

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

BÜRO YÖNETİMİ

**BEDEN DİLİ
90KG00010**

Ankara 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. MESAJ TÜRLERİ	3
1.1. Sözlü Mesaj.....	4
1.2. Sözsüz Mesaj	4
UYGULAMA FAALİYETİ	10
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	11
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	12
2. BEDEN DİLİ.....	12
2.1. Beden Dilinin Tanımı.....	12
2.2. Beden Dili İle İletişim.....	13
2.3. Yaş, Cinsiyet ve Kültürler Arası Farklar.....	15
2.3.1. Yaş.....	15
2.3.2.Cinsiyet.....	15
2.3.3. Kültürler Arası Farklar	16
2.4. Mimik.....	18
2.4.1. Alın ve Kaşlar	18
2.4.2. Gözler	18
2.4.3. Ağız ve Dudaklar	20
2.5. Jest.....	21
2.5.1. Baş Hareketleri	21
2.5.2. Eller ve Parmaklar	22
2.6.Tokalaşma	23
2.7. Duruş.....	26
2.8. Oturuş.....	26
2.8.1. Bacak Bacak Üstüne Atma	26
2.8.2. Diğer Oturma Biçimleri.....	28
2.8.3. İş Ortamında Beden Dili.....	29
UYGULAMA FAALİYETİ	31
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	32
MODÜL DEĞERLENDİRME	35
CEVAP ANAHTARLARI.....	36
KAYNAKÇA	37

AÇIKLAMALAR

KOD	90KG00010
ALAN	Büro Yönetimi
DAL/MESLEK	Ortak alan
MODÜLÜN ADI	Beden Dili
MODÜLÜN TANIMI	Beden dili ile ilgili bilgilerin verildiği öğretim materyalidir
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	
YETERLİK	Beden dili ile iletişim kurmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Beden dilini kullanarak kişiler arası doğru iletişimi kurabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. İşinizin gereğine uygun beden dili ile mesaj gönderebileceksiniz.2. İletişim kurduğunuz kişilerin beden dilini anlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Büro sınıfı
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Modül sonunda ise, kazandığınız bilgi ve becerileri belirlemek amacıyla öğretmeniniz tarafından hazırlanacak bir ölçme aracıyla değerlendirileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Beden dili insanın kendini ifade edebileceği yöntemlerin en doğalıdır. Karşınızdaki kişiyi anlamanın yolu da onun beden dilini çözmekten geçer.

Amacımız, size beden dili ile ilgili bilgiler vererek insanların duygu ve düşüncelerini anlamamanızı kolaylaştırmak, kendi davranışlarınızı geliştirmek ve çevrenizdeki insanlarla daha iyi iletişim kurmanızı sağlamaktır.

Her insan, sevginin ve ilginin fazlasını bekler. Siz de beden dili ile ilgili bilgilerinizi kullanarak insanlara olumlu yaklaşın ve onlara hayatı kolaylaştırmaya çalışın. Unutmamalısınız ki sevgi ve dostluk bağlarının kurulması, insanları doğru anlamaktan ve onlara doğru davranmaktan geçer.

Beden dili konusunda kendinizi donattığınız her bilgiyle çevrenizdeki insanlarla güzel diyaloglar kurabileceksiniz.

İnsanları algımlarken onların kişisel özellikleri, kültür seviyeleri, yaşadıkları ortam gibi özel koşullarını göz önünde bulundurmanız sizi, daima doğru sonuca götürecektir.

Beden dilini öğrenmeniz, yabancı bir dil öğrenmeniz kadar değerlidir. Üstelik yabancı dili öğrenmek için harcayacağınız zaman, güç ve paranın çok azını harcayarak bunu gerçekleştirmeniz mümkündür.

Önceki yıllarda, sadece özel sektörün ilgi gösterdiği bu konunun, okullarımızda başlı başına bir modül olarak uygulamaya konulmasının, sizin aracılığınızla, tüm toplumumuza büyük katkılar sağlayacağı ümidini taşıyaktayım.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

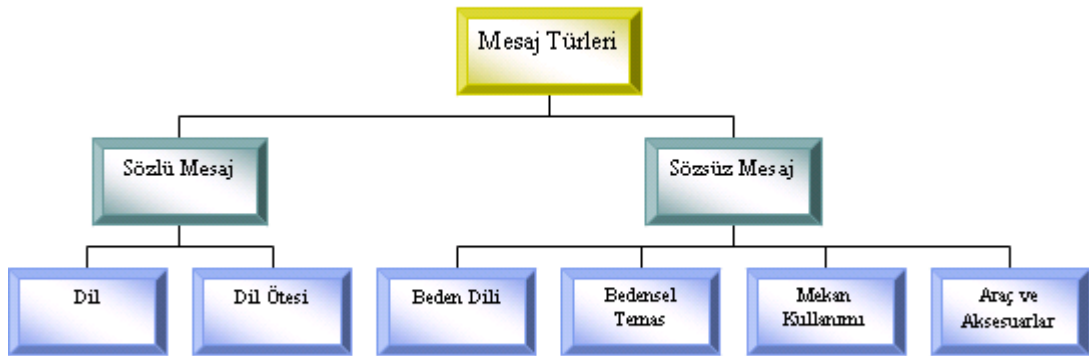
İşinin gereği olarak iletişim kurduğun kişilerin beden dilini anlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Günlük yaşamdaki anlaşma yöntemlerimizi ve işitme engelli insanların anlaşma yöntemlerini gözlemleyin ve lütfen not alın.
- Kırgın olduğunuz bir arkadaşınıza, bunu konuşmadan nasıl ifade edersiniz? Beş tane yöntem belirleyin.
- Sevdiğiniz, küskün olduğunuz ya da tanımadığınız bir insana karşı tavrınızı gözlemleyin. Onlara, duygularınızı hangi yöntemlerle yansıtıyorsunuz?
- Kültürümüzde sözle ifade edilmeyen, sadece bedensel mesajlarla aktarılan davranışların neler olduğunu gözlemleyin ve listeleyin.

1. MESAJ TÜRLERİ

Duygu ve düşüncelerin sözlü, sözsüz ya da yazılı bir anlatımla insanlara ulaşmasını sağlayan sembollere **Mesaj** denir. Bir diğer deyişle anlamı olan her şey mesajdır.



Şekil 1.1

1.1. Sözlü Mesaj

Bireysel yaşamdan gruplaşmalara yönelen insanlar, beden dilleri ile iletişimde, belirli bir aşamaya gelmişler; fakat karşılıklı iletişimde, bir kopukluğun olduğunu hissetmişlerdir. Bu nedenle belirli sembollerle ve değişik seslerle durumlarını anlatmaya çalışmışlardır. Zamanla, aynı şeyler için aynı sesleri çıkarmaya başlayınca, o sözcük, gösterilen şeyin adı olmuştur. Bu şekilde, **dil** denilen ifade biçimi ortaya çıkmıştır.

İnsanlar, sözcüklerle anlaşmaya başlayınca, bedensel mesajları daha az kullanma yolunu seçtiler.

Ses tonu ile desteklenerek söz ile ifade edilen mesajlara **Sözlü Mesaj** adı verilir.

Konuşma ile verilen mesajlar, **söz** ve **ses** olmak üzere iki kısımda değerlendirilir.

Sözel unsur, sözcükler ve onların gerçek anlamlarını içerirken ses unsuru; kararlılığı, telaffuzu, tonu, ritmi, vurguyu ve şiddeti kapsar. Örneğin, “Buraya gel!” veya “Otur!” ifadeleri sesin şiddeti, vurgusu ve tonuna bağlı olarak farklı anlamlar taşır.

Çok fazla ve çok hızlı konuşmaktan kaçınm. Bir topluluk içinde; sesinizin tonunu, yüksekliğini, konuşma süresini, şeklini bulduğunuz çevreye göre ayarlamalısınız.

Sözlü mesajlar içerisinde değerlendirdiğimiz, **dil ötesi** olarak tanımladığımız mesajlar da vardır. Mektup, elektronik posta (e-mail), telefonla mesaj aklımıza ilk gelenlerdir.

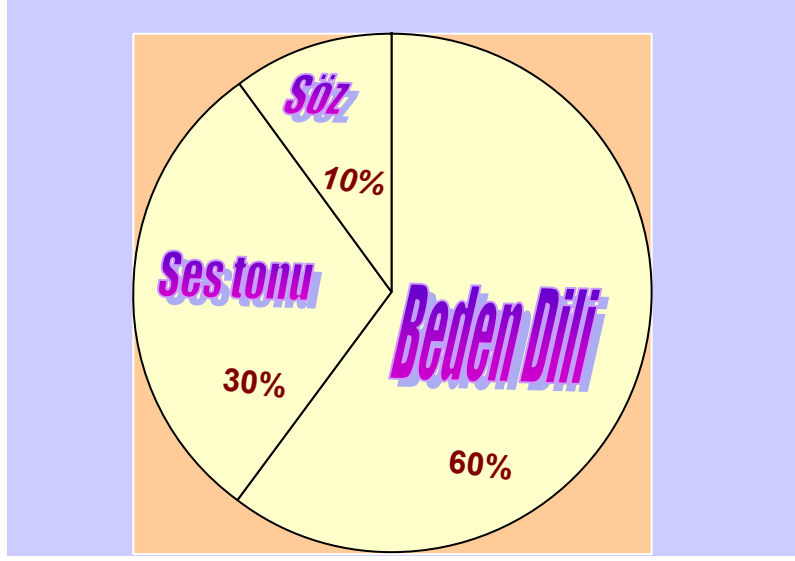
1.2. Sözsüz Mesaj

El-kol, baş, ayak ve vücudun diğer kısımları ile yapılan işaret ve hareketlere **Sözsüz Mesaj** denir. Bir diğer deyişle, bedenimiz aracılığıyla verdiğimiz mesajlardır. Sözsüz mesajların öncelikli işlevi, duygularımızı yansıtmaktır; diğer işlevi ise, sözlü ifadeyi desteklemesi onun akıcılığına katkıda bulunmasıdır.

