

**T.C.**  
**İSTANBUL AYVANSARAY ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



**BEDEN DİLİ VE YÜZ İFADELERİNİN İLETİŞİMDEKİ ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Sedef BABAN**

**Halkla İlişkiler Ve Reklamcılık Anabilim Dalı**  
**Halkla İlişkiler Ve Reklamcılık Bilim Dalı**

**Haziran, 2021**

T.C.  
İSTANBUL AYVANSARAY ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**BEDEN DİLİ VE YÜZ İFADELERİNİN İLETİŞİMDEKİ ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Sedef BABAN**  
**(19210301065)**

**Halkla İlişkiler Ve Reklamcılık Anabilim Dalı**  
**Halkla İlişkiler Ve Reklamcılık Bilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Osman Can ÜNVER**

**Haziran, 2021**

## AKADEMİK DÜRÜSTLÜK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Beden Dili Ve Yüz İfadelerinin İletişimdeki Etkisi” başlıklı çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve onurumla doğrularım.

02/06/2021

**Sedef BABAN**



## TEŞEKKÜR

Bu tez projesinin planlanması, yürütülmesi, yazılması sürecinde tarafıma göstermiş olduğu destek ve yardımlarından ötürü bilgisine hayran olduğum çok değerli hocam Doç. Dr. Osman Can Ünver'e en derin teşekkürlerimi sunarım.

Tezimi sonlandırma süreçlerimde manevi desteklerini esirgemeyen Halkla İlişkiler Ve Reklamcılık Bölüm Bşk. Doç. Dr. Arzu Toğuşlu Kızbaz'a, fikirleriyle güç veren Dr. Öğr. Üyesi Tayfun Güven'e ve Dr. Öğr. Üyesi Rana Özyurt Kaptanoğlu'na en içten teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca, Yüksek lisans eğitimi konusunda beni cesaretlendiren eşim Abdullah Baban'a, sürekli çalışmama müsaade ettikleri için yazım süreçlerimde ihmal ettiğim çocuklarım Ece Duru ve Emre Çınar'a, fedakarlıklarıyla yanımda olan ve varlıklarıyla bana her daim güç veren annem ve babama, desteğini esirgemeyen herkese özellikle teşekkür ederim.

**Sedef BABAN**

## İÇİNDEKİLER

### Sayfa

<b>KABUL VE ONAY</b> .....	<b>ii</b>
<b>AKADEMİK DÜRÜSTLÜK BEYANI</b> .....	<b>iii</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>iv</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>v</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>1. İLETİŞİM KAVRAMI</b> .....	<b>4</b>
1.1 İletişim Kavramı.....	4
1.2 İletişimin İnsan Yaşamındaki Yeri.....	6
1.3 İletişimin Amaçları.....	10
1.4 İletişimin Süreci ve Temel Öğeleri .....	12
1.5 İletişimin Önemi.....	14
1.6 İletişim Türleri.....	16
1.6.1 Sözlü İletişim .....	16
1.6.2 Sözsüz İletişim .....	18
1.6.3 Yazılı İletişim.....	19
1.6.4 Sosyal Medya İletişimi.....	20
1.7 İletişim Engelleri .....	21
1.7.1 Psikolojik Bariyerler .....	21
1.7.2 Fiziksel Bariyerler.....	22
<b>2. BEDEN DİLİ</b> .....	<b>25</b>
2.1 Beden Dili Kavramı .....	25
2.2 Beden Dilinin Tarihsel Gelişimi .....	26
2.3 Beden Dilinin Öğeleri .....	27
2.3.1 Duruş .....	27
2.3.2 Sosyal Mesafe ve Selamlaşma .....	28
2.3.3 Jestler ve Mimikler.....	30
2.3.4 Duruş Biçimleri.....	41
2.3.5 Ses Tonu.....	43
2.3.6 El ve Kol Hareketleri .....	46
2.3.7 Ayak ve Bacak Hareketleri .....	48
2.3.8 Oturma Biçimleri .....	50
2.4 Gündelik Yaşamda Beden Dili.....	52
2.4.1 Beden Dilinin İnsan Yaşamındaki Yeri .....	52
2.4.2 Beden Dilinin İnsan Yaşamına Etkileri .....	54
2.5 Meslek Yaşamında Sık Kullanılan Bir İletişim Aracı Olarak Beden Dili .....	59
<b>3. COVID-19 PANDEMİ SÜRECİNDE DEĞİŞEN BEDEN DİLİ DAVRANIŞLARI</b> .....	<b>62</b>

<b>4. SONUÇ</b> .....	<b>69</b>
<b>KAYNAKÇA</b> .....	<b>73</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	<b>78</b>



## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1.1: İletişim süreci .....	13
Şekil 1.2: İletişim sürecinin temel ögeleri .....	13
Şekil 2.1: Şaşırma İfadesi. ....	34
Şekil 2.2: Korku İfadesi. ....	35
Şekil 2.3: Öfke İfadesi. ....	36
Şekil 2.4: İğrenme İfadesi. ....	37
Şekil 2.5: Küçümseme İfadesi. ....	38
Şekil 2.6: Üzüntü İfadesi. ....	39
Şekil 2.7: Mutluluk İfadesi. ....	40

## ÖZET

### BEDEN DİLİ VE YÜZ İFADELERİNİN İLETİŞİMDEKİ ETKİSİ

Bu çalışmada insan doğasının bir parçası olan iletişim kavramı ve iletişimin en büyük aracı olan beden dili ve yüz ifadeleri incelenmektedir. Bu maksatla öncelikle iletişim kavramı, beden dili ve öğeleri incelenmiş olup, bu alana ait bilimsel makaleler ve yayınlar taranarak, günümüzde hem sosyalleşmek için hem de pazarlama faaliyetleri açısından değerini belirtmeye yönelik bir zemin hazırlanmıştır. Çalışmanın ana konusu iletişim, beden dili ve yüz ifadeleri ile ilgili literatür taraması yapılarak, alana ait bilimsel makaleler, yayınlar taranarak oluşturulmuştur. Farklı kaynaklardan elde edilen veriler ışığında beden dili öğelerinin iletişimdeki önemine ve pazarlama faaliyetleri açısından değerine değinilmiştir. Bununla birlikte son bölümde Covid-19 pandemi sürecinde değişen beden dili davranışları ele alınarak, pandemi döneminde gelişen yeni iletişim şekillerine vurgu yapılmıştır. Çalışma sonunda, beden dilinin etkin kullanımının kişilerarası iletişimi güçlendirdiği, iletişimde başarıyı sağladığı ve bireylerin kendilerini ifade etme sürecinde beden dilinin kısıtlanamayacak düzeyde bilgi aktarımına devam ettiği tespit edilmiştir. Beden dili kullanımının zorunlu kısıtlandığı durumlarda iletişimin niteliğinde azalma oluşacağı sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** *Beden dili, Yüz ifadeleri, İletişim, Covid-19, Pandemi, Maske*



## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF BODY LANGUAGE AND FACIAL EXPRESSIONS IN COMMUNICATION**

This study examines the communications concept that is a crucial element for human nature, and body language along with facial expressions that are the most important tools of communications. Therefore the concept of communications, body language and its elements are analysed, and a base is showcased for the value of this concepts in both to socialize and in marketing activities through search of scientific studies and publications. The main topic is structured after a detailed literature research on communications, body language and facial expressions. In accordance with the data retrained from different scientific sources, the importance of body language and its value in marketing activities are studied. Finally, the change of body language during Covid-19 pandemic are mentioned and new communications tools and ways that appeared during Covid outbreak are analyzed. Ultimately it is discovered that the effective use of body language improves the interpersonal communications, provides a succesful communications and leads significant transmission of information that can not be limited. The study is concluded that in the cases where body language is obligatory restricted, the quality of communications decreases.

**Keywords:** *Body language, Facial expressions, Communication, Covid-19, Pandemic, Mask*

## GİRİŞ

İletişim, insan yaşamının vazgeçilmez unsurlarının başında gelmektedir. Özellikle de sosyalleşme açısından iletişim, bireylerin yaşamlarında önemli bir yer tutmaktadır. Fakat iletişim, modern çağın getirileri ile birlikte artık belirli bir kalıbın dışında çıkmış ve içerisine birçok farklı unsur dahil edilerek içeriği zenginleştirilmeye çalışılmıştır. Bu noktada, beden dili unsurunun, iletişim süreçlerini zenginleştirmek için kullanılan en nitelikli yöntemlerden biri olduğu görülmektedir. Bireyler, gündelik yaşamları içinde, düşüncelerini ve duygularını dışa vurmak için, istemli ya da istemsiz olarak beden dillerini kullanmaya çalışmaktadırlar. Bu tutum ve davranış, bireylerin, kendilerini ifade etme biçimlerini güçlendirmek içindir.

Beden dili kullanımı, bireylerin, genel olarak üzerinde çok fazla düşünmeden, anlık olarak sergiledikleri tutum ve davranışlar neticesinde ortaya çıkmaktadır. Bu şekilde, insanların, samimi duygularını ortaya çıkarmasını sağlar. Ayrıca beden dilinin bireyler arasındaki iletişim süreçlerinin zarar görmesi konusunda da çeşitli tehditler yaratma ihtimali bulunabilir. Beden dili, kontrol edilmeden ortaya konduğu süre zarfında, düşünce ile pratik arasında, çeşitli farklılıkların ortaya çıkmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu nedenle de sosyal yaşamın içinde beden dili, bireylerin, birbirleri olan ilişkilerinin samimi, aktif ve yoğun yaşanması konusunda, gözle görülür bir etki yaratmaktadır. Bu davranışlar, toplumsal, kültürel algılamalara göre de dünya genelinde farklılıklar gösterebilmektedir.

Beden dili, insan yaşamının birçok anında, spesifik unsurlarla birlikte kullanılmaktadır. İş ve okul yaşamında, bireylerin sıklıkla kullandığı ve yakından takip ettikleri beden dili unsurları, zaman içinde, davranışları sergilemenin ve diğerlerinin davranışlarını algılamamanın kritik bir unsuru haline gelmiştir. Bireyler, kendi beden dilleri ile birlikte iş ve eğitim yaşamı gibi sosyal yaşamın dışında, ancak içinde aktif olarak bulunan alanlarda, kendilerini ifade etmek için güçlü bir duygu bütünlüğü yaratmaya ve dikkat

çekmeye çalışmaktadırlar. Bu, kimi bireyler için bir zorunluluk olarak değerlendirilirken, kimi bireyler için çeşitli hedeflere ulaşılabilmesi için bir araç olarak görülmektedir.

2020 yılının başları itibari ile dünya genelinde yaşanan Covid-19 pandemisi eğitim, ekonomi, sağlık başta olmak üzere pek çok alanı olumsuz etkilemiştir. Bu olumsuz etkilerden biri de yoğun ve sık koruyucu maske kullanımı olmuştur. Maske kullanımı insanların arasındaki iletişim süreçlerini zorlaştırırken, yarattığı en olumsuz durumlardan biri, özellikle maske kullanımı ile birlikte jest ve mimikler başta olmak üzere, beden diline mensup unsurların etkililiğini yitirmiş olmasıdır. Bu noktada, insanların beden dillerinin etkililiğinin azaldığı bir ortamda, iletişim süreçleri içindeki düşüncel ve ruhsal detayların azaldığı fark edilmektedir.

Bu çalışmanın amacı birçok uzman tarafından '*İletişim Çağı*' olarak adlandırılan çağımızda iletişim olgusunun ve iletişimi besleyen beden dil kavramının iş-sosyal-özel yaşamda ve yaşamın tüm alanlarında ne kadar önemli olduğunun vurgulanması; beden dili ve yüz ifadelerinin bilinçli ve etkin şekilde kullanılmasının hayatın her alanında kişilerarası ilişkiyi güçlendirip iletişimde başarıyı artırdığını gösterebilmektir. Ayrıca 2019 yılının sonlarında tüm dünyada başlayan ve 2021 yılında hala devam eden Covid-19 pandemisi sürecinde maske-mesafe uygulamasının beden dili kullanımındaki etkilerini incelemektedir.

Bu çalışmadaki araştırma sorunsalı şöyledir.

Pandemi sürecinde maske kullanımı beden dili davranışlarını kısıtlayarak, bireylerin kendilerini doğru ifade etmesini engellemektedir.

Araştırma materyalini yurt içinde ve yurt dışında yazılmış bilimsel makaleler ve basılı yayınlar oluşturmaktadır. Bu tez çalışması pandemi başlangıcından sonra yazılmaya başlanmıştır. COVID-19 pandemisi ve süreç iletişimi alanında yapılan akademik çalışmaların pandemi sebebiyle az olması, mevcut kısıtlamalar sebebiyle nicel araştırmalar için uygun, kaliteli ve sağlıklı zemin oluşmaması sebebiyle çalışma literatür taraması şeklinde gerçekleşmiştir.

Bu bağlamda iletişim, beden dili, yüz ifadeleri ve mimiklerle ilgili yazılmış makale, rapor gibi bilimsel yayınlar ve basılı olan kitaplar

irdelenmiştir. Ayrıca internet üzerinden veriler de elde edilerek irdelenmiştir. Bu kaynaklar seçilirken, özgün olmasına, farklı sektör ve alanlara ait bilimsel veriler içermesine özellikle dikkat edilmiştir.

Bu yöntemle elde edilen tüm veriler disiplinle ve bilimsel bir yolla analiz edilmiş, beden dili ve yüz ifadelerinin iletişimdeki etkisi araştırılarak değerlendirilmiştir.

Bu bilgiler ışığında üç bölümden oluşan bu çalışmanın ilk bölümünde iletişim kavramına yer verilmiş ikinci bölümünde beden dili kavramı ile ilgili literatür tarama yapılmış üçüncü bölümde ise Covid-19 pandemi sürecinde değişen beden dili davranışları incelenerek maske kullanımının ve kısıtlamaların beden dili üzerindeki etkilerine yer verilmiştir.

# 1. İLETİŞİM KAVRAMI

## 1.1 İletişim Kavramı

Literatürde çok sık araştırılan bir konu olmakla birlikte iletişime dair birçok tanımlama bulunmaktadır.

Fransızca 'communiquer' kelimesi sonuna '-tion' son ekini alarak 'communication' kelimesini oluşturmuştur. Türkçe diline 'iletişim' sözcüğü olarak çevrilmiştir. İletişim sözcüğüyle eşanlamlı olarak kullanılan sözcüklerin hepsi bilgiyi haberi, karşılıklı olarak bir yerden başka bir yere taşımak anlamına gelmektedir.

Köknel'e (1997) göre iletişim, diğer insanlarla bağ kurma, etkileşimde kalma, bilgi ya da haberi paylaşma, yayma, diğer kişilerin yararlanmasına olanak oluşturma anlamına gelir.

Eren (1998), iletişimin bir süreç olduğunu ve bu süreçten bahsedebilmek için kişiler arasında bir ilişkinin kurulmasının zorunlu olduğundan bahsetmiştir. İletişim insanların birbirleriyle ortak bağ kurabilmeleri için kilit noktadır.

Zıllıoğlu'na (1996) göre insanın yaşamını sürdürmek için aklını kullanması, deneme yanılma yöntemlerinden faydalanması, öğrenmesi ve öğrendiklerini diğer kuşaklara aktarması gerekmiştir. Berk de (2007) bu sebeple iletişimin, yeri ve zamanının olmadığına değinerek, bireylerin bir iletişim ağı içinde var olmak zorunda olmalarının kaçınılmaz bir durum olduğundan bahsetmiştir.

Sabuncuoğlu (1982), iletişimin bir bilgi aktarımı olduğunu söyler ve kişilerin kendini ifade edebilme gereksinimleri sonucunda ortaya çıktığını belirtir. Sabuncuoğlu'nun bu söylemi toplumsal açıdan değerlendirildiğinde, toplumun en küçük biriminden en büyük birimine kadar olan tüm yapılarda ortak uyum, düzenin devamlılığı, sistemin işlemesi gibi bir çok açıdan gerekli olan bir sistem olduğu söylenebilir.

İnsanlar arasındaki bilişsel ve algısal farklılıklar, iletişimin taraflarca farklı algılanmasına ve kişisel olarak farklı yorumlanmasına sebebiyet verir. Bunun sebebi bireylerin farklı tecrübeler, deneyimler ve kültürlere sahip olmalarından kaynaklanmaktadır. Bir insanın meslek hayatında ve yaşamında başarılı sayılabilmesinin temelinde kişisel iletişim becerisi olduğundan söz etmek yerinde olacaktır. Kişisel iletişim becerisi bireye, analitik düşünebilme becerisini kazandırarak, ilkel bir yaşamı uygar bir yaşama dönüştürebilme olanağını sağlamıştır (Hall, 1997).

İçinde yaşadığımız dünya, küresel, teknolojik ve dijital olarak hızlı bir değişimden geçmektedir. Tüm insanlığı etkileyen bu büyük boyuttaki değişimler, gerek bireylerde gerekse toplumlarda kalıcı değişimler yaratmaktadır. Bunların başında iletişim teknolojilerindeki değişimleri saymak mümkündür. Teknolojideki hızlı ilerlemeyi, ülkelerin uzaya gönderdikleri uyduları, özellikle son yıllarda ülkelerin birlikte yol alarak uzay programları geliştirmeleri iletişim teknolojilerindeki önlenemez yükselişi göstermektedir. Bu yükseliş, uluslararası iletişim kavramını da yeniden yapılandırmıştır.

Bülbül (2001) açısından, uzay, enformasyon, bilgi ve halkla ilişkiler çağı olarak nitelendirilen bu çağa, '*İletişim Çağı*' da denilmesinin sebebi, tüm bu kavramların temelinde ortak nokta olarak iletişimin bulunmasıdır.

İletişim kavramını çok yönlü düşünmek gerekir. İletişim, gerek dilsel, gerek kültürel gerekse sosyolojik açıdan ele alınması gereken, belli sınırlar çerçevesine sokulamayacak derinlikte değerlendirmek gereklidir. İletişim kavramı, doğası gereği sabit kalmayarak, insani ve toplumsal değişimlerden etkilenir. Berk'e (2007) göre, iletişimi belli kalıplar içerisine sokmak ve sadece bir veri aktarım süreci olarak ele alıp incelemek eksikliklere yol açacaktır.

Tanrıkulu'na (2009) göre iletişim bireylerin birlikte yaşadığı diğer bireylerle aralarında kurduğu uyum ve etkileşimdir. Bu etkileşim birçok kanal aracılığıyla gerçekleştirir. Bir kişi, başka bir kişiye ya da topluluğa kendi düşüncelerini ve duygularını aktarır. Bu aktarım, mesajı alan kişiler tarafından çeşitli normatif açılardan değerlendirmeye alınır. Bu aktarım beden dili ve dil aracılığıyla yapılabilir. Çalışkan ve Karadağ'a göre (2005), iletişim bilgi, fikir, duygu ve düşünceleri kapsayan anlamların, semboller yardımıyla insanlar arasında karşılıklı olarak aktarıldığı süreçtir.

Bu bilgiler doğrultusunda iletişim bir bilgi ya da haberi paylaşma, yayılmasını sağlama gibi anlamlara gelmektedir. İletişimin kişilerin kendilerini diğer insanlara ifade etme gerekliliğinden 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 doğal bir sebebi de budur.

Evrendeki tüm canlılar iletişim halindedir. Hayvanlar da aynı insanlar gibi varlıklarını devam ettirebilmek için birbiriyle iletişim kurma zorunluluğu içinde olmak durumundadır. İnsanlar açısından düşünüldüğünde, bireyin kendisini ifade etmesi ve sosyalleşme eğilimi karşısındaki kişiler tarafından anlaşılmasının bir yolu olarak görülmektedir. Başka bir deyişle iletişim, bireyi sadece sempatik sinir sistemi ile hareket eden, yaşamak ve tüketmek odaklı bir canlı olmaktan çıkarır. Bireyin sosyalleşmeye hazır aktif bir varlığa dönüşmesini sağlar. (Karaçor ve Şahin, 2004).

Aynı zamanda iletişim, bireyler arasında nitelikli olarak bir uyumun sağlanabilmesi ya da bireyler arasındaki çatışmada tarafların birbirlerini ifade edebilmesi için etkin bir araç olarak bireyleri birbirlerine yakınlaştırmakta ya da uzaklaştırmaktadır. Bu vesile ile iletişim, insanlar arasındaki bir köprü olduğu kadar insanların birbirlerinden ayrılması için bir aracı konumundadır (MEGEP, 2007).

## **1.2 İletişimin İnsan Yaşamındaki Yeri**

Yıllar geçtikçe ve insanlar, toplumlar ve ülkeler birbirine yakınlaştıkça, bireyin iletişim kurmadan yaşamasının son derece zor olduğu, bunun da ötesinde iletişimin birey için bir var olma nedeni ortaya koyduğu görülmektedir. Yazılı, sözlü ya da fiziksel hareketlere dayanıp dayanmadığına bakılmaksızın iletişim, bireyin yaşamının sürekliliği açısından da tetikleyici bir unsur olmaktadır. İnsan yaşadığı ve içinde aktif olarak var olduğu hayatın her bir noktasında, mutlak olarak kendisini ifade etmek, karşısındaki bireyi anlamak ve çevresinde dönen dünyaya uyum sağlamak durumundadır. Bu noktada da iletişim, bireyi çevresi ile bir bütün haline getirmektedir ki bu şekilde iletişimi bir zaruri ihtiyaç olarak görmek mümkündür (Gönenç, 2007).

Modern dünya düzeninin getirilerine bakıldığında ise artık iletişimin, sadece bireylerin sözlü ve yazılı olarak haberleşmelerinin, kendilerini ifade etmelerinin birbirlerinden haber almalarının vb. ötesine geçtiği, hatta iletişimin bu temel fonksiyonlarının dahi giderek sıradanlaştığı görülmektedir. Çünkü iletişim, teknolojinin de içerisine dâhil olduğu bir süreçte, bireylerin üretkenliğini artırmakta, birbirlerine yakınlaştırmakta ve böylelikle de birbirlerini tanımak için farklı unsurların ortaya çıkarılmasına imkân sağlamaktadır. Artık iletişim, sadece ifade etmeyi ve anlaşılmayı değil, tasarlamayı, üretmeyi, eleştirmeyi, geliştirmeyi, psikolojik anlamda bir ruhsal yansımayı ve insan zihni ile ruhunun derinliklerinin dışı vurumunu ifade etmektedir (Barutçu ve Haşiloğlu, 2010).

İlk insanların, birbirlerine karşı bir şeyler ifade etmelerine olanak tanıyacak şekilde mağara duvarlarına çizilen şekiller ile başlayan sözlü iletişim sürecinden dil biliminin gelişimi ile birlikte herkesin kendi dilinde, kendisini ifade etmesine dek uzanan süreçte insanoğlu birçok farklı iletişim aşamasından geçmiştir. Şekilsel anlamda ifade ile başlayan süreç sözlü olarak devam etmiş ve mevcut, modern çağda artık teknolojik araçların sunmuş olduğu sınırsız imkânlarla bir iletişim mekanizmasının oluşturulmasına çalışılmaktadır. Bu şekilde iletişim, şekli değişse bile ifade ettiği anlam ve yaratmak istediği etki bakımından birleştirici-uzaklaştırıcı, yapıcı-tartışma odaklı ve anlamlı ve karmaşık bir ilişkinin yaratılmasına imkân sağlayan araç olmaktadır (Yüksel, 2005).

İletişim, bir mesaj alışverişini taraflar arasında sağlarken, bir etkileşimin oluşmasına da imkân vermektedir. Sözler, semboller, jest ve mimikler, iletişimin içindeki önemli unsurlar olmakta ve onun gideceği yönü belirlemektedir. Bu vesile ile iletişim, içinde barındırdığı yan unsurlar ile birlikte bireysel ve toplu olarak bir ifade biçimi geliştirilmesini sağlamaktadır. Olumlu ya da olumsuz gerçekleşmesine bakılmaksızın iletişim, ondan faydalanan tarafların hemen hepsi için bir kendini ifade etme yöntemi yaratmaktadır ve bu şekilde de bireysel anlamda bir iletişim modeli ya da tarzı benimsenmiş olmaktadır. Uzmanlar iletişim üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında birçok farklı unsuru ele almakla birlikte iletişimin bireyselliği ve toplu anlamda taşıdığı anlamı da incelemektedirler (Uzun, 2012).



