liderin peşinden gitme ya da grubu peşinden sürüklemek güdüsü yatmaktadır. Çünkü insanlar hem kendi aralarındaki ilişkilerin hem de diğer topluluklar ile olan ilişkilerin düzenlenmesini sağlayacak birine ihtiyaç duyarlar. Belirli amaçlar etrafında insanları toplayabilen ve bu amaçları gerçekleştirme konusunda onları harekete geçirebilen kişiler, toplum tarafından lider olarak seçilir. Sıradan insanları harekete geçirebilme yeteneğinin kaynağı ile ilgili net bir konsensus olmasa da otorite-liderlik kavramı milliyet, coğrafya veya kültür gözetmeksizin tüm toplumlarda öne çıkan bir statüdür (5,6).

İnsanlar hayatlarını sürdürürlerken eş zamanlı olarak kimi alanlarda otorite olmakta, kimi alanlarda da otoriteye uymaktadırlar. Toplum içerisinde bireylerin hangi pozisyonda bulunacağını belirleyen yani otorite mi yoksa otoriteye uyan mı (takipçi) olacağını belirleyen ise; bireylerin toplumdaki rolleri, bilgi ve becerileri, makamları ve karizmalarıdır.

Anne, baba, abi, dede, yaşlı olmak gibi yaşam sürecinde spontan kazandığımız ve kazanmak için çaba sarf etmediğimiz rollerimiz; yukarıda değinilen bu dört otorite türlerinden ilkidir. Bir yaşının eve girdiğinde orada bulunan bireylerin ona yer göstermesi ve hürmet etmesi buna örnek olarak verilebilir.

Akıl, tecrübe, bir konuda uzman olma, öğrenme arzusu gibi kişisel özellikleri ilgilendiren bilgi ve beceriler bir diğer otorite türüdür (7). Bilgi güçtür. Ancak bilginin otorite olarak kabul edilebilmesi için, karşı tarafın bu bilgiye ihtiyaç duyması, bilgiyi değerlendirme kapasitesine sahip olması ve bilgiye yeterince değer vermesi gerekir (8).

### Makama dayanan otorite (yasal otorite )

Yöneticilerin buldukları makam ve mevki nedeni ile sahip oldukları otorite tipidir. Astlar üst konumuna getirilen kişiye hiç bir koşul aramaksızın itaat ederler. Yöneticiler, ceza ve ödüllendirme yetkilerine sahiptir. Ancak bu yetkileri kullanmasalar bile emirlerine uyulacaktır (9). Makama dayalı otoriteye sahip bireylerin tavır ve davranışları eleştirilebilir veya hatalı bulunabilir. Ancak insanlar, otoriteyle çatışmamak ve çıkarlarını korumak için bu makama itaat ederler. Makam otoritesinin gücü, kurumun yapısına göre farklılık gösterebilir. Kamu kurumlarında makam otoritesinin özel sektöre göre daha etkili olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle emir-komuta zincirinin belirgin olduğu orduda, askerler komutanın iradesini kendi iradelerinin üzerinde tutar ve emirleri sorgulamaksızın uygular. Makam otoritesi kültürler arasında da farklılıklar göstermektedir. Güç mesafesinin fazla olduğu az gelişmiş toplumlarda makam otoritesi yönetim sürecinde daha çok kullanılmaktadır. Bu tür otoritenin sınırlayıcı yanı, hâkimiyetin yalnızca belirli bir bölgede ve kanun-yasa çerçevesinde uygulanabilmesidir (10,11)

Bir diğer otorite türü ise karizmatik otoritedir. Aslı Yunanca kaynaklı olan karizma sözcüğü dilimizde, Allah tarafından hediye edilen saygınlık, müstesna güç anlamlarında kullanılmaktadır. Bu kavramın, ilk olarak peygamberlerde bulunan olağanüstü kişisel özellikleri ifade etmek için İncil'de kullanıldığı varsayılmaktadır. Karizma kavramı, Max Weber tarafından sosyal bilimlere entegre edilmiştir. Sosyolojik boyutuyla karizma, müstesna güce sahip bireylerin çevrelerinde karşılık bulmasıyla aktif hâle gelir ve sosyal psikoloji ile kitle sosyolojisi kavramlarıyla ilişkilendirilmiştir. Böylece, karizma başlangıçta bireysel bir kavramken, bu özelliklerin diğer bireyler tarafından algılanması, onaylanması ve takipçi kazanılması ile kavram toplumsal bir boyut kazanmıştır (12).

