

# Sağlık çalışanları için etkili iletişim

**Doç. Dr. Arzu Kihitir**



1992 yılında İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi'nden mezun oldu. 1995'te araştırma görevlisi olarak çalışmaya başladığı İstanbul Üniversitesi'nde 2006 yılında doçent unvanını aldı. Halen İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi İletişim Sosyolojisi Anabilim Dalı'nda çalışmaktadır. İletişim becerileri, etkili iletişim, medya-demokrasi-siyaset, medya etkileri ilgi alanlarıdır.

**Y**azımızın asıl kaleme alınma amacı, sağlık çalışanları için, sağlıklı bir iletişimde yeniden hatırlanması gereken unsurlara yönelik bilgilerin paylaşılması olacaktır. Bu asıl amaca geçilmeden önce, bir temel oluşturması düşüncesiyle, öncelikle, sağlıklı iletişim ve temel iletişim becerileri ele alınacak,

daha sonraki bölümlerde asıl amaca yönelik bilgiler paylaşılacaktır.

İletişim kelimesi Latince bir fiil olan "communicare"den gelmekte ve buna göre, açığa vurmak, iştirak etmek, paylaşmak anlamını taşımaktadır. İletişim kurmada bir niyet ve anlam ifade etme vardır. Diğer bir deyişle, iletişimde esasen bir kişi karşısındaki kişi ile bağlantı kurarak kendini ifade etmektedir. Bir ta-

kım simgeler kullanılması yoluyla, bir kişiden ya da gruptan diğerine veya diğerlerine bilginin, fikirlerin, tutumların veya duyguların iletilmesi olarak tanımlanabilen iletişim, en basit düzeyde üç unsura dayanmaktadır. İlk unsur, iletiyi gönderen, kaynak, ikinci unsur, iletiyi alıp açımlayan, hedef ya da kitle, son unsur da iletişimde gönderilen bildirim yani ileti olarak ifade edilebilir.



İletişim sözcüğü karşılıklı ilişki anlamında kullanıldığında; biz ve diğeri arasındaki karşılıklı ilişki, siz ve diğerleri arasındaki karşılıklı ilişki olarak tanımlanabilir. Gün boyu insanlarla iletişim içinde oluruz. Sözlerimizle, bakışlarımızla, yüz ifadelerimizle, giyinme biçimimizle, el kol hareketlerimizle, oturduğumuz, kalkışımızla karşımızdaki insanlara ve çevremizdekilere sürekli mesaj göndeririz. İletişim, yaşamımızın sesi soluğu olmakla birlikte, ilişkilerimize renk ve ışık getiren ve adeta kendimizi özgürce ve bütünüyle ifade etme sanatı olarak da tanımlanabilecek bir kavramdır. Yalnızca bilinçli zihinle sınırlı olmayan iletişim, içine sezgileri, içgörülerini ve yüreği de aldığı güçlü bir iletişim haline dönüşmektedir.

Toplumu oluşturan bireyler birbirileri ile iletişim içindedirler. Sağlıklı bir toplumun oluşmasında temel olan etkili iletişim, bireyler arasında gerginliği ve çatışmaları ortadan kaldırır. Bireyler arasında, etkili iletişimin tersine, iletişimi bozan unsurlar kullanıldığında ise toplumda gerginlik ve çatışmalar söz konusu olur. Diğer bir deyişle, toplumu oluşturan bireyler, konusu ne olursa olsun, sorunlarını çözmek için iletişim kurmak zorundadırlar. Uygur bir şekilde konuşma ve tartışma becerilerine sahip bireylerden oluşan toplumlarda sorunlar uygar bir şekilde çözüldükçe, iletişim becerileri açısından gelişmiş bireylerden oluşan toplumlar sorunlarını çözerken sürtüşme ve çatışma yaşarlar.