İletişim sadece anlık olarak gerçekleştirilen etkileşim süreçlerini kapsamamaktadır. İletişim, aynı zamanda bugünden yarına aktarılan bilgilerin içeriğini de bünyesinde barındırmakta ve bugünkü bireylerin ve toplumların, kendilerinden sonrakilere bir şeyler bırakmasını ifade etmektedir. Bu durumda iletişim, karşılıklılığın göz ardı edildiği süre zarfında bile taraflardan birinin bıraktığı mesajın, kendisinden sonrakiler tarafından doğru şekilde algılanması ve buna istinaden mesaja ulaşanların zihninde bir farklılık yaratması sürecini ifade etmektedir. Bu noktada iletişimin bir birikim sonucu ortaya çıktığını da görmek mümkündür (Deryakulu, 1979). Gerek bugün gerekse gelecek odaklı olsun, iletişim mutlak olarak bir birikimin bireysel ya da toplu olarak karşı tarafa aktarılmasıdır. Bu aktarım bir tarafın diğerine doğru gerçekleştirebildiği bir aktarım olmakla birlikte aynı zamanda tek taraflı da olabilmektedir.

İçeriğinde, insanın hayatına dair belki de tüm öğeleri barındıran iletişim, karakter, kişilik, kültürel değerler ve fikirler eşliğinde şekillenmekte ve taraflar arasında olumlu ya da bir olumsuz bağın oluşmasına sebebiyet verebilmektedir. İletişimi şekillendiren ve ona önem kazandıran unsurlardan biri de bilgidir. Sahip olduğu bilginin menşei, içeriği ve niteliği dâhilinde taraflar birbirleri ile bir iletişim süreci oluşturabilmektedirler. Bu nedenle de iletişim, sahip olunan bilginin karşı tarafa aktarımı, buna dair bir geri bildirim alınması ve nihayetinde de bu geri bildirim sayesinde bir iletişim modelinin oluşturulmasını ifade etmektedir. Genellikle iletişimin anlık olarak gerçekleşen bir faaliyet olduğu düşünülebilecekse de aslında iletişim, önceden bireysel ya da toplumsal anlamda tasarlanabilen ve bu da bilginin sayesinde gerçekleşen bir faaliyettir (Yalçın ve Şengül, 2007).

Her ne kadar hayvanlar açısından da insanın gerçekleştirdiğine benzer, fiziksel temasa ve etkileşime dayalı bir iletişim süreci söz konusu olsa da insan iletişimi daha anlamlı kılabilme ve içeriğini zenginleştirebilme yetisine sahiptir. Bu bakımdan insanın iletişim algısı, onun içinde yaşamış olduğu hayat dâhilinde şekillenebilmekte ve böylelikle de sahip olduğu değerler, karşılaştığı olay ve olgular ile edindiği tecrübeler, insanın içinde bulunmuş olduğu hayata dair bir iletişim şekli benimsemesine yardımcı olmaktadır. Bu açıdan iletişimde

kullanılan semboller, takınılan tavır, ses tonu, ifade ediş biçimi vb. unsurlar ile açıklanabilmektedir (Çakmak, 2014).

İçeriği her ne kadar genişlemiş ve teknoloji ile olan etkileşim düzeyi artmış olsa da iletişim, halen temel olarak insanların kendilerini ifade etmeleri ve birbirlerini anlamaları konusunda temel etkileşim aracıdır. İnsanlar bu ifade etme, anlama ve anlaşılma süreçlerinde mümkün olduğunca kendilerinden bir şeyler yansıtmaya çalışmış olsalar da aslında iletişim, bireyin ve toplumun çevresinde cereyan eden olay ve var olan olgulardan doğrudan ve dolaylı olarak etkilenmektedir (MEGEP, 2009). Bu nedenle de iletişim, her ne kadar yapıcı bir temel ile oluşturulmuş olsa da aslında zaman içinde tartışma odaklı bir durumun ortaya çıkışına da sebebiyet verebilmektedir. İletişim, insanın bulunduğu her noktada daha nitelikli ve daha geniş çağlı olarak gerçekleşen bir faaliyettir. İnsanın beyin fonksiyonlarını kullanmasıyla birlikte iletişim daha çok kanallı ve daha çok unsurlu bir yapıya bürünmektedir.

Bu denli iletişimin insan hayatının vazgeçilmez ve aktif bir parçası olması onun değerini ortaya koymakla birlikte iletişim, artık sadece fiziksel olarak bireylerin ya da toplumların bir araya gelinmesi ile mümkün olan bir faaliyet değildir. Bunun dışında iletişim, giderek daha fazla interaktif alana taşınan ve bu sayede de tarafların birbirlerini görmelerini görmelerine gerek duyulmadan yazılar, imgeler ve semboller aracılığıyla gerçekleştirilen bir faaliyet haline gelmiştir. Her ne kadar teknoloji, görüntülü olarak insanların iletişim kurmasına izin veriyor olsa da bu izin, iletişimin giderek fiziksel olmaktan çıkmasına sebebiyet vermektedir. Bir başka deyişle iletişimi yan yana gelerek gerçekleştiren tarafların neredeyse hepsi, bir arada, karşılıklı olarak bir iletişim süreci içinde olmaktan ziyade uzakta ve kendisini, duygularını, düşüncelerini ve beklentilerini gizleyebileceği bir iletişim modeli tercih etmektedirler (Ceylan, 2014).

Geçen zaman içinde iletişimin insanoğlu bazındaki anlamı giderek çok farklı anlama gelmiştir. Fakat amaç açısından iletişim halen aynı değere sahiptir. Değişen formatı ya da yaratılma süreci göz önünde bulundurulduğunda iletişimin eski fonksiyonlarından uzaklaştığı düşünülebilecekse de insanların kendi aralarındaki olduğu kadar insanlarla interaktif araçlar arasında gerçekleştirilen ve tek bir tarafın canlılığına ve somut olarak varlığına dayanan

iletişim modellerinin de geliştirilmesi ile birlikte iletişim, fonksiyonları eskisinden daha etkin bir hale gelmiştir.

### 1.3 İletişimin Amaçları

Kuşkusuz iletişim, bireylerin arasındaki ilişkilerin ve etkileşimin yönlendirilmesi için kolaylık sağlamaktadır. Çok farklı şekillerde gerçekleştirilebilen iletişim, temel olarak, bireylerin ve toplumların birbirlerine yakınlaştırılması için bir köprü görevi görmekle birlikte tarafların birbirlerini bir şekilde anlamasına da yardımcı olmaktadır. Bunun bilincinde olan bireyler, hayatlarının her alanında iletişimi bir ifade etme, anlama ve yorumlama aracı olarak kullanmaktadırlar. Bu şekilde iletişimin temel amacının, karşılıklı olarak tarafların etkileşimlerini anlamlı ve işlevsel kılmak olduğunu söylemek mümkündür.

Temel olarak iletişimin amacı, onu nitelikli bir şekilde kullanan taraflar için kendilerini ifade edebilecek araç olmanın ötesinde, bireyler açısından kendilerini, duygularını, kimliklerini, beklentilerini ifade ederek, kendileri dışındaki bireyler nazarında bir imaj oluşturulmasına da yardımcı olmaktadır. Bu şekilde iletişimin, bir kimlik inşası amacıyla kurgulandığını düşünmek mümkündür. İletişimin şekli modernleştikçe, sadece bir düşünce ya da duygu ifadesi amacıyla ortaya çıkmadığı, aynı zamanda, modern dönemin insanının düşünce ve duygularını daha detaylı, bir o kadar da karmaşık bir şekilde anlatmak fonksiyonuna sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu vesile ile de iletişim açısından giderek niteliğinin arttığını, daha yoğun bir şekilde işlediğini ve bu vesile ile de insanlar arasındaki ilişkilerin geliştirilmesini, en önemlisi bu iletişimin lokal bazdan uluslararası zemine taşınmasını amaçladığını düşünmek mümkündür (Taner, 2005).

Alışıl gelmiş olan iletişim şekli, insanların birbirlerine sözlü ya da yazılı olarak düşünce ve duygularını yansıtması, bunun da karşılıklılık esasına dayanacak şekilde gerçekleştirilmesidir. İletişim ile birlikte amaçlanan, bir etki yaratmak, ikna edici olmak, sorun çözmek, yönlendirmektir. İletişim, bu noktada, insanların birbirlerine karşı yaklaşımlarının belirli bir hedef doğrultusunda şekillendirilmesine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Bu sayede,

bireysel anlamda iletişim, çıkarların gözetilmesini amaçlayan bir davranış biçiminin aracı olarak kullanılmaktadır (Bayrakturan, 2008).

Buna göre iletişimin amaçlarını sıralamak gerekirse aşağıdaki noktaların dikkati çektiği görülmektedir (Küçük vd., 2012; Ceylan, 2014):

- İletişim, insanların kendilerini, çevrelerini ve kendilerinden uzaktaki varlıkların, olayların ve olguların keşfedilmesini amaçlamaktadır; bu bir öğrenme sürecidir,
- İletişim, bireyin kendisine ve çevresine dair bir görüş belirlemesi için çeşitli kriterler, faktörler ve kısıtlılıklar ortaya koymayı amaçlamaktadır,
- İletişim ile birlikte amaçlanan önemli noktalardan biri, olayları ve olguları belirli kategorilere koyarak belirsizlikleri ortadan kaldırmaktır,
- İletişimin modern dönemin insanı açısından temel amacı onu sosyalleştirmek ve belirli bir zümrenin parçası haline getirmektir,
- İletişim, insanların yardım etmesine ve kendileri için gerekli olduğunda yardım elde etmesine yardımcı olmayı amaçlamaktadır,
- İletişim ile birlikte bir bireyin ya da topluluğun değerini ya da diğerlerini etkilemek ve ikna etmek hususunda, çıkarlara da dayanabilecek olan amaçları bulunmaktadır,
- İletişim, bireyler ve toplumlar arasında eğlence, pozitif düşünce ve olumlu koşullanma yaratmayı amaçlamaktadır,
- İletişim, giderek daha fazla bir ihtiyaç ve özellikle de psikolojik olarak insanlara olumlu getirileri nedeni ile süreklilik sağlamayı ve bu süreklilik dâhilinde insanları birbirlerine yakınlaştırmayı amaçlamaktadır,

- İletişim, insanların birbirleri ile bilgi paylaşımları ve birbirlerinin yarar elde ettikleri ve mutlu oldukları unsurlardan haberdar olmalarını sağlamaya çalışmaktadır.

Bu görüntüde iletişim, insanların birbirlerine yakınlaşmaları hedefi ile oluşturulan bir etkileşim sistemini ifade etmektedir. Aynı zamanda iletişim bireylerin karşısındaki bireyleri anlamalarına yardımcı olmakla birlikte bireylerin birbirlerine karşı olumlu ve olumsuz bir yaklaşım geliştirmelerinin de yolunu açmaktadır. Bu vesile ile iletişimin insani amaçları bünyesinde barındırdığı ve buna göre de insanların birlikteliği ya da ayrılığı ile sonuçlanan bir sürecin odak noktasındadır. Fakat temel olarak bakıldığında iletişim, bireyin kendisi ile başlayan ve bu vesile ile de bireyin çevresine etki eden bir yapıdır. Birey, öncelikle kendisi ile iletişim kurmakta, gördüklerini anlamlandırmakta ve bu vesile ile de kendisine uygun bir yaşam formatı oluşturmaya, bunun da ötesinde kendisine uygun bir iletişim modeli oluşturmaya çalışmaktadır. Aynı zamanda iletişimi bir güç olarak gören insanoğlu, bu vesile ile de konuya dair başarısı ile birlikte çevresini etkilemeye ve sürece dair kendi için, çıkarlarını gözetmek sureti ile avantaj sağlamaya çalışmaktadır. Bu nedenle de iletişimi bir etkileşim süreci olarak görmekle birlikte aynı zamanda tek taraflı olarak bir diğer bireyi, tarafı etki altına almak amacıyla oluşturulan bir süreç olarak da görmek mümkündür.

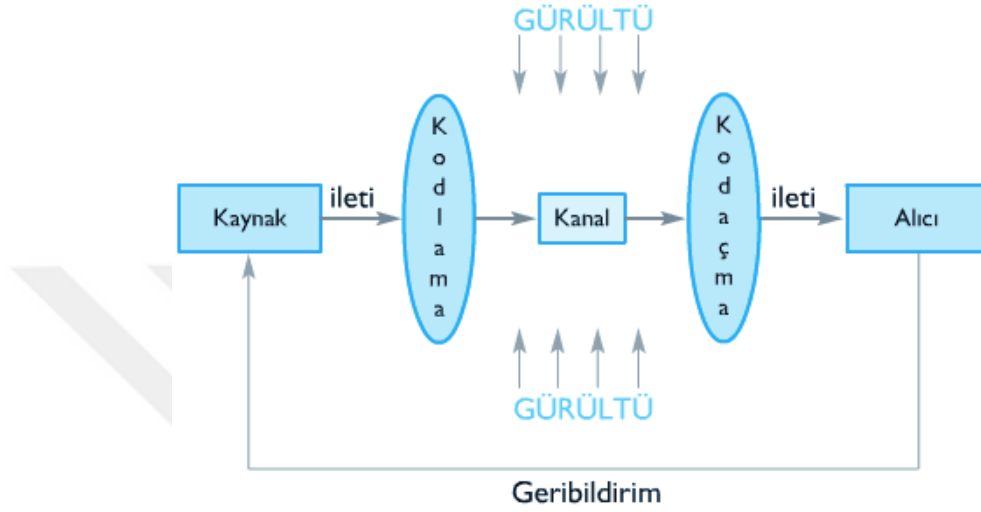
#### **1.4 İletişimin Süreci ve Temel Öğeleri**

İletişim süreci, mesajı verecek olan kişinin mesajını oluşturmasıyla başlar. Bu mesaj genellikle gönderici kaynağın kendi algısına göre oluşturulmaktadır. Mesajı veren kişi (kaynak), önce mesajını, alıcının anlayabileceği ve algılayabileceği şekilde kodlayarak iletişimi oluşturur. Mesaj kaynaktan çıktıktan sonra alıcıya teslim edilir. Alıcı mesajı kendi algısına göre değerlendirir ve yorumlar. Kaynağın bu süreçteki hedefiyle, alıcının kendi hedefinin aynı olup olmadığını alıcı değerlendirebilir. Alıcı mesajdan çıkardığı sonuca dair tepkisini kaynağa geri gönderir(geribildirim). Mesaj iletisi kaynaktan çıktıktan sonra alıcıya gidene kadar dış unsurlar itibariyle bozulmaya (gürültü) uğrayabilir. Mesajın iletme sürecinde kaynaklar yazılı, görsel, sosyal

şekillerde olabilir. Tam olarak iletişim mesaja gönderici ile alıcının aynı anlamı vermesi ile oluşmaktadır.

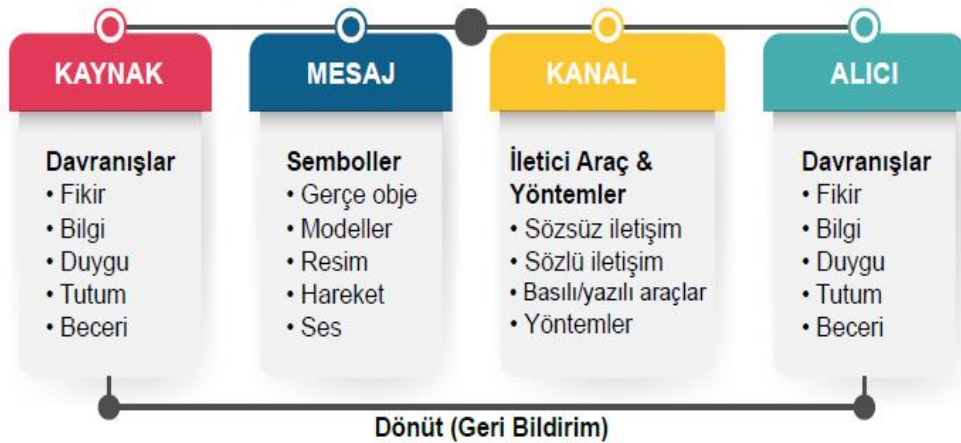
Temel iletişim sürecindeki ögeler; Kaynak, kod, mesaj, kanal, hedef, geri bildirim ve gürültüdür.

Şekil 1.1' de iletişim süreci özetle gösterilmiştir.



Şekil 1.1: İletişim süreci

**Kaynak:** <https://www.perakendeokulum.com/iletisim-sureci-ve-ogeleri/> (Erişim Tarihi: 15.02.2021)



Şekil 1.2: İletişim sürecinin temel ögeleri

**Kaynak:** <https://teknoloji-tasarim.com/iletisim-nedir/> (Erişim Tarihi: 10.02.2021)

Şekil 1.2' 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.

### **1.5 İletişimin Önemi**

İletişimi bir araç olarak görmek insanların tümünün doğal refleksi olarak algılanabilecektir. Fakat iletişim, bir refleks olmanın ötesinde, önceden tasarlanan ve böylelikle de insanların yaşamlarını sürdürdükleri zaman içinde, hayatlarının aktif olan her alanında, manevi anlamda hayatta kalmalarına yardımcı olmaktadır. Bu vesile ile iletişimin, insan hayatında stratejik bir önemi olduğu görülmektedir. İnsanlar, bireysel ya da toplu olarak, artık sadece birbirleri ile sözlü ya da yazılı anlamda bir etkileşim içinde olmamakta, iletişimi çıkarları doğrultusunda, kendilerini daha iyi hissetmek için şekillendirebilmektedirler. Bu nedenle iletişim, insanın hayatında, sürekli olarak içeriğini ve şeklini tasarlamak için önem atfettiği bir konudur. Aynı zamanda iletişim, maddi ve manevi anlamda bir tatmin duygusuna erişebilmek için bireylerin fikirlerini dışa vurmak ve bu vesile de kendilerini belirli bir konuya dair ispatlamak için iletişim önemli ve belirleyici bir araç haline gelmiştir.

Temel olarak, iletişimi önemli kılan, sözlü ya da sözlü yapılmasına bakılmaksızın, insanların bir araya gelmesi için başlıca ihtiyaç ve bir ihtiyaç olduğu kadar da başlıca bir araçtır. Son yıllarda teknolojinin de sağladığı katkıyla birlikte iletişim, insan hayatının her anından da fazlasında yer kaplamaya başlamış, bu vesile ile de insanlar yan yana geledikleri anlarda dahi sanki yan yana vakit geçirircesine yakınlaşılmasına imkân sağlamıştır.

Artık insanlar hayatlarının her anında birbirlerine yakınlaşabildikleri gibi bu durum, onların iletişimi hayatlarının ön plana koymalarına sebebiyet vermiş ve iletişim ihtiyacının, hayatlarının belirli bir zaman diliminde ihtiyaç duymalarından daha fazlasını ifade etmeye başlamıştır. Sosyalleşmenin dışında kendini ifade edebilmenin ve bireyin dışında devamlılığı olan dünyanın durumuna odaklanmaya da imkân sağlayan iletişim, bu hali ile artık çok daha fonksiyonlu bir yaşam unsurudur. İnsanlar iletişimi sadece sözlü ya da yazılı bir etkileşim aracı olarak görmemekte, ona, kendilerini hayatta tutmaya, başarmaya, ilerlemeye vb. yardımcı olacak bir unsur olacak şekilde önem atfetmeye başlamışlardır (Kılınç, 2014).

İletişimin genel olarak önemine bakıldığı süre zarfında aşağıdaki unsurların göze çarptığını söylemek mümkündür (Kıran, 2003; Şahin ve Aral, 2012):

- İletişim, bireyin kendisini tanımasına ve tanımlamasına yardımcı olmaktadır,
- İletişim ile birlikte bireyler kendilerine dair yeterlilik ve yetersizliklerini tespit etme şansına sahip olmaktadır,
- İletişim faaliyetlerinden yararlanmak, bireyler ile iletişim ve çözüm odaklı olarak etkileşim içinde olunmasına imkân sağlamaktadır,
- İletişimin etkililiği, çevrenin yönetilmesi ve yönlendirilmesi konusunda bireylere kolaylık sağlamaktadır,
- İletişim, bireylerin kendilerini kontrol etmelerine kolaylık sağlamakta ve bir otokontrol mekanizması geliştirilmesine yardımcı olmaktadır,
- İletişim, bireyin bir sosyal çevreye dahil olması konusunda büyük bir kolaylık ve avantaj sağlamaktadır,
- Bireyler açısından kendilerini tanımanın ötesinde iletişim, diğer insanların da tanınması ve özellikle de konunun psikolojik boyutunun anlaşılabilmesi için büyük bir önem taşımaktadır,



- İletişim, bir sosyal ve beşeri beceri kazanma aracı olmakta ve bu sayede de bireyler nitelikli bir şekilde iletişim kurmanın önemini öğrenebilmektedirler ki bu hayatın farklı alanlarında önemli olmaktadır,
- Kişisel gelişim ile birlikte çevrenin de geliştirilmesi konusunda iletişimin ve iletişim becerilerinin kritik bir önemi bulunmaktadır.

Doğal olarak iletişim bireylerin kendilerinden başlayarak çevreye yayılan tanıma, öğrenme, öğretme, anlatma, aktarma vb. birçok önemli fonksiyona dair beceri elde etmelerine imkân sağlamaktadır. Genellikle iletişim, bireyin kendisini ifade etmesi ile ilintili olarak değerlendirilmesine karşın, işleyiş açısından kendisini ifade etmesi konusundan öteye geçmekte, bu vesile ile de bireyin hayatın akışı içinde kendisine bir rol edinmesine yardımcı olmaktadır. Bu rol, bireyin hayatın akışı içinde var olabilmesi için son derece önemli olmanın yanı sıra, psikolojik olarak bireyin çevresi ile yakın ilişkiler kurmasına yardımcı olmaktadır. Söz konusu ilişkiler, bireyin her ne kadar başarılı ve nitelikli olsa da dünya üzerinde var olabilmesi ve sosyalleşebilmesi için vazgeçilmez yaşam fonksiyonlarından biri haline gelmektedir.

## **1.6 İletişim Türleri**

İletişim türleri sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim olmak üzere üç alt başlıkta incelenmiştir.

### **1.6.1 Sözlü İletişim**

Köknel'e (1997) göre insanlar arası sözsüz iletişimle başlayan ilişki ya konuşmayla sürdürülmektedir ya da iletişimin bozulması, kopmasıyla son bulmaktadır. İnsan içinde bulunduğu duygu durumunu karşısındakine iletir, düşünceleriyle kendi dünya görüşünü yansıtır. Farklı bir açıdan bakıldığında insan, kendisini karşısındaki kişiye anlatmaktadır. Bu nedenle sözel iletişim, iletişimin önemli bir kısmını oluşturmaktadır ve sözel iletişimin en önemli materyali de dildir. Sözel iletişimin etki yaratabilmesi için dilde net, açık ve anlaşılır üslup kullanmak yerinde olacaktır.(Aydın, 1998).

Bıçakçı'ya (1998) göre sözel iletişimin en belirgin özelliği iletişimde bulunan birimleri karşılıklı konumda buluşturmasıdır. Bu buluşmalar 2 türlü gerçekleşebilir. Bunlardan ilki tarafların karşı karşıya oldukları yüz yüze iletişimidir. Aynı ortamdaki kişilerin kurduğu iletişim tarzıdır. İkincisi ise, teknolojik araçlarla olan iletişimidir. Buna en büyük örnek olarak telefon verilebilir. Telekomünikasyon alanındaki gelişmeler görüntülü görüşme ve telekonferans gibi yeni ve alternatif iletişim kanallarını da hayatlarımıza dahil etmiştir.

Sözlü iletişim, ayrıca "dil ve dil-ötesi" olmak üzere iki alt sınıfa ayrılmaktadır. Dille iletişim, insanların karşılıklı konuşmaları olarak ifade edilebilir. Karşılıklı konuşma neticesinde kişiler bilgiyi birbirlerine sözel ve sesli şekilde iletebilirler. Dil-ötesi iletişim ise, dilde anlatılmak istenen mesajdan çok nasıl söylendiğiyle ilgilenmektedir. Konuşmacının üslubu, sesinin tonu, sesinin hızı ve tınısı, kullandığı kelimeler, dilde ustalığı, vurguları, duraklamaları bu sınıfa girmektedir. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda, birbirlerinin ne söylediklerinden çok nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir (Dökmen 2005).