Weber'e göre karizmatik liderlik, liderin kişisel çekiciliği, karizması ve özel nitelikleri ile tanımlanan bir liderlik biçimidir. Sınıf bağımsız ve birey merkezli olması da yine Weber'in savunduğu bir görüştür. Bu liderlerin takipçileri, liderin kişisel yeteneklerine ve vizyonuna olan inançları nedeniyle onları izlemeye istekli olurlar. Takipçilerin karizmatik bir li-

derde aradığı özellikler, topluluklara göre farklılık gösterse de genel olarak özgüvenli, hitabeti güçlü, toplumu anlayan ve onların ihtiyaçlarına cevap verebilen; aynı zamanda değişim vaat eden niteliklere sahip olmaları beklenir. Bilgi ve beceri, liderlerin karizmatik otoritelerini güçlendirmelerine yardımcı olur ve bu sayede itaat ettirme güçleri de artar.

Kriz zamanları, karizmatik liderlerin bu niteliklerini göstermeleri için önemli fırsatlar sunar. Çünkü krizlere güçlü yanıtlar vermek, karizmatik algının pekişmesini kolaylaştırır. Karizmatik otoriteye sahip olmanın yanı sıra, bu otoritenin sürdürülebilirliğini sağlamak da önemlidir. Bir lider, karizmasını koruyabilmek için kendini kanıtlamaya ve bu niteliklerini geliştirmeye devam etmelidir (7,10,13,14).

### Anlık Otorite Kurmada Karizmatik Otorite

Toplumda ilk defa bulunulan bir ortamda, bireyin diğerleri üzerinde makam, rol veya bilgi ve beceri otoritesine sahip olup olmadığı bilinmediği için otorite kurmak zor olabilir. Ancak, diğer otorite türlerinden farklı olarak, karizmatik otorite, bireyin sorun çözme kapasitesine sahip üstün niteliklere sahip olduğu izlenimini uyandırarak anlık otorite oluşturabilir. Bu, dakikalar hatta saniyeler içinde yaratılan ilk izlenimle kurulan bir otorite türüdür (15).

Karizmatik otoritenin oluşturulması, ses tonu, sözlü ifade ve beden dili gibi unsurların etkin biçimde kullanılmasıyla sağlanabilir. Bu unsurlar, karizmatik otoritenin doğuştan gelen bir yetenek olmadığını, öğrenilebilir davranışlar ve geliştirilebilir beceriler yoluyla kazanılabileceğini göstermektedir.

Selçuk'un yaptığı bir araştırmada, anlık iletişimde bireyler üzerinde en çok etki bırakan unsurların dağılımı incelenmiştir. Çalışmada, konuşmanın içeriği iletişimde yalnızca %7-15 oranında etkili bulunmuştur. Buna karşın, ses tonunun %30, duygusal yüz ifadelerinin ise %55 oranında etkili olduğu tespit edilmiştir (16). Bir diğer çalışma da Albert Mehrabian tarafından yapılmış ve iletişimin %7 sözel içerik, %38 ses tonu ve %55 oranında da beden dili ile olduğu ortaya konulmuştur (17).

**Ses tonu ve sözcükler:** Güzel ve etkili konuşmanın iki ana unsuru, ne söylediğimiz ve nasıl söylediğimizdir. Bir arkadaşınızla sohbet ederken kullandığınız sözcükler, resmi bir sunumda veya röportajda kullanılanlardan oldukça farklı olacaktır. Aynı şekilde, konuşma tarzımız da duruma göre değişiklik gösterir. Ancak, bazı standart faktörler konuşmanın etkili olmasını sağlar.