Bazen iletişim kurmamak da bir mesaj niteliği taşır. Tanıdığımız birinin sizi gördüğü halde, görmezden gelerek yanınızdan hiç konuşmadan selam vermeden geçip gitmesi, sizi kaale almadığı, konuşmak istemediği ya da önemsemediği mesajlarını taşır.

İlk İzlenim: Daha önce birbirlerini hiç görmemiş insanlar, ilk kez karşılaştıklarında, kısa sürede birbirleri hakkında bir izlenim oluştururlar. Kişinin güvenilir veya güvenilirmez, hoş veya nahış, önemsenecek veya önemsenmeyecek, uyumlu veya uyumsuz olduğu gibi algılamaları içeren bu ilk izlenimler, otuz, otuz beş saniye gibi kısa bir sürede oluşur.

Yapılan araştırmalarda, “gözle” alınan mesaj ilk izlenimin yüzde altmışını, “kulakla” alınan mesajın ise yüzde otuzunu oluşturduğu belirlenmiştir. Kişinin “ne söylediğini” belirten içerik ise, ilk izlenimin ancak yüzde onunu oluşturmaktadır.



Şekil 1.2

Bu sonuçlardan şunu anlıyoruz; ilk karşılaştığımız zaman *nasıl* görüldüğümüz, *nasıl* bir yüz ifadesine sahip olduğumuz ve *nasıl* konuştuğumuz, *ne* konuştuğumuzdan daha önemli olmaktadır.

İlk izlenimi edinirken bizleri yanıltabilecek bir özelliğimiz var; bu da o kişinin bize geçmişte birini çağırıyor olması. Bu özelliğimiz ara sıra yanlış karar vermemize sebep olabilmektedir.

Bedensel mesajlarla kazanılan ilk izlenim, daha sonra ses tonu ve konuşmaların etkisiyle yerini belirli bir zaman sonra **kalıcı izlenime** bırakır. Kalıcı izlenimde; söz ve ses unsurlarının yüzdesi artar, gözle algıladığımız mesajın yüzdesi azalır. Bir süre sonra insanların bedensel mesajlarının etkisi, ilk andaki yüksek etkisini yitirir. Konuşulan şeyin yani içeriğin etkisi artar.

Sözsüz mesajları oluşturan dört unsur vardır: Beden dili, bedensel temas, mekan kullanımı, araç ve aksesuarlar. (Beden dilini 2. öğrenme faaliyetinde detaylı olarak göreceksiniz.)

Bedensel Temas

Dokunma, canlılarda rahatlık yaratan, sevgiyi artıran bir harekettir. Kişinin aile bireylerine veya yakınlık hissettiği kişilere dokunması güven ve bağlılık duygusunu geliştirir.

Temasın bir başka anlamı ise, **sahiplenme duygusunu** yansıtır. Herhangi bir varlığa elimizle temas etmek onu sahiplendiğimiz mesajını verir. Bize ait olan şeylere dokunarak, temas ederek sahiplendiğimizi gösteririz.

Kişinin kendi kendine teması ise, gergin anlarda rahatlatıcı bir görev yapar. Ellerin birbirine değmesi, kollarla bedene sarılmak, eli çeneye veya yüze götürmek, ağza temas etmek, şakağa yaslanmak şeklinde görülen kendi kendine temas durumu, genellikle farkında olmadan yapılan hareketlerdir.

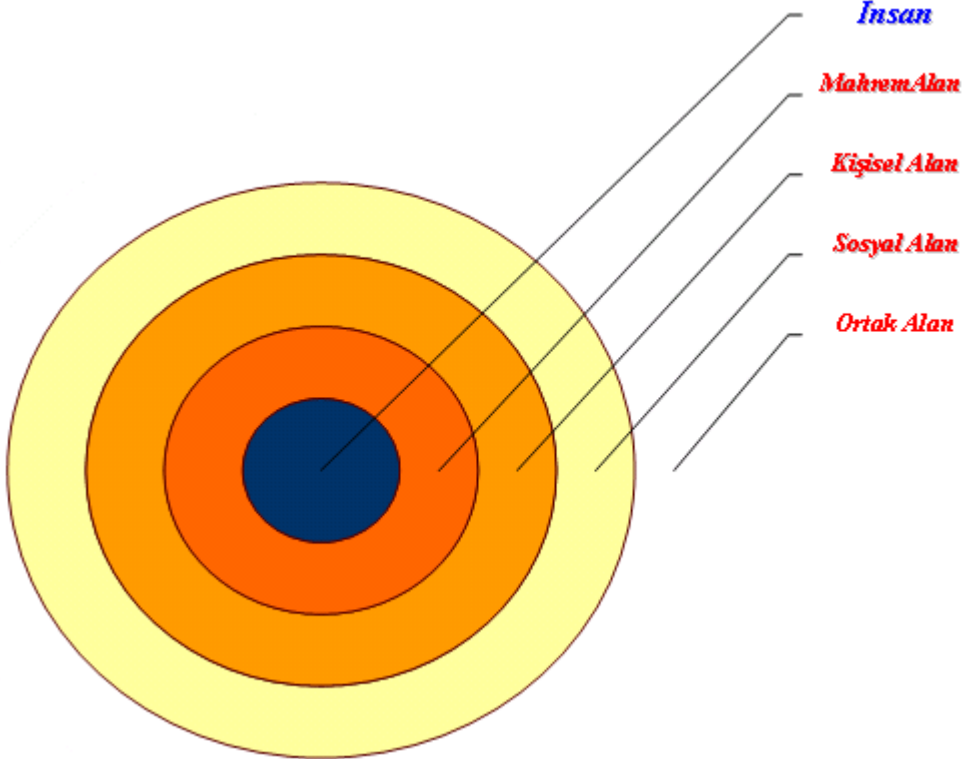
Mekan Kullanımı

İnsanlar günlük yaşantılarının her aşamasında aile, iş, okul hayatında diğer insanlarla aynı veya yakın ortamları paylaşırlar. Hem yüz yüze ikili ilişkilerde, hem de geniş mekanlarda kurulan ilişkilerde mesafeyi bilinçli kullanmak büyük önem taşır. Mesafenin uzaklığı ya da yakınlığı kişinin duygularıyla doğrudan bağlantılıdır. Yakınlık duygusu hissettiğimiz insanlara yaklaşır, hoşnut olmadıklarımızla aramıza mesafe koyarız.

Yapılan araştırmalar, insanların birbiriyle ilişkilerini dört farklı mesafede düzenlediğini belirlemiştir. Bunlar:

- Mahrem alan (Özel bölge)
- Kişisel alan
- Sosyal alan
- Ortak alan (Genel bölge)

Bu mesafeler, radyo dalgaları gibi, merkez “biz “olmak üzere halkalar halinde yayılır.



Şekil 1.3

Mahrem alan ya da başka bir deyişle özel bölge sadece aile bireyleri ve çok yakın arkadaş çevresinin girebildiği mesafedir. 0-25 cm' lik mahrem alana samimi olmadığımız kişilerin girmesi gerginlik ve huzursuzluk yaratır. Kaçma isteği ya da saldırganlık hissi oluşturur. Toplu taşıma araçlarında insanların suratlarının asık ve gergin durmalarının nedeni mahrem alana girilmiş olmasındandır. Aynı duygular asansörlerde de yaşanır. İnsanlar hiç konuşmadan, az hareket ederek ve gözleri kat numaralarına dikerek bir an önce ineceği kata gelmelerini beklerler.



Resim 1.1: Mahrem alan, aile bireyelerinin girebildiği alandır

Sinemada yanımıza tanımadığımız birinin oturmasından rahatsızlık duyabiliriz.

Doğum günü, bayramlar, yeni yıl gibi bazı özel günlerde insanlar kendine yakın hissetmediği kişilerle öpüşerek mahrem alanına girmelerine izin verirler. Bu durumun genellikle yapay bir yakınlaşma olduğunu, öpüşen kişilerin bedenlerini birbirinden uzak tutmaya gayret etmelerinden anlıyoruz.

Polis sorgularında, bazen mahrem alanın taciz edilerek sonuç elde edildiği görülebilir. Amerikan filmlerinde görürüz; geniş bir odanın ortasında sandalyeye oturtulan sanık, parlak ışık altında tutularak sorgulayıcılar tarafından, mahrem alanına girip rahatsız edilerek baskı altında itirafa zorlanır.

İnsanlarla daima yakın; ama onları rahatsız etmeyecek mesafede durmaya gayret etmeliyiz.

Kişisel alan; birbirlerini tanıyan ve arkadaş kabul eden kimselerin, yakınlaştıkları mesafedir. Bu alan 25 cm ile 1 metre arasında değişir. Tokalaşma, bu alan içerisinde gerçekleştirilir. Hiç tanımadığımız birinin bu mesafeye girmesi, biraz huzursuzluk yaratabilir.

