

# ULUSLARARASI SOSYAL ARAŐTIRMALAR DERĐİŐİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research  
Cilt: 13 Sayı: 71 Haziran 2020 & Volume: 13 Issue: 71 June 2020  
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

## MESLEKİ HAYATTAKİ İÇ İLETİŐİŐİMDE BEDEN DİLİ *BODY LANGUAGE IN INTERNAL COMMUNICATION IN VOCATIONAL LIFE*

Hüseyin DİKME\*

### Özet

Beden dili, insanlar arası iletişimde en önemli unsurlardan biridir. Mesleki hayatta da gerek iç ve gerekse dış çevrelerle sağlıklı, etkin iletişim kurabilmek için beden dilinin doğru ve yeterli kullanılması gerekmektedir. Beden diliyle desteklenmeyen sözel iletişim kişilerarası ilişkilerde yanlış anlamalarına sebebiyet verebilmektedir.

Sözel (yazılı-sözlü) ve sözel olmayan iletişim unsurlarının birbirini tamamlayan-destekleyen bir şekilde kullanılabilmesi, iç ve dış çevreleriyle çeşitli ilişkilerde bulunan meslek mensuplarının mesleki yetkinliklerinde önemli bir paya sahiptir. Bu çalışmada beden dilinin sözel iletişimi tamamlayan bir iletişim unsuru olarak mesleki hayattaki iç iletişimde önemi ele alınmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İç İletişim, Mesleki Hayat, Beden Dili.

### Abstract

The body language is one of the most important components between communication with people. In professional life, it is necessary to use the body language correctly and adequately in order to communicate effectively both internally and externally environment. Verbal communication that is not supported by body language can cause misunderstanding in interpersonal relations.

The use of verbal (written-verbal) and non-verbal communication elements in a complementary-supportive manner has an important share in the professional competencies of professional members who have various relationships with their internal and external environment. In this article, the importance of body language in interior communication in professional life as a communication component that complements verbal communication is discussed.

**Keywords:** Interior Communication, Professional Life, Body Language.

\* Doç. Dr. İstanbul Gelişim Üniversitesi İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Reklam Tasarımı ve İletişim Bölümü.



## GİRİŞ

İnsanın fiziksel bir varlık olarak annesinin bedenindeyken başlayıp yaşamı sona erinceye kadar kendisi ve çevresiyle ilişkilerini kurmak ve sürdürmek için kullandığı iletişim, sözcük olarak hepimizin bildiği ancak tanımlamakta zorlandığı ya da ortak bir tanımda buluşamadığı bir kavramdır. İletişimin ne olduğu ya da nasıl tanımlanacağına dair bu konuda çalışma yapan araştırmacıların üzerinde anlaşabildiği ortak noktalar olsa da genel kabul gören bir tanım bulunmamaktadır. Her tanım iletişimin farklı yönlerini ortaya çıkarmaktadır:

İletişimin temelinde yalnızca bir mesaj alışverişinden ziyade, toplumsal bir etkileşimi, değiş-tokuşu ve paylaşım söz konusudur (Zıllıoğlu, 2007, 22).

İletişim, tüm canlılar için bir zorunluluktur. İletişimin olmaması halinde birey ne kendisiyle ne de çevresindekilerle herhangi bir etkinlikte bulunabilir. Bu nedenle iletişim, bireylerin yaşamlarının ve ilişkilerinin temel şartıdır (Erdoğan, 1997, 20).

İletişim süreci kaynakla alıcının sürekli yer değiştirerek anlam aktarılmasıdır. Bu yüzden iletişim iki yönlüdür ve kısaca ileti aktarım sürecidir. İleti, beş duyuya yönelik anlamlı göstergeler bütünüdür. Simge ortamdan ayırt edilebilen beş duyuya yönelik anlam taşıyıcısıdır.

İletişim, toplumun özünü oluşturan bir sistem olarak karşımıza çıkmakla birlikte; örgütsel ve yönetsel yapının düzenli bir biçimde işleyişini sağlamada ön planda olan bir araç ve bireylerin kişisel davranışları da etkileyen bir tekniktir aynı zamanda. İletişim, sosyal süreçler açısından vazgeçilmez bir sanat olarak nitelenebilmektedir ve günümüzde akademik alanda bir bilim dalı olması gerekliliktir (Tutar ve Altınöz, 2003, 111).