İletişim hem özel hayatımızda hem de iş hayatımızda çok önemli bir yere sahiptir, insanın en önemli aracıdır. İletişim becerileri, başarılı bir kariyere ulaşma noktasında, liderlik etme, yönetme ve diğer insanlarla çalışmada mutlaka gereklidir. İletişim doğuştan sahip olunması gereken bir yetenek değil, sonradan kazanılabilir ve öğrenilebilir bir yetenek olarak değerlendirilmelidir. Öğrenilecek bazı kurallar, kullanılacak bazı teknikler, keşfedilecek bazı püf noktaları ve bol miktarda sağduyu iletişimin büyüsünü oluşturan şeylerdir. Tüm bunların yanı sıra iletişimde, doğru sözcükleri seçmeyi bilmek, beden dilini ve sesi en uygun biçimde kullanmak, iletişimimizin amacını ve stratejimizi iyi belirlemek de çok önemlidir.

İnsan ilişkileri, insani ilişkiler, iletişim konularında ilk olarak kabul edilmesi gereken her insanın birbirinden farklı tutumları, davranışları, yorumlama biçimleri, duyguları ve ümitleri olduğudur. Bu gerçeklik karşısında ilk akla gelen de şüphesiz insanları anlamının ne denli zor olduğudur. Bu farklılıklar insanları birbirinden ayırır ve anlaşılması güç varlıklar haline getirir. İnsanlarla etkili iletişim kurmak isteyen herkes öncelikle bu

gerçeği kabul etmek durumundadır. İnsanı, farklılıkları ile kabul etmek onu anlamının ilk aşamasıdır. Aksi takdirde, yukarıda da belirtildiği gibi insanlar arası ilişkiler bozulur ve bunun yansıması ile toplumsal çatışmalar ve gereksiz zaman kaybı ortaya çıkar.

Sağlıklı bir iletişim için, karşımızdaki kişilerin duygu ve davranışlarının, kendi düşünceleri, inanış tarzları ve olaylar karşısında geliştirmiş oldukları bakış açılarının sonucu oluştuğunu bilmek gereklidir. İletişim becerisi, karşılaştığımız olaylarla ilgili olası bakış açılarını ve tanımlamaları araştırmak, soruşturmak ve bütünleştirme sorumluluğudur. Bu sorumluluk olaylara farklı açılardan bakabilmeyi gerektirir. Her insan olaylara kendi bakış açısıyla tepki verir. Her insanın kendine özgü bir bakış açısının olması, insanların dünyayı diğer insanlardan daha farklı şekilde algılaması olasılığının yüksekliğini ortaya koyar. Buna göre her insan kendi deneyimlerine uygun bir yaşam modeli oluşturur ve hayata bakışını, buna uygun olarak sergileyeceği davranışları bu yaşam modeli belirler. Yaşam modelimiz yaşadıklarımıza anlam yüklemenizi sağlar. Hayatımız boyunca gördüklerimizi, duyduklarımızı ve hissettiklerimizi, düşünceye ya da yoruma dönüştürürüz. Bu düşünceler ve yorumlar bizim gerçekliğimiz olur. Burada önemli nokta, bu gerçekliğe varırken etken faktörün yaşamımız değil yaşam modeliniz olduğudur. Seçimlerimizi yaşam modelimiz belirler.

Mc Quail ve Windahl'ın Gerbner'dan yaptıkları aktarıma göre, iletişim, iletiler aracılığıyla gerçekleştirilen toplumsal etkileşimdir. Buna göre Gerbner, iletişimin tamamlayıcı özelliği üzerinde durarak iletişim ile ortaya konan anlamın, alıcının daha önceden edindiği bilgi ve ön kabullere ve buna ek olarak iletişim eyleminin gerçekleştiği ortama bağlı olduğuna dikkat çekmektedir. Kişinin içine doğduğu, yetiştirildiği ortamdaki iletişim tarzı, kişinin düşünme, ifade etme tarzını, davranış tarzını etkiler. Her insan kendi izlenimlerine, önceki deneyimlerine ve beklentilerine göre birbirinden farklı ve özgün düşünceler üretir. Bu durum bilgilerin önyargılı olarak toplanıp değerlendirilmesi sonucunu getirir ki bu da iletişimi etkileyecektir. İnsanlar arası iletişim, iki veya daha fazla kişi arasındaki bilgi alışverişine dayalı karşılıklı etkileşimdir. Bu, karşılıklı etkileşimde iletişim, bilinçli olmakla beraber bilinçaltı üzerinde de etkilidir, bilincin kontrol edemediği bazı tepkileri harekete geçirebilir. Öyle ki, bazen bir tek söz bile adrenalin salgılanmasına neden olarak ürperti, kalp çarpıntısı, kasılma, yüz ifadesinin değişmesi vb. tepkiler yaratır.