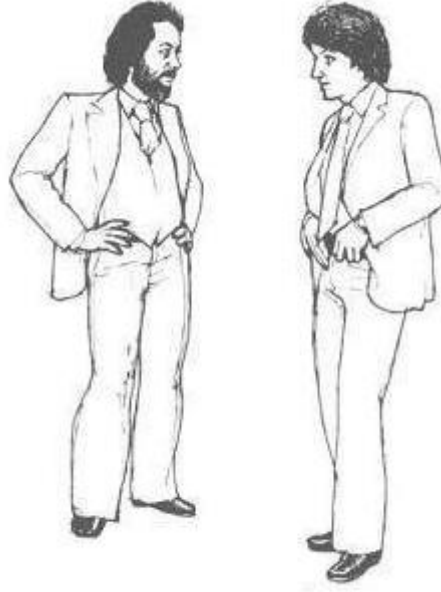
Sosyal alan; tanıdığımız fakat yakınlık duygusu hissetmediğimiz kişilerin girebileceği alandır. Okuldaki öğrenciler, mahalledeki bakkal, manav, kapıcımız, karşı binadaki insanlar gibi. 1- 2,5 metre arasında olan bu mesafede insanlar, birbirleriyle ancak selamlaşma gereği duyarlar.

Ortak alan; sokaklar, meydanlar, alışveriş merkezleri, otobüs durağı gibi herkese açık yerlerde insanların kullandıkları alandır. Kişinin hiç tanımadığı insanların kendilerinden en az 2,5 metre uzağında olmaları, rahat olmalarını sağlar.

Mekanların kullanım şekli de çok önem taşır ve dostluğun ya da statünün göstergesi olarak değerlendirilir. Önde olmak, yüksekte olmak, genelde yüksek statü anlamına gelirken statüsü yüksek kişinin yanında veya özellikle sağında bulunmak, onun en önemli yardımcısı, yakını olduğu anlamını verir. Krallar, yüksek rütbeli yöneticiler, din adamları, bilginler önde yürürler; öğretim üyeleri, yargıçlar yüksek kürsülerde otururlar.

İnsanın ayak uçlarının ve göğsünün yönü, bulunmak istediği yerle ilgili gerçek niyetini ortaya koyar. Ayakta durarak herhangi bir konuda konuştuğunuz bir kişinin bu konuşmayı bitirmek isteyip istemediğini anlamanın en iyi yolu, onun ayak uçlarına ve göğüs yönüne bakmaktır. Size bakarak sizinle konuşan birinin göğüs ve ayakları kapıya dönükse, sizinle sürdürdüğü konuşmadan fazla hoşnut olmadığını ve bu görüşmeyi bitirmek istediğini anlayabiliriz.

Yönelme ve duruş açısı insanların ne söylerlerse söylesinler birbirleri hakkındaki gerçek düşüncelerini ele verir. Birbirlerini dinlemeye istekli olan kişiler çoğunlukla 90 derecelik açıyla dururlar. İki kişi göğüs ve ayak duruşlarıyla hayali bir üçüncü noktayı işaret ederek üçgen oluşturmuşlarsa, bu duruş biçimi hem karşılıklı görüş alışverişine imkan verir, hem de başka kişilere de aralarına katılma cesareti verir.



Resim 1.2: 90 derecelik açıyla yapılan görüşmeye üçüncü kişi katılabilir

Araç ve Aksesuarlar

Sözsüz iletişimde mesaj iletmek için başvurulan yollardan birisi de, kullanılan araçlar ve aksesuarlardır. Giydiğimiz kıyafetler, taktığımız takılar, rozetler, gözlük, kullandığımız parfüm, bindiğimiz araba vb. hepsi birer araçtır ve bunlarla çevremize çeşitli mesajlar iletiriz.

Eski insanların yüzlerine sürdükleri boyalar, ressamalara poz veren kralların ellerindeki iktidar sembolleri, ordulara ait bayrak ve flamalar hepsi birer mesaj aracıdır. Ülkemizin bazı yörelerinde giysi çeşitleri ile insanlar statülerine dair mesajlar verirler. Örneğin, bir Türkmen köyüne gidildiğinde kimin sözlü, kimin nişanlı, kimin dul olduğu başlığındaki renklerden anlaşılabilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Verilecek mesajı belirleyiniz.	➤ Mesaj türleri ile ilgili bilgileri okuyunuz. Ne zaman, nerede, kime, nasıl mesaj vereceğinize karar verirken dikkatli olunuz. Doğruluğuna inanmadığınız mesajları vermeyiniz. Doğru zamanda verilmeyen mesaj, amacına ulaşmaz.
➤ Bedeni, mesaja uygun kullanınız.	➤ Beden dilini kullanırken abartısız ve doğal olunuz . Hissettiğiniz gibi davranınız. ➤ İlk izlenim çok önemlidir. Giyiminize ve dış görünüşünüze özen gösteriniz. Temiz, düzenli ve bakımlı olunuz. Biliyorsunuz, bunun için geniş imkanlara sahip olmak gerekmiyor. ➤ 7 ve 8. sayfalardaki duruş ve yönelme biçimlerini arkadaşlarınızla uygulayın ve yorumlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÇOKTAN SEÇMELİ SORULAR

1. Aşağıdakilerden hangisi sözlü mesajdır?
 - A) Tokalaşmak
 - C) Ağzını oynatmak
 - B) Sarılmak
 - D) Mektup
2. Beden dilinin günlük yaşantımızdaki önemini belirten söz hangisidir?
 - A) Beden dilini anlamak bir yetenektir.
 - B) Dil söylemezse beden söyler.
 - C) Beden dili bedenimizle verdiğimiz mesajdır.
 - D) Sözsüz mesaj bir mesaj türüdür.
3. Aşağıdakilerden hangisi sözsüz mesajdır?
 - A) Telefonla mesaj
 - B) Gülümsemek
 - C) Dilin sürçmesi
 - D) E-mail
4. İlk izlenimde en önemli belirleyici unsur hangisidir?
 - A) Ne söylendiği
 - B) Nasıl söylendiği
 - C) Niçin söylendiği
 - D) Nerede söylendiği
5. Duygusal bağ ve sahiplenmeyi gösteren davranış hangisidir?
 - A) El ele tutuşma
 - B) Tokalaşma
 - C) Gülümseme
 - D) Yakınında durma
6. Tanımadığınız birinin *mahrem alanınıza* girmesi sizde nasıl bir duygu yaratır?
 - A) Güven duygusu
 - B) Kıskançlık
 - C) Gerginlik ve huzursuzluk
 - D) Üstünlük duygusu
7. Aşağıdakilerden hangisi araç ve aksesuarları mesaj amaçlı kullanma nedeni sayılmaz?
 - A) Farklı görünmek için
 - B) Niyeti ifade etmek için
 - C) Kullanılan araçlar beğenildiği için
 - D) Araç ve aksesuarları tanıtmak için

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Beden dili ile mesaj gönderebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Kardeşinizden sevdiği bir filmi ya da seyrettiği maçta atılan bir golü anlatmasını isteyin. Anlatırken yüz ifadesini ve vücut hareketlerini inceleyin. Anlattıklarını kısa cümlelerle not alın.
- Görme özürlü insanlar konuşurken yüzüne bakıp yaşadığı duyguyu anlamaya çalışın. Not alın. Gözlemlerinizi sınıfta arkadaşlarınıza anlatın.
- Kendinizin ve arkadaşlarınızın el sıkma biçimlerini inceleyin.
- Can sıkıntısı yaşadığınız bir gün mutlu insanlar gibi davranın. Örneğin, tebessüm edin, bedeninizi dik tutun, çevrenizle ve insanlarla ilgilenin. Bir süre sonra sıkıntınızın dağıldığını hissedebilecek misiniz? Gözlemleyin ve sınıfta ders ortamında arkadaşlarınızla paylaşın.
- Çevrenizdeki insanların oturuşlarını inceleyin ve lütfen not alın.
- Karşılaştığımız her tür insanla tokalaşma sonrası yanak yanağa öpüşmemiz sizce ne denli uygundur? Benimsediğiniz görüşü sınıfta tartışma ortamında savunun.

2. BEDEN DİLİ

2.1. Beden Dilinin Tanımı

Beden dili, sözsüz mesajın kapsamı içerisindedir ve sözlü mesajı güçlendirici, anlamı kuvvetlendirici özellikler taşır. El, kol, baş ve vücudun diğer kısımları ile yapılan, sözlü mesajı destekleyici bedensel mesajlara **Beden Dili** adı verilir.

Gündelik yaşantımızda çoğu kez farkında olmadan beden dilini kullanır, olaylara ve durumlara bedensel tepkiler veririz. Duygu ve düşüncelerini sözcüklerle anlatmakta zorluk çekenlerin de sıklıkla beden diline başvurdukları görülmüştür.

Beden dili kendimize olan güven ve güvensizliğimizi doğrudan yansıtır. Asık surat, çatık kaş, düşük omuz sıkıntılı olduğumuzu belli ederken gözlerin ıslık ıslık olması, hafif tebessüm ve hareketlilik, mutlu olduğumuzu gösterir.

Beden dili kültürden kültüre değişebilir. Yaşlara ve cinsiyetlere göre de farklılık gösterebilir. Hatta aynı kültürel çevrede yetişmiş, benzer eğitimi almış kişiler arasında da farklı özellikler yansıtabilir.



Resim 2.1 İlgüdüsel beden dili, küçük yaşlarda daha fazla kullanılır

İnsanların biyolojik ihtiyaçlarından doğan bedensel hareketlerin çoğu, **İlgüdüsel beden dilini** oluşturur. Korku anında gerilme, hoşnut olduğunda gülme, yeni doğan bebeğin karnını doyurmak için annesinin göğsüne yönelmesi, korktuğu zaman kafasını geriye atması gibi davranışlar insan genlerinden gelen ortak özelliklerdir. Bununla beraber çevre, kültür ve öğrenme yoluyla beden dilinde birtakım değişiklikler görülür. Sonradan oluşan ve öğrenmeyle elde edilen bu tür davranışlara **Kazanılmış Beden Dili** adını veriyoruz.