Örneğin iyi konuşanlar konuşmaları esnasında aceleci davranmazlar yavaş yavaş ve tane tane konuşurlar. Ancak, ara sıra konuşma hızını değiştirmek, dinleyicilerin dikkatini toplamak için etkili bir strateji olabilir. Konuşma esnasında, dinleyicilerin sizi net bir şekilde duyabileceği kendinden emin bir ses tonuyla konuşulmalıdır. Cümlelerin sonunda ses tonunu hafifçe düşürmek, konuşmanın bazı kritik bölümlerinde ise vurgulamak istediğimiz noktalarda ses tonunu yükseltmek gerekir.

lerinde ise vurgulamak istediğimiz noktalarda ses tonunu yükseltmek gerekir.

Sesimizin tonu, temposu ve şiddeti, söylediklerimiz kadar önemlidir. Konuşurken çok uzun ve karmaşık cümlelerden kaçınılmalı, beden dilimiz ise söylediklerimizi destekleyecek şekilde olmalıdır.

Konuşmamızda duygularımızı ifade etmek, hitap ettiğimiz kişilerle bağlantımızı güçlendirir. Gelişmiş bir kelime dağarcığı ise kendimizi daha rahat ve net ifade etmemizi sağlar. Konuşma içeriğinde örnekler ve benzetmeler kullanılması, mesajların açık ve basit olması, ayrıca sunumun kısa ve eğlenceli yapılması, etkin dinlemeyi kolaylaştıracaktır. Konuşma esnasında istemli duraklamalar, hem karşımızda güven uyandıracak hem de nefes almak için fırsat sağlayacaktır. Konuşurken, anda kalmak, yani düşüncelerimize dalmak yerine etrafımızda olup bitenlere dikkat vermek önemlidir. İyi bir dinleyici olmak, karşıdakinin sözünü kesmeden ona değer verdiğimiz hissettirmek, diyalogu olumlu yönde etkiler. Baş hareketleriyle onay vermek, karşımızdaki kişiyi destekler; ancak bu davranış konuşmanın başından itibaren ve sık sık tekrarlanmamalıdır, çünkü doğal görünmeyebilir.

Bir topluluğa hitap edilecekse, mekânın önceden görülmesi ve alanın nasıl kullanılacağına planlanması faydalıdır. Konuşmanın zihinde canlandırılması da hazırlığın bir parçası olmalıdır. Ortamın sıcaklığına göre terletmeyecek veya üşütmeyecek kıyafetler tercih edilmelidir. Konuşmaya başlamadan önce kürsüye çıkarak birkaç saniye durmak ve nefes alarak dinleyici ile göz teması kurmak, özgüven göstergesi olacaktır. Sunum sırasında karşılaşılabilecek aksaklıkların önceden kabul edilmesi, olayı sıradanlaştırarak stresin azalmasına yardımcı olur. Sunum boyunca aralıklı olarak derin nefes almak ve sakin kalmak önemlidir. Sunumun bitiminde kürsüden hemen ayrılmadan, dinleyicilerle tekrar göz teması kurmak önerilen bir tekniktir (14).

**Beden dili:** Yüz ifadeleri, beden duruşu, el ve kol hareketleri ile iletişim kurulması beden dili olarak tanımlanmaktadır. Beden dili, iletişimde kullandığımız en eski ve en etkili araçlardan biridir. Kültürlere ve topluluklara göre farklılıklar gösteren beden dilleri olmakla beraber mutluluk, hüznün, korku, şiddet gibi duyguları ifade etmekte kullanılan davranış kalıpları sıklıkla evrenseldir.

İletişim ilk olarak beden dili ile başlar ve sıklıkla sözlü ifadelerin desteklenmesi ile devam eder. Beden dili iç dünyamızı direkt yansıttığı için kontrol edilmesi zaman zaman güç olabilir (9). Bu nedenle beden dili ve sözlü mesajlar birbiriyle geliştiğinde, daha güvenilir olan beden dilinin yansıttıklarıdır (14). Sözlü iletişim durdurulabilir ancak sözcüklerden çok daha güçlü bir etkiye sahip olan beden dili iletişimi kurmaya devam edecektir (18).

Beden dilimizi pasif ve aktif beden dili olarak iki şekilde kullanabiliriz.

