**KONU 4:** **KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN BİLEŞENLERİ**

Kişilerarası iletişimle ilgili becerilerden söz edebilmek için bazı bileşenlere bakmamız gerekiyor. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir. Ancak beceri ile ilişkili davranışların tanımı durağan olmadığı için bunlarla sınırlı değildir. Etkileme, girişkenlik, grup etkileşimi, liderlik gibi başka bileşenler de eklenebilir. (Hartley, 2010: 89-90)

* Sözlü olmayan iletişim
* Destekleme
* Soru Sorma
* Yansıtma Açıklama
* Dinleme
* …

**Sözlü Olmayan İletişim:** Beden dili olarak da bildiğimiz sözlü olmayan iletişim yüz ifadesi, bakış, jestler, duruş, bedensel temas, kılık kıyafet, uzamsal davranış (mesafe), koku gibi birçok unsuru içerir. (Hartley, 2010: 90-91)

**Sözlü olmayan mesajları okumakta nasıl ustalaşabiliriz?**

* İlk olarak iyi bir **gözlemci** olmalısınız. Sadece görmekle yetinmemelisiniz. Sözlü iletişimde dinleme ne kadar önemliyse, beden dili açısından da gözlem o kadar önemlidir. Ancak burada bakmak/görmek ile gözlem aynı şey değildir. Kendi dünyalarını gözlemlemeyen insanların şikayetlerini düşünün. Etraflarındaki dünyayı tam anlamıyla gözlemlemeyi öğrenememiş insanların ifadeleri aşağıdaki gibidir:

*-Karım bana boşanma davası açtı oysa ki ben çok mutlu olduğumuzu düşünüyordum!*

*-Oğlumu sigara içerken yakalayınca şoka girdim çünkü sigara içiyor olabileceği aklıma bile gelmemişti.*

*-Patronumun beni işten çıkarmasına çok şaşırdım, performansımdan memnun olduğunu sanıyordum.*

Ancak çocukluktan yetişkinliğe varan süreçte kimse bize sözel olmayan ipuçlarını nasıl gözlemleyeceğimizi öğretmiyor. Bunu kendiniz geliştirebilirsiniz. Bu pasif bir edim değildir ve sürekli bir çaba gerektirir. Sadece görüş algınızı değil, tüm duyularınızı çalıştırmanız gerekir (Navarro, s. 26-29).