Çift yönlü iletişimde alınan mesajlar biraz daha belirginleştirilerek konuşana geri gönderilir. Bu durumun doğal sonucu olarak konuşan kişi, gerçekten dinlendiğini hisseder ve iç dünyasını daha rahat ifade etmeye başlar, sorunlarını daha kolaylıkla algılamaya ve gerçekçi çözümler bulmaya başlar. Bu anlamda, aktif dinleme, öğüt vermek, yol göstermek, yargılamak ya da rahatlatmak gibi yaklaşımlardan daha yararlı olacaktır.

İletişim sadece konuşma olarak kabul edilemez, bunun ötesinde, iletişim, neyi, ne zaman, nerede ve nasıl söylemenin daha uygun olduğuna karar vermek, iletileri, dikkatimizi yoğunlaştırarak ve karşımızdaki kişiyle göz kontağı kurarak ona akıcı bir dille, basitçe aktarabilmek ve gönderdiğimiz mesajların algılanıp algılanmadığını fark edebilmektir. Başarılı iletişimim temel koşullarından biri, öncelikle karşımızdaki kişilere saygı duymaktır. Burada saygı duymak, onların varlığını kabul etmek, önemli ve değerli olduklarını hissettirmek, olduğu gibi benimsemek anlamını taşır. Kaya'nın, tanınmış bir psikolog olan William James'den yaptığı aktarıma göre, insanların en temel içgüdülerinden biri, başkaları tarafından kabul edilme duygusudur. Gerçekten de, kabul edildiğimizin göstergesi olarak sevilme, değer verilme en temel duygularımızdan biridir.

Kişiler arası iletişim, tüm insan iletişiminin temelidir ve en yalın ifadeyle kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişim olarak tanımlanabilir. Söz konusu iletişim, fizik olarak hazır bulunduğu zaman karşılıklı tarafların her birinin davranışları üzerinde karşılıklı bir nüfuzun gerçekleştirildiği etkileşimi içermektedir. Kişiler arası iletişimde, bireylerin kendilerini ifade edebilmeleri, iletişim becerileriyle doğru orantılıdır. İletişim becerileri gelişmiş bireyler kendilerini doğru bir şekilde ifade etmede sorun yaşamazlar.

“Dinlemek ve “söylemek” iletişimin iki temel ögesidir. Bu iki temel ögesini uygun zamanlamayla kullanmak, hem konuştuğumuz kişiyi anlamamız hem de kendimizi anlatmamızda çok önemlidir. İletişim becerilerinin en önemlisi olarak sayabileceğimiz dinlemek, diğer insanlar ile iletişim kurmak isteyen herkes için önem taşımaktadır. Öyle ki dinlemek, sözel ifedelerden de, güçlü bir sestenden de ve hatta yazılı bir ifadenin etkileme gücünden de önemlidir. Etkili bir iletişimden söz ettiğimiz yerde mutlaka iyi dinleme vardır. Bu önemine rağmen ne yazık ki pek az kişi iyi dinleme becerisine sahiptir.

Dinlemek, sadece karşımızdaki kişinin söylediklerine kulak vermek gibi pasif bir eylem değildir. Aksine ilgiyle ve etkin biçimde dinlemek son derece aktif bir eylemdir. İletişim sisteminin temel öğelerinden biri olan “dinlemek” duymakla aynı anlama gelmemektedir. Dinlemek, karşımızdakine dikkatimizi vermenizi kapsayan pozitif bir eylemdir. İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, beden hareketlerini de değerlendirir, diğer bir anlamda yüz ifadeleri, el, kol hareketleri, bedeninin duruş tarzı, ses tonu gibi sözsüz mesajları da “dinler”.

