**KONU 3: KİŞİLERARASI İLETİŞİMİ ANLAMAK**

Kişilerarası iletişimi anlamak derken neden bahsediyoruz? Aslında burada sürecin bileşenlerini ve etkili kişilerarası iletişimle özdeşleşen davranışları belirlemeye çalışıyoruz. (Hartley, 2010: 53). Bu bileşenleri bir örnek üzerinden açıklayalım.

***Dr. Poussaint Örnek Olayı***

Aşağıda iki kişi arasında geçen bir konuşmayı görüyoruz. Sizce konuşma nerede ve ne zaman gerçekleşmiştir? A ne tip bir insandır? B ne tip bir insandır?

“A: Adın ne evlat?

B: Dr. Poussaint. Ben doktorum.

A: İlk adın ne evlat?

B: Alvin. (Hartley, 2010: 60)”

Bu konuşmanın ardından B aşağıdaki ifadelerle duygularını açıklıyor. Sizce neden böyle düşünüyor?

“Heyecandan titrerken çok büyük utanç içinde hissettim kendimi… O anda insanlığım elimden alınmış gibiydi… Özgüven duygum, onurumu kurtarmaya yetmez ya da bütünlüğümü koruyamazdı. Kendimden nefret ettim (Hartley, 2010: 60)”

Bu konuşmayı açıklayabilmek için kişilerarası iletişimin en önemli bileşenlerinden toplumsal bağlam, toplumsal kimlikler, toplumsal algı, kodlar temsil ve sunum gibi unsurlar üzerine düşünmemiz gerekmektedir. Bu konuşma 1967 yılında Beyaz bir polis memuruyla, siyah bir doktor olan Dr. Pouissant arasında geçmiştir ve bir kişinin kendisine hizmet edecek şekilde iletişimi nasıl manipüle edebileceğinin çarpıcı bir örneğidir. (Hartley, 2010: 61)

**Toplumsal Bağlam**

Zaman ve mekân hareketleri ve tepkileri doğrudan etkiler. Dr. Pouissant, toplumsal zorunluluklar ve kamuya ait yerdeki iktidar ilişkileri nedeniyle soruyu yanıtlamak zorunda olduğunu hissetmiştir. Bir polis memurunun nedenini açıklamaya gerek duymadan, halk arasında kişisel sorular sormasına genellikle “izin verilmiştir”. (Hartley, 2010: 61)



Bağlamın öneminin anlaşılması için Çevre ve Toplumsal Yapı ayrımını yapmamız gereklidir. Çevre: Bir sahne ya da arka plandır. Hem fiziksel hem de toplumsal öğeleri içerir. Toplumsal Yapı: Ele alınan olayın örgütlenme biçimi olarak düşünülebilir. Normlar, kurallar, davranış kodları, ilişkiler burada yer alır. Çevreyi de fiziksel ve toplumsal olarak ikiye ayırabiliriz. Fiziksel çevre, bulunduğunuz mekanın şekli, boyutu, renkleri, ışıklandırması, sıcaklığı gibi obje etkinliklerin bütününü oluşturur. Tamamı biz fark etmeden davranış biçimimizi etkileyebilir. Örneğin fast-food hizmet veren yerlerde daha parlak renkler görülür, daha canlı/hareketli/neşeli müzik vardır. Oturarak uzun süre yemek yenilebilen ortamlarda loş ışık ve daha yumuşak müzik bulunur. Fiziksel çevre doğrudan fiziksel etkide bulunabilir. Sembolik bir anlamı olabilir ya da bazı davranışları daha kolay ya da zor hale getirebilir. Doğrudan fiziksel etki ile insan fizyolojisi üzerinde öngörülebilir sonuçlardan söz ediyoruz. Örneğin çok sıcak ortamları düşünün: Yoğun zihinsel yorgunluk, kolay yorulma, çabuk sinirlenme, baş dönmesi, baş ağrısı, uyuyamama, kalp atışının hızlanması gibi etkiler görülebilir. Bu tür etkiler duygu durumumuzu etkilediği için iletişimimizi de etkiler tabii. Güneşli ve bulutlu zamanlardaki duygu durumunuzu düşünün. Bu açıdan ışığın da etkili olduğunu söyleyebiliriz. Alışveriş merkezleri ve hastaneler hep aydınlıktır. AVM’lerde pencere bulunmaz. Işıklarla zamanın nasıl geçtiğini anlamazsınız. Ama yapay ışık baş ağrısı gibi sorunlara yol açabilir. Bu yüksek aydınlatma, harekete geçme açısından önemlidir. Daha loş ortamda daha yavaş hareket eder ve belki daha alçak sesle konuşursunuz. Fiziksel çevreye kokuyu da ekleyebiliriz tabii. Koku dikkat, bilgi süreci, bilişsel ayrıntı, ürün değerlendirmesi ve hafızada kalıcılığı arttırmaktadır.