Zıllıoğlu'na (1996) göre, iletişim esnasında anlamsal ögeler kadar dil-ötesi ögeler de etkilidir. 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 yürekten mi, yoksa yarım ağızla mı yapıldığını anlamaya çalışırken, başvurulan önemli ölçütlerden birisi, dil-ötesi ögelerdir

(<http://acikerisim.nku.edu.tr:8080/xmlui/handle/20.500.11776/868>Erişim

Tarihi:10.01.2021).

Son yıllarda pazarlama faaliyetleri açısından önemli bir gelişme gösteren çağrı merkezleri ve kurumların müşteri hizmetleri hatları, telefonla iletişim konusunda temel yeterlilik sağlayarak, müşterilerine problem çözme, hizmet tanıtma gibi faaliyetlerinde sözlü iletişim kullanmaktadır. Buradan anlaşılacağı üzere, sözlü iletişim sadece sosyalleşmek için kurulan bir iletişim çeşidi değildir. Aynı zamanda iş yaşamında, satış ve pazarlama alanında, halkla ilişkiler faaliyetlerinde kullanımının kaçınılmaz olduğundan bahsedilebilir.

## 1.6.2 Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, insanların dış kaynaklara karşı kendisini sözel olarak anlatamadığı durumlarda, bazı vücut hareketleri yaparak kendini anlatma sürecine girdikleri birer tepki şeklindedir (Hellriegel ve ark.1989).

Sözsüz iletişimin önemli bir unsuru beden dilidir. 'Body Language' sözcüğünden dilimize çevrilmiştir. Asıl anlam olarak, vücut hareketlerinin dışarıya yansıttığı anlam olarak değerlendirilmektedir. Sözlü iletişimde de beden dili sürekli kullanılır ve beden dili, sözlü iletişimin niteliğini pekiştirir. Sözlü iletişim duyguların sözlere yansımalarıyla, sözsüz iletişim duyguların tutum ve davranışa yansımalarıyla kendini gösterir.

Günlük yaşamda gerçekleştirilen sözsüz iletişim davranışları, mesaj oluşturma ve mesajı paylaşmada çoğu kez bilinçsiz şekilde farkında olmadan yapılan davranışlardır. (Zıllıoğlu, 1996).

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

İletişimde kullanılan yüz ifadeleri, mimikler, beden hareketleri, jestler sözsüz iletişimin bir parçasıdır. Çoğunlukla tek başlarına anlamlı bir durumu ifade edemezken, bir arada değerlendirildiğinde anlamlı olur. Sözsüz iletişim, iletişim yokluğunu olanaksızlaştırma, duygu ve coşkuları yetkin biçimde dile getirme, bireyler arası ilişkileri tanımlama ve belirlemede, güvenilir iletiler sağlamada önemlidir. Tüm bunlar kültüre göre biçimlenir. ([http://www.halklailiskiler.com.tr/SOZSUZ\\_ILETISIM](http://www.halklailiskiler.com.tr/SOZSUZ_ILETISIM) / 28 Ekim 2006 Erişim Tarihi: 09.01.2021).

Dökmen (2005), kişiler arası iletişimde sözsüz iletişimin önemli işlevlerinin var olduğunu belirtir. Ve bu işlevleri ikiye ayırır.

Bu işlevlerin birincisi sözsüz iletişimin kişiden kişiye bir anlam iletmesidir. Bu anlam mesajı veren kişinin. duygu durumu veya düşünce tarzı hakkında fikir verebilir. Örneğin, çocuğumuzun omzuna dokunduğumuzda onu desteklediğimiz anlamını ifade eder.

Sözsüz iletişimin ikinci işlevi ise, sözlü iletişimin, sözsüz iletişimi destekleyerek mesajın anlamını pekiştirmesidir. Bir durumu onayladığımızda başımızı sallamamız, birine önemli bir konu hakkında bilgi verirken öne doğru eğilerek anlatmamız bu işleve örnek olarak verilebilir. Bu durumda dinleyen kişi de konuşana hem beden diliyle hem de yüz ifadesiyle geri bildirim verebilecektir.

Şen'in (2006), Eroğlu'na (1996) atfen belirtmiş olduğu üzere, iletişim süreci, sözlü veya yazılı haliyle kodlanmış olan bilginin dil aracılığıyla ifade edilebildiği gibi, giyim tarzı, vücudun konumu ve bazı beden dili hareketleriyle de sözsüz bir anlatım olarak da gerçekleştiği yönündedir.

Bu bağlamda sözlü ve sözsüz iletişimin her birinin ayrı öneme sahip olduğundan bahsedilebilir. Tek başlarına değerlendirmek yerine, birlikte senkron oluşturdukları bilgisiyle hareket etmekte fayda vardır.

Ayrıca sözsüz iletişim unsurlarının bazıları doğuştan gelirken bazıları ise sonradan öğrenilmektedir.

### **1.6.3 Yazılı İletişim**

İçinde ses, beden dili gibi iletişim öğelerinin bulunmadığı; sadece yazı dili ve dilin kullanımı ile yapılan iletişim şeklidir. İş dünyasında sıklıkla kullanılan, kimi zaman kişinin profesyonellik düzeyiyle ölçülen bir iletişim türüdür.

Milattan önceki dönemde yazının ortaya çıkışı, o dönemde yaşayan bireylerin yaşadığı durumları kayıt altına alma isteğinden gelmektedir. Önce şekil ve sembollerle başlayan süreç yazıya dökülmüş ve 15.YY'da matbaanın icadıyla yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır. Yazının çoğalması, insanların düşüncelerinin yayılmasına ve enformasyonun artmasına sebebiyet vermiştir. (Zıllıoğlu, 1996).

Yazılı iletişimin diğer iletişim türlerine göre en büyük avantajı, belgelerin saklanabilir olmasından dolayı tarafların mesajı tekrar okumalarının mümkün olmasıdır. Belgelerin saklanabilir olması ve özellikler örgütsel iletişimde kurum içi ve kurum dışı iletişimin sağlanmasında önem taşımaktadır (Uysal 2010).

Tüm bu bağlamların sonucunda iletişim sözlü ve sözsüz iletişimin bir toplamıdır. Mesajı gönderen kişi, alıcılara ses tonu, mesajın içeriği (dilsel ifade), beden dili kaynaklarıyla mesajını iletir.

#### **1.6.4 Sosyal Medya İletişimi**

Sosyal medya tarihçesini kronolojik olarak incelediğimizde çok uzun bir geçmişinin olmadığını söyleyebiliriz. ICQ ile 1995'te başlayan sosyal medya akımı günümüzde LinkedIn, Facebook, Youtube, Twitter, Instagram, TikTok ve çok daha fazlasıyla devam etmektedir. Her yaştan ve farklı sosyokültürel özelliklere sahip bireylere hitap eden sosyal medya araçları günümüzde iletişimin tarzını ve şeklini değiştirmiştir. Öyle ki, sosyal medya iletişimi zaman zaman yüzyüze iletişimden daha çok tercih edilir hale gelmiştir. İletişim kurmak için, daha çok sanal mecralara yönelen bireyler, artık çok daha fazla kendilerini gizledikleri ve oluşturdukları engeller üzerinden iletişimlerini gerçekleştirdikleri bir süreç tasarlamaktadırlar. Sosyal medya, bu yeni iletişim şeklinin ana mecrası olarak ön plana çıkmaktadır.

Sosyal medyanın, iletişim aracı olarak temel fonksiyonu, bireylerin, söylem içeriklerini kendileri belirlemek sureti ile sosyal medyanın farklı noktalarındaki söylemleri de kendilerinininki ile birleştirerek yeni bir söylem yaratmaktır. Bu şekilde, bireyler, fiziksel olarak görünmelerine gerek duymadan, kendilerini ifade etmek için söylemlerin yanına farklı görselleri de eklemek sureti ile daha kalıcı ve daha geniş kitlelere uzanan bir iletişim süreci tasarlamaya çalışmaktadırlar. Bu görüntü, sosyal medyanın, alışlagelmiş sözlü, yazılı ve görsel iletişim süreçlerinden daha farklı bir şekilde kullanıldığını göstermektedir. İnsanın fiziksel görüntüsü ve söylemleri, sosyal medya üzerinde, alternatif bir formda tezahür etmektedir (Yıldız, 2017).

Öte yandan, sosyal medya, bireylerin iletişim konusundaki algısında da köklü değişimlere sebep olmuştur. Normalde çevresiyle bir araya geldiğinde alışılmış iletişim süreçlerini devam ettirmeyi planlayan bireylerde, sosyal medyayla birlikte vazgeçilmez ve sürdürülme zorunluluğu hissettiren yeni bir iletişim şekli oluşturmuştur. Araştırmacıların ve uzmanların değerlendirilmesine yönelik olarak yapılan tespitlerde, bu durumun, sosyal medya bağımlılığı olarak lanse edildiği gözlemlenmektedir. Fakat bu noktada bağımlılık arz eden husus,

sosyal medyanın kullanımından ziyade, iletişime yönelik olarak ortaya çıkan bağımlılıktır (Hwang, 2017).

Zaman içinde, sosyal medyanın yaygınlaşması ile birlikte iletişim konusunda, içeriğin güçlendirilmesinin önemi de çok fazla dile getirilen bir unsur olmuştur. Buna göre sosyal medya, bireylerin, daha uzun, daha zenginleştirilmiş ve daha sürdürülebilir iletişim süreçleri kurgulamalarına imkân vermektedir. Bireyler, herhangi bir konu hakkında, bireyler ile fiziksel anlamda bir araya gelerek bir iletişim ortamı yaratmaktansa, sosyal medyada, herhangi bir zaman ve mekân dayatması söz konusu olmadan, çok daha uzun soluklu bir iletişim sürecinin içerisine dahil olabilmektedirler. Aynı zamanda, bu mecrada, görüşlerini, daha sınırsız bir şekilde dile getirme imkânı elde etmektedirler (Çakmak ve Müezzini, 2018).

Bir başka açıdan bakıldığında, sosyal medya, bireylerin, iletişim kurmak için yegâne alanları olması vesilesi ile bu mecradaki iletişim süreçlerine çok fazla önem atfedildiği görülmektedir. Öyle ki bu mecrada iletişim kurma konusunda kendilerini odaklamış olan bireyler, söz konusu iletişim gerçekleşmediği süre zarfında, ciddi ölçekte bir mutsuzluk duygusu yaşamaktadırlar. Bu şekilde, iletişimin, zaten insan yaşamında önemli bir yerinin bulunduğu bilinmesine karşın, sosyal medya ile birlikte bunun, insan hayatında çok daha kritik bir yerinin bulunduğu görülmektedir (Ayeni, 2019).

## **1.7 İletişim Engelleri**

İletişim engelleri psikolojik ve fiziksel bariyerler olmak üzere iki alt başlıkta incelenmiştir.

### **1.7.1 Psikolojik Bariyerler**

İletişim sürecindeki psikolojik bariyerler, genel olarak tahminler ve önyargılar neticesinde, bireylerin iletişim süreçlerindeki ilk engeli oluşturmaktadır. Bazen korku ve endişe ile bazen de kızgınlıkla ortaya çıkan görüşlerinde neticesinde, bireyler, herhangi bir sorun söz konusu değilken, kendilerine, psikolojik bariyerler yaratarak iletişimlerini, kendi elleri ile engelleyebilmektedirler. Söz konusu psikolojik bariyerler, zamanla, ortadan kaldırılması zor bir hale gelmekte ve sorunun ortadan kaldırılabilmesi için aynı

zamanda, yerleşik önyargıların da ortadan kaldırılması göz önünde bulundurulmaktadır. Bilhassa çatışma ortamlarında, sükünete dayalı olarak bir iletişim süreci temelinde, tarafların, birbirlerini dinlemeye öncelik vermek sureti ile bir davranış sergilemeleri son derece zor olmaktadır. Bu durum, iletişimdeki çatışmanın devamlılığına ve iletişim bariyerlerinin kalıplaşmasına sebebiyet vermektedir (Bar-Tal ve Halperin, 2009).

Karşılıklılık esasına dayalı olarak saygı temelinde söz konusu olmayan faaliyetler, psikolojik bariyerlerin doğal bir sonuç olmasına sebebiyet vermektedir. Özellikle de zaman içinde, söz konusu bariyerlerin, kalıplaşmış bir tutum ve davranış haline geldikleri ve bireyler için birer alışkanlık olarak algılandıkları görülmektedir. Bu tür bir durumda, bireyler, kendilerinin haklılığına dair bir koruma mekanizması geliştirmek sureti ile psikolojik bariyerlerini koruma ve bunun üzerine de yeni bariyerler inşa etme çabası içinde olmaktadır. Bu bariyerlerin, bireyler nezdinde yaratmış olduğu ilk ve en temel etki, karşılarında, kendileri ile görüşleri uyumlu olmayan bireyleri birer “öteki” olarak değerlendirmeleridir. Kültüre, statü temelli ve düşüncelere dayalı farklılıkların bir sonucu olarak ortaya çıkan bu durum, bireyler için bir düşman yaratma eğiliminin de bir sonucudur. Söz konusu, öteki ve düşman olarak belirlenen bireyler ile iletişim kurmak zorlaştıkça, iletişim, bireyler için kötü bir tecrübe olmakta ve psikolojik iletişim bariyerlerinin durumu meşrulaşmaktadır (Alver, 2001).

Öte yandan, bireyler, diğerleri ile bir iletişim süreci içerisine girmiş olsalar dahi, mevcut olan psikolojik bariyerler, karşılıklı olarak bireysel, kendini ifade etme çabalarının eksik bilgi, veri ve düşünce paylaşımına sebebiyet olmaktadır. Çünkü psikolojik bariyerlerin ortaya çıkardığı kısıtlamalar, bireyler için doğru ve açık bir iletişim şeklini benimsemelerine engel teşkil etmektedir. Böylelikle de iletişimin çatışma boyutu sürdürülebilir hale gelmekte ya da çatışmanın boyutları tırmanmaktadır (Yıldız, 2013).

### **1.7.2 Fiziksel Bariyerler**

Bireyler, iletişim açısından, doğal bir davranış sergilemelerine karşın, iletişim süreçlerinde sergilemiş oldukları tavırlar, fiziksel anlamda, normalde, daha sağlıklı oluşturabilecekleri bir iletişim sürecini zarara uğratmaktadır. Bu

durum, iletişimde, fiziksel bariyerleri ortaya çıkmaktadır. Bazı bireyler için bu tür davranışlar, iletişim açısından, kendilerini, fiziksel anlamda geri çekmelerine sebebiyet verebilmektedir. Bu tür bariyerler, genellikle, herhangi bir iletişim anında, bireylerin birbirlerine verdikleri sözlü tepkilerin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bireylerin gündelik yaşamlarında, pek çok kez karşılaştıkları bu durum detaylı olarak ele alındığında, aşağıdaki fiziksel bariyer unsurlarının ön plana çıktığı görülmektedir (Yılmaz, 2011):

- Bireyleri aşağılayıcı lakaplarla çağırmak ve bu şekilde, mümkün olduğunca mahcup etmeye çalışmak.

- Anlamsız, tutarsız ve dayanağı olmayan unsurlarla karşı tarafı suçlamak ve haksız bir şekilde yargılamaya çalışmak.

- Uyarı görünümünde, ancak karşı tarafı tehdit edecek cinsten söylemler geliştirmek ve bunu zamansız ve nedensiz bir şekilde dile getirmek.

- Herhangi bir hak ya da hadde sahip olmadan, karşıdaki bireyi, herhangi bir olumlu yönlendiriciliği olmadan öğüt ve ahlaki dersler ile yönlendirmek.

- Herhangi bir hakka sahip olmadan, bir lider gibi davranmak sureti ile emir vererek diğer bireyleri bir şeyler yapmaya zorlamak.

- Herhangi bir doğruluğu bulunmamasına karşın, diğer bireylerin mevcut durumları hakkında yersiz ve mesnetsiz teşhislerde bulunmak.

- Karşılıklı olarak düşüncelerin dile getirilmesine izin vermeden, monolog şeklinde bir süreç tasarlamak ve karşı tarafı, sürekli olarak susmaya zorlamak.

- Söz konusu, negatif yönlü davranışları sergilerken, agresif el ve kol hareketlerinden faydalanmak, sert mimikleri kullanmak ve bununla birlikte yersiz bir gerginlik yaratmak.

Fiziksel iletişim bariyerleri, temel olarak sözlü olarak başlasa da zaman içinde beden dilinin kullanımı ile birlikte karşı tarafa verilmek istenen mesaj kesinleşmektedir. Bu şekilde, iletişim kuran taraflar, birbirlerinden kesin olarak uzaklaşmaktadırlar. Fiziksel bariyerlerin ortadan kaldırabilmesi için mutlak olarak tarafların, düşüncelerini dile getirirken, eşit hakka sahip olduklarının ve birbirlerine saygı duymalarının gerekli olduğunun bilinci ile hareket etmeleri



gerekmektedir. Aksi bir durum, fiziksel bariyerlerin yerleşik hale gelerek iletişim süreçlerinin süresiz engellenmesine neden olacaktır.



## 2. BEDEN DİLİ

### 2.1 Beden Dili Kavramı

Beden dili, insanın dünyaya açılan kapısıdır. Sözsüz iletişim olarak da adlandırılabilir. Sözsüz iletişim açısından beden dili kişinin duygu ve düşüncelerini karşısındakine aktarırken kullandığı hareketler, jestler, mimikler ve vücut duruşundan oluşan değerler bütünüdür. İnsanoğlunun dili kullanmaya başlamadan önce kullandığı mimikler ve jestler en ilkel ve doğal iletişim aracıdır. (Tayfun, 2010). Avusturyalı yazar Peter Ferdinand Drucker'in dediği gibi 'İletişimde en büyük beceri söylenmeyi duyabilmektir'. Sözel alınmayan bilgi sözsüz iletişimde beden diliyle alınır. Beden dili söylenmeyenlerin, beden hareketleri, mimikler ve jestler aracılığıyla çoğunlukla farkında olmadan aktarılmasıdır. Yapılan araştırmalar iletişim sürecinin yaklaşık %60'ının beden dili dışavurumları ile gerçekleştiğini göstermektedir. (Dinçer, 2012). Geriye kalan %40'lık kısmın ses tonu ve kelimeler olduğu bilinmektedir.

ABD'nin UCLA Üniversitesinden Prof. Albert Mehrabian'ın 1967'de ortaya attığı "*İletişim Teorisi*", yüz yüze iletişimde beden dilinin %55, ses ve konuşmanın %38, kelimelerin ise %7 etkili olduğu yönündedir. Başka bir ifadeyle iletişimin yüzde doksanından fazlası sözsüz iletişimin ipuçlarına dayanmaktadır.

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). Mevcut süreçte, insanlar bir yabancı dil öğrenmeye duydukları merak kadar beden dilini öğrenmeye meraklı değildir. Oysaki beden dili bir insanı tanımaya, temel kişilik özelliklerini anlamaya, duygu ve düşünce farkındalığına erişmemizi sağlayan en önemli ipuçlarından oluşur.

1960'lı yıllarda Pasifik Adalarında yaşayan gençler geçimlerini sağlamak için Yeni Zelanda'ya göç ederdi. Yeni Zelanda'da çoğunlukla düşük nitelikli

işlerde çalışan bu gençler iş yerindeki amirleriyle sıkıntılı bir durum yaşadıklarında yüzlerini yere çevirir ve kıkırdarlardı. Bu durum o zamanki insan kaynakları birimleri ve yöneticiler tarafından dalga geçilme olarak yorumlanır, dolayısıyla olumsuz karşılanır, kınama, işten atma gibi cezalara kadar giderdi. Oysaki Pasifik Adalarındaki kültürde yere bakıp, kıkırdama üzüntü ve pişmanlık belirtisidir. Yani Yeni Zelanda'daki yöneticilerin düşündüğü gibi olumsuz değerlendirileceği bir durum aslında yoktur. Eğer ki bu yöneticiler beden dili kavramını bilseydi, beden dilinin kültüre özgü davranışlarından haberdar olsaydı durum bu şekilde olmazdı. Buradan hareketle, beden dilini tüm detaylarıyla bilerek, karşımızdakini okumak hem söyleneni hem söylenmeyeni duymamızı ve doğru değerlendirme yapılmasını sağlamaktadır.

## **2.2 Beden Dilinin Tarihsel Gelişimi**

Beden dili kavramı pek çok kaynakta karşımıza çıkar. Kiminde iş insanlarına öneri olarak, kimisinde karşı cinslerin birbirlerine yakınlaşacağı birer ipucu olarak... Öte yandan beden dilini esas almış alanlar özellikle politikacıları dikkate alarak medyaya taşır. Beden dili kavramı, pek çok bakış açısını barındırır, uğruna çokça makaleler yazılır. Beden dili kavramının ortaya çıkışını anlamak, beden dili kavramak açısından oldukça önem taşır. Beden dili kavramının insanlığın ilk zamanlarından beri kullanıldığını biliyoruz. O zamanki insanlar aralarında kurdukları sözsüz iletişim yönteminin adının ne olduğunu tam olarak bilmiyor olabilirler.

Beden dilinin tarihi hakkında yorum yapabilmek için insanlık tarihi ile ilgili bazı bilgileri beden dili ile yorumlamak gerekir. Kuşkusuz ki, beden dili iletişimin en eski yoludur. Örneğin bir savaşı başlatan bir el hareketidir. 1567'de İngiltere Kralı olan 1. James'in de dediği gibi 'Dil kulağa, hareketler göze hitap eder.' Hem akademik anlamda hem de halk arasında bu kavramın kullanılmaya başlanması 20. yy sonlarında gerçekleşmiştir. Ancak nitelikli ilk çalışma 1605 yılında İngiliz filozof, bilim adamı ve politikacı olan Francis Bacon tarafından yapılmıştır. Bacon, 'Dil kulaklara hitap ederken, beden dili göze hitap eder.' diyerek Kral 1. James ile neredeyse aynı şeyi ifade etmiştir.

Sözsüz iletişimin ipuçlarına erişen birisi de 1809-1882 yılları arasında yaşamış olan Biyolog ve Doğa Tarihçisi Charles Darwin'dir. 1858 senesinde

ortaya attığı '*Evrin Teorisi*' ile adını duyduğumuz Darwin, önceki çalışmalarında insanlar ve hayvanlar arasındaki bağlantıyı bulmak üzere çalışmıştır. İnsanların ve hayvanların yüz ifadeleri aracılığıyla duygularını ifade etme biçimlerinde benzerlikler olduğunu ortaya çıkarmıştır. Örneğin bir hayvan korktuğunda donup kalır, gözleri irileşir, burun delikleri şişer ve ağzı aralanır. Bunların hepsi Darwin'e göre sempatik sinir sisteminin savaş ya da kaç tepkisidir. Burada ilginç olan insanda da aynı tepkilerin oluşuyor olmasıdır. İlk akademik çalışmalar geç başlamış olsa da ilk insanlık tarihinden itibaren beden dili ve sözsüz iletişimin kullanıldığı bir gerçektir. Hatta beden dilinin ilk iletişim aracı olduğunu söylemek kaçınılmazdır.

### **2.3 Beden Dilinin Öğeleri**

Yüz yüze iletişimi sözlü ve sözlü olmayan iletişim olarak ele alıp incelediğimizde, beden dilinin sözsüz iletişimin bir parçası olduğunu söyleyebiliriz. Duruş, el-kol ve bacak hareketleri, göz hareketleri (mimikler), ses tonu beden dilinin birer alt ögesidir. Bu kavramlar tamamen sözsüz iletişimin birer parçasıdır. Sözlü iletişimde ise, adından da anlaşılacağı üzere kelimeler, söz grupları ve bunların ifade ediliş biçimi olarak değerlendirilebilir. Beden dilinin alt öğeleri olan duruş, el-kol ve bacak hareketleri, göz hareketleri (mimikler) ve ses tonunun her biri kendi içinde ayrı ayrı ele alınabilecek birer başlıktır. Hiçbiri tek başına yeterli bilgi sağlamazken, sağlıklı bir değerlendirme için her birinden yeterli bilgiyi toplamak gerekir.