Bütün insanlar söylediklerinin önemli ve değerli olduğunu düşünürler. Karşımızdaki kişiyi dinlemek için ayırdığımız süre ve dinleme biçimimiz, ona verdiğimiz değer önemli bir kanıttır. Duymaktan daha fazlasını ifade eden dinleme, karşımızdaki kişinin sesine, sözcük seçimine, tonlamasına, hızına, beden diline karşı duyarlı bir tavır sergilemektir. Dinleme becerileri ve yöntemleri, iletişim açısından önem taşımaktadır. Söz konusu dinleme becerileri içerisinde pasif dinleme, diğer bir ifadeyle edilgin dinlemede “sessizlik”, yani karşımızdaki kişiyi sessizce dinlemek, karşımızdaki kişiye kabul edildiği mesajını verdiği için, ona bizimle duygularını daha fazla paylaşma rahatlığı veren çok güçlü sözsüz bir iletidir. Ancak her zaman karşımızdaki kişiye dikkatimizi verdiğimiz göstermez. Bazı kişiler, konuşmalarına devam edebilmek için desteğe ihtiyaç duyarlar. “Eklemek istediğiniz başka şeyler var mı?” veya “Devam etmek ister misiniz?” gibi konuşma aralarında karşımızdaki kişiye iletilecek bu sözlü destek iletileri iletişimin sürmesi anlamında faydalı olabilir. Dinleme becerileri anlamında en etkin dinleme becerisi ise katılımlı (etkin) dinleme olarak tanımlayabileceğimiz, dinleyenin, anlatanı yalnızca duyduğunu değil, aynı zamanda doğru olarak anladığını iletibilmesine imkân veren, en sağlıklı iletişim yöntemidir. Temel olarak, karşımızda konuşan kişinin söylediği sözleri açarak, tekrar etmekten

oluşan katılımlı (etkin) dinleme, insanlar arasında yalın, daha anlamlı bir ilişkinin gelişmesine olanak sağlar. Dinleyenin kendisini gerçekten duyduğunu gören karşımızdaki kişi, kendisine değer ve önem verildiğini, kabul edildiğini ve bunun sonucu olarak da önemsendiğini düşünür. Katılımlı (etkin) dinlemede, dinleyen kişi suskun ve pasif değildir. Tam tersine, karşısındaki kişinin konuşmalarını onaylayan ve onun duygu ve düşünceleri ile ilgili olduğunu ifade eden bir tavır içindedir. Bu tavır ile karşımızdaki kişiye, kendi başına düşünme ve kendi çözümlerini bulma konusunda yardımcı oluruz.

Etkin dinlemede gerekli yaklaşımları kısaca; yoğunlaşma, empati (Bir insanın, kendisini, karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması ve hissetmesi), kabullenme ve anlama gayreti gösterme şeklinde ifade etmek mümkündür. Dinlemek bir sorumluluk ve saygı belirtisi olarak algılanmalıdır. Karşımızdaki kişilerin dünyayı nasıl algıladıklarını görmeye çalışmak, dinlemenin sorumluluk boyutunu ortaya koymaktadır. Kendi duygu ve düşüncelerimizi, kendi bakış açılarımızı bir kenara bırakarak olaylara karşımızdakilerin gözlerinden bakmaya çalışmak bir sorumluluk olmanın ötesinde, karşımızdaki insana onu umursadığımız ve hayatına ve yaşantısına önem verdiğimiz mesajını vermesi açısından da bir saygı belirtisi olarak kabul edilmektedir. Etkin, yani empatik dinlemeyi bilen ve uygulayan kişi, karşısındaki ile iletişim kurmada en önemli aşamayı başarıyla tamamlamış demektir.