Güler yüzlü insanlardan, sizi üzmeyecek olumlu şeylerden söz etmesini beklersiniz. Asık suratlı insanlardan ise olumsuz şeylerden söz etmesi beklentisi içerisinde olursunuz. Asık suratlı birinin güzel ve olumlu sözler söylemesi ne derece inandırıcı olur? Bedenin verdiği mesajlar daha gerçekçidir

2.2. Beden Dili İle İletişim

Yaşantımızın ayrılmaz parçası olan iletişim; duygu, düşünce ya da bilgilerin çeşitli yollarla başkalarına yansıtılmasıdır.

İletişimin en anlamlı ve etkili olanı, beden dili ile verilenidir. Yeri geldiğinde bir bakış, hafiften dokunuş ya da araya konulan mesafe çok şey ifade eder.

Bedensel mesajların hangi anlamlara geldiğini bilmek, insanlarla kurulacak iletişimde çok büyük yarar sağlar. Beden dilini bilmekle karşındakinin duygu ve düşüncelerini kolayca anlayabilir ve iletişimin seyrini yönlendirebilirsiniz.

Beden dilini bilmenin ve bilinçli olarak kullanmanın çok sayıda yararı vardır. Bunlardan bazıları şunlardır:

- Kendimizi kolayca ifade edebiliriz.
- Kendimize olan güvenimiz artar.
- Konuşmamız bütünlük kazanır ve etkili sonuçlar verir.
- Karşımızdaki kişinin iç dünyasını anlayabiliriz.
- İnsanların duygularını anlayarak onlara yardımcı olabileme fırsatını elde ederiz.

İnsanlarla olumlu iletişim kurabilmenin temel kuralı onları anlamak ve değer verildiğini hissettirmektir. Kişilere adıyla hitap ederek yumuşak bir ses tonu ile özel durumları ya da sorunları üzerine sorular sormak onları rahatlatacak ve size karşı dostça duygular beslemesine neden olacaktır.

Çok sık gördüğümüz, ancak samimi olmadığımız çok sayıda insan vardır. Bu kişilere “Günaydın, İyi günler, Merhaba, Hayırlı işler” gibi -pek de vaktimizi almayacak- sözler söylememiz onları hem mutlu edip yaşam enerjilerini yükseltecek, hem de kısa sürede çevremizde dost olarak görmemize ortam sağlayacaktır.

İşyerimize veya evimize gelen misafirin duruş ve oturuş şeklinden sıkıntılı anlar yaşadığını anlamak ve onlara çay, kahve gibi içecek bir şeyler ikram ederek onları rahatlatmak, aynı zamanda olgun insan olmamızın da gereğidir.

Küçük kardeşinize okulda neler yaptığını sorun. Size mutlaka bir şeyler anlatacak ve anlattıklarından neler yaptığını anlayacaksınız. Fakat dikkatlice incelerseniz onun el, kol ve yüz hareketlerinden hangi duyguları yaşadığını da görme imkanı yakalayacaksınız.

İnsanların davranışlarının hangi anlamlar içerdiğini anlamaya çalışırken onların özel durumları olabileceğini göz önünde bulundurmalıyız. Yorumlamaya çalıştığımız davranışların bedensel rahatsızlıklardan kaynaklanabileceğini hatırdan çıkarmamak gerekir. Sokakta adres sorduğumuz biri, umursamaz bir tavırda bulunuyorsa, öncelikle işitme engelli olabileceğini göz önünde tutmamız uygun olur.

Kalça çıkıklığı rahatsızlığından kaynaklanan yürüyüş ile kabadayı yürüyüşünün birbirine benzediğini ya da göz rahatsızlığından oluşan bir bakış şeklinin alttan süzerek bakışa benzediğini biliyoruz. Özetle, herkesin kendine özgü koşullar taşıdığını göz ardı etmemek gerekir.

Konuştuğunuz kişinin adını öğrenmeniz veya ona adıyla hitap etmeniz, onun size yakınlık hissetmesine yol açacaktır

Davranışları anlamlandırırken çevresel faktörleri de hesaba katmamız yararlı olur. Örneğin, soğuk bir odada kişinin kollarını göğsünde kavuşturmasını, ayaklarını kapalı ve çapraz tutup kapanma durumuna geçmesini doğrudan gerginlik, mutsuzluk, tepkili olma gibi durumlara yormadan önce üşümekten kaynaklandığını düşünmemiz, bizi mantıklı bir sonuca ulaştırır.

Güzel bir söz vardır. “Sana nasıl davranmalarını istersen, sen de başkalarına öyle davran. Fakat ilk iyi davranışı sen yap.” Bu söz lütfen hayat felsefeniz olsun!

2.3. Yaş, Cinsiyet ve Kùltürler Arası Farklar

2.3.1. Yaş



Resim 2.2 Çocukluk beden dilinin en çok kullanıldığı dönemdir

İnsan hayatında çocukluk, beden dilinin çok fazla kullanıldığı dönemdir. Çocuklar kendilerini ifade etmek için sık sık bedensel mesajlara başvurur. Bir olayı anlatırken o olayı tekrar yaşıyormuş gibi heyecanlanır, korkar ya da mutluluk belirtisi gösterirler. Bu tür temel tepkiler bebeklikten itibaren görülür. Yüz ifadelerinden, yaşadıkları duyguyu anlamak mümkündür. Bebekler korku anında hemen ağlar, hoşnut olduklarında gülerler. İlgi gösterildiğinde utanır, şımarır, bakışlarını ve kafasını gülererek yana kaçıır, saklarlar. Bazen gülme ve ağlamayı aynı anda yaptıklarına bile tanık oluruz.

Esas olarak çocuk yaşlarda görülen bedensel tepkileri “içgüdüsel beden dili” olarak değerlendirmek mümkündür. Yaş ilerledikçe bedensel mesajlar azalır, yerini sözel ifadelere bırakır.

2.3.2. Cinsiyet

Erkek ve bayanların biyolojik özelliklerinden kaynaklanan davranış farklılıkları bulunmaktadır. Cinsiyetler arasındaki bedensel ve fiziksel farklılıklar, kendilerine özgü hareketleri oluşturur.

Saçları okşama ve geriye doğru atma, kolları beden dolama hareketi daha çok bayanlara uygun; elleri cebe sokma ya da beline yaslama erkeklere özgü hareketlerdir.

Elbise giyerken erkeklerin ilk önce sağ kolunu, bayanların ise sol kolunu kullandıkları belirlenmiştir. Yalan söylerken erkekler gözlerini aşağıya doğru kaçıırken bayanlar daha çok yukarı bakmayı tercih ederler. Yine yalan söylerken erkeklerde eller gözlere, bayanlarda buruna yönelir.

Bayanlar saçlarıyla erkekler ise kravat, ceket kolu, kalem gibi aksesuarlarla çok sık oynarlar. (Bayanların saçını düzeltmesi veya arkaya atması “ilgiye” ihtiyacı olduğunun

belirtisidir.) Bayanların başlarını yana eğik durumda tutup bakmaları duygusal bir ortam yaşadıklarını gösterir.

Liseli kızların kitaplarını göğüs hizasında kavrayarak tutmaları, erkeklerde göremeyeceğimiz bir davranıştır.

Bayanlar, çevreyi kısa süreli bakışlarla algılayarak erkeklerin bakış süresi daha uzundur.

Erkeklerle bayanların oturuş biçimlerinde de önemli farklılıklar görülür.

2.3.3. Kültürler Arası Farklar

Toplumların yaşam tarzı, alışkanlıkları, inanç ve iklimlerinde görülen farklılıklar beden dillerine de yansır.

Kültürler arasında temel duyguları yansıtan çok sayıda benzer bedensel mesajlar vardır. Dünyanın herhangi bir ülkesinde kızgın bir insanı ya da mutlu bir kişiyi davranışlarından anlamak mümkündür. Farklılık onların kızgınlığı ya da mutluluğu gösterme şekllinden doğar.

“Evet” anlamına gelen “başın yukarıdan aşağıya sallanması” tüm dünyada aynıdır. “Hayır” işareti de “ başın iki yana sallanması” şeklindedir. Sadece Türkiye, Yunanistan, Suriye ve İtalya’nın Sicilya bölgesinde “başın geriye doğru atılması” yoluyla “hayır” mesajının verildiği görülür.

İşaret parmağı ile orta parmağın çatal olarak gösterildiği hareket hemen hemen tüm dünyada zafer işareti olarak kullanılır. Başparmağın yukarı kaldırılarak gösterildiği işaret başarmak ve zafer anlamına gelir. Bu hareket İran ve Nijerya’da küfür olarak algılanır.

Kültürden kültüre değişen beden dili, öğrenmeyle oluşur ve kazanılmış beden dillerinin içinde değerlendirilir.

Avrupa ve Amerika’da bir şeyi göstermek için işaret parmağı kullanılırken bu tür hareket Endonezya’da görgüsüzlük, bizde ise küçümseme belirtisi olarak düşünülür. Yine Endonezya’da çocukların başını okşamak pek hoş karşılanmaz. Çocukların geri zekalı olacağına inanılır.



Resim 2.3 Bireysel farklılıklar beden diline de yansır

Eğilerek selam verme Uzakdoğu ülkelerine ait bir davranıştır. Bacak bacak üstüne atma Avrupa ve Amerika'da gayet normal davranışken, bizde yaş ya da statü olarak büyük olanların yanında saygısızlık olarak düşünülür. Çağırma, selamlaşma ve vedalaşma şekilleri de kültürden kültüre değişiklik gösterir.