Sembolik anlamı burada ayrıntılı olarak ele almayacağız ama bu tür simgelerin (ambalaj rengi, logo, tasarım ve belki mobilyalar) kodlamaya ve kodaçımlamaya yardımcı olduğunu söylemek mümkündür. Örneğin KIRMIZI satış rengi olarak gıda ambalajlarında çok kullanılır. Uyarıcı, dikkat çekici, iştah açıcı, heyecanlandırıcı bir renktir. Yatak odası için uygun değil. Uyarıcı özelliği nedeniyle uykuya geçişi zorlaştırır. Heyecanın fazla olduğu yerlerde (kumarhaneler, gece kulüpleri gibi) ve hareketin, giriş çıkışın sık ve hızlı olduğu yerlerde (fast-food restoranlar, büfeler ve kafeler gibi) heyecan verici ve iştah açıcı bir renk olan kırmızı yaygın olarak kullanılır.

Davranış üzerine etkiyi belki yaşadığımız yer üzerinden konuşabiliriz. Örneğin kentsel konut probleminin çözümü olarak görülen çok katlı apartmanlar ile topluluk hissinin ortadan kalktığını söylemek mümkündür. (Kaç komşunuzu tanıyorsunuz?)

Toplumsal çevre de denetleyici, destekleyici vs. olabilir. Belli çevreler hakkında tutarlı yargılara sahibizdir ve ona göre davranırız. Okul-hastane-camii hepsinde farklı iletişim kurarız. Toplumsal çevreyi toplumsal normlar, kurallar gibi diğer bileşenlerle birlikte düşünebiliriz. Bu yüzden toplumsal yapıya bakalım.

**Toplumsal Normlar:** İdealize edilmiş temel ve soyut ilkeler ya da standartlar halindeki değerlerdir. Norm nasıl davranılacağı konusunda rehber işlevi görür. Normlara uyarsanız davranışınız normal olarak görülür, diğerlerinin sizi kabul etmesi kolaylaşır. Bu konuda Muzaffer Şerif’in otokinetik etki deneyine ve yaz kampı deneylerine bakabilirsiniz. Kültürel normlar bir kültürün tüm üyeleri için geçerli olan normlardır. (Kültüre özgü) Grup normları ise belirli gruba üye olanlar için geçerlidir. (Sokak çetelerini düşünebilirsiniz.). Bazen normlar açıkça belli olmayabilir. Ya da insanların söyledikleri ve yaptıkları arasında tutarsızlık olabilir. Normun çiğnenmesi bazen kabul edilebilir ya da görmezden gelinebilir. Ayrıca toplumsal kurallarla da çelişebilir. **Toplumsal kural** ve norm ayrımını futbol üzerinden düşünebiliriz. Kurallar bellidir. Kaç oyuncu, süre, neye gol, faul denir vs. Normlar ise takım veya ülkeye özgü uygulamalardır. Örn tişört kaldırma, timsah yürüyüşü.