* **Bağlamı** asla gözardı etmeyin. Gerçek yaşamda sözel olmayan davranışları gözlemlerken, dahil oldukları *bağlamı* ne denli anlarsanız, bu davranışların anlamlarını da aynı ölçüde başarıyla çözümleyebilirsiniz. Bir trafik kazasının ardından insanların şok geçirmeleri, ellerinin titremeleri, odaklanamamaları, sersem şekilde etrafta dolanmaları gibi örnekler beklenebilir. Bağlam dahilinde bu davranışlar beklenen davranışlardır ve kazanın yarattığı gerginliği yansıtırlar. Ancak sohbet ettiğiniz bir arkadaşınızda bu davranışları görmeniz normal değildir. Nedenlerini düşünmeniz gerekir. (Navarro, s. 29-30)
* **Özel durumlarla ilişkili davranışları tanımlayabilmelisiniz.**  Bireylere özgü işaretleri ifade eden sözel olmayan idyosenkratik (özel durumlarla ilgili) işaretleri tanımlayabilmeniz için, düzenli olarak etkileşimde olduğunuz insanların (arkadaş, aile, iş ark. vd) davranış kalıplarım incelemeniz gerekmektedir. Bir insanı ne kadar çok tanır veya ne kadar uzun süre etkileşimde bulunursanız, elde edeceğiniz veri tabanı sayesinde söz konusu kişinin idyosenkratik davranışlarını tanımlama şansınız da aynı ölçüde artacaktır. Örneğin, ergenlik çağındaki çocuğunuzun herhangi bir sınav öncesinde kafasını kaşıdığını ve dudaklarını ısırdığını fark ederseniz, bu, çocuğunuzun gerginliğini ya da sınava hazırlanmadığını gösteren güvenilir bir idyosenkratik davranış olabilir. (Navarro, s. 30-32)
* Etrafınızdaki insanların **temel davranışlarını saptamaya** gayret gösterin. Düzenli olarak etkileşimde olduğunuz insanların temel davranışlarını anlayabilmek için, normalde nasıl göründüklerini, nasıl oturduklarını, ellerini nereye koyduklarını, ayaklarının normal pozisyonunu, postür (duruş) ve genel yüz ifadelerini, başlarının eğimini ve hatta normalde eşyalarını nereye koyduklarını ya da nerede tuttuklarını gözlemlemeniz gerekmektedir. Bu durum anormal olanı tespit edebilmeniz için önemlidir. İlk derslerde verdiğimiz barista örneğindeki gibi, düzenli yaptığı bir davranışın dışına çıktığında anormali tespit edebiliriz. Bununla birlikte ilk görüşme anında bile “ilk pozisyonu” saptamalı ve varsa değişimi gözlemlemelisiniz. Kişinin temel davranışlardan saptığı zaman önemli bir şey ifade ediyor olabilir. (Örneğin bir aile toplantısında 8 yaşındaki oğlunuzun şimdiye kadar sorun yaşamadığı amcasına yaklaşmadığını düşünün) (Navarro, s. 32-34).
* Kişinin düşünce, duygu, **ilgi ya da niyetlerindeki değişimleri** gösterebilecek farklılıkları saptayın. Davranışlardaki ani değişiklikler kişinin gördüklerini nasıl yorumladığını ya da duygusal olaylara nasıl uyum sağladığını ortaya koyabilir (Navarro, s. 35).
* Karşınızdaki kişinin **rahat** olup olmadığını ayırt edin. İnsanlardaki ***rahatlık*** (memnuniyet, mutluluk, gevşeme) ve rahatsızlık işaretlerini ya da davranışlarını (memnuniyetsizlik, mutsuzluk, stres, endişe, gerginlik) doğru bir şekilde okumayı öğrenerek, bedenlerinin ve zihinlerinin gerçekte ne söylediğini çözümleyebilirsiniz. (Navarro, s. 36-37)
* İnsanları gözlemlerken sabit şekilde onlara bakıp, ne yapmaya çalıştığınızı belli etmeyin. (Navarro, s. 38) Bu durum doğallıktan uzaklaşmalarına ve davranış değişikliğine gitmelerine neden olabilir.
* Bazı işaret ve davranışlar evrenselken bazıları kültürlere göre değişebilir.

Şimdi bazı temel tepkilere bakalım

**Limbik Tepkilerimiz, Sözel Olmayan Davranışların Üç Noktası**

Herhangi bir tehlikeyle karşılaştığımızda gösterdiğimiz kalıtımımıza ait, duygulara dayalı yaşamsal tepkilerimiz olarak açıklayabileceğimiz tepkiler üç noktada toplanır: donmak, kaçmak ve savaşmak. Limbik sistemleri kendilerini tehlikelerden koruyan diğer hayvan türleri gibi, benzer tepkileri veren ve koruma amaçlı bu davranışları, sinir sisteminin bir uzantısı olan insanoğlu da türünü devam ettirmeyi başarmıştır. (Navarro, s. 46).