Diğer bir tanıma göre ise iletişim, anlam aktarımı vasıtasıyla, sosyal değerlerin iletilmesi ve deneyimlerin paylaşılmasını sağlayan gerekli bir bilimdir ve sosyal uyum için de gerekli bir sanat olarak ifade edilebilmektedir (Peltekoğlu, 1998, 140).

Bu çerçevede iletişimi; “anlamların paylaşılması süreci” olarak tanımlamak mümkündür.

İletişim, her şeyin modernleştiği çağımızda insanlar arası ilişkilerin sağlıklı olmasını sağlamanın yanında kamu kurumlarının halkla ilişkilerinin, iletişimin azamî seviyede iyi olmasını da sağlayan önemli bir süreçtir. Bu anlamda bu makalede iletişimin çeşitli tanım ve tecrübelerinden hareketle, özellikle de beden dilinin etkili ve olumlu bir iletişimde hangi işlevleri yerine getirdiği, bir devlet kurumu olan Emniyet Teşkilatı mensupları ile halkın bütünleşmesine ne gibi katkılar sağlayacağı meselesi üzerinde de durulmuştur.

## 1. İLETİŞİMİN TEMEL ÖZELLİKLERİ

Bireylerin herhangi bir konu hakkında anlatımda bulunmalarının iletişim açısından temel amacı kendisinin “anlaşılması”dır. Söz konusu anlaşmaya zemin hazırlayan özellikleri ise şu şekilde sıralamak mümkündür:

- *İlk Dakikanın İletişim Açısından Önemli Olması:* Birbirleriyle karşılaşan iki birey arasındaki ilk etkileşim iletişim, iletişim süreci açısından oldukça önemlidir. Söz konusu etkinin oluşmasına neden olan faktörler, birbirleriyle karşılaşan bireylerin beden dili, kullandığı kelimeler, taşıdığı aksesuarlar, içinde bulunulan fiziksel ortam olarak örneklendirilebilmektedir. Bu faktörlerin toplamı ile “algılayan”, kendi değerleri içerisinde bir yer bularak bu girdileri yorumlamaktadır.
- *İletişim Sadece Bir Bilgi Alışverişi İle Sınırlı Değildir:* Bireylerin birbirleri ile iletişimi sadece bilgi alışverişinden ibaret değildir. Duygu, düşünce ve bilgilerin iletimindeki eylemler ve söz konusu eylemlerin biçimleri iletişimin yapılanmasında



belirleyicidir. Bu özellik iletişimin evrensel yönüyle ilişkilidir. İletişimde bir bilginin verilmiş biçimi, iletişimin değerlendirilmesinde önemli olan ikinci unsurdur.

- *İletişim Kişiyile Yapılmaktadır:* İletişim, kaynak konumundakinden başka bir kişiyle yapılandırılan bir süreçten oluşmaktadır. İletişimde bulunan bireylerin biri aktif diğeri ise bu aktifliği seyreden taraf biçiminde kurulmaz. Şayet iletişimde kaynağın aktardıklarını almaya alıcı hazır değil ise iletişim yolu tıkanmaktadır.
- *İletişim Bir Bütün Olarak Karşımıza Çıkmaktadır:* İletişim sadece kelimeler, eller ya da gözler gibi unsurların tek başlarına ele alınması ile ifade edilemez (Batlaş, 200, 19-21).

İletişim genel olarak iki ana başlık altında incelenir:

- a) Sözel iletişim,
- b) Sözel olmayan iletişim.

Sözel iletişim, sözlü ve yazılı iletişimi içerir. Ses veya sese karşılık gelen simgelerden oluşan her türlü yazı sözel iletişimi oluşturur.

Sözel olmayan iletişim ise jest ve mimikler, beden dili, araçlar, ortamın düzenlenmesi, fiziksel mesafe vb. unsurlardan oluşur.

