Peter Hartley

Kişilerarası İletişim

İngilizce Aslından Çevirenler:
Ülkü Doğanay - Melike Aktaş Yamanoğlu - Burcu Şimşek
Pınar Özdemir - Halise Karaaslan Şanlı - İnan Özdemir Taştan

İMGE kitabevi



2.

İMGE kitabevi

Peter Hartley, İngiltere'de Bradford Üniversitesi'nde eğitim gelişimi profesörü ve Akademik Uygulamalar Merkezi yöneticisidir.

Hartley'in Eserleri:

- *Kişilerarası İletişim* (İmge Kitabevi Yayınları, 2010, 2014)

Ülkü Doğanay, Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü'nde öğretim üyesidir. İmge Kitabevi Yayınları'ndan 2003 yılında *Demokratik Usuller Üzerine Yeniden Düşünmek* başlıklı kitabı yayınlandı. 2010 yılında, Eser Köker ile birlikte kaleme aldığı *Irkçı Değilim Ama... Yazılı Basında Irkçı-Ayrımcı Söylemler* başlıklı kitabı İnsan Hakları Ortak Platformu (IHOP) tarafından yayınlandı.

Melike Aktaş Yamanoğlu, Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü'nde öğretim üyesidir.

Burcu Şimşek, Hacettepe Üniversitesi İletişim Fakültesi İletişim Bilimleri Bölümü İletişim ve Toplum Anabilim Dalı öğretim üyesidir. Hacettepe Üniversitesi Dijital Hikâye Anlatımı Atölyesi koordinatörü kolaylaştırıcısıdır. Akademik ilgi alanları içerisinde feminist çalışmalar, dijital hikâye anlatımı, yeni medya, gündelik hayat çalışmaları ve sağlık iletişimi yer almaktadır.

B. Pınar Özdemir, AÜ İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü'nde öğretim üyesidir. 1998 yılında AÜ İletişim Fakültesi'ni bitirdi. 2006 yılında Küreselleşme ve Halkla İlişkiler: Küreselleşmenin Türk Halkla İlişkiler Sektörü Üzerine Etkileri başlıklı teziyle doktor unvanını aldı.

Halise Karaaslan Şanlı, Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi'nde öğretim üyesidir. *Hasan Âli Yücel Konuşmaları- Ulusal Kimlik İnşası ve Politik Retorik* başlıklı kitabı 2012 yılında Ankara Üniversitesi Yayınevi tarafından yayınlanmıştır.

İnan Özdemir Taştan, Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü'nde doktor araştırma görevlisidir. Siyasal iletişim ve retorik alanlarında çeşitli makaleleri bulunmaktadır.

Peter Hartley

Kişilerarası İletişim

Yayına Hazırlayan
Ülkü Doğanay

Çevirenler
Ülkü Doğanay • Melike Aktaş Yamanoğlu • Burcu Şimşek
Pınar Özdemir • Halise Karaaslan Şanlı • İnan Özdemir Taştan

2. Baskı

İMGE kitabevi

İmge Kitabevi Yayınları
Genel Yayın Yönetmeni
Şebnem Çiler Tabakçı

ISBN 978-975-533-666-4

Özgün Adı
Interpersonal Communication

© Taylor & Francis Group/Routledge
tarafından yayınlanan İngilizce baskının yetkili çevirisidir.
© İmge Kitabevi Yayınları, 2010

Tüm hakları saklıdır.
Yayıncı izni olmadan, kısmen de olsa
fotokopi, film vb. elektronik ve mekanik
yöntemlerle çoğaltılamaz.

1. Baskı: Kasım 2010
2. Baskı: Ankara, Mayıs 2014

Editör
Yavuz Alogan

Grafik Tasarım
Aslı Sezer

Dizgi ve Sayfa Düzeni
Yalçın Ateş

Baskı ve Cilt
Pelin Ofset Tipo Matbaacılık San. Tic. Ltd. Şti.
İvedik Organize Matbaacılar Sitesi
558. Sok. No: 28 Yenimahalle-Ankara
Tel: (312) 395 25 80-83 • Faks: 395 25 84
www.pelinofset.com.tr
Sertifika No: 16157

İmge Kitabevi
Yayıncılık Paz. San. ve Tic. Ltd. Şti.
Konur Sok. No: 3 Kızılay 06650 Ankara
Tel: (0312) 419 46 10 - 419 46 11 - 418 19 42
İnternet: imge.com.tr • E-Posta: imge@imge.com.tr
Yayınevi Sertifika No: 11546