#### **2.3.1 Duruş**

İlk izlenim denilen kavram, bir insanı ilk gördüğümüzde genel dış görünüşüne ve duruşuna bakarak vardığımız bir ön değerlendirmedir. Duruş, bir kişinin genel duygu durumu hakkında bize fazlasıyla bilgi verir. Tek başına bu bilgi sağlıklı bir değerlendirme için yeterli olmasa da diğer öğelerle birlikte bütünsel bir anlam oluşturur. Duygular, vücut duruşunu etkiler. Örneğin iyi geçen bir sınavdan çıktığımızda dik durup, dik yürürken, çok üzgün olunan bir zamanda vücut çökmüş, omuzlar düşük ve yere bakılarak yürünür.

### 2.3.2 Sosyal Mesafe ve Selamlaşma

Bireylerin arasındaki ilişki ve iletişim mesafesi, belirli durumlarda bir zaruret ya da kişisel tercih olarak ortaya çıkabilmektedir. Bu noktada ön plana çıkan bir kavram olarak sosyal mesafe gerek bireysel gerekse de toplumsal olarak uygulanan yöntemlerden biridir. 80 cm ile iki metrelik bir mesafe dahilinde gerçekleştirilebilen sosyal mesafe uygulaması, bireyler ve gruplar arasında güvenli bir mesafe oluşturulmasına da imkân sağlamaktadır. Sosyal, ticari ve resmi ilişkiler dahilinde kullanılabilen sosyal mesafe, kimi zaman ast ile üst arasındaki ilişkilerde, astın üste karşı olan saygısının bir göstergesi olarak da tercih edilen bir duruştur (Bilbil, 2016).

Sosyolojik anlamda, sosyal mesafe, bireylerin, kendileri ile aynı sınıfa, statüye, topluma vb. demografik alanlara mensup olmayan bireyler ile arasına mesafe koyması olarak değerlendirilebilmektedir. Fakat genel olarak bakıldığında, sosyal mesafe, bireylerin kendilerini korumak ve karşılarındaki bireyler ile aralarındaki genel hiyerarşiyi ya da farklılıkları ortaya koymak için tercih ettikleri bir davranış olarak değerlendirilebilir. Çünkü sosyal mesafe, çoğunlukla, bireylerin kendilerini korumak için, diğer bireylere karşı sergiledikleri bir tutumu ifade etmektedir. Bu şekilde, bireylerin, karşılarındaki bireyler ile aralarına mesafe koyma çabası, kendilerini diğerlerinden ayırmaktan ziyade, kendi bulunduğu alanı korumaya yöneliktir (Yiğitoğlu ve Vural, 2019).

Literatürde, bilindik bir şekilde değerlendirilse de sosyal mesafe kavramına dair algı ve değerlendirmede bazı farklılıklar ortaya çıkmıştır. 2019 yılı sonunda Çin’de; 2020 yılının ilk aylarında ise tüm dünya etkilerini gösteren ve küresel bir salgın haline alan Covid-19 salgını, sosyal mesafe kavramının tekrar tartışmaya açılmasına sebebiyet vermiştir. Buna göre kavram, bireylerin, birbirleri ile daha az temas ederek, hatta hiç temas etmemeye gayret göstererek birbirlerinden uzak durmalarını ifade etmektedir. Özellikle sağlık odaklı konuların göz önünde bulundurulması nedeni ile sosyal mesafenin, hastalığın bulaşma ihtimaline sebebiyet verecek şekilde, yeterli uzaklıkta tutulmasına özen gösterilmektedir (Kara, 2020).

Öte yandan, sosyal mesafe ile birlikte değerlendirilmesi önem arz eden husus selamlaşmadır. Selamlaşma bireylerin birbirleriyle yakın temas kurmasını sağlamaktadır. İnsanların birbirlerine saygılarını ifade eden ve psikolojik bir

fonksiyonu bulunan selamlaşma, insanların birbirleri ile olan iletişimleri açısından bir başlangıç noktası olarak da değerlendirilebilir. Aynı zamanda, selamlaşma, bireylerin, karşılarında bulunan bireyler ile iletişimlerini bir üst noktaya taşımak sureti ile kullandıkları bir araçtır. Söz konusu araç, bireylerin, çevrelerini psikolojik anlamda daha pozitif hale getirmeleri için da bir iletişim unsuru olarak kullanılabilir. Birçok insan, başkalarını selamlamayı sevdiği gibi başkaları tarafından selamlanmayı da son derece pozitif bir şekilde karşılamaktadırlar (Karakuş, 2019).

İletişim kurmak ve bunu olumlu şekilde sürdürmek isteyen bireyler açısından selamlaşmak, detaylı bir iletişim öncesinde, olumlu bir iletişim tasarlamak için önemlidir. İletişimde uyumluluk göstermek için, bireylerin birbirleri ile olan selamlaşmaları değerli bir davranış olarak görülmektedir. Özellikle de birbirini tanımayan bireyler arasında, bir güven telkin etmek ve bu şekilde de iletişim sürecinin geri kalanını tasarlamak için selamlaşmak, güçlü bir zemin oluşturmaktadır. Genellikle, kültürel anlamda bireyler, kendileri ile selamlaşarak sohbet başlama arzusunda olan bireyleri daha güvenilir ve bu sayede de iletişim kurulması mümkün olan bireyler olarak değerlendirmektedirler. Bu durum, tarafların birbirleri ile olumlu bir şekilde iletişim kurarak birbirlerine yardımcı olmalarını sağlamaktadır. (Kasapoğlu, 2010).

Başka bir açıdan bakıldığında süre zarfında, selamlaşma, insanın sosyal bir varlık olmasının unsuru ve refleksi olarak değerlendirilebilir. Bireyler, sosyalleşmek arzularının bir neticesi olarak çevreleri ile sosyal anlamda yakınlaşmak için selamlaşmayı bir basamak olarak kullanmak ve daha sonrasında ise kendilerini tanıtmayı tercih etmektedirler. Bu tür bir iletişim süreci başlangıcı, bireylerin, daha pozitif bir şekilde, diğer bireyler ile bir araya gelebilmeleri için önem arz etmektedir. Selamlaşma, bu hali ile karşı tarafa bir mesaj vermek için kullanılan bir davranış, bir söylemdir (Kalkan, 2012).

Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemi sürecinde bireylerin sosyal mesafeye ve selamlaşmaya olan bakış açısı da değişmiştir. Üçüncü bölümde Covid-19 pandemi sürecinde değişen selamlaşma şekilleri ve sosyal mesafe uygulamaları detaylı incelenmiştir.

### 2.3.3 Jestler ve Mimikler

Dünya genelinde, bireylerin ve toplumların, kendilerini ifade etmeleri için sözsüz iletişim unsurları son derece önemlidir. Bunlar arasında değerli bir yere sahip olan jest ve mimikler, toplumların kültürlerinden beslendiği gibi bireylerin kendisine özgü olarak da ortaya çıkabilmektedir. Bireyin duruşundan yürüyüşüne; kendisini ifade etme tarzından tepki verme şekline kadar uzanan, geniş bir silsilede, jestler ve mimikler farklılık gösterebilmektedir. Her ne şekilde ortaya çıkarsa çıksın, jest ve mimikler, bireylerin ruh hallerine dair, karşılarındaki bireylere, son derece detaylı bilgiler vermektedir. (Geçikli, 2008).

Bireylerin, iletişim süreçlerinde, kendilerini ifade etmek için kullandıkları beden dili, çoğunlukla kendine özgü bir tarzda gelişmektedir. Anlık olarak bir şey söylenmesine ihtiyaç duyulmadan, kişilerin kendilerini ifade edilebilmelerine yardımcı olmaktadır. Jest ve mimikler, bu süreçte, herhangi bir şekilde ortaya çıkabildiği gibi vücudun her bir bölgesi, bireylerin anlatmak istediklerini, kelimeleri kullansalar dahi, daha detaylı ve daha anlaşılır şekilde ifade edebilmelerine olanak tanımaktadır. Özellikle de bir iş kolunda ya da eğitim alanında, anlatıcı bir bireyin, çevresindekilere aktarmak istediği unsurları jest ve mimikleri ile anlatması, anlatımı hem güçlendirmekte hem de anlatılan unsurların inandırıcılık düzeyini artırmaktadır (Gençer, 2020).

Her ne kadar, tek başına, jest ve mimikler bir anlam taşıyor olsa da jest ve mimiklerin farklı halleri bulunmaktadır ve bu haller birincil ve ikincil olarak sınıflandırılmaktadır. Birincil jest ve mimikler aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

- Anlatım sırasında kullanılan, bilhassa yüz ifadeleri ile ortaya çıkan jest ve mimikler, bireylerin biyolojik ve psikolojik anlamdaki temel duygularını açığa vurmaktadır. Mutluluk, korku, öfke, şaşkınlık, üzüntü vb. sık yaşanan bu duygular, büyük ölçüde, evrensel bir niteliğe sahiptir. Fakat zaman içinde, toplumsal, kültürel yapıların da etkisi ile birlikte söz konusu duyguların farklılaşarak zenginleştiği görülmektedir.

- Toplumsal anlamda sık kullanılan jestler ve mimikler, toplumların sosyokültürel yapılarına göre şekillenmektedir. Bu hareketler, genellikle bireylerin kendilerine özgü durumlarından kaynaklı da toplumun kültürel

değerlerinin dayatmış olduğu ya da sunduğu özellikler de bireylerin, toplumsal kimliklerinde hayat bulan iletişim davranışlarını şekillendirmektedir.

- Mimik jestler grubu ise sanat temelli faaliyetlerde ön plana çıkan (tiyatro, pandomim vb.) iletişim unsurlarıdır. Bir olayı canlandırırken kullanılan, belirli bir şemaya dayalı olan jestler ve mimikler, sanatçıların vermek istedikleri mesajları ortaya koyarken, içinde belirli teknik kodları barındırmaktadır.

Öte yandan, ikincil jest ve mimiklere dair unsurlar aşağıdaki gibidir:

- İstem dışı jest ve mimikler: Esneme, hapşırma, uyku hali, öksürme, kaşınma vb.
- Bilinçli jest ve mimikler: Ayakları sallamak, herhangi bir anlamı olmayan el hareketleri, gözleri yer dikme, ayakların yerini değiştirme, anlatım gerçekleştirenin aksi yönüne odaklanma vb.

Özellikle ikincil jest ve mimiklerde dikkati çeken unsur, bireylerin davranışlarına göre aslında ne anlatmak istedikleri ya da ne mesaj vermeye çalıştıkları, dolaylı olarak anlaşılabilir. Bu şekilde, ikincil jest ve mimiklerin, sözlü olarak doğrudan anlatılmak istenenleri, sözsüz olarak dolaylı bir biçimde söylediği düşünülebilir (Kocasavaş, 2007).

Jest ve mimiklerin, iletişim süreçleri içinde, sadece fiziksel unsurlara bağlı olmadan, farklı açılardan ele alındığında insan hayatındaki önemi üst seviyededir. Bunun bilincinde olan teknoloji firmaları, 2000'li yılların başı itibari ile insanların yaşamı içinde önemli bir yere sahip olan bilgisayarlarda ve sosyal iletişim ağlarında, insanların normal yaşamlarında kullanmış olduğu jest ve mimiklerin benzerlerine yer vermek sureti ile jest ve mimiklerin önemini daha fazla ön plana çıkarmaya çalışmışlardır. Bu noktada, önem arz eden husus, jest ve mimiklerin, insan hayatındaki yerinin önemi ile birlikte insana dair olan her alanda kendisine yer bulabilmesidir (Gürçayır, 2009).

Jest ve mimikler, ortaya kondukları an itibari ile iletişimin karşı tarafındakiler için hızlı bir sonuç yaratmaktadırlar. İletiyi oluşturan tarafın jest ve mimikleri, karşısındakiler tarafından hemen algılanmakta, değerlendirilmekte ve nihayetinde de buna karşı bir refleks geliştirilmektedir. Bu refleks, büyük



ölçüde, jest ve mimikleri ortaya koyan tarafın hal ve hareketlerine göre belirlenmektedir. Buna bir örnek verilecek olursa, bir öğretmenin, sınıfa girdiği andan itibaren, ders sırasında sergilemiş olduğu tutum ve davranışlar, jest ve mimikleri ile birleştiği andan itibaren, öğrencilerin zihninde, tam anlamıyla bir kimlik görüntüsü ve anlık durum şablonu oluşturmaktadır. O andan itibaren de öğrenciler, öğretmenlerinin jest ve mimiklerine göre kendisine reaksiyon göstermektedirler (Habacı vd., 2013).

Özellikle mimikler konusunda, ciddi ölçekli araştırmalara yapmış olan Prof. Dr. Paul Ekman'ın duygular alanında yaptığı kültürlerarası çalışmalar sonucunda kanıtladığı bazı şeyler psikoloji disiplinde konu ile ilgili yaklaşımları değiştirmiştir. Ekman, 1965 yılında USA Savunma Bakanlığının ileri araştırma projeleri birimi aracılığıyla farklı kültürdeki sözsüz davranışları araştırmıştır. İlk çalışmasında Şili, Arjantin, Brezilya, Japonya ve Amerika gibi çok farklı kültürlerden insanlara çeşitli fotoğraflar göstererek fotoğraflardaki her bir yüz ifadesinin hangi duyguya karşılık geldiğini sormuştur. Farklı kültürdeki bu insanlar çoğunlukla uzlaşarak ifadelerin evrensel olabileceğini göstermiştir. Benzer tarihlerde Carrol Izard isimli bir psikolog ve Birdwhistell isimli tanınmış bir antropolog da aynı konu üzerine çalışmalar yapmıştır. Ekman, çalışmalarını büyük ve modern topluluklarla sınırlamamak için Papua Yeni Gine'nin ıssız dağlık alanlarında yaşayan kabileler, Avusturalya yerlileri, Endonezya'nın Batı İran gibi dışarı açılmamış köylerinde de uyguladı. Ekman'ın ulaştığı ve diğer bilim insanlarıyla paylaştığı sonuç, duyguların evrensel olduğu yönündeydi. Ekman, tespitlerini şu sözlerle açıklamıştır: "Duygu bir süreçtir; evrimimiz ve kişisel geçmişimize bağlı olan, iyi halimizi ilgilendiren önemli bir şey oluştuğunu hissettiğimiz belirli bir otomatik değerlendirme biçimidir; böylelikle bu durumla uğraşmak için, bir dizi psikolojik değişiklik ve duygusal davranış devreye girer." (Ekman, 2007).

Paul Ekman'ın bu bulguları, Darwin'in yüz ifadelerinin evrimin bir ürünü ve evrensel olduğu iddiasını destekler niteliktedir. Duygular insanlara bir otomatik mesaj göndermektedir ve bu mesaj herkeste farklı olsa da duygunun uyandırdığı anlam ortaktır. Öte yandan Duyguların ortaya çıkışı çok hızlıdır ve bu bilişsel süreç farkında olmadan bireylerin beden diline ve yüz ifadelerine

yansımaktadır. Ekman'a göre evrensel yedi duygu ve yüz ifadeleri aşağıdakilerdir:

1. Şaşırma
2. Korku
3. Öfke
4. İğrenme
5. Küçümseme,
6. Üzüntü
7. Mutluluk

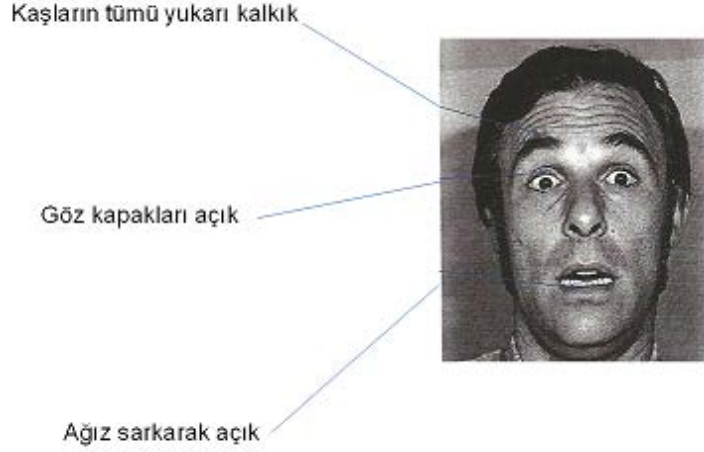
Aşağıda, Ekman'ın kendi resimleri ile söz konusu yedi duygu ve yüz ifadeleri incelenmiştir.

#### 1.ŞAŞKINLIK-ŞAŞIRMA (SUPRISE)

Şaşkınlık/Şaşırma bireylerin beklemediği veya anlamakta zorlandığı durumlara karşı oluşturdukları bir tepkidir. Alışıl gelmişin dışında bir olayla karşılaşıldığında da aynı tepki verilir. Şaşırdığı bir olay esnasında bireylerin yüzünde oluşan ifadelere şaşırma mimiği denir.

Temel duyguların özelliklerine bakıldığında duygular anlık ve çok hızlı gelişir diyebiliriz. Şaşırma diğer duygulara nazaran çok kısa süreli bir duygudur. Duyguya giriş ve duygunun yaşanması çok hızlıdır. Bu da şaşırma mimiğinin hızlı oluşması anlamına gelir. Duyguya giriş kadar duygudan çıkış da hızlı olur.

Prof. Paul Ekman'a göre, şaşırma mimiği ne kadar kısa sürerse bu durumun güvenilirliği o kadar yüksektir. Bunu tersi de doğrudur. Yani şaşırma mimiğinin uzun sürmesi o durumun güvenilirlik kredibilitesini düşürür.



**Şekil 2.1:** Şaşırma İfadesi.

**Kaynak:** Paul Ekman International .(2011).Evaluating Truthfulness And Credibility The Skills1

Şekil 2.1’de yer alan şaşırma duygusunun Ekman’a göre temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Şaşırma esnasında tüm kültürlerde kaşlar tümüyle yukarı doğru kalkar.
- Göz kapakları açılır.
- Ağız aşağıya doğru sarkarak açılır.
- Çok kısa sürer.
- Arkasından -Aaaaa gibi bir ses gelebilir.
- Başın geriye çekilmesi ya da geri adım atma bedensel davranışı görülebilir.
- Kesin bir güvenilir kası yoktur.

## 2. KORKMA-KORKU ( FEAR)

Korku, stresli bir uyarana ile başlayan, kalp atışı ve nefes alış-verişini hızlandıran, beyinde 'savaş ya da kaç' dürtüsünün oluşmasını sağlayan zincirleme bir reaksiyondur. Korku esnasında insan yüzünde beliren ifadeye korku mimiği denir. Korku mimiği başka mimiklerle karıştırılabilen bir ifadedir. İssiz sokakta bir köpekle karşılaşıldığında, yakalanmak üzere olan bir suçluda, işini kaybedeceğini düşünen bir çalışmada korku mimiği görülebilir.



Şekil 2.2: Korku İfadesi.

**Kaynak:** Paul Ekman International .(2011).Evaluating Truthfulness And Credibility The Skills1

Şekil 2.2’de yer alan korku duygusunun Ekman’a göre temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Alında çizgi ya da buruşma olur. Bu güvenilir kastır.
- Kaşlar birbirine yaklaşarak yukarı kalkar. Bu güvenilir kastır.
- Göz beyazı daha fazla görünür.
- Üst göz kapağı yukarı kalkar.
- Gözler, şaşkınlığa göre daha açıktır.
- Ağız kenara doğru gergindir.

- Donma ya da geriye çekilme hareketi yapılır.
- Göz ve çene az güvenilir kastır.
- Alın güvenilir kastır.

### 3.ÖFKE (ANGER)

Öfke, doyurulmamış isteklere istenmeyen sonuçlara, karşılanmayan beklentilere verilen doğal ve evrensel bir tepkidir. Öfke mimiği sıcak duygu denilen öfke durumlarında yüzde gelişen bir ifade türüdür. Sosyal ilişkilerde fark edilmesi çok kolay olmayabilir. Gizlenmeye kısmen müsait olan bir ifade olduğu söylenebilir.



**Şekil 2.3:** Öfke İfadesi.

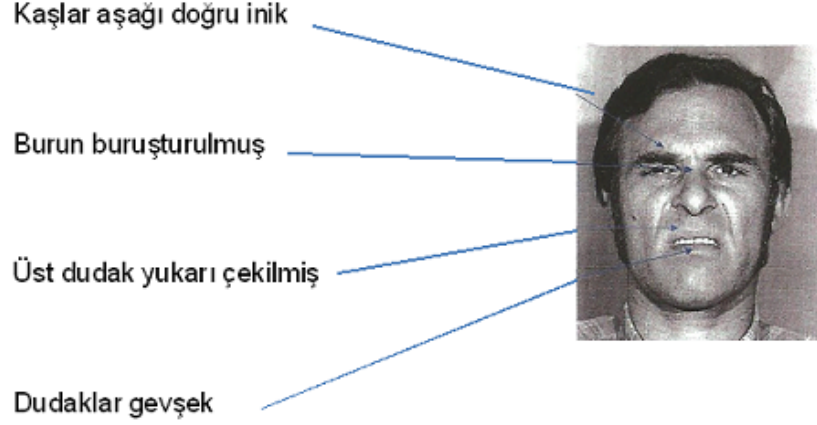
**Kaynak:** Paul Ekman International .(2011).Evaluating Truthfulness And Credibility The Skills1

Şekil 2.3’de yer alan öfke duygusunun Ekman’a göre temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Dudakların içeri kıvrılması güvenilir kastır.
- Arkasından istenmeyen davranış gelebilir.
- Baş-çene ileri çıkar, vücut kabarır.
- İğrenme mimiği ile karıştırılmamasına dikkat edilmelidir.

### 4. İĞRENME (DISGUST)

İğrenme mimiği dikkat çekici ifadelerden biridir. Mide bulandırıcı, pis bir şeyle karşılaşıldığında, hoş gitmeyen bir davranışla karşılaşıldığında sergilenen mimik türüdür.



**Şekil 2.4:** İğrenme İfadesi.

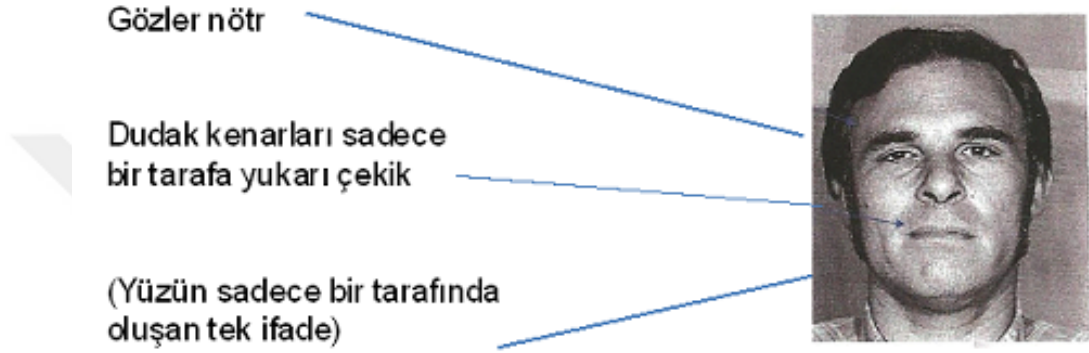
**Kaynak:** Paul Ekman International .(2011).Evaluating Truthfulness And Credibility The Skills1

Şekil 2.4.'de yer alan iğrenme duygusunun Ekman'a göre temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Burnun yukarı çekilmesi güvenilir kastr.
- Üst dudağın yukarı çekilmesi güvenilir kastr.
- Genellikle alın aşağı doğru gelir.
- Arkasını dönmek, yüz çevirmek gibi davranışlar oluşturur.

## 5.KÜÇÜMSEME-HOR GÖRME (CONTEMPT)

Sosyal ilişkilerde çok kullanılan bir ifade türüdür. Kendini büyük görme, başkasını küçük veya hor görme, karşısındakini kandırıldığını düşünme gibi durumlarda yüzde beliren mimik türüdür. Güvenilir kası olmadığı için kesinlikten bahsedilmesi mümkün değildir. Küçümseme mimiği karşı tarafı rahatsız edebilecek bir durum yaratabilir.



Şekil 2.5: Küçümseme İfadesi.

**Kaynak:** Kaynak: Paul Ekman International (2011). Evaluating Truthfulness And Credibility The Skills1

Şekil 2.5’de yer alan küçümseme duygusunun Ekman’a göre temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Hor görme durumunda kullanılır.
- Güvenilir kas yoktur.
- Bi-lateral (anti-simetrik) yüz
- Burnu havada bakış yapılabilir.
- Sosyal ilişkilerde çok kullanılır.