Karşımızdaki kişiyi, kendi değer yargılarına göre derinlemesine dinlemek onu gerçekten anlamamıza olanak sağlayacaktır. Kişilerarası ilişkilerde en önemli ilke, aslında önce karşımızdakini anlamaya çalışmaktır. Bu ilke etkili iletişimin anahtarıdır. Söz konusu “önce anlamaya çalış” ilkesi çok derin bir paradigma değişimi gerektirir. Çünkü insanlar genelde önce anlaşılacak ister. Birçok insan karşısındaki anlamak amacıyla değil yanıtlamak amacıyla dinleme faaliyetini gerçekleştirir, anlamaya çalışmak yerine ya konuşurlar ya da konuşmaya hazırlanırlar ve karşısındaki kişilerin yaşamlarını kendi öz yaşamlarıyla özdeşleştirirler. Oysaki empatik dinleme, karşımızdaki kişinin değer yargılarını işin içine katar. Empatik dinlemede, dünyayı karşımızdaki kişilerin gördüğü gibi görürüz ve onların ne hissettiklerini anlamaya çalışırız. Öncelikle dinleme becerisi ile başlayan iletişim becerisinin bir sonraki temel hedefi anlamaktır. Bu temel hedefe ulaşabilmek için de karşılaştığımız olaylarda konuyu “karşı açıdan” görebilme becerisini kazanmış olmak önem kazanmaktadır.

Etkin dinlemede esas olan istemek ve niyet etmektir. Dinlemek, birini anlamak, birini eğlendirmek, bir şey öğrenmek, yardım etmek ya da avutmak niyetiyle gerçekleştirilir. Bu niyetler dışında yapılan dinlemede asıl niyet dinlemek değil başka gereksinimlere cevap aramaktır. Sözde dinleme olarak adlandırabileceğimiz bu dinlemede söz konusu gereksinimler şu şekilde sıralanabilir: İnsanlara ilgilendiğinizi düşündürmek, böylece sizi sevmelerini sağlamak, reddedilme tehlikesiyle karşı karşıya olup olmadığınızı anlamak için tetikte olmak, belli bir bilgi için dinlemek ve diğer bilgileri görmezlikten gelmek, sonraki yorumunuza hazırlamak için zaman kazanmak, yarı dinlemek, böylece diğerlerinin de sizi dinlemesini sağlamak, başkalarının duyarlılıklarını keşfetmek ya da çıkar sağlamak, haklı çıkabilmek için bir tartışmadaki zayıf noktaları aramak ve saldırı için silah kazanmak, insanların nasıl tepki verdiğini kontrol etmek ve istenen etkiyi yarattığından emin olmak, iyi, kibar ve düşünceli bir insanın öyle yapması gerektiği için yarı dinlemek, birilerini incitmeksizin ya da gücendirmeksizin nasıl kaçacağınızı bilmediğiniz için yarı dinlemek.

Zaman zaman hepimiz sözde dinleyici oluruz. Genelde ilişkilerimizde sorun, sözde dinlemenin gerçek dinlemeden daha çok olduğu durumlarda ortaya çıkar. Bunun tersi olan durumda ise yani gerçek dinlemenin daha çok olduğu iletişimlerde ilişkilerimiz de o oranda iyi olur.

Özetle, iyi bir dinleyici, geri iletim sürecini yerinde kullanmasını bilen dinleyicidir ve bu sayede iletişimin tek yönlü olmasını da engeller. Aktif dinleme olarak isimlendireceğimiz, çift yönlü iletişim meydana gelir. Çift yönlü iletişimde alınan mesajlar biraz daha belirginleştirilerek konuşana geri gönderilir. Bu durumun doğal sonucu olarak konuşan kişi, gerçekten dinlendiğini hisseder ve iç dünyasını daha rahat ifade etmeye başlar. İç dünyasını rahatça ifade edebilen kişi, sorunlarını daha kolaylıkla algılamaya ve gerçekçi çözümler bulmaya başlar. Bu anlamda, aktif dinleme, öğüt vermek, yol göstermek, yargılamak ya da rahatlatmak gibi yaklaşımlardan daha yararlı olacaktır.

Dostluklar, genel kanının aksine, konuşmanın değil, dinlemenin sonucunda oluşur. Etkin dinleme yaparak insanları anlayan, değer veren insan, bir güven ve anlayış ortamı yaratır ki, bu ortam içinde herkes tarafından özlenen, izlenen, beraber olunmak istenen bir insan olur. Birbirimizi dinlemezsek iş yaşamında da, özel yaşamımızda da ilişkiler, gelişme potansiyelini ve kalitesini kaybeder.