**Donma Tepkisi**

Aslında tehdit hissettiğimizde yaptığımız kalıtımsal bir tepkidir. Açık alanda da olsa görünürlüğümüzü düşürmeye, korunmaya çalışır, çevreye hakim olmak isteriz. Kaplumbağa şekli diyebileceğimiz bu duruşla omuzlar hafif kalkar ve kafa eğilir. Örnek olarak maçı kaybeden futbol takımının sahadan ayrılışını düşünebilirsiniz. Kaplumbağa şekli" genellikle, insanlar çaresiz kaldığında ya da birdenbire kendilerine olan güvenlerini yitirdiklerinde görülür. suiistimale uğrayan çocuklar da genellikle söz konusu limbik donma davranışlarında bulunmaktadır. Suiistimali gerçekleştiren ebeveyn ya da yetişkinin ortama girmesiyle, çocukların kolları hareketsiz bir şekilde yana düşerken, sanki görülmemelerini sağlayacakmış gibi herhangi bir göz temasından kaçınırlar. Bir anlamda, açık alanda gizlenmeye çalıştıklarını söyleyebiliriz (Navarro, s. 50-52).

**Kaçma Tepkisi**

Donma tepkisi tehlikeyi bertaraf etmede yetersiz kalıyorsa veya tercih edilecek en doğru yol değilse (örneğin tehlike çok yakınsa), limbik sistemimizin verdiği ikinci tepki kaçmaktır. Bu tercihin amacı tehlike kaynağından uzaklaşmak ya da en azından aradaki mesafeyi açmaktır. Modern dünyada vahşi doğada olduğu gibi yaşamadığımız için kaçma tepkisini zamanımıza göre uyarlamış bulunuyoruz denilebilir. “Kaçamak” hareketlerimiz buna bir örnektir. Nasıl bir çocuk masadaki sevmediği yemeğe yüz çevirip mutfaktan uzaklaşmaya yelteniyorsa, kişi de hoşlanmadığı birisinden uzaklaşmaya ya da istemediği diyalogların yaşanmasını engellemeye yönelir. Engelleme davranışları gözleri yummak, ovmak ya da ellerle yüzü kapatmak şeklinde ortaya koyulabilir. Kişi temasa geçmek istemediği insanla arasına mesafe koymak için, gerilemek, kucağına bir şey almak (mesela bir çanta) ya da ayaklarını en yakın çıkışa doğru döndürmek gibi tepkilerde bulunabilir. (Navarro, s. 52-54)

**Savaşma Tepkisi**

Beynin hayatta kalmaya yönelik olarak saldırganlık aracılığıyla devreye soktuğu son taktiktir. Herhangi bir tehlikeyle karşı karşıya kalan insan, donma tepkisiyle tespit edilmenin önüne geçemediğinde ve uzaklaşarak ya da kaçarak kendisini korumaya alamadığında geriye kalan son seçenek savaşmaktır. Tür olarak evrilme sürecinde, diğer memeliler gibi insanoğlu da, saldırganlara karşı koyabilmek için korkuyu öfkeye dönüştürme stratejisi geliştirmiş ve bunu modern dünyaya uyarlamıştır. Modem saldırı şekillerinden biri tartışmadır. Ortamın iyiden iyiye ısındığı tartışmalar aslında fiziksel olmayan yollarla “savaşmaksan başka bir şey değildir. Onur kırıcı ifadelerin, tartışma konusuyla ilgisiz kişisel saldırıların, karşı iddiaların, profesyonel mevkiye yönelik iftiraların, tahriklerin ve iğneleyici sözlerin fütursuzca kullanılması günümüzde savaşmanın modem karşılığıdır. Bazı insanlar diğerlerine kıyasla şiddete daha eğilimli olsa da, limbik tepkilerimizi genellikle yumruklama, vurma ve ısırmanın dışında farklı şekillerde ortaya koymaktayız. Herhangi bir fiziksel temas olmaksızın (örneğin, yalnızca duruşunuzu veya gözlerinizi kullanarak, göğsünüzden soluyarak ya da karşınızdaki insanın kişisel alanını ihlal ederek) çok saldırgan bir şekilde davranabilirsiniz. (Navarro, s. 54-55)

Sözel olmayan iletişim tabii ki bu tepkilerle sınırlı değil. Bu konudaki kitaplara bakarak becerilerinizi geliştirebilirsiniz. Şimdi kişilerarası iletişimin bileşenlerine geri dönelim. Kişilerarası iletişimin önemli bir bileşeni **dinlemedir**. Dinlemenin olmadığı durumlarda kurulamayan iletişim örneği için linkteki (🡪 <https://www.youtube.com/watch?v=-tGIuF8I-_Y> Serif ISSI - Turkshow, Danisma Saati ) videoyu izleyebilirsiniz.