**Pasif beden dili:** Kıyafetlerimiz, kullandığımız renkler, saçımız, kokumuz ve takılarımız pasif beden dilinin birer parçasıdır ve bu özelliklerimiz gün boyu çevremize sinyaller gönderir. Beden dilimizin daha fark edilir olmasını sağlamak için takılarımızı ön plana çıkarabiliriz. Erkeklerin koluna takacağı bir saat, elleriyle yaptıkları jestlerin karşı tarafça daha iyi algılanmasına yardımcı olabilir. Kadınlar için zarif bir bilezik ya da kolye, ilgiyi üzerlerinde toplar. Temiz, özenli ve ütülü kıyafetlerin tercih edilmesi, abartısız saç modellerinin seçilmesi de pasif beden dili açısından önemlidir (19).

**Aktif beden dili:** İnsanlar, iletişim kurarken önce beden dilini kullanır, ardından sözcüklerle bu ifadelerini destekler ve netleştirirler. Aktif beden dilini olaylara veya kişilere verdiğimiz tepkiler oluşturur. Bakışlar, duruş, jestler ve mimikler, aktif beden dilinin temel öğeleridir. Yüz ifadelerinin iletişim amaçlı kullanımı mimikler olarak ifade edilirken el, kol, bacak, ayak ve beden kullanımı jestler olarak tanımlanır. Jestler ve mimikler esas ve ikincil olmak üzere iki ana başlıkta toplanabilir. Esas jestler düşünce ve duygularımızı karşımızdakine daha iyi geçirmek için istemli kullanılan; anlatım jestleri, sosyal ve mimik jestleridir.

Kendiliğinden ortaya çıkan ve iletişime etkisi olmayan jestlere ikincil jestler denir. İkincil jestler beden fizyolojik rahatlama için istemsizce yapılan davranışları içerir. Kaşınma, hapşırma, esneme, rahat pozisyon için kolların birleştirilmesi veya ayak ayak üzerine atma bu davranış kalıplarına örnek olarak verilebilir. Bu davranışlar karşıdaki bireye içinde bulunduğumuz mevcut duygusal durumlarımızla ilgili sinyaller gönderir ve kontrol edilebilmesi için özel çaba gerektirirler.

Bireylerin toplum karşısında yaptığı konuşmayı daha etkin hâle getirmek ve diğer insanları memnun etmek için uyguladığı jestler sosyal jestlerdir.

Karşımızdakileri etkilememizi kolaylaştıracak ve iletişimimizi arttıracak bazı jestler şunlardır:

**Dik duruş:** Dik duruş kendinden emin olduğunuzun göstergesidir. Ayaklar omuz genişliğinde açık olacak şekilde durulmalı, baş yukarıda ve omuzlar dik olmalıdır.

**El sıkma:** Dostluk mesajının verilmesi için kullandığımız el sıkışma karşımızdakine samimi, mesafeli, öfkeli, dominant, teslimiyet gösterdiğimiz imajlarını verebileceğimiz farklı tarzlarda olabilir. Etkili bir el sıkışması için sağ elimiz boşta olmalı son dakikada elimizi boşaltmak için uğraşmamalıyız. Öncesinde soğuk bir içecek tutuyor almamız karşımızdakine elimizi soğuk ve nemli hissettirecektir. Elimiz cebimizde de olmamalıdır. Elimizin açıkta olması ve görünmesi karşımızdaki ile kuracağımız iletişimin şeffaf ve dürüst olacağı imajını oluşturacaktır. Oturur pozisyonda isek ayağa kalkmalı, tokalaşma öncesi göz teması kurmalı ve hafifçe gülümsemeliyiz (14).

Uygun bir el sıkışması karşı tarafın mahrem alanına girmeden elimizin alta ya da üstte olmadığı, karşıdakine eşit olduğumuz sinyali verir mahiyette olmalıdır. Elinizin istediğiniz pozisyonundan emin olamıyorsanız başparmağınızın tavanı gösterdiği pozisyonda tutun ve başparmağınız ile işaret parmağınız arasındaki mesafeyi geniş tutun. Avuç içi karşımızdakinin avuç içi temas edecek şekilde düz olmalı ve parmaklarımız elini kavrayacak şekilde sarılmalıdır. Dirsekten itibaren yapılacak hafif sallama hareketi ve bir müddet bekleme ve sonrasında ayrılma iletişimin sıcak olmasını sağlayacaktır.