Başarılı iletişimin, dinlemek dışında bir diğer temel ögesi de söylemektir. Bu noktada, kullandığımız sözcüklerin ve beden dilimizin etkisi söz konusu olacaktır. Kişiler arası iletişimde mesaj, sözler, beden dili dediğimiz sözel olmayan davranışlar ve ses tonu, vurgular ve susmalar olarak tanımlayabileceğimiz söz ötesi davranışlar biçiminde kodlanabilir. İletişimde, söz ötesi davranışlar olarak da değerlendirilebileceğimiz, sözel olmayan öğeler, konuşmanın sesle ilgili olan ve sözel içeriğinin dışında tutulan kısmını oluşturmaktadırlar. Sesin yüksekliği, tonu, tınlaması, temposu, şiddeti ve ritmini içerir. Sözel olmayan öğelerle, aslında belkide farkında olmadan duygularımız ve düşüncelerimiz hakkında bilgi veririz. Ne söylediğimizden çok, onu nasıl söylediğiniz iletişim esnasında neler hissettiğimiz hakkında çok fazla ipucu ortaya koyar.

Sözcüklerin duygu, heyecan ve izlenim yaratma ve uyandırma gücü vardır. Bu tarz durumlar yaratan sözcükler mutlaka bilinçaltına takılır, bu da beden dilimize yansır. Bilinçaltımız, konuşurken söylenmeyenleri bedenimizle söyler. Buna göre beden dilimiz yani bakışımız, konuşma tarzımız, tavır ve davranışlarımız söylediklerimizle uyumlu olmalıdır. İletişimde kullandığımız sözcükler o denli güçlüdürler ki, doğru ve yerinde kullanıldıklarında dünyamızı değiştirecek kadar etkilidirler. Kullandığımız sözcükler ile karşımızdaki kişilerin kendilerini umutlu, mutlu, enerjik, hayat dolu, keyifli ve neşeli hissetmelerini sağlayabilirken, bunun tam tersi olarak farklı sözcükler seçmemiz durumunda ise onların kendilerini keyifsiz, umutsuz, enerjisiz hissetmelerine yol açabiliriz.

İletişim, beden ve bilinç düzeyinde gerçekleşir. Sağduyu, eleştirel yargı, analiz ve düşünme, hesap, tasarı, hedef ve strateji belirleme, bütün bunlar bilince aittir. Kısacası duygu ve düşünceden kaynaklanan ve bilincine vardığımız herşey bilince aittir. Buna karşılık, ilham, duyarlılık, duygusallık, imgeler (duyularla alınan bir uyaran söz konusu olmaksızın bilinçte beliren nesne ve olaylar, hayal, imaj) ve metaforlar (bir sözün benzetme amacıyla, başka bir söz yerine kullanılması), semboller ve arketipler (geçmişten günümüze gelen ve böylelikle belli alışkanlıklarımızın ve bununla beraber kültürümüzün oluşmasını sağlayan zihinsel görüntüler) bilinçaltına aittir.

İletişimde beden, bilinç, bilinçaltı aynı anda kullanılır. Bilinçaltımız ilişkilerimizde olup bitene karşı bilincimize oranla daha dikkatlidir, daha kesin ve keskin algılara sahiptir. En küçük hareket bile bilinçaltımızın gözünden

kaçmaz ve sözler ile davranışlar arasındaki en ufak bir uyumsuzluk, tutarsızlık olduğu zaman bunu fark ederek bizi uyarır. Konuşma dilinin tersine, beden için yalan söylemek veya bazı şeyleri gizlemek neredeyse imkânsızdır. Çünkü bedenimiz ile duygu dünyamız ve bilinçaltımız arasında görünmeyen bir bağ vardır. Bu nedenle çoğu zaman bilincimizden önce tepki verir. Böylece de derinlerde, gerçekte olan biteni açığa çıkarır. Başarılı bir konuşmacı, sadece kullandığı sözcükleri değil aynı zamanda beden dilini de etkili biçimde kullanır. Kişiler yaşamları boyunca çoğunlukla farkında olmadan günlük beden dilini son derece etkili olarak kullanırlar ancak bedenlerini sözcükleri kontrol ettikleri gibi kontrol edemezler. Çünkü bedenimiz, olaylara ve durumlara karşı çok daha fazla kendiliğinden tepkiler verir.