İletişim, kaynak ve hedefe göre ise kişinin kendiyle iletişimi, kişilerarası iletişim, örgütsel iletişim ve kitle iletişimi şeklinde dörde ayrılarak incelenir. Kişinin kendiyle iletişimi olan-bitenin muhasebesini yapmak, yaşadıklarımız ya da tanık olduklarımızı yorumlamak, hayal kurmak, geleceğe yönelik kendi kendimize planlar yapmak gibi. Kişilerarası iletişim ise kaynağı ve hedefi insanların oluşturduğu iletişim süreci olarak tanımlanabilir. Bu iletişim türünde mesajı gönderen de alan da kişilerdir. Örgütsel iletişim ise örgütlerin amaçlarını gerçekleştirebilmeleri için tasarlanmış, örgüt içi ve dışına yönelik iletişimdir. Kitle iletişiminde mesajı gönderen ya da ileten kaynak bir kurum, alıcılar ise çok sayıda farklı özelliklere sahip (yaş, cinsiyet, eğitim gibi) insandır.

## 2. SÖZEL VE SÖZEL OLMAYAN İLETİŞİM

İletişim basitçe bir kaynaktan hedefe gönderilen ileti-ileteler ve kaynağın bu iletiye verdiği karşılık/tepkiden oluşan bir süreç olarak kabul edilebilir. Bu basit görünen süreci başarılı bir şekilde gerçekleştirmek yani karşıdaki ile anlamı paylaşabilmek pek kolay değildir. Çünkü insan karşısındaki kişi ve kişilere göndereceği iletiyi zihninde mükemmel bir şekilde tasarlar ancak, zihninde tasarladığı şeyi karşısındaki kişi ve kişilere aktarabilmesi için öncelikle ses ya da yazıya dönüştürmesi gerekir (kodlama). Ardından ses ya da yazıya dönüştürülen iletinin karşı tarafa ulaşabilmesi (kanal) ve bu ses ya da yazının karşı tarafça anlaşılabilmesi (kod açma) gerekir. İletinin karşı tarafça anlaşılabilmesi sesli ya da yazılı sözlere aynı anlamın verilebilmesi yani anlamın paylaşılabilmesi, ortak anlamda anlaşılabilmesini gerektirir. Ortak anlamda buluşabilme, anlamı paylaşabilme, yani iletişimin sağlıklı gerçekleşmesinde hem dil davranışı hem de sözel olmayan iletişim önemli rol oynar.

Dil davranışı, sesle yapılan sözel iletişimde insanın sözcükleri hızlı, yavaş, bağırarak, sakin, kekeleyerek vb. şekilde sarf etmesini ve bunların anlamını açıklamak için kullanılır. Kendi içinde niyet edilmiş ve niyet edilmemiş dil davranışı olarak ikiye ayrılır. Niyet edilmiş dil davranışı, konuşurken vurgulamak istediğimiz bir hususu belirtmek için sesi yükseltmek, duraklamak ya da bir şeyi istemeye istemeye yapıyorsak sesin alçılması ve isteksizliğimizi ortaya koymak vb. şekillerde gerçekleşebilir. Örneğin; çok sevdiğimiz bir arkadaşımızı akşam evimize davet ederken güçlü ve neşeli bir sesle "akşam bize gel" derken o anda yanında bulunan ama pek de hoşlanmadığımız arkadaşına "sen de gel" deyişimiz arasındaki fark ısrarcı olmadığımız, bu çağrıyı nezaketen yaptığımızı belirtir: "Ben çağırıyorum ama gelmesen daha iyi olur" mesajını verir.



Niyet edilmemiş dil davranışı ise insanın elinde olmadan, kontrolü dışında yaptığı davranışları ifade eder. Örneğin; çok heyecanlanan kişinin kekeleymesi, yalan söylerken sesin alçalması, tümce sonunda eylem belirten sözcüklerin ağız içinde yuvarlanması ya da kızarma gibi.

Sözel olmayan iletişim ise hem tek başına karşı tarafa ileti vermek hem de ortam, araç, beden dili, jest ve mimikler ya da beden diliyle sözel iletişimi desteklemek için kullanılabilir.