Dinleme için size standart ya da klişe diyebileceğimiz -göz kontağı kurun, -kafa sallayın, -gülümseyin, -anladığınızı özetleyin gibi cümleler kurmayacağım. Bunlar tabii ki vardır ama standart değildir. İstismar edilmiş bir çocukla konuşurken göz kontağı kuramayabilirsiniz, ya da hastanıza kanser olduğunu söylerken gülümsememelisiniz. Bu nedenle bunları söylemeyeceğim dedim. Yapmanız gereken gerçekten dinlemek. Dinlerken de gerekirse kendinizi ve ön yargılarınızı bir kenara bırakmalısınız.

Dinlemeyi bir beceri saymak garip görünse de aslında dinleme pasif bir eylem değildir. Dinleme becerilerinin geliştirilebilmesi için dinlemenin önündeki *söz dalaşı* da *olay avı* gibi tipik engeller kaldırılmalı, olumlu ya da aktif dinleme geliştirilmelidir. Örneğin söz dalaşında birey, karşı tarafı dinleyip anlamak yerine, fikirleri kafasında tartışıp vereceği yanıtı, eleştirileri geliştirir. Olay avında da iddiadaki genel noktalara veya ana temaya değil de ayrıntılara takılarak esas mesajı gözden kaçırırız. (Hartley, 2010: 96-97). Bu gibi tipik engeller düşünüldüğünde farklı dinleyici tarzlarından söz edebiliriz: Dikkatli görünen ama akılları başka yerde olan *dinleyici gibi görünenler*; söylediklerinize sınırlı (seçerek) dikkat vererek belli konulara odaklanan ve söylediklerinizi yanlış yorumlayan *sınırlı dinleyiciler*, sadece kendi düşüncelerine odaklanan ve sizden onay bekleyen kendine *odaklanmış dinleyiciler.* Bu tarzlardan birini sergileyen birisiyle konuşmak rahatsız edici bir deneyimdir. Bu nedenle etkin (ya da aktif) dinlemenin bir beceri olduğunu söylüyoruz.

Etkin dinlemede diğer kişiye açık olmak ve söylediklerini anlamak gerekmektedir. Aldığımız enformasyonu sadece anlamak ve özümsemek değil, aynı zamanda diğer kişiyi konuşması için cesaretlendirmek ve ilgi gösterdiğimizi açıkça sergilemek de gereklidir. (Hartley, 2010: 98-99) Bu konudaki ilk önerimiz konuşan kişinin kendi hikâyesini anlatmasına izin verin.

“Hey, harika görünüyorsun. Çok güzel yanmışsın. Tatilde miydin?”

\*\*“Evet, Jeanie’yle birlikte üç haftadır Hawaii’deydik.”

“Muhteşem. Ben de oraya gitmiştim. Orada neler yaptınız?”

\*\*“Şey, ilk günü plajda güneşlenerek geçirdik, sonra...”

“Herhâlde sonrasında volkanları gezmeye gitmişsinizdir, değil mi?

\*\*“Hayır, şeye gittik...”

“O zaman dalmaya gitmiş olmalısınız. Eminim muhteşem balıklar görmüşsünüzdür!”

\*\*“Hayır, uçak yolculuğu bizi çok yorduğu için ilk gün sadece plajda güneşlendik. Ama daha sonra o akşam...”

“Ah, eminim akşamki luau gösterisine gittiniz, değil mi? Eminim çok eğlenmişsinizdir. Gösteri çok iyidir, yemekler de enfestir.”

\*\*“HAYIR, aslında BİZ...”

“Peki, o zaman ne yaptınız?”