Sözel olmayan iletişim genellikle beden dili olarak adlandırılır. Tıpkı sözel iletişim yani konuşma gibi mesaj ilemenin bir yoludur. Burada tek fark iletişimin sözcükler değil mimikler, jestler, dokunma, fiziksel hareketler, vücudun duruşu, beden donatıları (kıyafetler, mücevherler, saç tarzı, vb.) aracılığıyla gerçekleştirilmesidir. Karşımızdaki insanlarla iletişim kuramamız mümkün değildir. Hiçbir sözcük kullanmadan da duygularımızı ve tutumlarımızı iletebiliriz. Bunun için beden hareketlerini, yüz hareketlerini, el kol hareketlerini kullanırız. Duruşumuzla ve uzamsal ilişki olarak adlandıracağımız, karşımızdaki kişiyle aramıza koyduğumuz uzaklıkla da mesaj vermemiz mümkündür.

Beden dilini anlamak önemlidir, çünkü bir iletinin etkinliğinde beden dili önemli bir oranda belirleyicidir. McKay ve diğerlerinin Albert Mehrabian'dan yaptıkları aktarıma göre, iletelerimizin etkinliği; %7 sözel iletişim, %38 sesin yüksekliği, tonu ve ritmini içeren söz ötesi davranışlar ve %55 yüz ve beden hareketlerimizden (beden dili) oluşmaktadır. Beden dilimiz, bilinç dışı duygu ve tutumlarımız hakkında çok fazla şey "söyler".

Bilinçaltımızla beden dili arasındaki bağ nedeni ile gerçek duygu ve düşüncelerimizin yer aldığı bilinçaltımız, iletişim anında sözlerden önce beden dilimizle ifade edilir. Burada, beden dili açısından tutarlılık önemlidir. Kullandığımız sözcüklerin anlamları, el kol ve yüz hareketlerinden oluşan beden dilimizle uyum içinde olmalıdır. Beden dili, kişinin gerçek düşüncelerini, duygularını ve niyetini de belli eder. Gerçek duygu ve düşüncelerimizi sözcüklerin arkasına gizlemek belki olasıdır ama daha öncede ifade edildiği gibi

beden dilimizi gizlememiz çoğu zaman imkânsızdır. Özellikle duygu dünyamızın anlaşılmasında asıl etkili olan sözcükler değil beden dilidir.

#### **Kaynaklar**

- Adair, John (2006); *Etkili İletişim*, İstanbul: Babiali Kültür Yayıncılığı.
- Baltaş, Zuhâl (2006), *Duygusal Zeka*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Carnegie, Dale (2004); *İçinizdeki Lider*, İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- Cüceloğlu, Doğan (2009), *'Keşke'siz Bir Yaşam İçim İletişim*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, Doğan (2008), *Yeniden İnsan İnsana*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Dökmen, Üstün (2009), *İletişim Çatışmaları ve Empati*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Kaya, Canten (2007); *Etkili İnsan Olmanın İncelikleri*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Lazar, Judith (2001), *İletişim Bilimi*, Ankara: Vadi Yayınları.
- McKay, M., M. Davis, P. Fanning (2006), *İletişim Becerileri*, Ankara: HYB Yayıncılık.
- Mc Quail, D., S. Windahl (2005), *İletişim Modelleri*, Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Nachez, Erica Guilane (2003), *İletişim mi? Kolay!*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Navarro, Joe (2008), *Beden Dili*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Oskay, Ünsal (2005), *İletişimin ABC'si*, İstanbul: Der Yayınevi.
- Osmay, Nüvit (2008), *İnsan Mühendisliği*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Özer, Kadir (2009), *İletişimsizlik Becerisi*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Urban, Hal (2008), *Olumlu Sözcükler Etkili Sonuçlar*, Ankara: Elma Yayınevi.