Sözel olmayan iletişim sözlerle açıkça ifade edilmese de hayat boyu birçok konuda en dolaysız yoldan bizimle ya da karşımızdakilerle ilgili fikir verir, bir anlamı iletir. Örneğin; bir insanın "...” semtinde oturuyorum demesiyle onun gelir düzeyi hakkında bir fikir ediniriz. Oturduğu yer sözgelimi İstanbul’da Etiler ise üst gelir grubundan olduğunu düşünürüz. Ayakkabısının arkasına basarak yürüyen kişi ile tiril tiril ütülü takım elbise giymiş bir başkası hakkında aynı şeyleri düşünmeyeceğimiz gibi sakalının şeklinden de insanların dünya görüşüne dair ipuçları çoğu kez biz farkına varmadan bilincimize işlenir. Kişinin yakasına taktığı bir rozet uzun uzun anlatmasına gerek kalmadan benimsediği ideolojiyi ya da desteklediği siyasal partiyi anlatır. Uzun saçlı, bir penye ile kot pantolon giymiş bir gençle kumaş pantolon ve gömlek giymiş bir gençten hangisinin reklam ajansında hangisinin hukuk bürosunda staj yaptığını sorduğunuz on kişiden kaçının yanıtları farklı olabilir?

Sözel olmayan iletişimin önemli unsurlarından biri de ortamın düzenlenmesi ve seçilen renklerdir. Örneğin; kahverengi ya da gri, sıradan masa ve dolapların olduğu bir işyeri mi yoksa kırmızı masalar, uçayaklı mor sandalyelerin kullanıldığı bir işyeri mi devlet dairesi olabilir? Ya da bir işyerindeki üç masadan daha gösterişli ve odaya en hâkim konumda yerleştirilmiş masanın şefe ait olduğunu ayrıca bir de sözle anlatmaya gerek var mıdır?

Yöneticilere ait masaların diğer çalışanların masalarından daha geniş ve uzun olması, koltuklarının daha gösterişli olması da sözel olmayan iletişimle ilgili önemli bir unsurdur. Böylelikle yöneticilerin sorumluluk alanlarının genişliğiyle orantılı bir şekilde muhatap oldukları kişilerle arasına daha uzun bir mesafe konulması sağlanır. Bu da yöneticilerin görkemli-gösterişli masa ve koltuklarının tesadüfen değil bilinçli bir şekilde tasarlandığını gösterir. Çünkü aradaki mesafenin uzunluğu ve fiziksel bir engelin bunu garanti altına alması yöneticiye daha kolay "hayır" diyebilme avantajı sağlar. Karşısındaki kişi ise kendine yukardan bakan (yöneticilerin koltukları bunun için daha yüksektir) insanla ilişkisinde daha baştan 1-0 geridedir. Sorumluluk alanı daha dar, dolayısıyla karar alma sürecinde etkisi düşük diğer çalışanların masaları nispeten daha küçük, oturdukları yer de koltuk değil sandalye olabilmektedir.

Bankalarda da sıradan işlem yapan çalışanlar yüksek bankaların arkasında kendilerini güvende hissederken ayakta işlem yapmak zorunda kalan müşterinin onlara yukardan bakması" müşteriye hizmet etmekle sorumlusun" mesajını verir. Bu süreçte müşterinin ayakta olması çalışana yukardan bakma avantajı sağlasa da ayakta olması konumunu zayıflatır ve çalışanın çok üstüne gitmesi engellenmiş olur. İşlemleri uzun sürebilecek (ama bu arada bankaya kazandırdıkları da fazla olacak-daha seçkin) müşterilere hitabeden çalışanlar ise bu kez bankonun arkasına sığınmış değildirlere. Müşterinin de oturması için rahat koltuklar vardır ve bu kez masanın aradaki mesafeyi çok uzun tutmayacak şekilde olması gerekir. Çünkü müşteriyi ikna etmek için ona güvende, rahat, eşit "biraz daha müşteri" olduğunu hissettirmek gerekmektedir. Burada sözel olmayan iletişimin bir başka unsuru da devreye girer. Banko arkasındaki çalışan işlem yaparken daha çok elindeki kâğıtlar ya da önündeki bilgisayar ekranına bakarken, daha seçkin müşteriyle ilgilenen banka çalışanı müşteriyle daha çok göz teması kurar, mimiklerini kullanır.

İletişimin temel türlerinden biri olan sözsüz iletişimle bir dinleyici, iletişimde bulunduğu bireyin sadece söylediklerini algılamaz; beden dili ile de yaptıklarını algılar. Çünkü beden dili üzerinden aktarılan mesajlarla da iletişimde bulunmaktadır (Cüceloğlu, 2002, 33).