Karşıdakine onunla mesafeli olduğunuz imajını vermek istiyorsanız ölü balık el sıkışması da denilen el ucu ile karşıdakinin elini sıkma tekniğini kullanabilirsiniz. Elinizi onun elinin üstünde tutarak yapacağınız dominant el sıkışması baskın olduğunuzun göstergesidir. Diğer el ile koldan tutulması otorite seviyesini arttıracaktır. Bize karşı iyi niyetli olmayan el sıkışmalarda savunma yöntemlerini kullanmak gerekecektir. El sıkarken kolumuzu yakalamasını engellemek için yan hafif yana dönebiliriz veya karşımızdaki dominant el sıkışma modelini seçti ise ikinci elimizi onun elinin üzerine koyabiliriz.

**Yüz ifadeleri:** Yüz ifadesi duyguların anlatılması için en etkin ve evrensel iletişim araçlarından biridir. Üzüntü, tiksinti, hayret öfke, korku ve mutluluk duyguları yüz hareketleri ile tam olarak ifade edilebilmektedir. Hatta bu ifadelerden bazılarının doğuştan geldiği düşünülerek bebekler üzerinde çalışmalar yapılmıştır. Mutluluğu gösteren gülme ifadesinin bebeklerde altıncı haftadan sonra sosyal gülme olarak başladığı bilinmektedir. Olaylarda spontan ortaya çıkan bu ifadeler karşıdakine duygu durumu ile ilgili bilgi verilmesi istenmediği durumda hemen başka bir ifade ile saklanır.

**Bakışlar:** Bakışlar hem alıcı hem de verici özelliğinden dolayı iletişimin önemli parçalarından birini oluşturur. Olumlu veya olumsuz duyguları, karşıdakine değer verip vermediğimizi göstermek için kullanabileceğimiz bir yöntemdir. Normal bir diyalogda sürdürülen göz teması önemlidir. Ancak göz temasının süresi ülkelere göre farklılıklar gösterir. Örneğin Japonya'da göz teması saygısızlık olarak algılanırken Avrupa ve Amerika'da iletişimde uzun süreli göz teması kurulur. Arap ülkelerinde de göz teması istenmezken ülkemizde konuşmanın büyük çoğunluğunda göz teması kurulur. Konuşurken göz teması kurmak kültürümüz de karşımızdakine önem verdiğimiz aynı zamanda kendimize güvendiğimiz anlamı taşır. Göz temasının kesilmesi ise ilgisizliği, amaçsızlığı bazen de birşeyler saklandığını düşündürmektedir. Kafanın geri atılarak burun üzerinden iletişim kuran bireye bakılması ise karşıdakini küçümsediği kendini üstün gördüğünü gösterir. Rahatsız edici bir bakış türü de omuz üzerinden bakılıyor olmasıdır.

Yüzün hangi bölgesine bakıldığı iletişim kurulmak istenen birey ile kurmak istediğimiz yakınlık türü ile de alakalıdır.

Örneğin karşıdaki bireyin göz-alın bölgesine bakılması araya bir resmiyet konulduğu anlamına gelirken, göz ve dudak arasındaki bölgeye bakılıyor olması duygusal yakınlığın ve iletişime açık olunduğunun göstergesidir. Dudak ve göğüs arasındaki mesafeye bakılıyor olması da farklı cinsiyetler arasında ilgilenme olduğu anlamına gelmektedir.

Göz temasının kurulmadığı durumlarda karşıdaki birey sıkılır ve hatta göz temasının kesilmesi otorite kurmak için kullanılan yöntemlerdendir. Çünkü dinleyen her zaman otorite olarak kabul edilir.