Kişinin kendi halindeyken gülmesi bazı ülkelerde normal, ülkemizde ise tuhaf karşılanır.

Parayı anlatmak istediğimizde başparmak ve işaret parmağını birbirine sürteriz. Paranın bu şekilde tarif edilmesi sadece ülkemize aittir.

Pakistan'da otururken ayak tabanının görünmesi kabalık olarak kabul edilir. Erkeklerin el ele tutuşarak yürümesi normal karşılanır.

İspanya'da sağ el ile sol kolun dirseğine vurmak "Sen cimrisin." mesajını verir.

İngilizler beden dilini en az kullanan millettir.

İklimin beden dilini kullanmada büyük tesiri olduğu tespit edilmiştir. Soğuk ülkelere, özellikle Kuzey Avrupa toplumlarında insanlar konuşurken az hareket ederler. Güney Avrupa, Akdeniz ülkeleri, Türkiye ve Arap ülkelerinde ise insanlar beden dilini çok fazla kullanırlar.

Ülkemizde bölgeler arasında, bazı bedensel mesaj farklılıkları olduğunu bilmekteyiz. Kırsal alanlarda yaşayanlarla şehirlerde yaşayanlar arasında da önemli sayılabilecek farklılıklar görmek mümkündür.

Tüm dünyada ortak medya ürünleri (televizyon yayıncılığı, sinema filmleri) olması, zamanla beden dillerinin birbirine benzemesine yol açmaktadır. Turizm hareketleri ve göçler beden dili benzemelerinin diğer nedenleridir.

2.4. Mimik

Beden dilini incelerken vücudu iki bölümde ele alıyoruz. Yüz kısmında; alın, kaş, göz, ağız ve dudakla verilen mesajlara **mimik**; baş, el-kol, parmaklar, ayak ya da vücudun tümünün kullanımı ile verilen mesajlara **jest** adını veriyoruz.

Jest ve mimikler bazen bilerek bazen kendiliğinden, bazen de istenmedik hareketler olarak ortaya çıkar. Ancak hepsinde bilinçaltı bir neden ve amaç vardır.

Mimiklerimizle bir diğer deyişle yüz ifadesiyle verilen mesaj, vücudun diğer kısmının verdiği mesajdan daha etkili ve anlamlıdır.

Yüz ifadeleri altı temel duyguyu yansıtmaya özelliğine sahiptir: Mutluluk, korku, kızgınlık, şaşkınlık, üzüntü ve tiksinti.

2.4.1. Alın ve Kaşlar

Yüzün alın kısmının kırıştırılması, diğer yüz özellikleri ile birlikte okunduğunda şaşkınlık, gerilim, endişe veya derin düşünce anlamlarını verir.

Şaşkınlık, korku ya da bir şeyin farkına varma gibi durumlarda kaşları yukarı kaldırır; endişe, kızgınlık anında ise aşağı indiririz. İçe dönük insanların kaşları, yalnız yürürken hep çatık haldedir.

2.4.2. Gözler

Yüz ifadeleri içerisinde gözlerin çok önemli bir yeri vardır. Yüzün ifade edeceği tüm mimiklerin hemen hepsi, gözler tarafından desteklenir. Gözler, kişinin yaşadığı çoğu duyguyu yansıtır.

Gözlerle bir iletişimi başlatabilir ya da bir iletişimi sonlandırabilirsiniz. Biriyle konuşurken onun bizi dinleyip dinlemediğini, ilgisini ve içtenliğini gözlerine bakarak anlamamız mümkündür.

Başka yöne bakan kişiyle iletişim kurmak zordur. Konuşurken sürekli gözümüze bakan biri de rahatsızlık verir.

Bir konuşma ortamında bakışların başka yöne çevrilmesi, konuşmacının önemsenmediği anlamına gelir. Etkili iletişim kurabilmek için, karşımızdakinin gözlerine bakmamız ve bakışlarımızı yüzünün diğer kısımlarında gezdirmemiz oldukça etkili sonuçlar verir.

Kişinin göz bebeklerinin büyümüş olması sizi dikkat ve ilgiyle dinlediğini gösterir. Heyecan ve dikkatin artmış olması, gözbebeklerinin büyümesine neden olur.



Resim 2.9: Kuşkucu Bakış



Resim 2.10 : Derin Düşünce



Resim 2.11: Şaşkınlık



Resim 2.12: Tasarlama

Karşınızdaki insanın yüzünün hangi noktasına baktığınız çok önemlidir. Bakışlarınızın dikliği ya da eğikliği sizin kendinize güveninizle ilgilidir. Bir tartışma sırasında, ilk başta karşınızdakinin gözlerine dik bakan kişi, kaybedeceğini anladığında, gözlere yönelik bakışını genelde burun /ağız kısmına doğru yöneltir.

Gözlerin kısılıp küçülmesinde cevap beklentisi içeren şüphe duyma belirtisi vardır. Gözlerin gevşemesi ise cevabını bulduğunu gösterir. Gözler saklanıp yana kayıyor veya bakışlar kaçırılıyorsa ya utanma ya da suçluluk duygusu olduğu anlaşılır.

Kaldırımda yürürken tanımadığımız insanlara bakışımız normalde bir saniye sürer. Bu sürenin 4 saniyeyi aşması o kişinin ilgimizi çektiği anlamına gelir.

Biriyle konuşurken gözümüzle temasımız azalır, dinleyici konumuna geçince artar. Daha fazla ve dikkatli izleriz.

İnsanlar unuttuğu bir şeyi hatırlamaya çalışırken göz bebeği tam sola bakar. Hayal kurduğu zaman ise sol üste bakar. Kafasında bir şeyler tasarlayan kişi gözlerini sağ üste doğru yöneltir. Pişmanlık duyan kişilerin gözlerini yere doğru kaydırıldığı görülür.

İş görüşmelerinde veya önemli konuşmalarda, alın bölgesine yani göz seviyesinin üstüne bakmak etkili sonuçlar yaratır.

Yan bakış gizli ilgi ya da saldırganlık belirtisidir. Aşağıya bakış genelde alçakgönüllülüğü; ayak uçlarına bakmak güvensizliği; sabit ve boş bakış derin düşüncüyü ifade eder.



Resim 2.13: Dikkatli ve ilgili dinleme biçimi

2.4.3. Ağız ve Dudaklar

Ağız ve dudaklar, alacağı şekle göre birçok anlam taşıyabilir. Sağa aşağı kıvrılmış bir dudak önemsememe, alay anlamına gelirken sola üste açılmış ve dişlerin hafif görüldüğü dudak, kızgınlık belirtisidir.

Dudakların sıkıldığı ve dişlerin kenetlendiği durum, pişmanlık duyulduğunu ifade eder. Bir olay karşısında şaşkınlık yaşandığında gözlerle beraber ağız da açılır, alt çene düşer.

Dolgun dudaklar insanları duyarlı, sıcak ve duygusal gösterir. Bayanların rujlarını dudak dışına taşırmaları bu nedene bağlıdır.

Dudaklar, sinirlenince ısırılır; endişe anında yalanır.

Erkeklerde sakal, bayanlarda ise estetikli olma hali yüz ifadesinin okunmasını zorlaştıran durumlardır.

“Yüz ifadeniz canlı olsun, sıcak ve dostça tebessüm edin. Yüzünüz çevrenize olan ilginizi yansıtsın. Donuk ve ifadesiz gözükmekten kaçının” gibi tavsiyeler iletişimde başarılı olmanız içindir.

2.5. Jest

Baş, el, kol, ayak ve bedenin duruşu ile verilen mesajlar **jest** olarak tanımlanır. İrade dışı yapılan hareketlerin kişinin saklamak istemesine rağmen duygularını yansıttığını biliriz. Titreyen, sıkılmış bir yumruk, gergin bir duruş ne kadar kontrol edilirse edilsin, yoğun bir gerilimin dışı yansımasıdır.

Jestlerin verdiği mesajları incelerken kişinin her zaman benzer durumlarda aynı jestleri göstermediklerini unutmamak gerekir.

2.5.1. Baş Hareketleri

Beynimiz sağ ve sol olarak iki bölümde incelenir. Sağ taraf hayal gücü, sezgi ve vizyon merkezi; sol tarafsa mantıksal düşünce merkezi olarak kabul edilir.

Baş ile yapılan hareketler çoğunlukla mimikleri destekler ve onlara bütünlük kazandırır.

Başımızla yaptığımız hareketlerin en bilineni, **onaylama** ve **reddetmedir**. Başın öne doğru birkaç kez hafifçe sallanması, onaylama anlamına gelir. Başın sağa sola sallanması veya geri atılıp kaşı kaldırma eylemi reddetme olarak kabul görür.

Karşımızdaki insana bir şey anlatırken dinleyicinin başı sağa ya da sola eğim yapmış bir açıyla sizi izliyorsa söylediklerinizi ilgiyle dinliyordur. Başı aşağıya eğilmiş ve alttan bir bakışla bakıyorsa sizden etkilenmemiştir, hatta sizden farklı düşünüyordur.

Başını yukarı kaldırarak bakan kişilerin üstünlük duygusu ya da saldırganlık duygusu içinde oldukları, başı aşağıya eğik bakanların uysal, kabullenici oldukları düşünülebilir.

İşaret parmağın başın yan tarafına getirilip, diğer parmakların kapalı olduğu el duruşu, ilgiyle izleme işaretidir.

İnsan kendisine yakın bulduğu kişilere başıyla hafif yakınlaşır, uzak bulduğu kişilerden başıyla uzaklaşır. Bu küçük hareket gerçek duyguları yansıtmak açısından çok önemli ipucu sayılır.