\*\*“Boş ver, önemli bir şey değildi. Sadece çok eğlendik ve şimdi de döndük.” (Hogan vd. 2012: 100-101)

Göz teması, baş hareketi ve uygun yüz ifadeleri ile dikkati devam ettirmek ve engelleri kaldırmak gerekir. Yani karşınızdaki kişiye karşı dinlemeye hazır olduğunuzu gösterin ve sözlü olmaya işaretleri kullanın. Göz teması, baş sallama, yüz ifadesi burada ancak bağlama göre değişeceğini unutmayın. Pekiştirme, soru sorma, yansıtma gibi bileşenleri kullanın:

**Pekiştirme**: Karşınızdakinin yapmakta olduğu davranışı veya konuşmayı devam ettirmesini ya da tekrar etmesini cesaretlendirici davranışlardır. En basitinden baş sallama, “hı-hıh” sesleri birer pekiştirmedir. (Hartley, 2010: 91)

**Soru Sormak**: Kişilerarası iletişim becerileri açısından soru sormak, doğru soruları doğru zamanda sormayı ifade eder. Sesli veya sessiz biçimlerdeki kodlarla da olabilir. Hmm? Kaşları kaldırmak, indirmek, göz teması da soru anlamına gelebilir. Açık uçlu sorular konuşmacıdan daha fazla enformasyon alabilmeye olanak tanırken kapalı uçlu sorular kısa cevaplara yöneltir. (Hartley, 2010: 91-92)

**Yansıtma**: Aslında soru sormaya benzer ama farklı yönleri vardır. Daha çok karşılık biçiminde olan yansıtmada karşı tarafın varsayımlarını yansıtarak konuşmaya yön verilebilir. Ayrıca yansıtma konuşan kişinin söylediklerinin geribildirimi için kullanılır. Böylece karşı tarafın söylediği şeyleri ayrıntılandırması ve geliştirmesi için ipucu vermiş olursunuz. Yansıtma 3 şekilde olabilir. (Hartley, 2010: 92)

\**Anahtar Kelimeler Kullanma*

Bir dinleyicinin, konuşmacıyı daha fazlasını söylemeye cesaretlendirecek anahtar kelimeler veya ifadeler belirlemesine gönderme yapar. Örneğin:

A: Son zamanlarda çok seyahat ettim ve her zaman seyahat etmekten zevk aldım. Seyahatlerimin çoğunu TCDD için çalışırken yaptım.

B: TCDD?

A: Evet, Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları. 5 yıldır orada çalışıyorum ve bize ucuz ulaşım imkânı sağlıyorlar. (Hartley, 2010: 93’ten uyarlanmıştır.)

*\*Başka Sözcüklerle Açıklama*

Dinleyicinin duyduklarını kendi kelimeleriyle özetlemesini ifade eder.

A: Son zamanlarda çok seyahat ettim ve her zaman seyahat etmekten zevk aldım. Seyahatlerimin çoğunu TCDD için çalışırken yaptım.

B: Demek çok seyahat ettiniz?

A: Evet, sanırım Türkiye’de görmediğim şehir kalmadı. (Hartley, 2010: 93’ten uyarlanmıştır.)

*\*Duyguları Yansıtma*

Dinleyicinin konuşmacının konuşma biçiminde gizlendiğini sezdiği duyguları yansıtmasıdır. Muhtemelen en zoru ve en çok beceri gerektirendir. Çünkü satır aralarını okumayı, altta yatan duyguyu sezmeyi gerektirir.

A: Son zamanlarda çok seyahat ettim ve her zaman seyahat etmekten zevk aldım. Seyahatlerimin çoğunu TCDD için çalışırken yaptım.

B: Sesinizden hala daha çok seyahat etmeyi diliyor olduğunuz anlaşılıyor.

A: Evet gerçekten özlüyorum ve isterdim ki….(Hartley, 2010: 94’ten uyarlanmıştır.)