İletişimde güvenlik alanları ve fiziksel mesafeler: Hayvanlar, kuşlar, balıklar gibi birçok canlı yaşadıkları bölgede kendilerine alan edinirler ve bu bölgeyi koruma çabasında olurlar. İnsanlarda tıpkı diğer canlılar gibi iletişimlerini kurarken farklı alan ve mesafeleri kendilerine güvenli alan olarak seçerler. İletişimde mesafe bireylerin birbirlerine olan duygusal yakınlıklarını gösteren önemli belirleyicilerdendir. İletişim sürdürülürken bireylerin araya koydukları mesafe ne kadar artarsa duygusal yakınlık da o oranda azalmaktadır. İletişim alanı mahrem alan, kişisel bölge, sosyal bölge ve ortak alan olmak üzere dört mesafeden oluşmaktadır.

Toplumlara ve kültürlere göre bu mesafeler değişkenlik göstermekle beraber dünya geneli için mahrem alan 15-45 cm, kişisel bölge 46 cm -1.2 m, sosyal bölge 1.2-3.6 m ve ortak alan da 3.6 m'nin üzerindeki alanları içerir (17).

Özel (mahrem) alan, bireyin etrafındaki sanki vücudunun bir parçası gibi benimsediği alanı ifade etmektedir. Bu alan kol uzunluğunca olan öndeki alanı içermektedir. Bireyler mahrem alanlarına anne, baba, eş, çocuk, sevgili gibi sadece çok yakınlarının girmesine müsaade ederler. Yabancıların bu alana girmesi hem fiziksel hem de zihinsel olarak ciddi stres oluşturmaktadır. Asansör, metro, otobüs gibi dar alanlarda mahrem alanlarına bir başkasının yakın olduğu durumlarda kişilerin tedirgin olması bu nedenledir (17, 20).

Bu kişisel alan ihlal edilerek bireyler üzerinde otorite kurulabilir. Kişisel alanı ihlal edilen birey mahrem alanını korumak için geri adım atacaktır. Tekrar alan ihlali ile ikinci geri adım atılması ile otorite kurulur. Bu otorite kurma tekniğine maruz kalındığında geri adım atmak yerine yan dönme faaliyeti boşa çıkaracaktır.

**Kişisel alan:** Bireylerin kendilerine yakın hissetmedikleri bireylere müsaade edebilecekleri en yakın mesafe olan 25cm-1 m olarak tanımlanmaktadır. Arkadaş olarak kabul edilen bireyler ile iletişim bu mesafeden sürdürülür. Sosyal alan birbirini daha az tanıyan kişilere müsaade edilebilen 1-2.5 m'lik alanı içermektedir. Genel alan ise birbirlerini hiç tanımayan insanlarla otobüs terminalleri, tren garları gibi kalabalık alanlarda korumaya özen gösterilen 2,5 m<sup>2</sup> civarındaki alanı ifade etmektedir (17).

**Jestler:** Baş, el, kol, ayak, bacak ve bedenin anlatım amaçlı kullanımı jestleri oluşturur. Güç ve bilgi duruşu, çatı duruşu,

ters çatı, baskılayan eller, kartal pençesi, ilmik hareketi gibi bedenimizi kullanarak oluşturduğumuz jestler kendimize olan güvenimizi yansıtır, konuşmalarımıza güç katar ve dinleyiciler üzerinde hâkimiyet kurmamızı kolaylaştırırlar (21).

### TIPTA OTORİTE KAVRAMI

İnsanlar kendine karşılıksız ya da düşük bir karşılıkla devamlı olarak iyilik yapanı otorite figürü olarak kabul ederler. Tıbbın temelinde yer alan iyileştirme eylemi de iyilik faaliyetinin bir türü olduğundan hizmet verenler doğal olarak otorite hâline gelmektedirler.

Otorite sağlık profesyonellerinin birbirleriyle, hastalarla, hasta yakınlarıyla, toplumla ve toplumsal kurumlarla kurdukları ilişkilerde sürekli olarak kullanılan bir araçtır. Roller, bilgi ve beceriler, makam ve karizma gibi otoriteyi oluşturan tüm güçler tıp mesleğinin uygulanmasını kolaylaştırmaktadır.

Sağlık hizmeti üretiminin her bir basamağında işlerin organize yürüyebilmesi ve eşgüdümün sağlanabilmesi için etkili bir otorite kullanım süreçlerine ve liderlik yapılaşmasına ihtiyaç vardır. Sağlık kurumlarında bulunan idari kadrolaşma-makam-ünvan da bu amaca hizmet etmektedir.