Biriyle konuşurken başımızı dik tutun ve aşağı yukarı hareket ettirerek onu dinlediğinizi ve anladığınızı hissettirin. Söylenenleri kabul edip etmemeniz önemli değildir, sizinle konuşana “Anlaşıldım.” duygusunu yaşatmanız güzel bir duygudur.

2.5.3. Eller ve Parmaklar



Resim 2.14

Eller, insanın kendini ifade etmesinde etkisi en çok olan organıdır. İnsan beyninin düşünüp hayal ettiğini gösteren organ eldir. Konuşmanın tarzını, ritmini, ahengini ellerle belirleriz. Bazen anlatmak istenileni tek bir el hareketi ile gerçekleştirdiğimiz olur.

Ellerin konuşma sırasında temel görevi, konuşmanın en önemli noktalarını vurgulamaktır.

Ellerin açılması, kişinin dünyayla ilişki kurmak için harekete hazır olduğunu, kapanması da bu konudaki isteksizliğini gösterir.

Bir topluluk karşısında ayakta konuşma yaparken kolları göğüs kısmında kavuşturur ve geriye doğru yürürsek dinleyicilerde konuya karşı ilgisizlik oluşur. Kolları ve elleri açık tutup topluluğa doğru ilerleme hareketi topluluğu canlandırır ve konuya karşı istek yaratır.

Ellerle hiçbir jest yapmadan konuşan kişi, donuk bir görüntü yaratır ve duygu, düşüncelerini aktarmakta başarılı olamaz.

Çenenin, iki elin avuçları ile tutulması, derin düşünce halini, bazen de pişmanlık sonrası duyulan suçluluk hissini yansıtır. Kapanma duygusu, başkalarına tepki verme, kabul etmeme, tedirginlik, mutsuzluk, savunmaya geçme gibi anlamlar içerir.

Kapanma duruşu “tam kapanma” ve “yarı kapanma” şeklindedir. Yarı kapanmada eller ve ayaklar tam birleşmez. Kollardan biri serbest iken, diğer kol serbest kolu tutarak engel oluşturur. Tam kapanmada ise eller birbirini sarar, ayaklar bilekten birbirine kilitlenir. Bu durumdaki kişilerin ikna olması pek mümkün değildir.

Vücutun ön kısmında, bir elin diğer eli bilekten kavraması **saygı** ve **çekinme** anlamına gelir. Bu hareket vücudun arkasında gerçekleşirse **üstünlük** ya da **konuya hakimiyet** anlamını taşır.

Ayakta yapılan görüşmelerde kişiler, ellerini sağ cebine sokuyorsa iş dünyasında, sol cebine sokuyorsa duyu dünyasında sıkıntı yaşadıklarını yansıtırlar.

Başparmak kullanımı, üstünlük göstergesi olarak kabul edilir. Ellerin diğer tüm parmakları cebe girecek ve başparmağı dışarıda kalacak şekilde duran bir kimse **üstünlük** ve **serinkanlılık** mesajı verir.

Elin sıkılarak işaret parmağın havaya kalkması konuşmaya otoriter bir hava verir. Parmak kişiye yönelirse bu tehdit ve suçlama içeren bir mesaj olur.

Parmakların birbirine kenetlenmesi, kişinin ruh halinin olumsuz olduğunu ya da hayal kırıklığı yaşadığını gösterir.

İnsan kendisini güvende hissetmediği zaman eli ile destek arayışına girer. Bu sırada el, ihtiyaç duyduğu desteği kalem, çanta, kitap, anahtarlık, bardak gibi şeyleri kavrayarak bulmaya çalışır. Özellikle özgüvenleri düşük olan kimsede, bir şeyleri tutma ve kavrama ihtiyacı yüksektir. Bu sandalye veya masa kenarı olabileceği gibi kendi bedeninden bir bölüm de olabilir.

Bir konuşma sırasında başını kaşıyan konuşmacı, söyleyeceği cümleleri tasarlıyor ve zaman kazanmaya çalışmaktadır.

Konuşma sırasında dinleyici, sık sık ensesini kaşıyorsa söylenenlere katılmadığını, şüphe içerisinde olduğunu yansıtır.

Jestlerde aşırıya kaçmamak gerekir. Konuşma yaparken ellerinizi cebinizde tutmaktan ve kollarınızı kavuşturmaktan, ellerinizle ağzınızı örtmekten kaçınmanız olumlu bir imaj yaratır.

2.6. Tokalaşma

Tokalaşma (el sıkışma) biçimi insanın hem kişiliğini hem de statüsünü belli eden hareketlerdir. Tokalaşma, karşımadaki kişinin elini sıkma şeklimizden, sıkma süresi ve şiddetine kadar hep mesajlarla dolu bir süreçtir.

El sıkma biçimlerinin ne anlama geldiğini bilirsek, insanların kişiliklerine ait önemli ipuçları elde ederiz. Tokalaşmaları üç ayrı grupta ele alabiliriz:

Eşit statüde tokalaşma tarzı: İki el de birbirini kavrar ve avuç dışları tam sağ ve tam sol yönlüdür. Her iki kişinin de kendi varlığını karşısındakine hissettirme amaçlıdır. Dengeli ve güven veren bir el tokalaşma türüdür.



Resim 2.15: Dengeli ve güven veren tokalaşma türü

Üstünlük belirten tokalaşma tarzı: Avuç içleri yere bakar şekilde yapılan el sıkma şeklidir. Avuç içinin yere dönük olması, kişinin karşısındakine güçlü ve üstün olduğu izlenimini verme amacını taşır. Yapılan araştırmalar üst düzey yöneticilerin büyük çoğunluğunun avuç içleri yere bakar şekilde el sıkıştıklarını ortaya koymuştur.

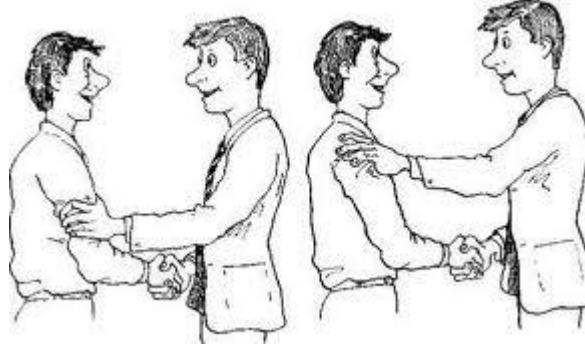


Resim 2.16: Üstünlük belirten tokalaşma tarzı

Boyun eğen tokalaşma tarzı: Parmak uçlarının diğer kişinin avucuna bırakılarak yapılan el sıkma çeşididir. Genellikle kendisine güvensiz, çekingen ve endişeli insanlarda bu tarz görülür. Hemen belirtmekte fayda var; bayanlarda çok sık görülen bu tür el sıkma şekli, onlar için aynı anlam ve belirtileri göstermez. İltifat ve incelik bekleme duygusu ağır basmaktadır.

Özel duyguların yansıtılması, güven ve samimiyet hislerinin belirtilmesi amacıyla bazen karşımızdaki kişinin elini iki elimizle sıkabiliriz. Yine benzer duygularla tokalaşırken karşımızdakinin kolunu veya omzunu sol elimizle tutmak bazen duygusal yakınlaşmayı artırır.

Ancak bu tür davranış sadece çok yakın arkadaşlar arasında yapılırsa anlamlı olur. Üst düzey bir yöneticinin başarılı, genç bir çalışanına veya öğretmenin başarılı bir öğrencisine bu şekilde yakınlaşmasının o kişilerin motivasyonunu artırdığı görülmüştür.

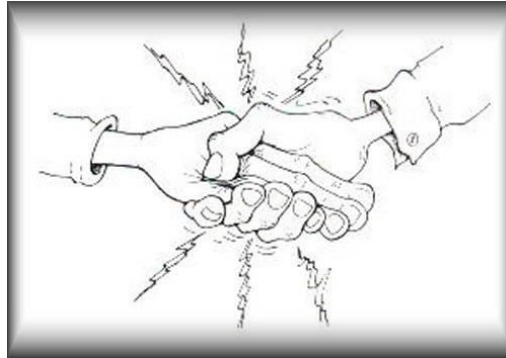


Resim 2.17: Tokalaşırken koldan tutmak güven ve samimiyeti yansıtır

Tokalaşma işlemini kimin başlatacağı ve zamanlama önemlidir. Esas olarak el uzatma işlemini ev sahibinden misafire, yöneticiden memura, yaşça büyük olandan küçüğe, bayandan erkeğe doğru gerçekleşmesi gerekir. Ancak ; insanların duydukları memnuniyet veya özel duygular nedeniyle tokalaşmayı başlatan kişilerin sırası değişebilir.

Tokalaşmanın süresi, insanlar arasındaki yakınlığa göre değişebilir. Uygun olan el sıkma işleminin 2-3 saniye içinde bitmesi gerekir. Bu sürenin uzaması taraflar arasındaki yakınlığın ve özlemin fazla olduğunu gösterse de çoğu kez taraflara sıkıntılı anlar yaşatır

Tokalaşmanız ne boyun eğen, ne de üstünlük taslayan bir tarzda olmalı. Tokalaşmanız içten, samimi olmalı. Ortam uygunsa hafif tebessümle destekleneni daha etkili olur.



Resim 2.18: Tokalaşırken güç denemesi yapmak, hem eli sıkılan kişide olumsuz duygular yaşatır hem de kişinin şiddete eğilimli olduğunu açığa çıkarır

2.7. Duruş

Vücutun göğüs kafesinin bulunduğu kısım o kişinin merkezidir. Jest ve mimikleri kullanırken kişinin merkezinin durumu ve yönü, onu tanımak için birçok ipucu verir. Hatta diğer özelliklerine bakmadan sadece göğüs kısmına yani merkezine bakarak önemli sayılabilecek bilgiye sahip olabiliriz.