İçindekiler

Görseller 7
Teşekkürler 9
Giriş 11

Kısım A
Kişilerarası İletişimi Anlamak

1 Kişilerarası İletişimi Tanımlamak 33
2 Kişilerarası İletişim Süreci 53
3 Kişilerarası İletişim Becerileri 73
4 Bir Bağlamdaki İletişim Becerileri 105

Kısım B
Kişilerarası İletişimin Bileşenleri

5 Toplumsal Bağlam 129
6 Toplumsal Kimlik 155

7 Toplumsal Algı 177
8 Kodlar 1: Kodlar ve Dil 199
9 Kodların Kullanımı 2: Sözlü-Olmayan Öğelerin Kapsanması 225

Kısım C
Kişilerarası İletişimde Sorunlar ve İhtilaflar

10 "Popüler" Kişilerarası İletişim Modelleri Ne Kadar Kullanışlıdır? 255
11 Kadınlar ve Erkekler Değişik Şekilde mi İletişime Girerler? 283
12 Girişkenlik İşe Yarar mı? 303

Kısım D
Kişilerarası İletişimin Ötesine Geçmek

13 İletişim ve Gruplar 317
14 Son Düşünceler: Bilgisayar Dolayımlı İletişim (BDİ) Kişilerarası İletişimin Yeni Bir Türü müdür? 343

Dizin 357

Görseller

Şekiller

1.1 Doğrusal İletişim Modeli 45
2.1 Hartley'in Kişilerarası İletişim Modeli 59
3.1 Argyle'in Toplumsal Beceriler Modeli 77
3.2 Hargie'nin Toplumsal Beceriler Modelinin Gözden Geçirilmiş Hali 84
3.3 Johari Penceresi 100
5.1 Toplumsal Bağlamın Bileşenleri 132
6.1 Rol Şeması 173
9.1 Kafede Masa Etrafındaki Konumlar 238
10.1 Tamamlayıcı Etkileşim 267
10.2 Çapraz Etkileşim 268
10.3 (Sağ Elini Kullananlar İçin) NLP'ye Göre Tipik Göz Konumları 278
12.1 Davranış Tarzları 308

Tablolar

1.1 İletişimin Farklı Biçimleri 40
8.1 Erken Dil Gelişimi 208
9.1 Hall'un Kişisel Mesafe Modeli 240
10.1 Ego Hallerinin Özellikleri 270

Teşekkürler

Birçok meslektaşıma, özellikle Guy Fielding, Gary Radford, Andrew Beck ve Jane Weston'a bu kitabın ilk baskısının hazırlanmasına yardımcı oldukları için teşekkür ederim.

Bu ikinci baskı için bana destek, fikir ve ilham veren meslektaşlarıma, özellikle de Mark Neath, Caroline Dryden ve Jonathan Grove'a teşekkürler.

On Birinci Bölüm'ün ilk taslağını çıkaran, araştırmasını yapan ve daha sonra bu bölümü geliştirmemde yardımcı olan Kathy Doherty'ye özel teşekkürler.

Fikirlerimi geliştirmeme ilgileri ve yönelttikleri sorularıyla yardımcı olan tüm öğrencilerime teşekkürler.

Destekleri ve gösterdikleri sabır için Routledge'den Chris Cudmore ve Rebecca Barden'e teşekkürler.

Ve yakın çevreme -Julia, James ve David'e- işleri baştan savma yaptığım ve son dönemde kelime işlemcisine konuştuğum zamanlarda gösterdikleri anlayış için özel teşekkürler.

Giriş

Eğer bu kitabı, kişilerarası iletişim hakkında az da olsa bilgi edinmek için aldıysanız, sizi insanlar arasındaki yüz yüze ilişkinin gündelik hayatın önemli bir parçası olduğu konusunda ikna etmeye ihtiyacım olmayacak. İşteki, evdeki ve oyundaki ilişkilerimiz psikolojik ve zihinsel sağlığımız için belirleyicidir. Telefon şirketim de -"İngiliz toplumunun % 60'ının arkadaşlarıyla ve aileleriyle daha iyi iletişim kurmayı istediğini gösteren"[1] bir araştırmadan alıntı yaparak- bu konuda ikna olmuş görünüyor. Elbette bir iletişim şirketinin "konuşmanın iyi bir şey" olduğunu söylemesine şaşırmayabilirsiniz; fakat başka kaynaklardan da iletişimin değeri konusundaki düşünceleri destekleyecek çok sayıda kanıt bulabiliriz.