Sağlıkla ilgili her türlü sürecin yürütülmesi sırasında bilgi ve beceri sahibi olmak en önemli otorite kaynaklarından. Bu otorite kaynağı öncelikle sağlık profesyonellerinin kendi içlerinde birilerini daha ön plana çıkarmakta ve onu otorite haline getirmektedir. Ancak gelişen teknoloji ile birlikte günümüzde her türlü bilgiye ulaşılabilir olması hem sağlık profesyonelleri arasında hem de toplumda bu otoritenin önceki gücünü kaybetmesine neden olmuştur. Özellikle dahili bilimlerde bu güç kaybı daha çok ön plana çıkarken cerrahi bilimlerde mesleğin zanaatkarlık kısmı nedeni ile etkinliğini korumaktadır (22).

Birçok otorite kaynağına sahip olsanız bile iletişim kurduğunuz bireylerin sizin sahip olduğunuz otoriteleri değerlendirmeye için yeterli zamanı ve yetisi olmayabilir. Böyle bir durumda; algı yönetimi ile insanlarla olan iletişimimizde anlık otorite kurmada etkin otorite tipi olarak karizmatik otorite ön plana çıkmaktadır.

Anlık otorite kullanımı, özellikle acil servislerde, yoğun bakım ünitelerinde ve cerrahi müdahalelerde kaçınılmazdır. Bu durumlar, hızlı ve kesin kararlar almayı gerektiren, zamanın çok kritik olduğu durumları içerir (23).

Anlık otorite kullanımı, hem hasta sonuçları hem de sağlık hizmeti sunumunun genel kalitesi üzerinde belirgin bir etkiye sahiptir. Anlık otorite, tıbbi ekip içindeki koordinasyonu artırarak, hızlı ve etkili müdahaleleri mümkün kılar. Hızlı ve doğru kararlar, hastaların güvenliğini sağlar ve komplikasyon risklerini azaltır. Hızlı ve etkin tedavi süreçleri ile birlikte hastaların sağlık hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti de artırır (24).

## SONUÇ ve ÖNERİLERİ

Otorite, bireylerin sosyal ve profesyonel ilişkilerinde karşılıklı güven ve saygıya dayalı bir yapının sağlanmasında önemli bir rol oynar. Çeşitli otorite türleri, toplulukların uyum içinde çalışmasını ve bireylerin rollerini benimsemesini sağlar. Tıbbi alanda ise otorite, hasta bakım süreçlerinin etkinliğinde belirleyici bir faktördür. Makam, bilgi ve karizmaya dayalı otoritenin dengeli kullanımı, sağlık profesyonelleri arasında koordinasyonu artırırken, hastaların tedavi süreçlerinden duyduğu memnuniyeti de olumlu yönde etkiler. Anlık otoritenin yoğun bakım ve acil servis gibi kritik ortamlarda hayati önem taşıması, tıbbi liderlik becerilerinin geliştirilmesini zorunlu kılar. Günümüzde bilgiye ulaşımın kolaylaşması ile bazı otorite kaynaklarının eski gücünü yitirdiği gözlemlense de, liderlik ve otoritenin etkin kullanımı, bireyler ve kurumlar arasındaki ilişkilerin sürdürülebilirliğinde vazgeçilmez olmaya devam etmektedir. Bu nedenle, hem sosyal ilişkilerde hem de profesyonel alanlarda otoritenin dinamiklerinin doğru anlaşılması ve uygulanması, bireysel ve toplumsal başarıyı artıracaktır.

## Teşekkür

Yok.

## Yazar Katkı Beyanı

Fikir: **Hilal Hocagil**, Tasarım: **Hilal Hocagil, Abdullah Cüneyt Hocagil**, Literatür taraması: **Hilal Hocagil, Abdullah Cüneyt Hocagil**, Yazım: **Hilal Hocagil, Abdullah Cüneyt Hocagil**, Onay: **Hilal Hocagil**.

## Çıkar Çatışması

Çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## Finansal Destek

Herhangi bir kişi ya da kurum finansal destek sağlamamıştır.