Resim 2.19: Göğüs kafesinin kollara kadar olan kısmı, kişinin merkezidir

Omuzların dik ve merkezin dengeli durması kendine güven duyan bir insanın görünüşüdür. **Merkezin açık olması** şeklinde değerlendirdiğimiz bu duruş, kişinin yaşamla barışık, kendinden hoşnut, çevresine hoşgörülü olduğu izlenimini verir.

Merkezin kapanması, ellerin yanlara bırakılıp omuzun düşmesi ve başın hafif öne eğilmesi şeklinde tarif edilebilen bir durumdur. Bu duruşa sahip kişiler; özgüvenleri eksik, çekingen, karamsar ve zorluklara karşı direnci olmayan kişilik yapısına sahiptir.

Merkezin çok fazla açılması, baş hafif yana yatık, omuzlar geriye çekilmiş, kollar yanlara açılmış bir duruş biçimidir. Saldırgan ve her an tepki vermeye hazır bir görüntü veren bu kişiler, diğer insanlara karşı çoğu kez hoşgörü ve anlayıştan yoksundurlar. Aile içinde şiddet gören insanlardan bazılarının dışavurumları, bu şekilde olabilmektedir.

Yönünüzün, sizinle konuşan insana dönük olması onu önemseydiğinizi ve ona değer verdiğinizi belirtir.

2.8. Oturuş

2.8.1. Bacak Bacak Üstüne Atma

Bacak bacak üstüne atma biçimi, çok önemli mesajlar verir. Çoğu zaman kafamızdan geçen düşüncenin bizde bıraktığı etkiyi ayaklarda gözlemek mümkündür. Ancak ara sıra ayaklarımızı dinlendirmek amacıyla bacak bacak üstüne attığımızı da göz ardı etmemek gerekir.

Bacak bacak üstüne atmak, genelde savunmanın bir şekli veya iç gerginliğin işareti olabileceği gibi, karşılıklı diyalogda rahatlığın yansıması olarak da düşünülebilir.



Resim 2.20: Rahatlığı ifade eden oturma biçimi

Geleneksel oturma biçimi de diyebileceğimiz bu oturma tipinde herhangi bir olumsuzluk yoktur. Bir sandalye ya da koltukta uzun süre oturmamız gerekiyorsa genelde bu oturma biçimini tercih ederiz. Ancak bu oturma biçimine kolların kavuşturulması eklendiği takdirde huzursuzluğun, tedirginliğin başladığı anlamını çıkarmamız doğru olur.

4 rakamını andıran, sol ayağın üzerine sağ ayağın yere paralel olarak yerleştirilmesi biçiminde ise, kişi kendini diğer kişiye oranla daha rahat ve üstün olarak görür. Ancak eller sağ ayağı kavramış vaziyetini alırsa bir meydan okuma söz konusudur ve kişi her an tartışmaya hazır durumdadır.

Üç veya daha fazla kişiyle otururken bacak bacak üstüne atmanın ayrı bir anlamı vardır. Kişi, gruptan kimle ilgileniyorsa veya kime yakınlık duyuyorsa ayağının yönü özellikle o kişiye dönüktür.



Resim 2.21 Dört rakamını andıran oturuş güven duygusunu yansıtır



Resim 2.22 Ayaklardan kavrama, tepkili olduğunun göstergesidir

2.8.2. Diğer Oturma Biçimleri

Endişeli ve sıkıntılı oturma biçiminde ayaklar, çarpı konumunda ve sandalyenin altındadır. Eller ise sandalyenin kollarına veya kendi dizine sıkı sıkıya sarılmış olarak görülür. Hoşnut olunmayan bir ortamda sıkıntı, endişe veya sorun yaşıyorsa bu oturma biçimi kendini gösterir. Ancak genelde erkeklerde görülen ayak kavuşturma, bayanlarda eteklerinin kısa olmasından kaynaklanabilir.

Sandalyenin veya koltuğun ucuna oturmak, kişinin huzursuz olduğunun ya da kalkıp gitmek istediğinin belirtisidir.

Dik oturan kişiler, çökük oturan kişilere göre yaşama arzusu yüksek, kendine güvenli ve enerjik yapıdadırlar. Sandalye ya da koltuğa tam olarak oturup arkasına yanlanma şeklindeki oturuş en uygun olanıdır.

Otururken ayakların açık olarak durması erkeklerde rahatlığı ve güven duygusunu gösterirken bayanlarda cinselliği çağrıştırmaktadır.



Resim 2.23: Endişeli ve sıkıntılı oturma biçimi

Sandalyede otururken ayakların açık vaziyette ileri doğru uzatılması kişinin kendine olan güveninin işaretidir. Fakat, ayakların çok fazla ileri uzatılması, kendine aşırı güvenme veya saldırganlık duygularının göstelişi olarak algılanabilir.

Kişinin bir odaya girdiğinde nereye oturduğu onun kendine verdiği değerle orantılıdır. Kapıya yakın sandalyeye oturanlar kendini diğer insanlardan daha az değerli görür. Odanın sahibine yakın bir yer seçenlerin özgüvenlerinin yüksek olduğunu düşünebiliriz.

Toplantı yapılacak bir salonda –salon boş ise- insanların oturmak için doğrudan orta sıralara yöneldiğini görürüz. Ön sıralarda kendini açıkta ve savunmasız gören insanlar bu tür bir tercihle güven altına alındıklarını hissederler.



Resim 2.24: Sandalyenin ucuna oturmak kişinin huzursuz ve kalkıp gitme isteğinde olduğunu gösterir

2.8.3. İş Ortamında Beden Dili

İş ortamında bulunacağımız uzun yılları düşünerek ortama uygun davranmayı da öğrenmemizin kaçınılmaz olduğu açıktır. Tabii ki, işyerinde evimizdeki kadar rahat olamayız. Bu satırlarda vereceğimiz öneriler, sizin iş ortamında rahat etmenize mutlaka katkı sağlayacaktır.

Öncelikle mekansal sınırlara dikkat etmekle başlayın. Karşınızdaki çalışma arkadaşınıza dokunmanız gerekmediği sürece sakın dokunmayın. Çünkü karşınızdaki insan bunu taciz olarak algılayabilir. Bakışlarınız rahatsız edecek kadar uzun olmasın.

Karşınızdaki insanla konuşurken yüzünüzle, mimiğinizle tepki verin. Bazen söylediklerini tekrar edin. Duruş pozisyonlarınızı sakın pas geçmeyin.

Kendinizi gösterebileceğiniz anları iyi değerlendirin; ruhen ve bedenen, dengeli bir tarz sergileyin. Şirketinizde sizi ön plana çıkaracak etkinlikler yapın. Çok çalışkan bir personel olmak bazen bunun için yeterli olmuyor. İş yerinde gönüllü çalışmalara öncülük edin, sportif etkinlik düzenleyin, gezi, tiyatro gibi faaliyetler tasarlamamız, size artı puan kazandırır. Gülmeyi ve güldürmeyi sakın unutmayın. Pozitif olmak size, çevrenizdekilere ve işinize çok şey katacaktır.

İşyerinde, bazen çok sorunlu müşterilerle karşı karşıya gelmeniz kaçınılmazdır. Karşınızdaki insanın davranışı, aslında kendi sorunlarından kaynaklanmaktadır; ama hedef olarak sizi seçmiştir. Bu tür zamanlarda asla ağız dalaşına girmeyin, paniklemeyin ve onu anladığınızı hatta ona yardım etmek istediğini iletip ama imkansız kılan nedenleri sıralayın. Bazen “*İnanın siz de benim yerimde olsaydınız bana hak verirdiniz.*” diyerek kendi safınıza çekmeniz işe yarayabilir. Bazen püskürtme silahlarınızı kullanmanız gerekebilir. Bunlar:

- Amirinizi çağırıp: “*Beyefendiye yardımcı olmayı çok istiyorum; ama şu nedenden ötürü yardımcı olamıyorum. Siz belki bana bu konuda yardımcı olabilirsiniz.*” diyerek müşteriye gerçekten kurum olarak yardımcı olmak istediğinizi, bunun için mücadele verdiğinizi gösterirsiniz ve sizi yalnız başına sıkıştırmasını engellemiş olursunuz.
- Sorunlu müşteriye biraz yücelterek yatıştırabilirsiniz. “*Bakın ... Bey, siz gerçekten anlayışlı bir müşterimiz olarak bizi kolaylıkla anlayabilirsiniz. Bu konudaki anlayışınız için de size teşekkür ediyorum.*” diyebilirsiniz. Her müşteri sizin için güne yeni bir başlangıç olmalıdır. Ne kadar sinirlenirseniz sinirlenin aşırı duygusal tepkiler vermeyin, sizin bu konudaki profesyonelliğiniz, diğer müşteriler tarafından takdir edilecektir. O anda yaşadığınız haksızlığı unutup bir sonraki müşteriyle sempatik bir şekilde iletişime geçin.

Sıkıntılarınızı iş çıkışı ya da hafta sonu katılacağınız etkinliklerle atmayı da sakın unutmayın.

Güzel düşün, iyi hisset, yanılma, alda
Ne varsa doğrudadır, doğruluk şaşar sanma.