**Açılış ve Kapanış: “**Belli bir etkileşimin başlangıcını ve bitirilişini kurma yollarını ifade eder.” Birisiyle konuşmaya başlamanın tüm farklı yollarını düşünün, açılışa ilişkin yaptığınız tercih olumlu ya da olumsuz bir hava yaratabilir. Örneğin ***toplumsal açılış***ta sıcak bir karşılama yapar ve ana konuya girmeden önce belli bir süreyi toplumsal konularla ilgili sohbete ayırırsınız. Etkileşimi kapatmak için de benzer taktikler bulunur. “İyi bir görüşmeci, görüşülen kişinin anlamadığı her noktayı aydınlattığından ve görüşme sonucunda ne olacağını bildiğinden emin olmalıdır.” (Hartley, 2010: 96).

**ÖRNEK: Hemşirenin Teşhisi**

* Uzman bir hemşire hasta değerlendirme formuna aşağıdakileri yazmıştır.

«Bayan T. 54 yaşında, evli ve yetişkin üç çocuğu olan bir kadındır. Hasta 4 ay önce rektum kanseri teşhisiyle kolostomi ameliyatı olmuştur. Torbası ile ilgili sıkıntı yaşadığı için klinikte benimle görüşmek için telefon açtı. Torba akıtıyor ve rahatsız edici bir kokuya neden oluyormuş. Bu yüzden dışarıya pek fazla çıkamıyordu. Bunun dışında durumu iyi görünüyordu. Ona yeni bir torba verdim ve nasıl olduğunu sormak için bir hafta içinde onu arayacağım.» (Hartley, 2010: 114)

Açılış 🡪 Hemşire “karnınızda açılan delikte bir sorun olup olmadığına bakmak için buradayım” sözüyle konuşmaya başlamıştır. Aslında bu sert bir açılıştır. Çünkü hastaya hemşirenin sadece torba ile ilgili yaşanan pratik bir sorunla ilgilendiğini hissettirmiştir. Bu nedenle büyük ihtimalle hasta diğer sorunları anlatmakta çekinecek, söylemeyecek ya da kendisi için önemli olsa da uygun olmayacağını düşünecektir. (Hartley, 2010: 115)

Soru Sorma 🡪 Hemşire “Stomanız iyi çalışıyor değil mi?” sorusuyla hastayı konuşmaya dahil etmemiştir. Kapalı uçlu bir soru ve hasta evet/hayır ile yanıt verecektir. “Stomanızla nasıl idare ediyorsunuz?” diye sorabilir. (Hartley, 2010: 115)

Dinleme🡪 Hemşire “stomanız iyi çalışıyor değil mi?” sorusuna karşılık hastanın “yani sanırım evet ama bazen üzülüyorum…” yanıtındaki stres ve üzüntü göstergesini anlamakta başarısız olmuştur. Hemşire sanırım evet’in etkisinde kalmış, doğruca torbayı ve stomanın durumunu kontrol etmiştir. Üzülüyorum ipucunu gözden kaçırmıştır. Bağımsız değerlendirmede Bayan T’nin ciddi cinsel sorunlar yaşadığı, mutsuz olduğu, uyku problemi olduğu, kendisini umutsuz ve çaresiz hissettiği anlaşılmıştır. (Hartley, 2010: 115-116)

!!!! Bu hafta ayrıca toplumdaki hekimlere ilişkin önyargıları ve kalıpyargıları düşünün. Sizce ülkemizde hekimlerin imajı nasıl? COVID-19 bu durumu değiştirdi mi?

**Kaynakça**:

Navarro, Joe, **Beden Dili** Eski FBI ajanından insanların bedenini okuma rehberi, Alfa Yay. 13. Baskı

Hartley, Peter (2010), **Kişilerarası İletişim**, İmge Yay. İst.-Ank.

Hogan, Kevin, et al. **Etkili İletişimin Önündeki 8 Engel**. Vol. 1. Baskı, İstanbul, 2012. ss.100-101