### 3. BEDEN DİLİ

İnsanlar başlangıçtan beri sözlü iletişimin yanında beden dilini de kullanır. “Sosyologlar, bazı Avusturalya, yerlilerinin karanlıkta anlaşma yeteneklerini büyük ölçüde yitirdiklerini raporlamıştır. Çağdaş toplumlardaki beden dili iletişim taraflarının birbirlerini daha iyi bir biçimde anlamasına, daha tutarlı yaklaşımlarda bulunmasına, daha sağlıklı ve daha kalıcı ilişkiler kurmalarına katkıda bulunmaktadır. Bu yönüyle iletişim vazgeçilmez bir unsurdur (Tayfun, 2007, 129).

Kişilerarası ilişkilerde sözsüz iletişime örnek olarak verilebilecek giyim, bedeninin duruşu, mekan, fiziksel mesafe gibi değer taşıyan her simge, bireylerin gerek kendilerine ve gerekse ilişkilerine yönelik fikir vermektedir. Kişilerarası iletişimde ilk izlenim, bireylerin sözlü herhangi bir iletişimde bulunmadan birbirleri hakkında görüşlerinin oluşmasında önemlidir. Bu noktada iletişim tarafları olan bireyler, daha önceden birbirlerini tanımıyor olsalar dahi birbirleri hakkında karar verebilirler. Birbirlerini tanıyan bireyler de ilişkilerinin yönüne ve niteliğine ilişkin görüş oluştururlar ve bu durum da davranışlarını etkiler. (Gürgen, 1997,84).

Beden dilini doğru anlayabilmek kadar, onu yorumlamak da bilgi gerektirir. Örneğin; bir insanın yalan söylediğini yüz hareketlerinden anlayabiliriz. Çünkü beden dilinin her hareketi kişinin davranışlarını yansıtır. Bu yüzden, sözsüz iletişimin iletileriyle, beden dili, birbirlerini desteklemelidir. Beden dili ile büyük ölçüde duygular yansıtılır.

Beden dili, karşı tarafa aktarmak istediğimiz iletileri, sözcükleri kullanmaksızın, beden hareketleriyle, bedeninin duruşuyla vb. hareketlerin kullanılmasıyla aktarır. Sözsüz iletişimde anlamların aktarılmasında oldukça önemli bir konumda olan beden dili; duyguların ve düşüncelerin, alıcı konumundaki iletişim tarafına sözlü mesajları iletirken hareket, jest, mimik, duruş gibi unsurlardan oluşan bir bütündür. Jest ve mimikler, bireylerin en ilkel iletişim aracıdır (Tayfun, 2007, 133).

Yüz ifadeleri, bakış, beden duruşu, jest, mekan ve zamanı kapsayan beden dilinde yüz ifadeleri ve bakış, diğerlerine göre daha fazla sözsüz mesaj iletimi gerçekleştirirler (Bingmon, 1993, 20).

“Beden dilimiz, sözcük dilimizden tam 6 kat daha etkilidir.” (Layıcı, 2007, 16) Çünkü sözcükler her zaman bir şeyleri açıklamaz. İnsanların sakladıkları olabilir ama beden bili bu gizliliğe son verebilir. Tek bir sözcük anlam olarak, beden dilini açıklamaz. Ancak bir kelime, diğer kelimelerle bir bütün oluşturduğu takdirde anlam teşkil eder. Hareketler de cümleler gibi bireylerin davranışlarına ve duygularına ilişkin ipuçları verirler (Pease, 2003, 17).

Beden dili insanların birbirleriyle kolaylıkla anlaşmalarını sağlar. Kelimelerden çok her beden hareketi bilinçli-bilinçsiz olarak dış dünyaya iletiler gönderir. Bu iletilerin anlaşılması kültürlerle, bireylerin algılama düzeylerine doğrudan bağlıdır. Ayrıca beden dilinin karşı tarafı etkilemesi, alıcı ve göndericinin ortak kodlara-iletişim modellerine sahip olması sayesinde gerçekleşir.