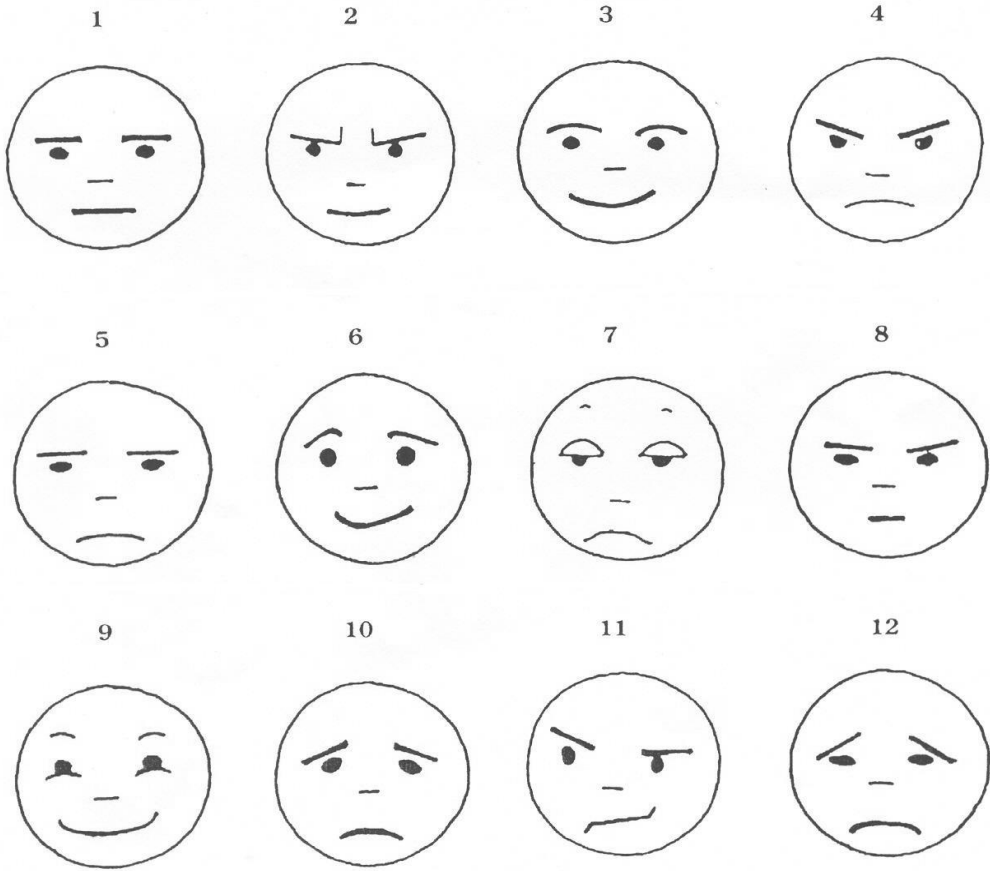
Tevfik Fikret

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Beden dili ile verilen mesajı anlayabilirsiniz.</p>	<p>➤ Beden dili ile ilgili bilgi sayfalarını okudunuz. Çevrenizde yaş, cinsiyet ve kültürler arası beden dili farklarını gözlemleyiniz. Not alınız. Bunları arkadaşlarınıza aktarınız.</p> <p>➤ Bilgi sayfalarındaki mimik-jest ifadelerini kendiniz de canlandırınız. Aynı duyguları yaşamaya çalışın ve arkadaşlarınızla karşılıklı yorumlayınız.</p>
<p>➤ Uygun geri bildirimde bulunabilirsiniz.</p>	<p>➤ Sayfa 32'deki "Bu yüzler size ne anlatıyor?" başlıklı şekilleri yorumlayınız. Aynı ifadeleri siz gerçekleştiriniz, arkadaşınız yorumlasın. Arkadaşınız canlandırsın, siz yorumlayınız.</p> <p>➤ Tokalaşma, duruş ve oturuş biçimlerini arkadaşınızla canlandırınız ve karşılıklı değerlendirmesini yapınız.</p> <p>➤ Öğrendiğiniz bilgiler ışığında, çevrenizdeki insanların beden dillerini anlamaya çalışınız, daima onları gözlemleyiniz ve duygularını çözmeye gayret ediniz. İyi niyetli olunuz. Ulaştığımız sonuçları olumlu kullanınız.</p>

ÖLÇME SORULARI

A. Bu yüzler size ne anlatıyor?



Şekil 2.25

B) Çoktan Seçmeli Sorular

1. Aşağıdaki davranışlardan hangisi bireyin iş birliğine hazır olmadığı görüntüsünü verir?
 - A) Gülümseme
 - B) Eller ve avuç içlerinin açık olması
 - C) Yere bakma
 - D) Başkalarına yakın durma
2. Aşağıdaki jestlerden hangisi savunma duygusunu ifade eder?
 - A) Dik duruş
 - B) Eller arkada, çene yukarıda
 - C) Kollar, eller ve avuç içleri açık
 - D) Kolları göğüste kavuşturma
3. Aşağıdaki davranışlardan hangisi bireyin sıkıntı yaşadığını belirten davranış değildir?
 - A) Çıkışa ve saate bakma
 - B) Nefesini üfleyerek verme
 - C) Kıpırdanma ve ayaklarını sallama
 - D) 4 rakamını andıran bacak bacak üstüne atma biçimi
4. “Sıkılı yumruk, dudakların sıkılması, burundan gürültülü soluma” hangi duygunun yaşandığını gösterir?
 - A) Endişe ve kaygı
 - B) Üzüntü
 - C) Tedirginlik
 - D) Öfke
5. Göz temasından kaçınma aşağıdaki duygulardan hangisinin belirtisidir?
 - A) Rahatlık ve açıklık
 - B) Suçluluk veya bir şey saklama duygusu
 - C) İş birliğine hazır olma
 - D) Kendine güvenme
6. Endişe ve kaygıyı yansıtan mesaj hangisidir?
 - A) Esneme
 - B) Göz teması
 - C) Tırnak ısırma
 - D) Düğmelenmemiş ceket
7. Ceket düğmeleri sıkı kapatılmış, kollar göğüste kenetli, vücudu uzağa çevirme, kapıya bakma ifadeleri hangi duygunun yaşandığını gösterir?
 - A) Öfke
 - B) Şüphe duyma
 - C) Rahatlık
 - D) Savunmaya geçme

8. Bayanların başlarını yana eğik durumda tutup bakmaları hangi duygu içerisinde olduklarını gösterir?
- A) Gergin
 - B) Endişeli
 - C) İlgi bekleme
 - D) Üzütülü
9. Kişinin başka birine yan bakması hangi mesajı ifade eder?
- A) Alçakgönüllülük
 - B) İlgi ya da saldırma
 - C) Güvensizlik
 - D) Derin düşünce
10. Otururken ayakların açık olarak durması erkeklerde hangi durumu yansıtır?
- A) Rahatlık ve güven duygusu
 - B) Savunmaya geçme
 - C) Endişe ve kaygı
 - D) Tedirginlik
11. Kültürler arası benzerlik gösteren jest-mimik hangisidir?
- A) Selamlaşma
 - B) Çağırma
 - C) Vedalaşma
 - D) Ağlama
12. “Parmak uçlarını diğer kişinin avucuna bırakarak” tokalaşan kişi için yorumunuz ne olur?
- A) Dengeli ve kendine güvenlidir.
 - B) Güçlü ve üstünlük duygusu yaşamaktadır.
 - C) Güvensiz, çekingen ve endişelidir.
 - D) Şiddete eğilimlidir.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modülü bitirdiniz. Modül sonunda kazanmanız gereken yeterliği kazanıp kazanmadığınızı ölçen bir ölçme aracı öğretmenin tarafından hazırlanarak size uygulanacaktır.

Bu uygulama sonunda bir üst modüle geçip geçmeyeceğiniz öğretmenin tarafından size bildirilecektir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

1.	D
2.	B
3.	B
4.	B
5.	A
6.	C
7.	D

ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

A. BU YÜZLER SIZE NE ANLATIYOR?

1.	İlgisiz
2.	Düşmanca, alayci
3.	Mutlu
4.	Çok kızgın
5.	Üzgün, kasvetli, ters
6.	Çocukça, saf bir mutluluk
7.	Yorgun, bitkin, uyuşuk
8.	Biraz kızgın
9.	Sahte bir mutluluk
10.	Çok üzgün
11.	Şüpheli
12.	Derin bir keder

B. ÇOKTAN SEÇMELİ SORULAR

1.	C
2.	D
3.	D
4.	D
5.	B
6.	C
7.	D
8.	C
9.	B
10.	A
11.	D
12.	C

KAYNAKÇA

- ALTINTAŞ Ersin, Devrim ÇAMUR, **Beden Dili**, Aktüel Basım Yayın, İstanbul, 2004
- BALTAŞ Acar, Zuhâl BALTAŞ, **Bedenin Dili**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2004
- CÜCELOĞLU Doğan, **İçimizdeki Biz**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2003
- CÜCELOĞLU Doğan, **İletişim Donanımları**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2002
- CÜCELOĞLU Doğan, **İnsan ve Davranışı**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2002
- DÖKMEN Üstün, **Varolmak Gelişmek Uzlaşmak**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003
- İZGÖREN A.Şerif, **Dikkat Vücudunuz Konuşuyor**, Elma Yayınları, İstanbul, 2003
- KAŞIKÇI Ercan, **Doğrucu Beden Dili**, Hayat Yayınları, İstanbul, 2005
- KINGMA Daphne Rose, **Gerçek Aşk**, HYB Yayınları, Ankara, 1999
- MOLCHO Samy, **Sessiz Diliniz Beden Dili**, Gün Yayıncılık, İstanbul, 2000
- PEASE Allan, **Beden Dili**, Rota Yayıncılık, İstanbul, 2003
- SCHÖBER Otto, **Beden Dili Davranış Anahtarı**, Arion Yayıncılık, İstanbul, 2003