---

[1] Bu alıntı, 1997 yılında İngiltere'de BT (British Telecomunications plc.) tarafından yayımlanan Talk Works (Konuşma Çalışmları) kitapçığına eklenmiş bir broşürden yapılmıştır. Bu kitapçık, "daha iyi sohbetlerle nasıl hayatın dışına çıkabileceğiniz konusunda size yardımcı olmayı" hedeflemekte ve parasız dağıtılmakta. BT aynı zamanda destekleyici bir web-sitesi hazırlamış: www.talkworks.co.uk. Bu girişim aynı zamanda toplumda iletişimin rolüne ilişkin araştırmalar düzenleyen BT Forum'un bir parçasıdır.

İletişim şeklimiz aynı zamanda iş ya da dersle ilgili görüşmelerimiz gibi durumlarda hayatımızın fırsatlarını da belirler. İş hayatındaki kişilerarası ve etkileşimsel becerilerimizin önemi sıklıkla vurgulanır ve bu durum *çok* geniş bir yelpazede yer alan örgütlerde bu becerilere odaklanan eğitim, seminer, atölye çalışmaları ve yayınların giderek artmasına yol açmıştır. Bu konuda İngiltere'den bir örnek, 1995'te Londra Metropolitan polisi tarafından yayınlanan ve farklı durumlarda kullanılabilecek beden duruşları hakkında öneriler içeren "Polis Güvenliği İçin İyi Uygulamalar Rehberi"dir. Rehber, polislere farklı etnik gruplardan insanlarla konuşurken kültürel farklılıklara saygı duymalarını ve belirli beden duruşlarını salık verir. Benzer önerileri birçok ticari kuruluş ve hizmet örgütünce yayınlanan kitapçık ve kılavuzlarda da görebilirsiniz.

Sadece bir kitabı okuyarak kişilerarası davranışımızı değiştiremeyiz. Öyleyse böyle bir kitabın, bazı öğrencilerin ders yükümlülüklerini yerine getirmelerine yardımcı olmanın ötesinde ne gibi bir değeri vardır? Böyle bir kitap günlük durumlarınızda herhangi bir değişiklik yaratabilir mi? Son soruyu yanıtlamaya çalışmadan önce, bu kitabın ana amaçlarından bahsedeceğim.

Ana amaç kişilerarası iletişim hakkında, örneğin iki insan arasındaki yüz yüze iletişimle ilgili temel bir giriş metni sunmaktır. Dolayısıyla,

- kişilerarası iletişimin özel ve ayırt edici niteliklerini açıklamaya,
- kişilerarası iletişimin bileşenlerini tanımlamaya,
- bu bileşenlerin birbiriyle nasıl bir ilişkide olduklarını anlatmaya,

- diğer insanlarla iletişim kurduğumuzda kullandığımız becerilerin en önemli özelliklerini açıklamaya,
- kişilerarası iletişimin özellikleri ile diğer iletişim türlerinin özelliklerini ayırt etmeye çalıştım.

Bu amaçların hepsi günlük durumlarımızla *doğrudan ilgilidir* çünkü etkili bir şekilde iletişim kurmak için sadece belli davranış veya tekniklere güvenemeyiz -süreci *anlamamız* ve bağlama uyum sağlamak için davranışlarımızı uyarlamamız gerekmektedir. Ve bu, göründüğü kadar kolay *değildir.*

Size "göz teması kurmanın en geniş dinleyici karşısında bile işe yarayabilecek basit ipuçlarını" vermeyi veya "bazı zor insanlar karşısında kullanabileceğiniz özel beden duruşları" göstermeyi vaat eden seminer veya atölye çalışmalarına davet edilmiş olabilirsiniz.[2] Ya da "konuşma ve yazma becerilerinde çabucak ve eğlenceli biçimde ustalık kazanmanız için ihtiyaç duyduğunuz her şeyi olabilecek en kısa sürede" verebilecek bir mektupla öğretim kursuna rast gelmiş olabilirsiniz.[3] Ya kitapçınızdaki "hayatınızı değiştireceğini" veya "işaretleri (beden dilini) okumanıza ve aşkı, zenginliği ve mutluluğu bulmanıza" yardımcı olacağını ileri süren kitaplara ne demeli?[4]

---

[2] Bu alıntılar, İngiltere'de Fren Pryor Seminars and Carrier Track kurslarınca yayınlanan tanıtım broşüründen yapılmıştır.