Beden dilinin özellikleri şöyle açıklanmaktadır:

- a) *Yüz Hareketleri:* Mimik, göz, kaş, ağız, dudak, yanak ve alıcıda insan yüzünün anlam kazanmasıdır. Mimiklerin insan yüzünün istem dışı tepkilerinden doğan ifadeler bütünüdür. Gözler, beden dilinin davranışlarını tarif etmede ön önemli görsel göstergelerden biridir. Gözler bireyin ruhuna açılan bir penceredir. Gözbebeklerinin büyümesi ve küçülmesi yüzün bir bütün olarak tamamını etkilemektedir. Göz bebekleri büyümüş ise gerçek ya da cinsel bir ilgi, açıklık, gevşeme, rahatlama, dürüstlük gibi anlamları; göz bebekleri küçülmüş ise güvensizlik, daha az ilgili olma, tatminsizlik, düşmanlık, kin gibi anlamları ifade etmektedir (Gürgen, 1997: 87).



Gözlerin dudak ve kaşlarla bedensel uyumu karşı tarafa ileti göndermektedir. Betimlenecek olursa kaşlar, gözlerin tentesi konumundadır. Yüz ifadeleri ve bakışın verdiği iletilerin güçlenmesini sağlamaktadır. Başka bir betimleme ile dudaklar ise sözsüz iletişimde kapı vazifesi görmektedir. Bir dudak sağ ve aşağı doru kıvrılmış ise alay anlamına, sola, üste ve dişler hafifçe gözükecek şekilde açılmış ise kızgınlık anlamına gelmektedir (Kaşıkçı, 2006, 48-49).

Göz teması, yüz yüze iletişimin başarısını etkiler. Çünkü karşınızdaki insanın inandırıcılığı hakkında ipuçları taşır. Kişinin sözle söyleyemediklerini gözlerine bakarak çözebiliriz.

- b) *Jestler-El ve Kol Hareketleri*: İnsanlar el-kol hareketlerini kullanarak konuşmalarına inandırıcılık katmaya çalışırlar. Parmak, avuç içi, kenarı ve üstü, ellerin dört temel bölgesidir. Elin farklı kullanımları, yüzün hareketleriyle beraber anlamlar oluşturmaktadır. Avuç içinin yukarıya ve aşağıya bakması, kişinin ruhsal durumu hakkında bilgi verir. Bir el açık ise iletişimde alıcı konumundakine birey, içini göstermektedir; güven ve dostluk sunan bir beden dili anlamını ifade etmektedir. Şayet aşağıya dönük ve kapalı bir avuç içi söz konusu ve elin tersi yukarı, alıcı konumundaki kişiye doğru bakıyor ise bu durumda bireyin hassas yönünü çevresine kapadığı anlamına gelmektedir (Acar, 2004, 61-62).

Duygusal jestler, genellikle karşı tarafa fiziksel olarak dokunmayla gerçekleşir. Bu nedenle, kolların kavuşturma biçimi önem kazanmaktadır. Göğüs hizasında birleştirilen kollar, kapanma, korunma duygusunu işaret eder. Karşı tarafa dengeli ve kurallı olarak uzanan kollar, samimiyet, ilgi göstergesidir.

Her parmağın farklı anlamları vardır. “Başparmağın açık diğer parmakların kapalı olduğu el hareketi her şey yolunda anlamına gelirken, Amerika’da iş çevresinde bol şans anlamına gelmektedir. Başparmağın beden dilinde kullanımı üstünlük anlamına da gelmektedir. Eller, bütün parmaklar bireyin ceplerine girili ve sadece başparmak dışarıda kalacak şekilde duruyor ise üstünlük ve soğukkanlılık mesajı verilmektedir. İletişim tarafının işaret parmağı açık ve diğer parmakları kapalı ise bu el duruşu tehdit içeriğine sahiptir (Kaşıkçı, 2006, 69-70).

- c) *Bedenin Duruşu (Gövde, Duruş, Ayaklar)*: Beden dilinin temel unsurları olan beden duruşu, kişinin genel ruh haline yönelik bilgiler vermektedir. Yüz yüze konuşma esnasında da uzaktan izlenen bir iletişim esnasında da beden duruşu, biçimine ve özelliklerine çeşitli anlamlar ifade etmektedir: Saldırgan, kibirli, düşünceli, kaygılı, heyecanlı gibi anlamların ortaya çıkmasında önemli bir konuma sahiptir (Tayfun, 2007, 158).