## 6. ÜZÜNTÜ (SADNESS)

İstenilen bir şeyin gerçekleşmemesinden ya da olması istenmeyen olaylardan doğan psikolojik duruma üzüntü denir. Bu duyguyu yaşayan bireylerin yüzünde üzüntü mimiği belirir. Üzüntü mimiği sıklıkla karşılaşılabilen bir ifade türüdür. Güvenilir kası olması sebebiyle kesinlikten bahsedilebileceği durumlar vardır.



Şekil 2.6: Üzüntü İfadesi.

**Kaynak:** Paul Ekman International .(2011).Evaluating Truthfulness And Credibility The Skills1

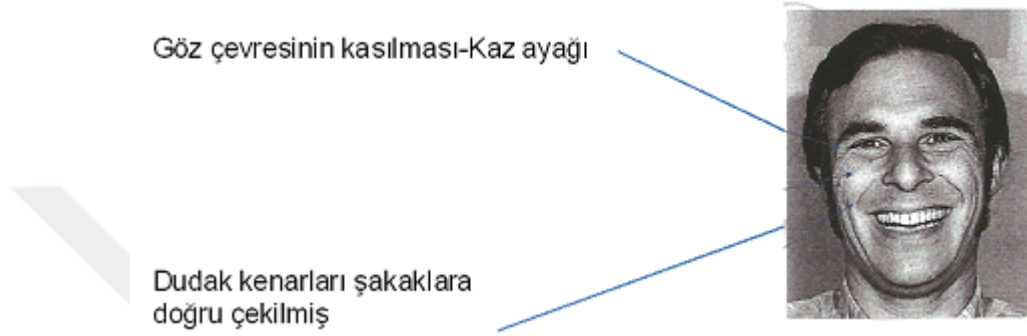
Şekil 2.6.'da yer alan üzüntü duygusunun Ekman'a göre temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Kaş uçlarının yukarı kalkması güvenilir kastır.
- Kaş uçları ve alın simetrik olmalıdır.
- Simetrik değilse sahte üzüntüdür.
- Dudaklar aşağı düşerken çene de öne geliyorsa sahte üzüntü denir.
- Kasta gerginlik kaybı, bedende çöküntü görülür.



## 7. MUTLULUK (HAPPINESS)

Bireyler mutlu, neşeli, keyifli oldukları durumlarda bedenleri gibi yüzleri de bunu dışarıya yansıtan sinyaller verir. Yükselmiş, dışa dönük bir beden dili ile beraber yüzde de mutluluk mimiği sergilenmesi olasıdır. Mutluluk mimiği rahatlıkla fark edilebilen ifadelerden biri olarak değerlendirilebilir. Prof. Paul Ekman'a göre kaz ayaklarının güvenilir kas olması sebebiyle gerçek mutluluk veya sahte mutluluk kavramları çok net anlaşılabilir.



Şekil 2.7: Mutluluk İfadesi.

**Kaynak:** Paul Ekman International .(2011).Evaluating Truthfulness And Credibility The Skills1

Şekil 2.7’de yer alan mutluluk duygusunun Ekman’a göre temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Kaz ayağı güvenilir kastır.
- Yükselmiş, keyifli beden vardır.
- Gülmeden çıkış çok hızlıysa sahte ifadedir.
- Yüz simetriktir.

Mimikler yüzde kontrolsüz gelişen doğal ifadelerdir. Bu sebeple mimikleri gizlemek çok mümkün değildir Ancak bu durum yüz bölgesine dolgu yada botoks işlemleri yaptıranlar için geçerli değildir. Son yıllarda dünyada gelişen sağlık veya estetik amaçlı yüze dolgu veya botoks yaptırmak yeni bir trend olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolgu veya botoks işlemi, yüzdeki mimik noktalarını doldurduğu için bireylerin yüz ifadelerini etkili kullanmalarını

engellemektedir. Birçok ülkede devlet başkanlarının botoks yaptırarak yüz ifadelerini basından gizlediği bilinmektedir.

Yukarıda bahsedilen tüm yüz ifadeleri ve mimik özellikleri yüz bölgesine herhangi bir dolgu-botoks işlemi yaptırmamış bireyler için geçerli olduğu söylenebilir.

Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemi sürecinde korunma amaçlı kullanılan yüz maskeleri bireylerin mimiklerini gizlemektedir. Üçüncü bölümde pandemi sürecinde değişen beden dil davranışları kapsamında maske kullanımının hayatımıza etkisi detaylı incelenmiştir.

#### **2.3.4 Duruş Biçimleri**

Bireylerin sahip oldukları duruş şekilleri ve iletişim süreçlerindeki duruş mesafesi, onların, sürece dair davranışlarını ve düşüncelerini belli edebilmektedir. Bu nedenle de birçok araştırmada, bireylerin nasıl bir duruşa sahip oldukları ve hangi durumlarda, hangi tür konuşma ya da iletişim süreçlerinde, nasıl bir duruşa sahip oldukları tespit edilmeye çalışılmıştır. Duruş biçimleri, sadece fiziksel durum ile ilintili olmamakta, aynı zamanda, bireylerin kıllı, kıyafetleri ile de ilişkilendirilmiştir. Bu şekilde, duruşun, komple bir iletişim faktörü olarak ele alınması ve duruşun içinde yer alan tüm unsurların, iletişim sürecini nasıl şekillendirdiğinin incelenmesi söz konusudur (Onay, Süslü ve Kılıcı, 2011).

Araştırmacıların bir kısmı, bireylerin sahip oldukları duruş biçimlerinin, mümkün olduğunca, kendilerinin sadece görünüşlerini değil, aynı zamanda, görüşlerini de yansıttığına inanmaktadırlar. Söz konusu araştırmacıların temel argümanı, iletişim süreçleri içinde, bireylerin duruş şekillerinin, mutlak olarak iletişime bir yön vermek ve anlam kazandırmak için pratiğe aktarıldığıdır. Bu sayede, bireyler, mümkün olduğunca üstü kapalı, ancak belirli bir hedefe yönelik bir mesaj vermek sureti ile duruşlarını belirleyebilmektedirler. Söz konusu duruş şekli, belirli iletişim süreçleri için karşı tarafa kesin ve net bir mesaj vermek sureti ile bireyin sözlü olmayan görüşlerini açığa çıkarmaktadır. Bu durum, bireyler açısından çok sık tercih edilmese de iletişim anında, beklenmedik bir şekilde de bireyler, bedenlerinin şeklini, üzerine konuşulan

konuya vermiş oldukları tepkilere göre ortaya koymaktadırlar (Nagels vd. 2013).

Konuya dair daha önceki çalışmalardan birinde James, vücudun bazı bölümlerinin duruşlarının belirli duyguları ifade etmede daha önemli olduğunu öne sürmüştür. Bu çalışmaya paralel olarak Wallbott, belirli duygulara özgü farklı davranışsal ipuçlarını bireylerin duruşlarından tespit etmeye çalışmıştır. De Silva ve Bianchi-Berthouze, verilerdeki göze çarpan özellikleri ölçmek ve bunu bir dizi duygu arasında ayırım yapmak için kullanmak amacıyla, bir duruşun altında yatan bir duyguyu tasvir etmek için kullanılan duygusal jestleri içeren davranış verilerini toplamışlardır. Bulgular, duruşun genel duygulanım iletişimi için önemini vurgulamış ve duruşa dair ipuçlarının duyguları etkili bir şekilde iletmek için kullanılabileceğini ortaya koymuştur (Vinayagamorthy, Steed ve Slater, 2008).

Öte yandan Barkai (1990), avukatlar özelinde gerçekleştirdiği çalışmasında, duruşun, iletişimdeki etkisine dair unsurları aşağıdaki şekilde sıralamaktadır:

- Duruş şekli, müvekkili ve dava sırasında, seyirciler ile jüriyi etki altına almak için önemli mesajlar içermektedir.
- Özellikle de hukuki faaliyetlerde, gergin ve negatif ortamların yumuşatılması için sergilenecek duruş, etrafı da aynı şekilde hissetmeye yönlendirecektir.
- Davalarda, karşı tarafın konsantrasyonunu bozmak için sergilenecek duruş ve beden aldıkları şekilde, iletişim ve etkileşim şeklinin yönünü, avantajlı bir şekilde değiştirebilmektedir.
- Gergin bir hukuki sürece hazırlanmak için hukukçuların, duruşlarını netleştirmeleri ve neticede de kendilerini en zorlu iletişim süreçlerinde, nasıl bir duruş sergileyecekleri konusunda şartlandırmaları, karşı tarafa, kararlılık mesajı verilmesi için önemlidir.

Araştırmacılar, duruşun, iletişim süreçlerinde, karşılıklı etkileşimi ya da iletişimin taraflarından birinin diğerine yön verdiğine inanmaktadırlar. Buna

göre araştırmacılar, bir iletişim anında, anlatıcının negatif ya da nötr anlatımının dışında, vücut şeklinin, dinleyici tarafından bir benzerinin yapılması ve anlatıcının aksine, sakin kalınmasının neticesinde, bu sakin ve giderek pozitif hale gelen davranışın, anlatıcıya da geçeceğini gözlemlemişlerdir. Bu noktada, duruşun verdiği mesajın, iletişim süreci içinde, tarafların birbirlerini yönlendirmede, yansıtıcı bir rolünün bulunduğu ve bunun da iletişimin geri kalan sürecini yönlendirdiği görülmektedir (Pease ve Pease, 2004).

### **2.3.5 Ses Tonu**

Ses tonu, bir konuşmada önemli bir boyuttur. İnsanlar doğaları gereği sosyalleşme ihtiyacında olan canlılardır ve başkalarıyla konuşarak iletişim kurmak eğilimde olurlar. Başka bir ifadeyle insana özgü olan konuşma, sosyal ve toplumsal yaşamın doğal bir gereğidir (Gökçe, 2010). Konuşma anında yani sözel iletişim içinde insanlar söylenenlere değil, üsluba, ses tonuna ve ses ötesine yoğunlaşırlar. Bu sebeple ses iletişimin önemli bir parçasıdır ve iletişim esnasında kritik önem taşır. Ses tonu, duyguyu yansıtış biçimi sebebiyle kişinin i dünyasının aynasıdır. Çünkü insanların ilgileri, mutlulukları, üzüntüleri, gerginlikleri ve samimiyetleri bir şekilde sese yansımaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2000).

Ses, bireylerin, iletişim sırasında kullanmış oldukları sözcüklerin anlamlarına güç katmaktadır. Bu şekilde sözcükler daha anlamlı hale gelebileceği gibi ses tonuna göre bir anlam karmaşasının da ortaya çıkması söz konusudur. Çünkü ses, sözcüklerin ahengini değiştirme konusunda güçlü bir potansiyel ve güçlü bir etkiye sahiptir. İletişim süreçlerinde kullanılan mutluluk içeren ve enerji dolu bir ses tonu, iletişimin taraflarının pozitif olarak koşullanmalarına yardımcı olmaktadır. Yumuşak bir ses tonu ise iletişim sürecinde söz konusu olan gerginliği ve tartışma ortamını geçersiz kılmakta, daha ılımlı bir hava yaratmaktadır. Sert bir ses tonu ise bir tartışma ve gerginlik ortamı yaratabileceği gibi var olan gerginliğin tırmanmasına da sebebiyet verebilecektir. Kayıtsız bir ses tonu, iletişim sürecinde bir kopukluk ve isteksizlik yaratmak sureti ile tarafların birbirlerini anlamalarını engellemektedir (Tutar ve Yılmaz, 2003).

Ses, “Paralinguistik” olarak ifade edilmektedir. Sesin duygusal bir yönü vardır. Bu nedenle sözsüz iletişim kapsamında değerlendirilebilir. Ses deyince, sesin tonundan, tınısından, temposu ve yüksekliğinden de bahsedilmelidir. Çünkü sesin rezonansı duyguyu en iyi aktaran unsurlardan biridir. Bu durum duyguların, sesin niteliği ile ortaya koyulabileceğini göstermektedir (Güngör, 2011). Her duygu durumunda sesin farklı bir özelliği vardır. Sesin özelliği konuşmacı tarafından söylenenlerin arka fon müziği gibidir. Bu yüzden sesin dikkatle dinlenmesi veya izlenmesi mesajın doğru algılanmasında ve anlaşılmasında önemlidir (Yalçın ve Adiller, 2016).

Sesin niteliklerini ise aşağıdaki unsurlar dahilinde açıklamak mümkündür (Güdek, 2018):

- Ses Tonu: Her sesin tonu farklıdır. Ayrıca sesin tonu, her konuşmada farklılık gösterebilir. Örneğin soru sorarken oluşan tonlamayla, düz bir cümle kurulduğu zamanki ses tonlama birbirinden farklıdır.
- Ses Temposu: Her bireyin konuşma hızı birbirinden farklıdır. Bazı kişiler hızlı ve seri konuşurken, bazı kişiler yavaş veya aksak konuşabilirler. Hızlı konuşmak genelde mesajın daha zor anlaşılmasını sağlar. Bu noktada normal konuşma hızı dakikada 150 sözcüktür. Daha az sözcük kullanımı dinleyicilerin odaklanmasını engelleyerek dikkatlerinin dağılmasına neden olur. Ayrıca, gereksiz duraklamalar yapmak da dinleyicilerin dikkatini dağıtan bir başka durumdur.
- Sesin Yüksekliği: Ses perdesi olarak da nitelendirilebilir. Konuşma esnasında sesin yüksekliğini zaman zaman değiştirmek, ifadeye anlam kazandırır, algının kontrol edilmesini sağlar. Ses yüksekliği duygu durumuna bağlı olarak değişmektedir.
- Sesin Tınısı (Rezonans): Ağız, burun ve boğaz yapıları her bireyde farklı olduğu için sesin rezonansı da bireyden bireye değişiklik gösterir. Tını, ses çıkarırken başın ve göğsün ne kadar iyi kullanılabilindiğine bağlıdır.

Ses, her ne kadar iletişimde önemli bir yere sahip olsa da iletişim süreci içinde önem arz eden bir başka husus sessizlik, bir başka deyişle susmaktır. Susmak, iletişimi tamamıyla kilitleyen ya da sonlandıran bir davranış olmakla birlikte bireylerin arasındaki iletişim süreçlerinin sorunlu hale gelmesine sebep olmaktadır. Susma, üç farklı şekilde ortaya çıkmaktadır; iletişim sürecinin başında susak, iletişim süreci dahilinde susmak ve iletişim sürecinin sonlandırılmasına yönelik olarak susmak. Bu şekilde, susma, herhangi bir kelime kullanılmadan, karşı tarafa, iletişim sürecinin sona ereceğine dair bir mesaj verilmesini ifade etmektedir (Yalçın ve Adiller, 2016).

Öte yandan, ses tonu, bireylerin kendilerini ifade etmek için kullandıkları kelime ve cümlelerin nasıl bir etki yaratacağı konusunda belirleyici olmaktadır. Fakat ses tonunun etkililiği konusunda yapılan araştırmalara bakıldığında, bu araştırmalar, büyük ölçüde, ses tonunun, iletişim süreçlerinde yaratmış olduğu net etkiyi gözler önüne sermektedir. Bu nedendir ki bireyler gerek kendi istekleri gerekse de içinde buldukları çevrenin ihtiyaçlarına göre kendilerinin algıladığı bir ihtiyaç olarak ses tonlarını değiştirmek ya da yeni bir şekilde sokmak için çaba sarf etmektedirler. Buradaki temel amaç, mümkün olduğunca güçlü bir şekilde, iletişimde, karşı taraftaki bireye/bireylere, duygu ve düşüncelerin aktarılması, hatta kabul ettirilmesidir (Tiwari ve Tiwari, 2012).

Genel olarak bakıldığında, ses tonunun iletişim süreci içindeki önemine ve etkisine dair unsurlar aşağıdaki gibidir (Laplante & Ambady, 2003):

- Ses tonunun yarattığı etki, bireyin iletişimdeki ciddiyet ya da ciddiyetsizlik durumuna dair fikir vermektedir.
- Bireylerin ses tonundaki denge ya da dengesizlik, bireyin sakin ya da gergin bir iletişim kurduğu konusunda iletişimin diğer taraflarını bilgilendirmektedir.
- Bireylerin ses tonundaki değişikliklerin, karşısındaki bireyin/bireylerin iletişim şekillerine ve söylemlerine göre değişiyor olması, iletişim sürecini dikkatli takip ettiğini ve konsantre olduğunu göstermektedir.

- Bir bireyin, sesindeki, uzun süreli olan, aynı düzeydeki ton, iletişim sırasında, zaman içinde, karşıdaki bireyin/bireylerin de ses tonunu ona göre ayarlamalarına sebebiyet vermektedir.
- Bireylerin ses tonlarının, her ortamda farklı bir şekilde ayarlanabilmesi, bireylerin, içinde buldukları iletişim ortamına uyum sağlama konusunda yeterliliklerinin bulunduğunu göstermektedir.
- İletişim süreçlerinde, bireylerin ses tonları, kullandıkları kelimeler tam anlamıyla bireyin düşüncelerini ifade etmese de karşıdaki bireye/bireylere belirli bir mesaj vermektedir.

Sıralanan etkiler üzerinden değerlendirildiğinde, bireylerin, iletişim süreçlerinde, herhangi bir vücut hareketi, jest, mimik vb. hareket gerçekleştirilmese bile ses tonlaması ile, verilmek istenen mesajın verilebileceği görülmektedir. Bu durum, ses tonunun kullanımının, son derece hassas bir iletişim unsuru olduğunu da göstermektedir. Vücut hareketleri, kelimeler, cümleler ve ses tonu arasındaki uyumsuzluğun yaratacağı kafa karışıklığının ortaya çıkması kuvvetle muhtemeldir. Bu şekilde, bireylerin, ses tonları doğru şekilde ayarlamak konusunda dikkat etmeleri gerekmektedir.

### **2.3.6 El ve Kol Hareketleri**

Bireylerin, duygularını yansıtmak için sıklıkla kullanmış oldukları el hareketleri, bir duygunun, düşüncenin, hissiyatın vb. bireysel unsurun, dışavurumu açısından son derece etkili ve betimleyicidirler. Eller, iletişim süreçlerinde, anlatılan bir duyguya ya da düşünceye ritim katmak sureti ile iletişimi bir noktadan başka bir noktaya taşıyabilmektedir. Etkili el hareketleri, iletişim süreçlerinde, özellikle anlatıcı konumundaki tarafların, söylemlerinin güçlendirilmesi ve dinleyici nazarında bir güvenilirlik hissiyatı yaratması için belirleyici olmaktadır. Tam tersi bir şekilde, ellerin hiç kullanılmaması ya da dinleyici tarafından görülememesi, iletişimde bir güvensizlik duygusu ortaya çıkarmaktadır. Yine avuç içinin konumu da iletişimde belirleyici olmaktadır. Yukarı ve karşıya doğru bakan avuç içi agresif bir anlatım ve düşünce tarzını yansıtırken, yere doğru bakan avuç içi daha sakinleştirici bir iletişim şeklinin benimsendiği anlamına gelmektedir (Doğan, 2020).

Eller ile birlikte ön plana çıkan ve önemli iletişim araçlarından biri olarak kabul edilen parmaklar, kültürel anlamda, ülkeler ve toplumlar arasındaki farklılıkları da ortaya koymaktadır. Buna göre toplumlar, kendi kültürlerine paralel bir şekilde, zaman içinde, parmak kullanımına dayalı olarak duygu ve düşüncelerini karşı tarafa yansıtabilmektedirler. Bu noktada, her parmağın hareketinin, ülkeden ülkeye derin farklılıklar arz etmesi kuvvetle muhtemeldir. Toplumların bazıları için son derece olumlu olarak değerlendirilebilecek olan parmak hareketleri bazıları için son derece anlamsız, hatta tartışma yaratacak bir iletişim sürecinin yaratılmasına sebebiyet verebilecek durumda olmaktadır (Tayfun, 2010).

Bir başka açıdan bakıldığında, el hareketleri, bireysel anlamda da ciddi olarak bir farklılık yaratabilmektedir. Buna göre bir bireyin, kendisini ifade etmek için ellerini kullanma şekli ile diğer bireyin, köklü olarak birbirlerinden farklı olabilir ve onların anlatmaya çalıştığı şey, birbirleri için tam anlamıyla değer ifade eden şeyler olmayabilir. Bu nedenle de anlatım sırasında ellerini sıklıkla kullanan bireylerin bu eğilimlerinin, normal zamanda ortaya koymuş olduğu anlamı tam olarak bilmek ve buna istinaden de söz konusu el hareketlerinin anlamının belirli yönde değerlendirilmesi gerekmektedir (Damanhour, 2018).

Kollarla kurulan ya da kurulmaya çalışılan iletişim, bireyin, fiziksel anlamda, vermek istediği iletişim mesajlarının en yoğun olarak verildiği yöntemdir. Kollarla iletişimde, temel olarak bir bireyin, karşısındaki birey ile iletişime girmek isteyip istemediği anlaşılmaktadır. Hareketsiz ve pasif durumda olacak şekilde, yana sarkıtılmış olan kollar, bireyin, herhangi biçimde iletişim kurmak istemediğini belirten bir davranıştır. Başka bir gösterge olan, omuzların düşük, yine kolların serbest bırakılmış hali, bireyler için hüznü ve hayal kırıklığı yaratan bir duygu durumu ifade etmektedir bunların tam zıttında ise kolları sürekli açık ve kendisini bu şekilde dile getiren bireylerin iletişime açık oldukları anlaşılabilecektir (Dinçer, 2012).

İstemsiz olarak ortaya çıkıp çıkmadığı konusunda soru işaretleri bulunan davranış ise kolları kavuşturarak gösterilen reaksiyonlardır. Bir iletişim sürecinde, kendisini ifade eden ya da çoğunlukla karşısındaki birey ya da bireyleri dinleyenler, yaşadıkları tedirginlik, güvensizlik, gerginlik ve endişe



durumu gizlemek, en önemlisi, vücutlarının kımıldanışlarını duraksatmak için bu davranış biçimini benimsemektedirler. Bu sayede, iletişim sürecinde rahatsızlık duydukları bir konuya dair, karşı tarafa, gizli bir mesaj göndermektedirler. Bu nedenle de kolların bağlanması, bireylerin bir koruma davranışı olarak da görülebilir (Altıntaş ve Çamur, 2001).

Literatürde, iletişim konusunda sıklıkla araştırılan bir iletişim şekli olan eller ve kollarla iletişimin, üzerinde en fazla çalışıldığı meca eğitim alanıdır. Bu araştırmalarda, çoğunlukla, öğrenciler ile öğretmenler arasındaki iletişimde, eller ve kolların verdiği mesajlar ön plana çıkarılmaktadır.

Söz konusu araştırmalarda dikkati çeken husus, öğrencileri, öğrenme konusunda, öğretmenlerinin iletişim kurma şekillerine fazlasıyla bağlı olarak eğilimlerini belirledikleri yönündedir. Buna göre öğrenciler, el ve kol hareketleri ile onları derse, anlatılan konuya ve sınıf içindeki genel iletişim ortamına çeken öğretmenlerinin vermiş mesajlara daha fazla odaklanmaktadır. Bunun aksinde ise el ve kol hareketleri ile daha kesin, değişmeyen ve sabit şekilde tutum ve davranışlarını ortaya koyan öğretmenler, öğrenciler için sağlıklı iletişim kurabildikleri bireyler olarak değerlendirilmemektedir (Benzer, 2015).

Yine konu ile ilgili olarak öğrenciler ile öğretmenler arasındaki ilişkiye odaklanan araştırmalarda, öğretmenlerin, el ve kol hareketlerine paralel olarak öğrencileri ile kurmuş oldukları ilişkilerin değerlendirilmesi söz konusudur. Bu değerlendirmelerde, öğretmenlerin el ve kol hareketlerine paralel olarak, sergiledikleri uzak ve yakın davranışların, öğrencilerin iletişim eğilimlerine olan etkisi araştırılmıştır. Öğretmenlerin, öğrencilerin yanında, aktif el ve kol hareketleri yapmaları, öğrenciler açısından pozitif ve ılımlı bir iletişim sürecinin varlığına işaret etmektedir. Öte yandan, sabit el ve kola hareketleri ile sabit bir noktada durarak öğrenciler ile iletişim kurmaya çalışan öğretmenlerin iletişim şekli ise öğrenciler tarafından negatif yönlü olarak değerlendirilmiştir (Özbent, 2007).