## Etik Kurul Onayı

DeneySEL veya klinik bir araştırma içeriği olmadığından etik kurul oluru gerekmemiştir.

## Hakemlik Süreci

Kör hakemlik süreci sonrası yayına uygun bulunmuştur.

## KAYNAKLAR

- Bal H. Siyaset teorisinde 'otorite' kavramı. *Turkish Studies* 2014;9:247-255
- Eren E. Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 17. Basım. İstanbul, Beta Yayıncılık; 2020. 472
- Esgin A. Otoritenin Sosyolojisi: Otoriteye İtaatin Ya Da Otorite Bağımlılığının Sosyolojik Anlamları. *Sosyologca* 2013; 6:101-122.

- Çifçili V. Sınıf içi disiplinde otorite. *HAYEF Journal of Education*, 2009, 6.1: 91-103.
- Uyanık G. Otoritenin İzdüşümü: Heinrich Mann'ın Mavi Melek adlı romanında eğitim eleştirisi. 1.Basım. Ankara: Salkımsöğüt Yayınları 2005; 83
- Uğurluoğlu Ö, Çelik Y. Örgütlerde stratejik liderlik ve özellikleri. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 2009; 12: 121-156.
- Pazarbaşı M. Liderlik Ve Otorite: Lise Öğrencilerinin Liderlik Ve Otorite Algısı Üzerine Bir Araştırma. Doktora tezi.2012
- Mendel G. Son Sömürge Çocuk: Sosyo-Psikanaliz Açısından Otorite 1.Basım. İstanbul: Cem Yayınları; 2005, 24.
- Yüksel M. Max Weber'de Otorite Tipleri. *Theosophia*. 2022; 5: 143-158.
- İpek İ. Türkiye'de siyasetin kutuplaşması ve karizmatik otorite. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*. 2021;17: 65-80.
- Arslan S. Yönetim Sürecinde Otorite Kullanımı ve Ortaya Çıkan Sorunların Değerlendirilmesi: Eleştirel Bir Yaklaşım *Optimum Journal of Economics and Management Sciences*. 2018;5: 1-18
- Yavuz S. Bir Karizmatik Otorite Örneği Olarak İmamet ve Mehdi Anlayışı: Türkiye Caferileri (İğdir Örneği). *Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*. 2014;13: 1-35.
- Eşki H. Bugünü anlamak için Max Weber'i yeniden okumak. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 2010; 6:187-198
- Cabane OF. Karizma Miti. Tümay, N. Çev. Okuyan Us Yayınevi: İstanbul, 2014
- Yılmaz GG. Otoritenin Kurulumu Açısından Bir Söylem Analizi: İkinci Karabağ Savaşı Sonrası İlham Aliyev'in Ulusa Sesleniş Konuşması. *International Journal of Eurasia Social Sciences/ Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*. 2021;12;44.
- Selçuk Z. Okul Deneyimi ve Uygulama: öğretmen ve öğrenci davranışlarının gözlenmesi Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık; 2001
- Üstünel, G. Etkili iletişim becerileri ve beden dili. Master's thesis, Namık Kemal Üniversitesi 2011.
- Çalışkan N, Yeşil R. Eğitim sürecinde öğretmenin beden dili. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi* 2005;6:199-207
- Habacı, I, Ürker A, Bulut S, Atıcı R, Habacı Z. Beden dilinin eğitim öğretim üzerine etkileri. *Electronic Turkish Studies* 2013; 8:9
- Navarro J, Karlins M. Beden dili. İstanbul: Alfa Yayıncılık. 2017. 96
- Keskin T. Beden dili ve hitabet. Az Kitap; Ares Yayıncılık. 2015.
- Halidi G. Tıpta otorite unsuru: otorite figürleri ve otoriter ilişkiler. Yükses lisans tezi. 2015
- Smith, J A, Doe, R. Emergency Decision Making in Healthcare. *Journal of Emergency Medicine*, 2020;35: 567-578.
- Thompson HJ, Williams MA. Enhancing Rapid Decision-Making Skills in Healthcare Professionals. *Medical Education*, 2021;55: 276-284.