Göğsümüz bedenimizin merkezi ifade aracıdır. Göğüs merkezinin başkalarına karşı kapanması kişinin kendine olan ve içinde bulunduğu duruma karşı güvensizliği ve rahatsızlığı gösterir. Ancak göğüs merkezinin çok fazla açılmasından da, dışarıdan gelebilecek tehlikelere karşı, şiddetle cevap verebileceği anlamı çıkartılabilir.

Ayakların ve bacakların kullanılış biçimi de beden dili hakkında mesajlar verir. “Ayaklarla sandalyenin ayaklarına sarılmakla, kişiler güvensiz ve gerilim içindedir. Dizler otomatik olarak öne çıkar. Otururken ayak kilitlemek, savunmacı oturuşu, ayakta ayak kilitlemek de iki kişi arasındaki rekabeti gösterir.” (Layıcı, 2007, 121-126).

İnsanlar otururken çeşitli bacak atma hareketini kullanır. Sağ bacağın sol bacak üzerine atılması insanların sinirli, çekingen veya savunmacı tavrını gösterir. Eğer bu oturma biçimi kavuşturulmuş kollarla beraber gerçekleştirilirse, kişi



konuşmaktan çekinmektedir. Kişi elleriyle, bacağı tutuyorsa bu davranış iletişimi engeller. Aynı zamanda bu hareket rekabetçi ve tartışmalı bir tavır içerir.

Beden hareketleri vücudun ne tarafa eğildiği ya da yüzün ne tarafa baktığı ile sınırlı olmamakla birlikte; kolların/ayakların kapalı ya da açık olması, omuzların çökmüş ya da dik olması gibi çeşitli unsurların bir bütünü olarak geniş bir alana sahiptir (Cüceloğlu, 2002, 41).

- d) *Başın Duruşu*: Bir kişinin başının, çenesi normalden daha yukarda olacak şekilde durması, duydukları hakkında olumsuz bir tavır edindiğinin işareti olabilir. Ancak aynı duruş kişinin kendine güveninin de işareti olabilir. Kafa sol ya da sağa doğru eğildiğinde, bu kişi bir şeylerle ilgilenmeye başlamaktadır. Baş aşağıya doğru eğikse, kişinin tavrı olumsuzdur.

Sıklıkla kullanılan iki temel baş hareketi vardır. Birinci çoğu kültürde kullanılan baş hareketi başın "evet" anlamında sallanmasıdır. Genellikle 'hayır' anlamına gelen kafanın yana sallanması başın ikinci hareketidir.

- e) *Susma*: Susma da bir anlamda iletişimsel eylemdir. İnsanlar kızgınlıklarını, üzüntülerini susarak karşı tarafa gösterebilirler. Bazen içinde bulunduğumuz durumu susarak onaylarız. Fakat suskunluğun, içine kapanıklılığı artırdığı sıklıkla söylenmektedir. Böyle bir durumda kişi ruhsal çöküntüye uğramaktadır.
- f) *Ses tonu*: Araştırmalara göre genellikle insanlara neyin söylendiğinden ziyade nasıl söylendiği daha ön plandadır (Gürgen, 1997, 93)

Ses tonu, konuşmalara çeşitli anlamlar yükler. Yumuşak bir ses tonu karşı tarafa güven hissettirirken, sinirli ve sert konuşma da karşıya rahatsızlık verir.

#### 4. MESLEKİ HAYATTA BEDEN DİLİ

Beden dili, çalışma hayatında, hem olumlu hem de olumsuz mesajlar verir. Aynı zamanda mesajları saklama yetisine sahiptir. Yanlış mesaj, kötü haberlerinin hızlıca etrafa yayılmasına neden olur. Bir şirketin müdürü, şirketinin geleceği için rakiplerine olumsuz mesajlar verirken, çalışanlarını da motive etmek zorundadır.

Beden dilinin etkili gücü, uzman kişilerin çeşitli yerlerde, eğitim kursları vermelerine neden olur. Örneğin; herhangi bir suç olayıyla karşılaşan güvenlik görevlisi, karşısındaki kişinin yalan söyleyip söylemediğini, el kol hareketlerinden, mimiklerinden, omuzlarını aşağıya doğru düşürmesinden ve konuşurken zorlanmasından kolaylıkla anlayabilir.