### **2.3.7 Ayak ve Bacak Hareketleri**

Bireylerin iletişim süreçlerinde, genellikle yüz yüze iletişim süreci önemli olarak görülse de aslında bireylerin vücutlarının geri kalan kısmındaki her

hareket, belirli anlamların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu noktada önem arz eden ayak ve bacak hareketleri, bireylerin davranışlarının anlamlandırılmasına, önemli ölçüde yardımcı olmaktadır. Genel olarak bakıldığında, bireylerin, bilinçli olarak davranışlarını belli etmelerine imkân sağlayan yüz, kontrol dahilinde, çeşitli mesajlar verebilmektedir. Fakat ayaklar ve bacaklar, iletişim süreçlerinde, bilinçli hareket edilebilmesi için kolay kontrol edilemeyen uzuvlar olması sebebi ile bireylerin düşüncelerini ve hislerini daha açık bir şekilde yansıtmaktadırlar (Özdemir, 2014).

Konunun literatür boyutunda değerlendirmeleri bulunan araştırmacıların değindiği hususlar aşağıdaki gibidir (Doğan, 2020):

- Oturuş esnasında, bireyin, ayaklarını öne uzatıyor olması, rahatlık ve rehaveti işaret etmektedir.
- Bir sandalyede otururken, bireyin, ayaklarını ve bacaklarını sandalyenin altına toplaması ya da saklaması, bireyin tedirginliğini ifade etmektedir.
- Bireyin, iletişim anında bacak bacak üstüne atması ve bu esnada gövdenin geriye alınması eleştirel bir yaklaşımın varlığını ortaya koymaktadır.
- Bireyin bacak bacak üstüne atması, negatif olduğu kadar savunmaya yönelik bir tutum ve davranışın göstergesi olarak gerginlik hissiyatına işaret etmektedir.
- İletişim anında, bireyin, bir ayağın üst tarafını diğer bacağın arka yüzüne yaslaması, bireyin, bulunduğu ortamda kendisini yetersiz hissettiğini göstermektedir.

Öte yandan, bir ayak bileğinin diğer bacağın diz kısmının üzerine atılmak sureti ile “4” denen pozisyonun yapılması, bireyler için farklı anlamları ifade etmektedir. Bir iletişim anında, bu tür bir hareketi yapan bir birey, temel olarak iddialı biri olduğunu, karşısındaki bireye ispatlama çabası içindedir. Öte yandan, yine aynı davranışla birlikte bireyin agresif bir tutum benimsemek sureti ile karşısına bir meydan okuma duygusu içinde olduğu düşünülmektedir. Aynı hareket dahilinde, birey, dizinin üzerine koyduğu bileğini elleri ile

tutuyorsa, bu davranış, katı bir fikir ile karşı tarafa, fikrini benimsetmek için mücadeleye açık bir bireyin göstergesidir (Karaköse, 2005)

Bir başka açıdan değerlendirildiğinde, ayak ve bacak hareketlerinin, aslında, bireyin hayatında, diğer jest ve mimiklere yön veren bir durumunun olduğu da görülmektedir. Buna göre bireyin ayakları ve bacakları, oturuş sırasında olduğu kadar, yürüyüş sırasında da bireylerin vermek istedikleri mesajların tam olarak verilmesini sağlamaktadır. Buna göre hızlı ve koordineli şekilde el, ayak ve bacakların hareketi, bireylerin, gergin, aceleci, hırslı, sinirli, agresif ve tartışmaya hazır olduğunu gösterirken, aksi bir görüntü, bireyin sakin, ılımlı, yapıcı, sorun çözmeye hazır ve barışçıl bir tutum sergilediğini göstermektedir (Zehr ve Duysens, 2014).

Başka bir değerlendirmede de yine eller, ayaklar ve bacaklar arasındaki uyumun, bireyin davranışlarına dair fikir verdiği konusunda değerlendirmeler söz konusudur. Buna göre hareket halinde olan bir bireyin büyük adımlar atması atılgan olmasını; küçük adımlar ise temkinli ve detaylara dikkat eden birey izlenimini yaratmaktadır. Yürüyüş, her ne kadar bir iletişim mesajı ortaya koymuyor gibi gözükse de aslında net olarak ortaya koymuş olduğu tablo, bireyin, zihnindeki düşüncelerin, vücuduna, en önemlisi bacak ve ayaklarına yansıdığını göstermektedir (Altıntaş ve Çamur, 2001).

Bacakların, sessiz iletişim unsuru olduklarına dair bir değerlendirme söz konusudur. Bu değerlendirmede, bireylerin hareketlerinin temelinde yatan organlar olan bacaklar, oturulduğu ve hareket edildiği süre zarfında, karşı tarafa belirli bir mesaj vermekte, bu sayede de bireyin, her anlamda dikkat çekmesinin yolu açılmaktadır. Bu dikkat çekme, ayakların ve bacakların, her hareketinde, bireyi dışarı tanıtmasının bir yolu olarak da algılanabilecektir. Bu nedenle de ayaklar ve bacaklar, bireylerin iletişim süreçleri içinde, istemli ya da istemsiz olarak dışarı mesaj veren organlardır (Dinçer, 2012).

### **2.3.8 Oturma Biçimleri**

Detaylı olarak birçok farklı vücut hareketinin değerlendirilmesi söz konusu olsa da oturuş biçimi konusu, geri planda kalan, ancak iletişim süreçlerinde önem arz eden bir konudur. Buna göre bireylerin, herhangi bir jest, mimik, hareket vb. sergilemeden, kendilerini ifade etmek için, oturuş şekillerini

belirlemeleri yeterli olmaktadır. Bazı oturuş biçimleri, anlık iletişim süreçlerinde, tarafların birbirlerini anlayabilmeleri için yeterli olmaktadır. Çünkü söz konusu oturuş, bireylerin, anlık olarak duygularının anlaşılması ve onlara, söz konusu duygulara göre bir karşılık verilmesi için son derece belirleyicidir (Zafar, Venugopal ve Berns, 2018).

Bireylerin oturma şekilleri, her ne kadar da olsa bir sabit duruşu ifade etse de aslında, içeriğinde yer alan duygu yükü hem oturan bireyin duygularını ifade etmesi hem de oturan bir bireye hitap eden bireyin, karşı tarafın aklından geçenleri tam olarak anlayabilmesi için birer mesaj niteliğine sahiptir. Genellikle, bireylerin, herhangi bir şekilde konuşmamaları, kendilerini ifade etmektan kaçındıkları anlamına gelmektedir. Fakat bireylerin oturma şekilleri ve bu süre zarfı içindeki yüz ifadeleri, el ve kollarının durumu, bacaklarının aldığı şekilde, hatta nefes alışları ve verişleri bile, iletişimin karşı tarafındaki bireylerin olumlu ya da olumsuz bir mesaj almalarına sebebiyet vermektedir (Shibata ve Kijima, 2012).

Bir başka açıdan değerlendirildiğinde, literatürdeki bazı araştırmacılar, oturma şekillerinin, bireylerin, konuşan ve iletişim halinde oldukları diğer bireyleri anlamaları için yönlendirici bir etkisinin bulunduğunu dile getirmektedir. Buna göre oturma şekli, iyi bir dinleyici olmak için bireyler için önemli bir konu olarak ele alınmıştır. Bireyler, oturuş şekilleri ile birlikte sadece karşı tarafa bir mesaj vermekle kalmıyor, aynı zamanda, karşılarındaki bireylerin, iletişim sürecinde vermek istedikleri mesajı da doğru şekilde anlamaya çalışmaktadırlar. Bu nedenle de oturuş şekli, bireyin anlama ve ifade etme konularında, ortak bir davranış ve hareket biçimleri olarak görülebilecektir (Zeng vd., 2017).

Zabetipour, Pishghadam ve Ghonsooly (2015), konu ile ilgili olarak öğrenciler özelinde yapmış oldukları araştırmalarında, oturuş şeklinin, öğrenme ile olan ilişkisini araştırmışlardır. Araştırmacıların tespitlerine göre öğrenciler oturma şekillerinin düzenliliğine ya da rahatsız edici olması durumuna göre öğrenme ve karşılarındaki anlatıcı ile iletişim kurma konusunda, farklı eğilimler içinde olmaktadır. Buna göre öğrenciler, düzgün ve rahat bir şekilde oturdukları süre zarfında, buldukları ortamda devam eden iletişim süreçlerine

çok daha sağlıklı bir şekilde katılmaktadırlar. Fakat aksi ve rahatsız bir oturuş şekli, öğrencilerin, iletişim süreçleri içinde bulunma isteklerini azaltmaktadır.

Öte yandan oturma biçimleri, toplumsal anlamda farklı olarak değerlendirilen anlamları içinde barındırmaktadır. Özellikle de ast-üst ilişkilerinin yoğun olduğu ortamlarda söz konusu olan oturma biçimlerine karşı olan hassasiyet, oturma biçiminin bir mesaj verdiği dayanan inanıştan kaynaklanmaktadır. Kimi toplumlarda, bir büyüğünün karşısında bir gencin ya da bir üstün karşısında bir astın rahat oturması, hoş karşılanan bir durum değildir. Bu tür davranışlar büyük bir tepki ile karşılanmakta ve bireyin, karşındakini umursamadığı ve onun söylemlerini değerli bulmadığı yönünde algılanmaktadır. Başka toplumlarda ise oturma şekli, bireylerin önem verdikleri bir konu olmamakla birlikte örneğin toplu taşıma araçları içindeki oturma şekli belirli bir toplumsal adap kuralı olarak algılanmak sureti ile bireylere çeşitli uyarılarda bulunmaktadır (Hişmanoğlu ve Hişmanoğlu, 2008).

## **2.4 Gündelik Yaşamda Beden Dili**

### **2.4.1 Beden Dilinin İnsan Yaşamındaki Yeri**

Bireylerin, gündelik yaşamları içinde gerçekleştirdikleri iletişim faaliyetlerinde en fazla dikkat ettikleri husus, mümkün olduğunca, düşüncelerini sürecin içerisine dahil edebilmektir. Bu nedenle de bireylerin dile getirdiği sözler, söylemler ve yazıya döktüğü kelimeler ve cümleler, büyük ölçüde, üzerine düşünülen hususların bir sonucudur. Fakat beden dili ile kurulan iletişim, büyük ölçüde, bireylerin duygularının bir dışavurumu olarak nitelendirilebilecektir. Beden dili her ne kadar bireyler, belirli oranda gizlemeye çalışsalar da onların duygularını ortaya koymasını vesilesi ile daha fazla dikkat çekmektedir (Karataş, 2003).

Öte yandan, bireyler, gündelik yaşamları içinde, çok kez, diğer bireyler ile karşılaştıklarında, herhangi bir konu hakkında görüşlerini dile getirirken, yüzleri başta olmak üzere vücutlarının herhangi bir bölümünü, belirli oranda baskın bir şekilde kullandıkları görülmektedir. Herhangi bir kısıtlamanın ve herhangi bir şekli zorunluluğun bulunmadığı gündelik yaşamın iletişim sürecinde, bireyler, kendilerini sözlü olarak ifade ederken, gizleseler bile hislerinin, karşılarındaki

bireylere geçmesini istemektedirler. Bu nedenle de yararlandıkları yöntemlerden biri, mümkün olduğunca etkili bir şekilde beden dillerini kullanmak sureti ile karşılarındaki bireylere, aslında anlatmak istedikleri duyguları tam olarak yaşatmaya çalışmalarıdır (Aytekin, 2018).

Hali hazırda, bireyler, gündelik yaşamları içinde, hareket halinde oldukları süre zarfında, kendi kendilerine konuşuyor olsalar dahi, bedensel hareketler yapmak sureti ile kafalarındaki düşünceleri ve sahip oldukları hisleri dışarı vurmaktadırlar. Bu durum, bir başka birey ile karşılaştıklarında daha aktif bir hal alabilmektedir. Hareket halindeyken ya da dururken, bireylerin, kendilerini, belirli bir konu üzerinde ifade etmek için attıkları en önemli adım, karşılarındaki bireye bir davranış sergilemek, jest ve mimik yapmak ya da agresif hareketler yapmaktır. Her ne kadar kontrol edilmeye çalışılsa da bu davranışların genel olarak kontrol edilmesinin zor olması, beden dilinin, insan yaşamı içinde aktif ve efektif durumunu göstermektedir (Benzer, 2015).

Aslında, vücut dili, insanın gündelik yaşamında, eğitici bir sosyal niteliğe de sahiptir. Gün içinde, bireylerin, birbirlerine karşı sergiledikleri tüm beden diline odaklı davranışlar ve hareketler, bireylerin birbirlerini tanımalarına yardımcı olmaktadır. Bu sayede, bireyler, birbirlerinin hangi durumlarda, ne tür davranışlar sergileyebileceklerine karar vermeye ve alışmaya çalışmaktadırlar. Bu durum hem aynı kültüre mensup insanlar arasında hem de birbirlerinden farklı kültürlere mensup bireyler arasında söz konusu olmaktadır. Eğer ki beden diline dayalı iletişim, farklı ülkelerin farklı kültürlerine mensup bireyler arasında yaşanıyorsa, bu durum, daha geniş bir alanda, bireylerin iletişim becerilerinin gelişmesine yardımcı olmaktadır (Busa, 2015).

Vücut dili son derece karmaşık bir iletişim yapısını içinde barındırmaktadır. Buna göre bireylerin gerçekleştirmiş olduğu iletişim süreçleri gerek sözlü gerekse de çeşitli davranışlara yönelik olarak gerçekleştirildiği süre zarfında, beden dili, söylem-davranış ekseninde bazı karmaşık durumlara sebebiyet verebilmektedir. Buna göre bireyler, söylem olarak başka bir duyguyu ön plana çıkarmaya çalışsalar da beden dilleri, daha farklı bir duygunun ön plana çıkarılmasına sebebiyet vermektedir ve bu durum, iletişim halinde olunan bireylerin bir algı karmaşası yaşamalarına sebebiyet vermektedir. Aynı

zamanda, söz konusu durum, iletişim sürecinin de anlaşılabilir unsurlar içermesine neden olmaktadır (Yang, Metallinou ve Narayanan, 2014).

Gündelik yaşamda vücut dilinin, iletişimde karmaşık durumlara sebebiyet vermesi konusunda zorluklara neden olan hususlardan bir başkası ise jest ve mimiklerdir. Buna göre bireyler, ortaya koymuş oldukları jest ve mimikler ile birlikte gündelik yaşamlarında, kendilerini ifade etmek için alternatif ve farklı bir yol tercih etmektedirler. Bu şekilde, bireylerin, çevreleri ile olan iletişim süreçlerinde, söylemleri ile yüz hareketlerinin ortaya koymuş olduğu farklılıklar, bireylerin anlaşılabilirliğine dair durumu giderek zorlaştırmaktadır. Bu tür bir zorlaştırma, gündelik yaşamdaki iletişimin, bireyler arasındaki mesafeyi genişletmesine sebebiyet vermektedir (Noroozi vd. 2018).

#### **2.4.2 Beden Dilinin İnsan Yaşamına Etkileri**

Beden dili, insanın yaşamında, iletişim konusunda, belki de en aktif kullandığı unsurdur. Gündelik yaşamın içindeki hemen her noktada, bireylerin, kendilerini doğru şekilde ifade etmek için sözlü ve yazılı ifadelere ihtiyaç olmasına karşın, dünyanın hemen her yerinde, bireylerin, beden dilinden faydalanmak sureti ile kendilerini ifade etmeye daha fazla meyilli olduklarını göstermektedir. Bu noktada, beden dilinin, bireyler tarafından geliştirilen jest ve mimiklerine paralel olarak kendisine özgü bir kimliğinin zaman içinde yerleştiği gözlemlenmiştir (Hartley ve Karinch, 2010).

Genel olarak bakıldığında, beden dili kullanımının, insan yaşamına etkilerini aşağıdaki unsurlar ile değerlendirmek mümkündür (Kuhnke, 2007; James, 2009; Müller vd., 2014):

- Beden dili ile birlikte bireyler, dile getirdikleri ya da dile getirmek istedikleri konulara dair, daha fazla pekiştirici bir adım atmaktadırlar.
- Beden dili, bireylerin, gündelik yaşamlarındaki süreçleri yönlendirebilmeleri için destekleyici bir iletişim unsuru olmaktadır.
- Bireyler, beden dillerini kullanırken, iletişim sürecinin içinde, düşüncelerinden çok, duygularını katmaktadırlar.

- Bireylerin beden dilleri kimi zaman tam olarak onların kimliklerini yansıtırken kimi zaman aldatıcı nitelikte olabilmektedir.
- Beden dilinin, gündelik iletişim sürecinin içinde, aktif olarak kullanımı, bazı bireyler için anlamsız gelebilecekken bazı bireyler için iletişimin daha nitelikli, daha güçlü, daha anlaşılır ve daha bağlayıcı olmasını sağlamaktadır.
- Beden dilinin vermiş olduğu mesaj, sözlerden daha keskin ve daha akılda kalıcı olmaktadır.
- Bireyler, gündelik yaşamlarını etkileyen ve iletişime dayalı tüm olaylarda, mutlak olarak beden dilinin yaratmış olduğu unsurları dikkate almaktadırlar.
- Beden dilinin, bireylerin gizli yönlerini açığa çıkaran bir yanı bulunmaktadır; bu nedenle de bireyler, birbirlerinin beden dillerinin ortaya koyduğu unsurları dikkatle takip etmektedirler.
- Gerek özel hayat gerek eğitim hayatı gerekse de iş hayatında, bireylerin yaşamlarına dair niteliklerin ortak yansıtıcı unsuru beden dilidir.

Sıralanan unsurlara bakıldığında, aslında, beden dilinin, insanların yaşamında son derece aktif ve sürdürülebilir bir yerinin bulunduğu anlaşılmaktadır. Buna göre bireyler, hayatlarının her anında, beden diline dayalı olarak kendilerini ifade etmeye çalışmaktadırlar. Bu durum, hayatın her anında ve yoğun bir şekilde gerçekleşmesi de beden dili, bireylerin yaşamlarına dair bir bilgilendirici unsur olarak ön plana çıkmaktadır.

Öte yandan, beden dili, bireylerin, tanınırlık ve bilinirlik açısından, çevrelerindeki konumları açısından da bir belirleyici unsur olarak görülmektedir. Buna istinaden de bireyler, beden dillerini, aslında, kendilerini diğerlerinden ayırt etmesi için bir araç olarak görmektedirler. Bu tür bir araç, bireylerin duygu dünyalarının da dışı vurulmasına imkân sağladığı için her bir beden dili unsuru, bireylerin farkını ortaya koymaktadır. Bu tür bir durum,



bireyler için beden dilini şekillendirmek için özel bir çaba sarf edilmesini de zorunlu hale getirmektedir (Kuhnke, 2007).

Yine, insan yaşamına olan etkileri bakımından ele alındığında, beden dili, çoğunlukla, pozitif bir şekilde bireyler arasında bir iletişim ve etkileşim oluşturulması için fırsat yaratmaktadır. Bu sayede, bireylerin pozitif bir şekilde konuşlandığı beden dili, aynı zamanda, onların, diğer bireylere kendilerini çekici göstererek, çevrelerindeki insan ağını genişletmeleri için önemli bir aracı unsur da olmaktadır. Bu noktada, beden dilinin pozitif olarak şekillendirilmesinin, bireylerin ikili ilişkileri açısından son derece kritik bir önem taşıdığını göstermektedir (Tutorials Point, 2016).

Beden dilinin, gündelik yaşam dahilindeki kullanımı, bireyler açısından bir rutin olarak görülse de kullanıma bağlı olarak ortaya çıkması muhtemel sorunlar, bireylerin sosyal ilişkilerini zorlu ve içinden çıkılmaz bir noktaya getirebilecektir. Bu nedendir ki süreç içinde, dikkat edilmesi gereken, ancak bireylerin gözünden kaçan birçok unsur bulunmaktadır.

Hale vd. (2017), konuya dair değerlendirmelerinde, gündelik yaşamda da kullanıldığı farklı alanlarda da beden dili konusunda dikkate değer hususları aşağıdaki şekilde sıralamaktadırlar:

- Mesafe: Bireyler, beden dili kullanımı konusunda, kendilerini ifade ederken, mutlak olarak karşılarındaki bireylerden, çok uzakta durmamalıdır.
- Belirli bir noktaya odaklanmak: Bireyler, özellikle grup halinde iletişim gerçekleştirilen durumlarda, belirli bir kişi ya da noktaya odaklanmadan beden dillerini kullanmak durumundadırlar.
- Keskin duruş: Bireylerin, beden dillerini kullanımları sırasında keskin ve esnek olmayan duruşları, negatif bir algıya sebebiyet verebilir.
- Sabitlik: Bireyler, iletişim sürecinde, beden dillerini esnek kullanmak sureti ile sabit bir duruştan kaçındıklarında, daha pozitif bir etki yaratabileceklerdir.

- Teşvik etme: İletişimin karşılıklı bir eylem olduğu düşünüldüğünde, bir bireyin beden dilinin, iletişime açık olduğunu ve karşı tarafın da kendisini ifade etmesine müsaade ettiğini göstermesi gerekmektedir.
- Spesifik noktalar: Beden dili ile birlikte belirli bir konuya dair bir odak noktası yaratılması son derece önemli ve faydalıdır.
- Soru sorma: Beden dili, sorulan soruların, karşı tarafı rahatsız etmemesi için yönlendirici ve sadece belirli bir konuya odaklı olmak durumundadır.
- Motivasyon: İletişim sürecinde, beden dili, karşıdaki bireyin/bireylerin, sürece dahil olması için motive edici olmalıdır.
- Dominasyon: Gereksizce, dominant bir şekilde beden dilinin kullanılarak diğer birey/bireyler üzerinde baskı kurmaktan geri durulması gerekmektedir.
- Tutkulu bir konuşma: Beden dili, bireyin duygularını yansıtmaya karşın, bu durumun, karşı taraf için agresif hale gelmemesi ve tutkulu bir noktadan agresif bir noktaya gelmemesine gayret gösterilmelidir.
- Sıkıcılık: Bahsedilen bir konu ile beden dilinin uyumsuzluğu neticesinde, sıkıcı bir durumun ortaya çıkmamasına çalışılmalıdır.
- Mantık: Beden diline dair kullanılan unsurların, jest ve mimiklerin, anlık hareketlerin etkisinden kurtarılarak, mantıklı bir şekilde ortaya konması gerekmektedir.

Hale vd. tarafından ortaya konan bu, beden diline dair dikkat edilmesi gereken hususlar, bireylerin, aslında, beden dili konusunda, ne noktada kendilerine bir sınır çekmeleri konusunda bilgilendirici olmaktadır. Çünkü beden dili konusunda, özellikle de gündelik yaşamda söz konusu olan, kontrolden uzak bazı davranışlar, anlatılmak istenen bir konunun ya da dışarıya verilmek istenen bir mesajın, asıl amacından sapmasına sebebiyet verebilmektedir.

Konu ile ilgili bir başka değerli husus, mutlak olarak beden dilinin kullanımı konusunda, sosyokültürel farklılıkların da göz önünde bulundurulmasıdır. Buna istinaden, toplumsal anlamda, farklılık yaratan ve bu şekilde, toplumların yaşam formlarını birbirinden ayıran sosyokültürel unsurların, beden dili içindeki konumunun dikkate alınması gerekmektedir. Mevcut, içinde bulunulan toplumda, sıradan olan görülen bir jest ve mimiğin, bir başka toplum için son derece negatif bir biçimde ele alınması ihtimalinin göz önünde bulundurularak beden dili ile iletişim sürecinin oluşturulması gerekmektedir. Giderek küreselleşen dünya şartlarında, bu durum, kolaylıkla uyum gösterilebilecek durumdadır. Bu nedenle de gerek sosyal yaşamda gerek eğitim yaşamında gerekse de iş yaşamında, farklılaşan sosyokültürel unsurlara istinaden, beden dilinin unsurlarının da farklılaşması gerekebilmektedir (Zhi-Peng, 2014).