**Toplumsal İlişkiler’e bakarsak; i**ki insan arasındaki herhangi bir iletişim, onların arasındaki ilişkiden etkilenecektir. Farklı rolleri yansıtan (arkadaş, kardeş, patron) farklı niteliklerde (samimi, resmi) farklı tiplerde olabilir. İlişki kültürel farklılıklar, cinsiyet, sınıf gibi bir dizi etkenden etkilenebilir. Dolayısıyla bu etkenler de dikkate alınmalıdır. Bireyin statüsüne, konumuna uygun davranışlarına **rol** denir. Roller toplum tarafından belirlenir ve toplumsal yapılara göre farklılaşabilir. Beklenen roller insanların nasıl ve ne üzerine iletişimde olduklarını etkiler. (ÖRN: Philip Zimbardo’nun hapishane deneyine bakabilirsiniz.)

Bağlamın bileşenlerini açıklamak için ayırdık ama gerçek durumda bu kadar yalıtılmış işlemezler. Bir ilki kural dışında her ilişki için genel geçer bir kural vardır diyemeyiz. ( Diğer kişinin mahremiyetine saygı göstermek) Bazı ilişkilerde bazı kurallar önemliyken diğerlerinde önemli olmayabilir. (Temas (sarılmak) çocuğunla iletişimde önemli iken komşulukta değildir.). Kültürel farklılıklar bulunur. Yani aynı ilişki için farklı kültürlerde farklı kurallar işleyebilir. Ayrıca kültürler dışında farklı grupların hem farklı kuralları olabilir hem de kuralları farklı uygulayabilirler. Cinsiyet ve yaş kategorileri de toplumsal yapı içerisinde bir grup olarak düşünülmelidir. Dolayısıyla yaşlı ve genç iletişimi farklı olacaktır. Hepsinin zamanla değişeceğini de unutmamak gerekir.

Dr. Poussaint örneğine geri dönersek;

**Toplumsal Kimlikler/Algı**

“Bu iki kişinin kendisini (kendi toplumsal kimliklerini) ve birbirlerini (toplumsal algı) nasıl gördüklerini bilmemiz gerekir. Dr. Poussaint kendisini, normal olarak belli bir düzeyde saygı gören saygın bir vatandaş ve uzman bir insan olarak görmektedir.” Yani bir doktor olarak saygı gören bir vatandaşken, bu kimliği görmezden gelinmiş ve bu nedenle de kendini aşağılanmış hissetmiştir. (Hartley, 2010: 61-62)

**Kodlar**

Burada ayrıca “polis memurunun niyetinin çok farklı olduğunu onun kodları kullanma biçiminden” çıkartabiliriz. Konuşma tarzı tesadüfi değildir. “Evlat” ifadesi Dr. Pouissant’ı aşağılamaya yönelik olarak kullanılmıştır. Kelime sözlükteki düz anlamıyla kullanılmamıştır. Yetişkin bir insana evlat diyerek doktorun aşağılanmış hissetmesini sağlamıştır. (Hartley, 2010: 62)

Bu örnek olay üzerine olmasa da kişilerarası iletişim konusunda iki bileşene daha vurgu yapmamız gerekmektedir. Temsil ve sunum.

**Temsil/İfade (*Representation*) ve Sunum (*Presentation*)**

**İfade Etmek/Temsil Etmek:** “Biz, etrafımızdaki dünyayla ilgili birtakım yargılarda bulunur, enformasyon sunarız.” (Hartley, 2010: 65)

**Sunum**: “Enformasyonu belirli bir şekilde sunarız. Böylelikle diğerleriyle olan ilişkimizi belirli bir şekilde tanımlarız” (Hartley, 2010: 66)

Örneğin bir bahar sabahı otobüs durağında bekliyorsunuz ve yanınızda o güne kadar hiç konuşmadığınız ancak her sabah durakta gördüğünüz birisi var. Karşınızdaki size aşağıdaki ifadelerden birini söylüyor, siz nasıl karşılık verirdiniz?