"İş hayatında sözsüz işaretlere dikkat etmenin yararlı veya zorunlu olduğu durumları gösteren daha birçok örnek kolaylıkla bulunabilir. Çeşitli meslek gruplarının bu tür sebeplerinden ortaya çıkan ve üstesinden gelmek zorunda oldukları problemler tespit edilebilir. Bunun haricinde çalışanlar arasında vücut dili, bağımlılıkları düzenlemede ve mesleki hayatta kişilerle olan ilişkilerde anahtar rolü oynamaktadır." (Schober, 1995, 111-113).

#### SONUÇ

Çalıştığı kurum ve kuruluşun birer temsilcisi olan bireyler; mesleki hayatlarında, beden dilini etkili ve doğru kullanarak iyi bir iletişimci olmalıdır. Bunun için de beden dilini kullanmayı bilmelidir. Bu anlamda onların iletişimde tam olarak başarılı olabilmelerini sağlayan şey, yöneticilerin uzmanların desteğiyle söz konusu çalışanların iyi bir eğitimden geçirilmelerine bağlıdır. Çalışanlar, yüz hareketleriyle olumsuz geçen konuşmanın seyrini istenen yöne çevirebilmelidir. Bunun için kendisinin beden dilini kullanmasının yanında, karşısındakilerin



beden dilini anlayabilmesi gerekir. Çalışanlar; konuşmalarıyla, hareketleriyle, giyimleriyle, beden duruşlarıyla doğru mesajlar verebilmelidir.

Sözel olmayan iletişim türlerinden beden dili diğerlerine göre daha popülerdir, araç ve ortam için gerekebilecek masrafa karşın beden dili için masraf gerekmemesi ve kişilerin beden dillerini kontrol edebilmeleri bunun nedeni olabilir. Ancak bunun bir de sakıncası ortaya çıkar: Kişiler beden dilleri ile yanıltıcı mesajlar verebilir. O halde beden dili diğer sözel olmayan iletişim türlerine göre daha mı az güvenilirlerdir? Elbette insanlar piyasada çokça bulunan yayınlardan öğrenerek el kol hareketlerini, oturuş kalkışlarını, duruşlarını karşısındakini yanıltmak için kullanabilirler. Ancak bu, beden dilinin etkili bir iletişim türü olduğu gerçeğini ortadan kaldırmaz.

Beden dili ile ilgili yayınlarda hemen her beden davranışının anlamı ayrıntılıyla anlatılır. Beden dili özünde duyguları, bilinçaltı ve fiziksel varlığının etkileriyle insanın bedeninin o andaki mesajlarını iletir. Beden dili sözel iletişimin etkisini artıran bir işlev gördüğu gibi tek başına da iletişimin gerçekleşmesini sağlayabilir.

Mesleki hayatta, herhangi bir kurum veya kuruluş bünyesinde çalışan bireylerin hem sözel hem de sözel olmayan iletişimi etkili bir şekilde kullanabilmeleri, işlerini daha sağlıklı yapabilmelerini sağlayacaktır.

#### KAYNAKÇA

- Pease, Allan, (2003). *Karşımızdakiinin Davranışlarından Düşüncelerini Anlamanın Yolu*. İstanbul: Rota Yayıml.
- Batlaş, Zuhul., Baltaş, Acar (2004). *Bedenin Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bingmon, Christine (1993). *Etkili Sunuş*. (ev: Erhan Tuksan), İstanbul: Rota Yayıml.
- Cüceloğlu, Doğan (2002). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Erdoğan, İrfan (1997). *İletişim Egemenlik Mücadeleye Giriş*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Gürgen, Haluk (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları.
- Kaşıkçı, Ercan (2006). *Doğrucu Beden Dili*. İstanbul: Hayat Yayımcılık.
- Layı, şafak (2007). *Beden Dili*. İstanbul: Yakomoz Gelişim.
- Peltekoğlu, Filiz Balta, (1998). *Halkla İlişkiler Nedir?*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Schober, Otto (1995). *Beden Dili (Davranış Anahtarı)*. (ev: Dr. Süeda Özbent), İstanbul: Arion Yayınevi.
- Tayfun, Recep (2007). *Etkili İletişim ve Beden Dili*. İstanbul: Nobel Yayın.
- Tutar, Hasan & Altınöz, Mehmet (2003). *Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Zillioğlu, Merih (2007). *İletişim Nedir ?*. İstanbul: Cem Yayınevi.