Öte yandan, beden dili, her ne olursa olsun, insanların iç dünyalarına ve bazen de bilinçaltında yatan düşüncelerine paralel olarak şekillenebilmektedir. Bu tür bir durum, beden dilinin, kontrol edilmediği süre zarfında, gündelik yaşamda, sosyal ilişkilere, beklenenden daha fazla zarar vermesine neden olabilmektedir. Bu şekilde, bireylerin, beden dili konusunda, sıradan bir davranış biçimi ile duygularının dışavurumunu önemsememeleri, sosyal ilişkilerinin zarar görmesine sebebiyet verebilir. Özellikle de anlık olarak gelişen ve bir anda bireyin zihninden beden diline yansıyan davranışlar, ikili ilişkilerin kalıcı bir şekilde zarar görmesine neden olabilir (Çalışkan ve Karadağ, 2005).

Beden dili vesilesi ile bireylerin herhangi bir iletişim sorunu yaşamaması için önem arz eden husus ise beden dilinin, sürekli olmaktan ziyade, zaman zaman kullanılması ve giderek yoğunlaşan bedensel hareketlerin, mümkün olduğunca kısıtlanmasına çalışılmasıdır. Bu tür bir kısıtlama, davranışların kısıtlanmasından ziyade, iletişim süreçlerinde, beden dilinin, farkında olmadan, ortaya çıkmasına sebep olabileceği olumsuz durumların ortadan kaldırılmasına yöneliktir. Özellikle de aslında verilmek istemeyen bir mesajın, beden dili neticesinde karşı tarafa verilmesine sebebiyet verebilecek olan bir durum, sosyal ilişkilerin zarar görmesine neden olacaktır. Bu nedenle de beden dilinde kontrol, hayati bir öneme sahiptir (Gürkan, 2011).

## 2.5 Meslek Yaşamında Sık Kullanılan Bir İletişim Aracı Olarak Beden Dili

Beden dili, insanın gündelik yaşamı içinde son derece önemli bir yere sahip olmakla birlikte mesleki yaşam, beden dilinin belki de en fazla kullanıldığı alanlardan biridir. Bu alanlarda, bireylerin sahip oldukları değerler ve sosyal kimlik, beden dili ile birleşmek sureti ile bireylerin kendilerini, işlerini ve bağlı buldukları kurumlarını, doğru şekilde ifade etmeleri için ön plana çıkarılmaktadır.

İş dünyası açısından, sürekli olarak araştırmalara maruz kalan beden dili konusu, bu alanda, son derece kritik bir konu olarak değerlendirilmektedir. Buna göre özellikle satış, pazarlama ve halkla ilişkiler gibi tanıtım temelli faaliyet ve departmanlar, beden dilinin en fazla yoğun olarak kullanıldığı alanlardır. Bu noktalarda görev alan bireyler, sadece işe dayalı bilgileri ile değil, aynı zamanda, beden diline dayalı olarak kendilerini ifade etme, karşı tarafı ikna edebilme ve güçlü bir imaj yaratmak için önemli sorumluluklara sahiptirler. Beden dili, iş dünyası içinde, özellikle sorunlu ve içinden çıkılması zor olarak görülen süreçlerin yaşandığı dönemlerde, süreçlerin şartlarının iyileştirilmesi için önemli bir iletişim aracıdır (Goman, 2008).

Doktor-Hasta ilişkilerinde, beden dilinin doğru şekilde kullanımı, hastaların kendilerini daha iyi hissetmeleri açısından son derece değerlidir. Buna göre hastalar, karşılarında, kendileri ile pozitif yönde iletişim kurmaya çalışan ve bu konuda da mümkün olduğunca pozitif bir beden dili kullanmaya çabalayan sağlık görevlilerinden daha olumlu etkilenmektedirler. Özellikle de ciddi sağlık sorunları yaşayan, yoğun ve zorlu tedavi süreçlerinden geçen, bu vesile ile de psikolojik olarak sürecin getirilerini, diğer hastalara göre daha hassas bir şekilde yaşayan bireyler açısından beden dilinin yumuşak ve olumlu kullanımı son derece değerlidir (Öztürk ve Dağdeviren, 2018).

Yine sağlık alanı özelinde kullanımı göz önünde bulundurulduğunda, beden dili, hastaların doğru şekilde bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi açısından son derece önemlidir. Buna göre beden dili, doktorların ve diğer tıbbi görevlilerin, spesifik konular hakkında, hastaları bilgilendirmek için, beden dillerini yapıcı, pozitif ve doğru olanı yapmak konusunda teşvik etmeye yönelik olarak kullanmaları gerekmektedir. Bu tür bir davranış, özellikle tedavi

süreçlerinde, tedaviye isteksiz yaklaşan hastaların, söz konusu tedavinin, kendilerinin sağlığı açısından ne denli önemli olduğu anlamaları için son derece değerlidir. Hastalar karşısında, onlara, nasıl bir tedavi sürecinin iyi geleceğini ve söz konusu tedavinin sağlıkları için yararlı olduğunu anlatabilmek için, vücut dilinin kullanımı teşvik edici ve doğru yönlendirici bir niteliğe sahiptir (Reena 2020).

Eğitim dünyası da beden dili kullanımı yoğunluğunun çok fazla olduğu alanlardan biridir. Öğrenci-öğretmen ilişkilerinde sıklıkla varlığı hissedilen ve bu vesile ile de eğitimin geleceğine yön veren iletişim süreçleri, özellikle öğretmenlerin beden dili ile birlikte farklı şekillerde yönlendirilmektedir. Öğretmenler, eğitim sistemi içindeki en önemli karar verici ve yönlendiricilerden biri olmaları vesilesi ile öğrencilerin eğitim hayatına katılımı ve eğitim hayatı içinde, bilgi edinme konusundaki eğilimleri açısından, sistemin değerli birer unsurudurlar. Bu nedenle, öğretmenlerin iletişim becerileri kadar, beden dillerini kullanmak sureti ile öğrencilerine karşı sergiledikleri tutum ve davranışlar da süreç içinde belirleyici olmaktadır. Öğrenciler, beden dili ile birlikte kendilerine pozitif bir şekilde yaklaşan öğretmenlerinin derslerini ve genel olarak anlatımlarını daha dikkatli bir şekilde dinlerlerken aksi durumlarda, öğretmenleri ile iletişim kurmaktan ve öğrenme eyleminden kaçınılmaktadırlar (Çalışkan ve Yeşil, 2005).

Köprülü (2014) konuya dair gerçekleştirdiği araştırmasında, eğitim hayatında, öğretmenlerin beden dilinin, eğitim kalitesindeki yerine dair önemini araştırmıştır. Buna istinaden, Köprülü iki önemli tespitte bulunmuştur. Bunlardan ilki, eğitim kalitesi açısından, öğretmenlerin bilgi düzeyi kadar, öğretmenlerin beden dili kullanımı konusundaki beceri düzeyleri de önem arz etmektedir. Bu şekilde, öğretmenlerin, öğrencileri ile iletişim kurma konusundaki beceri düzeyleri artmaktadır. Öte yandan, öğretmenlerin beden dilleri, öğrencilerin, ders konusundaki katılım ve öğrenme konusundaki eğilimlerinin arttırılması için nitelikli bir katkı sağlamaktadır. Öğrenciler, öğretmenlerinden gelen, beden diline dayalı, pozitif mesajları algılamak sureti ile öğrenme, tatbik etme ve bunlardan bilgi ve tecrübe edinme konusunda eğilimlerini arttırmaktadırlar.

Beden dilinin kullanımı açısında önem verilen hususlardan bir diğeri de güvenlik ile ilgili konulardır. Devlet yönetiminin kolluk kuvvetleri ve istihbarat birimleri, çeşitli güvenlik konuları ile ilgili olarak gerçekleştirdikleri araştırmalarda, bireyler ile görüşürken, onların hal ve hareketlerini, önemli birer yönlendirici bilgi olarak görmektedirler. Kimin ne konuda ne kadar yalan ya da doğru söylediğini tespit etmek için kullanılan önemli ölçütlerden biri olan beden dili bireylerin hakkındaki önemli bilgilerin açığa çıkmasına yardımcı da olmaktadır. Bu vesile ile de devlet yönetimleri, kolluk kuvvetleri ve istihbarat birimlerini, söz konusu hususta, son derece hassas ve becerikli bir şekilde yetiştirmek ve beden diline hâkim olmalarını sağlamaya çalışmaktadırlar (Navarro ve Karlins, 2020).



### **3. COVID-19 PANDEMİ SÜRECİNDE DEĞİŞEN BEDEN DİLİ DAVRANIŞLARI**

Ölümcül hastalıklar insanlık tarihinde toplumsal yaşamı tehdit eden en korkutucu felaket olarak tanımlanabilir. Doğal afetler ve savaşlar sadece belli coğrafik bölgeleri etkilerken, bulaşıcı hastalıklar daha geniş kitleleri etkileyerek dünya nüfusunu tehlikeye atmaktadır. Geçmişte dünyada yaşanan bulaşıcı hastalıklar incelendiğinde, bu hastalıkların tüm insanlığı etkilediği görülmektedir. Bu etki sadece sağlık veya nüfus açısından değil, ekonomi, iletişim türleri, pazarlama faaliyetleri gibi birçok farklı alanda etkilerini göstermiştir.

Aralık 2019'da Çin'de SARS-CoV2 ismiyle anılan bir coronavirüs türü ortaya çıkmıştır. Ocak 2020'de bu virüs kaynaklı ilk ölüm gerçekleşmiştir. Virüs virülansının hızlı olması ve dünyada birçok ülkeye çok hızlı yayılmasıyla birlikte Mart 2020'de Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından COVID-19 olarak adlandırılmış ve salgın pandemi olarak ilan edilmiştir.

Pandemi, bir kıtaya veya tüm dünyaya yayılan ve etkisini gösteren salgın hastalık olarak ifade edilmektedir. Geçtiğimiz birkaç yüzyıl içinde Kara Veba, Kolera, Influenza, Tifo, Domuz Gribi gibi salgın hastalıklarla dünya olarak karşılaşıldığı bilinmektedir. En son 1918-1920 yılları arasında görülen ve dünyada 50 milyon kişinin öldüğü kayıtlara geçen İspanyol Gribinden sonra, bu yüzyılda yaşayanların karşılaştığı ilk pandemi Covid-19 olmuştur.

Covid19 tanısının konması zaman almıştır. Mevcut bilinen tedavi yöntemleri yetersiz kalınca yeni ilaç ve aşı denemeleri tüm dünyada baş göstermiştir. Birçok ülkede üretim alanında çalışan firmalar mevcut üretimlerini durdurup maske, eldiven üretimine geçmek zorunda kalmış ve ekonomik darlığın ilk sinyalleri böyle başlamıştır. Pandemi sürecinde ekonomideki değişimler, hastalığın ilk başlarda tedavisinin bulunamaması, Çin'den Avrupa'ya, oradan da Amerika'ya yayılımının sadece bir kaç ay sürmesi *Küresel*

*Salgın* tabirinin hakkını vererek toplumlar üzerinde ciddi psikolojik baskıya sebep olmuştur.

Covid19'dan ilk ölüm 9 Ocak 2020'de olmuştur. Mayıs 2021 tarihi itibariyle 3,2 milyon kişi bu virüs sebebiyle hayatını kaybetmiştir. Yaşanan can kayıplarının sayıca çok yüksek olması bireyler ve toplumlar üzerinde önlem almaya ve alınan önlemlerin üst seviyede tutulmasına sebep olmaktadır. Salgın süresince alınan önlemler, ülkelerce farklılık göstermekle beraber genel olarak tam kapanma veya yarı kapanma şeklinde sosyal hayatı oldukça sınırlayan, ekonomik faaliyetleri durma noktasına getiren önlemler olmuştur. Bu önlemlerin bireylerin sosyalleşmesini, iletişim şekillerini, kendilerini ifade etme şekillerini kısıtladığı bilinmektedir.

Salgın hastalıklar, kitleler üzerinde strese ve bazı psikolojik rahatsızlıklara sebebiyet vermektedir. Genellikle anksiyete, uyku düzeninde değişiklik, konsantrasyon bozuklukları, reçetesiz ilaç kullanımı gibi istenmeyen durumlar görülebilmektedir. Salgın hastalıklar sadece sağlık ve psikoloji alanlarında olumsuz etki yaratmakla kalmamış, aynı zamanda bireylerin başkalarına karşı tutum ve davranışlarında da değişimlere de sebebiyet vermiştir.

Pandemiler, tıbbi bir olgu olmanın yanı sıra bireyi ve toplumu bir çok düzeyde etkileyen ve bozulmalara sebep olan sosyal bir olgudur.

Pandemi süreçlerinde ortaya çıkan belirsizlik ve kriz durumları, duygusal ve psikososyal etkilerin yönetim halleri ve tüm bunlarla başa çıkış şekilleri toplum açısından önemli bir nokta olmaktadır. Pandemi gibi kısa ve uzun vadede etkileri ve sonuçları öngörülemeyen durumlarda bireylerin korku ve kaçınma davranışı göstermesi olasıdır. Riskler sahip oldukları potansiyel güçlerinden dolayı şu anı etkiledikleri gibi geleceğe dair umut ve güven duygusunu da zedelemektedir. (Beck, 1992).

Dünyanın neredeyse bütününde yaşanan Covid-19 pandemisi bireylerin psikososyal açıdan etkilenmesini yol açmıştır. Davranış Bilimciler ve Psikologlar tarafından süreçle baş etme yolları üzerine yapılan yayımlarda artış gözlenmektedir.

Bireylerde görülen bu psikolojik ve sosyal değişiklikler bireylerin davranışlarına ve çevreye karşı geliştirdikleri tutumlara da yansımaktadır. En



çok değişikliğe uğrayan tutumlara el sıkışma, selamlaşma, sosyalleşme sayılabilir. Süreç psikososyal değişimlere sebep olurken, bireylerin beden dillerini kullanım biçimlerinde de değişiklik olduğundan bahsetmek mümkündür.

Covid-19 pandemi sürecinde internet üzerinden 500 kişiye uygulanan Cambridge Yüz Bellek Testi neticesinde bireylerin daha önce maskesiz gördükleri kişileri maske takmalarından sonra tanımakta zorlandığı ortaya çıkmıştır. Çalışma sonrası yayımlanan makalede yüz maskesi takmanın birini tanıma ihtimalini %15 oranında düşürdüğü bilgisi ortaya atılmıştır. (E. Freud, T. Ganel, The COVID-19 pandemic masks the way people perceive faces, Scientific Reports, 20Aralık 2020)

Covid19 Pandemi sürecinde bireylerin iletişim ve beden dili değişimleri üç başlıkta incelenebilir.

- 1.Sosyal mesafe-selamlaşma
2. Sosyalleşme- ilişki geliştirme- yakın iletişim
3. İletişim esnasında beden dili kullanımı
4. Maske kullanımının yüz ifadelerine etkisi

Bu üç başlığı detaylı incelemekte yarar vardır.

#### 1.Sosyal Mesafe-Selamlaşma

Bölüm 2.3.2'de selamlaşma ve sosyal mesafe konusu incelenerek selamlaşmanın iletişimde önemli bir unsur olduğu hususuna değinilmişti. Covid-19 pandemi sürecinde bireylerin, selamlaşma biçimlerinde ve sosyal mesafeyi oluşturma konusunda bakış açıları farklılık göstermiştir.

Pandemi dönemlerinde bireyin en önemli ihtiyacı hastalıktan korunma amaçlı güvenlik olmaktadır. Bu güvenlik algısı Covid-19 sürecinde hijyenik kalma, toplu alanlarda bulunmama, kimseyle el sıkışmama ve öpüşmeme şeklinde yorumlanmaktadır.

Tokalaşma bir selamlama başlangıcıdır. Birçok kültürde tokalaşma ve selamlaşma sosyalleşmeyi de ifade eder. Ayrıca Türk kültüründe karşılaştığımız biriyle yanaktan öpüşme sıkça yapılan bir selamlaşma veya vedalaşma türüdür.

Büyüklerin ellerinden öpme davranışı da Türk kültürü için bir vazgeçilmezdir. Tüm bu selamlaşma ve öpüşme biçimlerinin pandemi güvenlik tedbirleriyle çeliştiği çok açıktır. Son dönemlerde el ile tokalaşmanın yerini dirsek temas veya yumrukla yapılan temas hareketi almıştır. Hiç tokalaşmamak yerine dirsek veya yumruk ile tokalaşmanın yerine sayılabilecek bu davranış, bireylerin sosyalleşmeye devam etme içgüdülerinin bir göstergesi sayılabilir.

Tüm ülkelerde olmasa da, çok sayıda ülkede hükümetler tarafından alınan maske takma zorunluluğu, Türkiye'de *maske-mesafe-hijyen* mottosuyla yerini bulmuştur. Maske takma zorunluluğu ve iletişim halinde olduğumuz kişilerle aramıza sosyal mesafe kuralı gereği 1.5 metre mesafe koyma zorunluluğu toplumda psikolojik ve davranışsal farklılıklara yol açmıştır. Lokanta ve restoranlar masaların arasındaki mesafeyi genişleterek, masalardaki sandalye sayısını yarıya indirmiş ve pandemi önlemleri olarak sosyal mesafe kurallarına uyum göstermek durumunda kalmıştır. Bu durum bireylerin eskisine göre daha az kalabalık gruplar halinde sosyalleşmesini sağlamıştır.

## 2. Sosyalleşme-İlişki geliştirme-Yakın iletişim

Sosyalleşme insan doğasının vazgeçilmez bir parçasıdır. Sosyalleşmek bireylere yalnız olmadığını, sevildiğini, var olduğunu hissettirmektedir. Pandemi sürecindeki güvenlik amaçlı kısıtlamalar bireylerin sosyalleşmesini tamamen sınırlamıştır. Uygulanan sokağa çıkma yasakları, düğün, cenaze gibi toplu etkinliklerin yasaklanması bireylerin pandemi sürecinde en çok zorlandığı konuların başında gelmektedir. Türk kültüründe oldukça büyük önem taşıyan milli ve dini bayramlarımızda pandemi sebebiyle uygulanan sokağa çıkma, şehir değiştirme gibi kısıtlamalar sebebiyle, bireylerin alışlagelmiş ve normal kabul edilen bazı davranışlarından vazgeçmek zorunda kaldığı görülmüştür. Bu durum hem duygusal açıdan hem de sosyolojik açıdan dünyadaki tüm insanları etkilemektedir. Kişiler sevdiklerini ve büyüklerini sıklıkla ziyaret etme, misafirperverlik gibi kültüre özgü davranışlarını sergileyememektedir. Bu da toplumsal bir baskı yaratmaktadır.

Ülkemizde son yıllarda artan paket servis, moto-kurye ile teslimat gibi hizmet sağlayıcılarda *temassız teslim* seçeneğinin pandemiyle birlikte gelmesi hem müşteri ilişkilerini hem de pazarlama faaliyetlerini etkileyen bir noktadır.

### 3. İletişim esnasında beden dili kullanımı

İletişimin önemli bir kısmı beden dili ile yansıtılan ifadelerdir. Pandemi sürecinde değişen iletişim şekilleri doğal olarak beden dili ifadelerine de yansımıştır. Maske kullanımı yüz ifadelerini sınırlarken, sosyal mesafe kuralı da el-kol ve beden hareketleri ile kendini ifade etme zorunluluğunu artırmıştır.

Temizlik ve hijyen algısı kişileri sıklıkla el yıkama, dış mekanlarda herhangi bir şeye dokunmama gibi konularda özen göstermeye itmiştir. Bu husus özellikle el kullanımında kaçınma davranışını tetiklemektedir. Önceden bireyin elini yüzüne götürmesi normal, sıradan bir davranış sayılırken, pandemi sürecinde bu hijyenik olmayan ve kaçınılması gereken bir tutum olmuştur.

Pandemi sürecinin bireylerin bedensel davranışlarını sınırladığından bahsedilebilir. Bu sınırlamanın kaynağı, sağlık alanında duyulan tedirginliktir.

Pandemi sürecinde uygulanan mevcut kısıtlamalar, işyerlerinin yarı zamanlı veya esnek mesai sistemine geçmesi bireylerin evlerinde daha çok, dışarıda daha az vakit geçirmesini sağlamıştır. Evlerinde daha çok vakit geçiren bireyler, ev ortamını daha güvenli bulmaktadır. Bu güvende olma hali, bireylerin beden dillerinde daha az değişim sağlamaktadır. Dış ortamda vakit geçiren bireylerin beden dili davranışlarının sınırlandığından bahsetmek yerinde olacaktır.

### 4. Maske kullanımının yüz ifadelerine etkisi

Jest ve mimikler pandemi sürecinde en çok değişime uğrayan beden dili unsurlarıdır. Jest ve mimikler bireylerin özellikle seçtikleri hal ve hareketler olarak değerlendirilmemelidir. Aksine, bu unsurlar, anlık olarak ortaya çıkmakta ve bu şekilde de bireylerin başından ayaklarına kadar, her an, farklı bir duygu durumunu ya da düşünceyi dışarı yansıtmak için yardımcı olmaktadır. Bu şekilde, yardımcı bir iletişim unsuru olarak değerlendirilebilecek olan jest ve mimikler, bireylerin anlatımları sırasında, sözlü ya da sözsüz iletişim süreci söz konusu olsun, mutlak olarak daha fazla dikkati çekmektedir ve iletişimin bir karşı tarafının, kelimelerden ziyade jest ve mimikleri oluşturan hal ve hareketlere odaklanmasına olanak tanımaktadır. Bu durum, jest ve mimikleri, sözsüz iletişimin, sözlü iletişim kadar etkili olmasını sağlayan unsurlar haline getirmektedir (MEGEP, 2011).

Buradan hareketle, jest ve mimiklerin, bireylerin kendilerini ifade edebilmeleri açısından çok etkili olduğu söylenebilir. Ancak pandemi sürecinde maske kullanımı mimikleri çok büyük ölçüde gizlemektedir. Ağız, burun, çene ve yanak bölgesi olmak üzere yüzün büyük kısmını kaplayan maske, bireylerin yüzünde beliren mimikleri saklamaktadır. Yüz ifadeleri ve mimiklerin, iletişimde duyguyu ve verilmek istenen mesajı karşı tarafa iletmenin en önemli unsurlarından biri olduğu düşünülünce, maske kullanımının yüz yüze iletişimi bir miktar kısıtladığını ve bilgi akışını yavaşlattığından bahsedilebilir.

Şaşırma, korku, öfke, iğrenme, küçümseme, üzüntü mimiklerinin hepsi ağız, burun bölgelerini içeren mikro ifadelerle sahiptir. Maske kullanımı özellikle bu ifadeleri gizlemektedir. Bireylerin maske kullandıkları süre zarfında, duygu ve düşüncelerini karşı tarafa aktarmalarını sağlayan en büyük öge olan mimik ve yüz ifadelerinin gizlenmesi, bireylerin kendilerini istedikleri ölçüde karşı tarafa ifade edememesini sağlamaktadır. Başka bir deyişle, kendini ifade etme konusunda yetersiz bir ortam oluşturur.

Maske kullanımının sadece iletişimi sınırlandırdığı söylenemez. Maske bireylerin kendilerini saklamak için kullanacakları bir aksesuar görevi de görmektedir. Örneğin normal zamanlarda yüz ifadesini saklamak zorken, maske ile bu çok olay olmaktadır. Kişilerin kendilerini saklamalarında maskenin yardımcı bir materyal olabileceği söylenebilir. Maskenin sadece iletişimi sınırlandırdığından değil, aynı zamanda yanıltıcı iletişim oluşturabileceğinden de bahsedilmelidir.

Wisconsin-Madison Üniversitesinde yaşları 7-13 arasında değişen 100 çocukla maske üzerine bir araştırma yapıldı. Çocuklara yüzü maske veya güneş gözlüğü ile kapatılmış üzgün, kızgın ve korkmuş yüzler gösterildi. Çocukların maskeli yüzlerdeki duyguları normal zamana göre daha az tanıdığı ve güneş gözlüklü kişilerde duyguları anlamakta zorlandığı görüldü. (Ashley L. Ruba Seth D. Pollak. Children's emotion inferences from masked faces: Implications for social interactions during COVID-19. PLOS ONE, 2020)

Varılan bu sonuç maskenin kişiler arasında iletişimdeki niteliği düşürdüğünü göstermektedir.