 “A) Bugünkü yağmur berbat.

 B) Hava durumunda bugün sağanak yağış olduğunu söyledi.

 C) Yaz en sonunda geldi.

 D) Çok pis yağıyor, değil mi?” (Hartley, 2010: 66)

Bu dört ifade de temsil (enformasyon) birbirinden o kadar da farklı değildir. Yani içerik benzerdir. Fakat sunum oldukça farklıdır. Burada bir konuşmaya davet var mıdır? Yani karşınızdaki kişi sizinle konuşmaya, tanışmaya çalışıyor olabilir mi? Bunu bilebilmek için yaş, cinsiyet, sosyal sınıf ve söylenme biçimi (sözsüz iletişim) gibi daha birçok ayrıntıya ihtiyacımız vardır. (Hartley, 2010: 66)

Temsil ve sunum arasındaki ilişki için bir başka örneğe bakabiliriz. Bir elektrik süpürgesi satıcısı ile Bayan Jones arasındaki aşağıdaki konuşmaya bakalım:

“Satıcı: Özel etki fırçasını beğendiniz galiba?

Ms Jones: Evet.

S: Diğer özelliklerin size nasıl yardımcı olacağını anladınız mı?

MJ: Tabii.

S: Özellikle silme işlemini beğendiğinizi söylediniz.

MJ: Doğru.

S: Süpürgenin işlerinizi kolaylaştıracağına ikna oldunuz böylece?

MJ: hıhı

S: Daha sonra almanızın size şimdi bir yararı olmayacağını kabul ettiniz, değil mi?

MJ: Sanırım

S: Aslında ailenize bu hijyeni sağlamayı borçlusunuz değil mi?

MJ: Evet.

S: Sanırım bu modeli alacaksınız?

MJ: Evet, sanırım alacağım.” (Hartley, 2010: 67)

Bu konuşmada sadece satıcının ne söylediği (*representation*) değil nasıl söylediği (*presentation*) de önemlidir. Satıcı kendi içinde bir mantık silsilesi kurmuş ve Bayan Jones’u yanıt vermeye mecbur bırakır. Sorumluluk sahibi ve ilgili ev kadını kimliği ile uyumlu hareket etmesini sağlamaya çalışır ve sözlü ve sözlü olmayan kodları kullanır. Bu stratejilere direnmek istiyorsanız olan bitenin ne olduğunu bilmek baskıyı alt etmenin ilk aşamasıdır. Eğer Bayan Jones manipüle edildiğini bilse satıcıyla başka türlü baş edebilirdi. (Hartley, 2010: 67-70)

S: Eğer mümkün olsaydı ailenizin daha iyi beslenmesiyle ve daha sağlıklı olmasıyla ilgilenirdiniz değil mi Bayan Jones?

MJ: Hayır.

S: Hayır mı?

MJ: Şu anda çok sağlıklılar. Benim canıma okuyorlar. Çok fazla vitamin alıyorlar, asıl sorun da bu. Kendilerini de beni de bitap düşürüyorlar.

S: Ama onları mutlaka düzgün bir şekilde beslemek isterdiniz, değil mi?

MJ: Zaten düzgün besleniyorlar, hatta belki haftaya onlara verdiğim sütü kesmeliyim, sonra da şekeri azaltacağım. (Hartley, 2010: 70)

Burada satıcının sözleri hiçbir **sorumluluk sahibi anne**nin, ailesinin sağlığıyla ilgilendiğini inkâr etmeyeceği gibi oldukça mantıklı bir varsayım üzerine kurulu. Ancak Bayan Jones kendisini bu şekilde sunmayı kabul etmiyor ve satıcının hamlesi boşa gidiyor. .