Ayrıca tüm bu hususların yanı sıra Covid-19 sürecinde kullanımı artan maske ve sosyal mesafe kuralı çerçevesinden bakıldığında, bireylerin iletişimin kuvvetini ve etkileşimi azaltabileceğinden bahsedilebilir.



#### 4. SONUÇ

Bireyler, gündelik yaşamları içinde, çok kez, diğer bireyler ile karşılaştıklarında, herhangi bir konu hakkında görüşlerini dile getirirken, yüzleri başta olmak üzere vücutlarının herhangi bir bölümünü, belirli oranda baskın bir şekilde kullanmaya özen göstermektedirler. Herhangi bir kısıtlamanın ve herhangi bir şekli zorunluluğun bulunmadığı gündelik yaşamın iletişim sürecinde, bireyler, kendilerini sözlü olarak ifade ederken, gizleseler bile hislerinin, karşılarındaki bireylere geçmesini istemektedirler. Bireylerin, kendilerini, belirli bir konu üzerinde ifade etmek için attıkları en önemli adım, karşılarındaki bireye bir davranış sergilemek, jest ve mimik yapmak ya da agresif hareketler yapmaktır. Her ne kadar kontrol edilmeye çalışılsa da bu davranışların genel olarak kontrol edilmesinin zor olması, beden dilinin, insan yaşamı içinde aktif ve efektif durumunu göstermektedir

Beden dili, insanın gündelik yaşamında, eğitici bir sosyal niteliğe de sahiptir. Gün içinde, bireylerin, birbirlerine karşı sergiledikleri tüm beden diline odaklı davranışlar ve hareketler, bireylerin birbirlerini tanımalarına yardımcı olmaktadır. Bu sayede, bireyler, birbirlerinin hangi durumlarda, ne tür davranışlar sergileyebileceklerine karar vermeye ve alışmaya çalışmaktadırlar. Bu durum hem aynı kültüre mensup insanlar arasında hem de birbirlerinden farklı kültürlere mensup bireyler arasında söz konusu olmaktadır. Gündelik yaşamda, vücut dilinin, iletişimde karmaşık durumlara sebebiyet vermesi konusunda zorluklara neden olan hususlardan bir başkası ise jest ve mimiklerdir. Buna göre bireyler, ortaya koymuş oldukları jest ve mimikler ile birlikte gündelik yaşamlarında, kendilerini ifade etmek için alternatif ve farklı bir yol tercih etmektedirler. Bu şekilde, bireylerin, çevreleri ile olan iletişim süreçlerinde, söylemleri ile yüz hareketlerinin ortaya koymuş olduğu farklılıklar, bireylerin anlaşılmasına dair durumu giderek zorlaştırmaktadır.

Öte yandan, beden dili, bireylerin, tanınırlık ve bilinirlik açısından, çevrelerindeki konumları açısından da bir belirleyici unsur olarak

görülmektedir. Buna istinaden de bireyler, beden dillerini, aslında, kendilerini diğerlerinden ayırt etmesi için bir araç olarak görmektedirler. Bu tür bir araç, bireylerin duygu dünyalarının da dışı vurulmasına imkân sağladığı için her bir beden dili unsuru, bireylerin farkını ortaya koymaktadır. Beden dili, çoğunlukla, pozitif bir şekilde bireyler arasında bir iletişim ve etkileşim oluşturulması için fırsat yaratmaktadır. Bu sayede, bireylerin, mümkün olduğunca pozitif bir şekilde konuşlandığı beden dili, aynı zamanda, onların, diğer bireylere kendilerini çekici göstererek, çevrelerindeki insan ağını genişletmeleri için önemli bir aracı unsur da olmaktadır. Bu noktada, beden dilinin pozitif olarak şekillendirilmesinin, bireylerin ikili ilişkileri açısından son derece kritik bir önem taşıdığını göstermektedir.

Toplumsal anlamda, farklılık yaratan ve bu şekilde, toplumların yaşam formlarını birbirinden ayıran sosyokültürel unsurların, beden dili içindeki konumunun dikkate alınması gerekmektedir. Mevcut, içinde bulunulan toplumda, sıradan olan görülen bir jest ve mimiğin, bir başka toplum için son derece negatif bir biçimde ele alınması ihtimalinin göz önünde bulundurularak beden dili ile iletişim sürecinin oluşturulması gerekmektedir. Giderek küreselleşen dünya şartlarında, bu durum, kolaylıkla uyum gösterilebilecek durumdadır. Bu nedenle de gerek sosyal yaşamda gerek eğitim yaşamında gerekse de iş yaşamında, farklılaşan sosyokültürel unsurlara istinaden, beden dilinin unsurlarının da farklılaşması gerekebilmektedir.

Beden dili kültürden kültüre farklılıklar gösterebilir. Örneğin Türklerin başparmağını yukarı doğru kaldırıp, diğer parmaklarını kapatarak yaptıkları '*Tamam*' veya '*Okey*' anlamına gelen beden dili işareti, dalgıçlar arasında '*yukarı çıkıyorum*' anlamına gelir. Avrupa toplumlarında bir çocuğun başını okşamak sıradan bir şefkat davranışı iken, Hindistan'da uğursuzluk olarak değerlendirilir. Nihayetinde beden dili işaretleri kültürden kültüre farklılık gösterse de beden dili davranışlarının algılanması göreceli olarak değişmez. Bu nedendir ki, iletişim teorisyenleri bu konuda benzer düşüncelere sahiptir.

Teknolojinin ilerlemesiyle beraber sosyal medya kullanımının artışına bağlı olarak karşılaştığımız sosyal medya pazarlamasında sözlü ve yazılı iletişimi sıklıkla görebiliriz. Bu yeni iletişim türleri klasik iletişim türlerine alternatif gibi görünse de beden dil kullanımının aktif olarak yer alması da

kaçınılmaz bir durumdur. Youtube platformu üzerinden tanıtım faaliyeti gösteren, influencer (**sosyal medya fenomeni**) pazarlaması yapan ve sadece bu alanda hizmet veren ünlü kişiler ve hatta danışmanlık firmalarının olması, gelecekte pazarlama faaliyetlerinin nereye doğru gideceğini gösterir niteliktedir. Bu faaliyetlerin tümünde kişiler beden dillerini etkili kullanarak ve izleyicilerde sempati oluşturarak, tanıtımını yaptığı ürün veya hizmete karşı satın alma davranışı göstermesi yönünde kişileri teşvik etmektedir.

2021 senesinin başlarında ortaya çına yeni sosyal medya aracı Clubhouse isimli dijital aplikasyon bireylerin birbirlerini görmeden sadece seslerini duyarak iletişim kurdukları bir platformdur. Bireyler tanıdıkları ya da hiç tanımadıkları kişilerin sohbet odalarına girerek, iletişime geçmekte ve ses tonuna göre karşısındaki kişiler hakkında bir fikre varmaktadır. Buradan da görülebileceği gibi, beden dili öğeleri klasik veya yeni iletişim mecralarının tamamında kullanılan önemli bir iletişim dilidir.

Bireylerin herhangi bir iletişim sorunu yaşamaması için önem arz eden husus ise beden dilinin, sürekli olmaktan ziyade, zaman zaman kullanılması ve giderek yoğunlaşan bedensel hareketlerin, mümkün olduğunca kısıtlanmasına çalışılmasıdır. Bu tür bir kısıtlama, davranışların kısıtlanmasından ziyade, iletişim süreçlerinde, beden dilinin, farkında olmadan, ortaya çıkmasına sebebiyet verebileceği olumsuz durumların ortadan kaldırılmasına yöneliktir. Çoğunlukla, beden dili, bireysel nitelikteki duygu durumlarının ortaya çıkması için bir yardımcı unsur olurken, kontrolünün sağlanmaması, duyguların ifadesi konusunda sorunlar yaratmaktadır. Bu vesile ile beden dilinin, hassas unsurlar üzerine kurulu bir yapısının bulunduğu düşünülebilecektir.

Bu çalışmada, beden dili ve yüz ifadelerinin etkili iletişim kurma sürecinde tarafların birbirini tanıma, anlama, değerlendirme ve etkileşimde kalmaya devam etme hususlarında mihenk taşı olduğu değerlendirilmiştir.

İçinde bulunduğumuz ve tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemi sürecinde bireylerin birbirine daha az temas etmesi, kişisel alan noktasında daha fazla sosyal mesafe oluşturmasının, iletişimi kısmi ölçüde sınırlandırmasından bahsedilebilir. Bunun yanında hijyen açısından maske kullanımının artması, yüz ifadeleri ile istenen mesajın karşı tarafa aktarılamamasına da sebebiyet vermektedir. Bireyler, bilişsel olarak duydukları, hissettikleri durumları beden



dilleriyle dışarı yansıtır. Ancak bu yansıma yüz hareketleri ile karşı tarafa aktarılamadığı durumlarda, beden dilinin diğer öğeleri tarafından iletilmek istenecektir. Bu anlamda, tüm beden dili öğeleri senkronizasyon içinde ilerleyeceğinden, yüz ifadeleriyle iletilemeyen mesajlar, jestler, el-kol hareketleri, bütünsel vücut hareketleri ile iletebilecektir.

Nihayetinde bireyler için iletişim kurma ve sosyalleşme, insan doğasının bir parçası olması itibariyle, iletişimin başlaması ve devam edebilmesi için tarafların duygu aktarımlarının gerçekleşmesi zorunludur. Bu ise, beden dillerinin kontrollü ve bilinçli şekilde kullanımıyla mümkündür. Maske kullanımı gibi herhangi başka bir sebep, beden dilinin bir öğesinin bilgi taşımaya müsaade etmiyorsa diğer beden dili öğeleri mesajı taşımaya devam edeceklerdir. Ancak bu durum, bireyin kendini karşı tarafa istediği şekilde ifade edememesini de sağlayacaktır. Bu durumda H1 geçerlidir.

Bu bağlamda, Halkla İlişkiler ve Pazarlama açısından bakılarak meslek yaşantıları değerlendirildiğinde tanıtım, reklam, hedef kitleye ulaşma, değer yaratma gibi pazarlama faaliyetlerinin tamamında ve kişisel olarak varlığını devam ettirme süreçlerinin bütününde beden dilinin etkin kullanımı önem taşımaktadır. Bu faaliyetlerde beden dili öğelerinin varlığı, iletişimi güçlendirerek, başarıyı arttırır.

## KAYNAKÇA

- Altıntaş, E. ve Çamur, D. (2001). *Sözsüz İletişim ve Beden Dili*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Alver, F., (2001) İnterkültürel İletişimde Bariyer Problemi, Bariyerin Aşılması İçin Öneriler, *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Hakemli Dergisi*, Sayı: 11, ss. 55-70.
- Ashley L. Ruba Seth D. Pollak. Children's emotion inferences from masked faces: Implications for social interactions during COVID-19. PLOS ONE,2020
- Ayeni, P. T. (2019). Social Media Addiction: Symptoms And Way Forward. *The American Journal of Interdisciplinary Innovations and Research*, 1(4), 9-42.
- Aytekin, H. (2018). *İnsan İlişkileri ve İletişim*. Ankara: Pegem Akademi.
- Baltaş, Z. ve Baltas, A. (2000). *İletişim Becerinizin Anahtarı Sessiz Diliniz: Bedenin Dili* (24.Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bar-Tal, D. & Halperin, E., (2009) *Overcoming psychological barriers to peace process: The influence of beliefs about losses*, Prosocial motives, emotions and behaviors: The better angels of our nature içinde M. Mikulincer & P. R. Shaver (Ed.), ss. 431-448, American Psychological Association Press, Washington D.C.
- Barkai, J. (1990). Nonverbal Communication from the Other Side: Speaking Body Language. *San Diego Law Review*, 27, 101-125.
- Barutçu, E. ve Haşiloğlu, S. B., Organizasyonlarda İnternet'in İnfomal ve Viral İletişim Aracı Olarak Kullanımı, *IUYD'2010 / 1(2)*, 5-16.
- (Beck, 1992) (Beck, U. (1992). Risk society: Towards a new modernity. London: Sage Publications)
- Benzer, A. (2015). Türkçe Öğretiminde Beden Dili Kullanımının Öğrenme ve Tutum Üzerindeki Rolü. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(1), 33-47.
- Bilbil, E. K. (2016). Etkili İletişimi Gerçekleştirmede Sözsüz İletişimin Gücü. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (2), 393-403.
- Busa, M. G. (2015). Teaching Learners to Communicate Effectively in the L2 Integrating Body Language in the Students' Syllabus. *Lingue Linguaggi*, 15, 83-98.
- Ceylan, S., (2014) *Turizm Sektörüne Hizmet Veren Yöre Halkının İletişim Becerileri ve Turistler Tarafından Algılanması: Pamukkale Destinasyonunda Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Çakmak, V., (2014). *İletişim Kaygısının Sosyal Medya Kullanımı Üzerine Olan Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Örnek Olay İncelemesi*, Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çalışkan, N. ve Karadağ, E. (2005). Dramada Beden Dili. *Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi*, 6(2), 103-113.

- Çalışkan, N. ve Yeşil, R. (2005). Eğitim Sürecinde Öğretmenin Beden Dili. *Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(1), 199-207.
- Damanhoury, M. (2018). The Advantages and Disadvantages of Body Language in Intercultural Communication. *Khazar Journal of Humanities and Social Sciences*, 21(1), 68-82.
- Deryakulu, D., (1979). Eğitim İletişimi Kavramı, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, Sayı: 2 Cilt: 25, 1301-3718.
- Dinçer, M. K. (2012). *İletişimin Kalbi Sözsüz İletişim Becerileri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Doğan, Ş. (2020). Siyasal Pazarlama İletişimde Beden Dili: 31 Mart 2019 Türkiye Yerel Seçimleri'ne Yönelik Bir Çözümleme. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication – TOJDAC*, 10(2), 204-220.
- Ekman, P. (2007). *Emotional Revealed*. England: Holt Paperbacks
- Ekman, P. (2011). *Core Module-ETAC 200 Evaluating Truthfulness And Credibility*, Manchester: PEI
- (E.Freud, T.Ganel , The COVID-19 pandemic masks the way people perceive faces, *Scientific Reports*, 20Aralık 2020)
- Geçikli, F. (2008). *Halkla İlişkiler ve İletişim*. İstanbul: Beta Yayıncılık
- Gençer, Y. (2020). Mustafa Kemal Atatürk'ün Sözsüz İletişim Yönetimi. *Egemia Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Medya ve İletişim Araştırmaları Hakemli E-Dergisi*, (6), 39-69.
- Goman, C. K. (2008). *The Nonverbal Advantage: Secrets and Science of Body Language at Work*. Oakland: Berrett-Koehler Publishers.
- Gökçe, O. (2010). *İletişim Bilimine Giriş* (2.Basım). Konya: Dizgi Ofset.
- Gönenç, E. Ö., (2007) İletişimin Tarihsel Süreci, *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 28, 87-102.
- Güdek, O. (2018). *Sözsüz İletişim Unsurlarının İşgören Motivasyonuna Etkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güngör, N. (2011). *İletişime Giriş*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürçayır, S. (2009). “İnternet Çağının Hiyeroglifleri” Ya Da Evrenselleşen Sanal Bedenler: MSN İfadeleri. *Millî Folklor*, 21(83), 111-115.
- Gürkan, N. (2011). *Hemşirelerin Etkin Dinleme ve Beden Dilini Değerlendirme Özelliklerinin Araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Bilim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Habacı, İ. vd. (2013). Beden Dilinin Eğitim Öğretim Üzerine Etkileri. *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 8(9), 1639-1655.
- Hale, A. J. Et al. (2017). Twelve Tips for Effective Body Language for Medical Educators. *Medical Teacher*, 39(9), 1-6.
- Hartley, G. & Karinch, M. (2010). *The Body Language Handbook*. New Jersey: Franklin Lakes
- Hişmanoğlu, M. & Hişmanoğlu, S. (2008). The Use of Body Language in Foreign Language Learning and Teaching. *Seljuk University Faculty of Arts and Sciences Journal of Social Sciences*, (19), 165-178.
- Hwang, H. S. (2017). The Influence of personality traits on the Facebook Addiction. *KSII Transactions on Internet and Information Systems*, 11(2), 1032-1042.
- James, J. (2009). *The Body Language Rules*. Illinois: Sourcebooks.

- Kalkan, S. Ö. (2012). *Türk Kültüründe Selamlaşma Kavramı, Bu Kavramın (İlköğretim ve Ortaöğretim) Ders Kitaplarına ve Ders Programlarına Yansıtılması*. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kara, E. (2020). KOVİD-19 Pandemisindeki Dezavantajlı Gruplar ve Sosyal Hizmet İşgücünün İşlevi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 26-34.
- Karaçor, S. ve Şahin, A., (2004) Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri Ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 8, 97-117.
- Karaköse, Ş. (2005). *Ergenlerle Etkili İletişim*. Ankara: Nobel Basımevi.
- Karakuş, F. Z. (2019). *İletişim Psikolojisi Açısından Selam*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karataş, M. (2003). Hz. Peygamber'in Beden Dili. İ.Ü. *İlahiyat Fakültesi Dergisi*, (8), 49-71.
- Kasapoğlu, A. (2010). İslâm'da Selâm ve Selâmlaşma Olgusu. *Hikmet Yurdu Düşünce – Yorum Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 3(6), 49-87.
- Kılınç, K., (2014). *İşletme Yöneticilerinin Algıları Açısından Ağızdan Ağıza İletişimin Muhasebe Meslek Mensuplarının Müşteri Portföyüne Etkisinin İncelenmesi (Malatya Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Kıran, S., (2003). *Okulöncesi Dönemi Çocuklarına Yönelik Hazırlanan Masal ve Öykü Kitaplarında Geçen İletişim Engelleri*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Kocasavaş, Y. (2007). Etkili İletişimin Sözsüz Adımı Olan Beden Dili ve Türkçe Eğitimindeki Rolü. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, (7), 47-55.
- Köprülü, Ö. (2014). Using Body Language to Make and Maintain a Solid First Impression and to Decode Students' Behaviours. *Sakarya University Journal of Education*, 4(2), 6-18.
- Kuhnke, E. (2007). *Body Language For Dummies*. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Küçük, M. vd., *İletişim Bilgisi*, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 2012.
- Laplante, D. & Ambady, N. (2003). On How Things Are Said - Voice Tone, Voice Intensity, Verbal Content, and Perceptions of Politeness. *Journal of Language and Social Psychology*, 22(4), 434-441.
- MEGEP, *İş Hayatında İletişim*, MEB Yayınları, Ankara, 2007.
- MEGEP, *Eğlence Hizmetleri: İletişim*, MEB Yayınları, Ankara, 2009.
- MEGEP (2011). *Büro Yönetimi*. Ankara: MEB Yayını.
- Müller, C. et. al (Eds.) (2014). *Body Language Communication*. Berlin: De Gruyter Mouton.
- Nagels, A. et al. (2013). *The Influence of Body Posture and Gesture on the Evaluation of Verbal Utterances Addressment and Comprehensibility*, <https://tiger.uvt.nl/pdf/papers/nagels.pdf> (13.01.2021).
- Navarro, J. ve Karlins, M. (2020). *Beden Dili - Eski FBI Ajanından İnsanların Bedenini Okuma Rehberi* (13. Baskı) (Çev. Rana Gürtuna). İstanbul: Alfa Yayınları.

- Noroozi, F. et al. (2018). Survey on Emotional Body Gesture Recognition. *Journal of IEEE Transactions on Affective Computing*, 20(10), 1-19.
- Onay, M., Süslü, Z. H. ve Kılıcı, S. (2011). İletişim Tarzının ve Sözsüz İletişimin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Posta Dağıtıcıları ve Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1), 139-175.
- Özbent, S. (2007). Sınıfta Beden Dili. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(2), 259-289.
- Özdemir, M. (2014). *Sessiz Güç Beden Dili*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Öztürk, D. Ç. ve Dağdeviren, H. N. (2018). Hekimlik Pratiğinde Etkili İletişimin Yeri. *Euras J Fam Med*, 7(2), 41-46.
- Pease, B. & Pease, A. (2004). *The Definitive Book of Body Language*. Sydney: Pease International.
- Perakende Okulu / [www.perakendeokulum.com/iletisim-sureci-ve-ogeleri/](http://www.perakendeokulum.com/iletisim-sureci-ve-ogeleri/) (Erişim Tarihi: 15.02.2021)
- Reena, M. (2020). *Body Language in Patient Counselling*, <http://www.v2020eresource.org/content/files/Body%20language.pdf> (12.01.2021), 25-27.
- Shibata, T. & Kijima, Y. (2012). Emotion Recognition Modeling of Sitting Postures by using Pressure Sensors and Accelerometers. *21st International Conference on Pattern Recognition (ICPR 2012)* November 11-15, 2012. Tsukuba, Japan, 1124-1127.
- Şahin, S. ve Aral, N., (2012). Aile İçi İletişim, *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(3), 55-66.
- Taner, D., (2005). *Türkiye’de İletişim Tekeli ve Türk Telekomünikasyon A.Ş’nin Özelleştirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Tiwari, M. & Tiwari, M. (2012). Voice - How Humans Communicate?. *Journal of Natural Science, Biology and Medicine*, 3(1), 3-11.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2003). *Genel İletişim: Kavramlar ve Modeller* (4. Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tutorials Point (2016). “Positive Body Language”, [https://www.tutorialspoint.com/positive\\_body\\_language/positive\\_body\\_language\\_quick\\_guide.htm](https://www.tutorialspoint.com/positive_body_language/positive_body_language_quick_guide.htm) (03.02.2021).
- Vinayagamoorthy, V., Steed, A. & Slater, M. (2008). The Impact of a Character Posture Model on the Communication of Affect in an Immersive Virtual Environment. *IEEE Transactions On Visualization And Computer Graphics*, 14(5), 965-981.
- Yalçın, A. ve Adiller, S. (2016). *Sözsüz İletişim: Şehir Efsanesi Olarak Beden Dili*. İstanbul: MediaCat Kitapları.
- Yalçın, S. K. ve Şengül, M., Dilin İletişim Süreci İçerisindeki Rolü ve İşlevleri, *Türkoloji Araştırmaları*, Cilt: 2, Sayı: 2, 2007, 749-769.
- Yang, Z., Metallinou, A. & Narayanan, S. (2014). Analysis and Predictive Modeling of Body Language Behavior in Dyadic Interactions from Multimodal Interlocutor Cues. *IEEE Transactions on Multimedia*, 16(6), 1766-1778.
- Yıldız, H., (2013). Demokles’in Kılıcından Tsunamiye: Yaratıcı-Yıkıcı E-Öğrenme Platformları, *TMMOB Emo Ankara Şubesi Haber Bülteni*, Sayı: 1, ss. 14-19.

- Yıldız, M. (2017). İletişim Sürecinde Sosyal Medya ve Sosyal Sermaye. *The Journal of Social Science*, 1(2), 71-82.
- Yılmaz, Ö. (2011). Kapsayıcı, Önyargısız Eğitim İçin Liderler: Öğretmen ve Gençlik Çalışanları için Barış Eğitimi Rehberi. Lefkoşa: Kadından Yaşama Destek Derneği Yayını.
- Yiğitoğlu, G. T. ve Vural, B. K. (2019). Toplumun Sığınmacı Bireylerle İlgili Sosyal Mesafe ve Kaygı Durumlarının Belirlenmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 1941-1968.
- Yüksel, İ., (2005). İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2), 291-306.
- Zabetipour, M., Pishghadam, R. & Ghonsooly, B. (2015). The Impacts of Open/closed Body Positions and Postures on Learners' Moods. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(2), 643-655.
- Zafar, Z., Venugopal, R. & Berns, K. (2018). Real-Time Recognition of Human Postures for Human-Robot Interaction. *ACHI 2018: The Eleventh International Conference on Advances in Computer-Human Interactions*, 114-119.
- Zehr, E. P. & Duysens, J. (2014). Regulation of Arm and Leg Movement during Human Locomotion. *The Neuroscientist*, 10(3), 1-15.
- Zeng, X. et al. (2017). A Method of Learner's Sitting Posture Recognition Based on Depth Image. *Advances in Intelligent Systems Research*, 134, 558-563.
- Zhi-Peng, R. (2014). Body Language in Different Cultures. *US-China Foreign Language*, 12(12), 1029-1033.

## ÖZGEÇMİŞ