[3] Bu alıntı, R & W Heap tarafından sunulan Effective Speaking and Listening (Etkili Konuşma ve Dinleme) kursları ile ilgili bir tanıtım mektubundan yapılmıştır. Bu kursların reklamları İngiliz basınında geniş bir şekilde yer almaktadır.

[4] Bu alıntılar Susan Quilliam'ın kitabının kapağından aktarılmıştır. Bakınız Quilliam, S. (1997) ***Body Language Secrets***, London: Thorsons. Metin kapaktan daha az dramatiktir ve okuyucuya "beden dili size diğer insanlar üze-

Nasıl daha iyi iletişime geçeceğinize dair birçok öneri vardır, fakat bu öneriler gerçekten belirli ilkelere dayanıyor mu? Öneriler her zaman tutarlı mı? Bu önerileri her durumda uygulayabilir misiniz? Örneğin, "dinleyicilerinizin not tutmadıkları halde konuşmanızın kimi temel kısımlarını haftalar ve de aylar sonra hatırlayabilmelerini neredeyse garanti eden basit fakat güçlü beden dili örnekleri"ni göstereceğine söz veren bir yazara inanır mısınız?[5] Neye inanıyor ve neye göre hareket ediyorsunuz?

Son birkaç paragraftan anlamış olabileceğiniz gibi bu iddiaların çoğuna şüpheyle yaklaşıyorum. Bu kitap, insanların nasıl davrandığı kadar iletişim sürecinin kendisini de *anlamaya* çalışmanız gerektiği düşüncesine dayanıyor. Hem iletişime girdiğimiz zamanki davranışlarımızı hem de iletişim sürecini değiştirebilecek birçok toplumsal ve kültürel etmen var. Bu kitabı okuduktan sonra, insan iletişiminin zenginliği ve karmaşıklığı hakkında çok daha net bir görüntüye ve kendi davranış ve duygularınıza uyarlayabileceğiniz kimi fikirlere sahip olmanızı umuyorum.

Girişin bundan sonraki kısmında, bu kitabın nasıl örgütlendiğini açıklayacağım. Ama öncelikle kitabın ana temaları hakkında birkaç örnek verelim:

---

rinde bir iktidar vermeyecektir -onlar istemedikleri sürece tepki vermeyeceklerdir" (sayfa V); "beden dili bir insanı kitap gibi okumanızı sağlayamazçünkü her insanın kendine özgü bir beden dili vardır" (sayfa V) sözlerini hatırlatır.

[5] Bu ipucu David Lewis'in kitabından alınmıştır. Bunu Dokuzuncu Bölüm'de tartışacağım. Bakınız Lewis, D. (1996) *How to get your message across: a practical guide to power communication*, London: Souvenir Press.

- nasıl iletişim kurduğumuzu anlamanın önemi
- aşırı basitleştirilmiş bir analizin tehlikeleri
- belli davranış ve tekniklerin etkileri

Kişilerarası İletişimi Anlamak Nasıl Yardımcı Olabilir?

Bir bakıma hepimiz bu konuda şimdiden oldukça uzun zaman harcamışızdır. En son ne zaman meslektaşlarınızla ya da okul arkadaşlarınızla "X kişisinin neden böyle söylediği" hakkında konuştunuz? Ya da en son ne zaman eşinize komşularınızla ilişkiniz veya çocukların neden sizinle her zamanki kadar açık konuşmadıkları hakkında sorular sordunuz? Günlük iletişimimizde "ters giden" bir şeyler varmış gibi göründüğünde bunun nedenlerini bulmaya çalışırız. Bu kitap, size, bu sorunlara yeni bir bakış açısıyla yaklaşan fikirler vermeyi umuyor. A ve B arasında geçen aşağıdaki konuşmayı okuyun ve kim olabileceklerine karar verin:

A: "Sorun ne?"
B: "Hiç"
A: "Sorun ne? *(daha yüksek bir sesle ve "sorun" sözcüğünü vurgulayarak)*
B: "Hiç!" *(daha alçak sesle ve daha vurgulu bir şekilde)*
A: "Tamam!"
B: "Tamam!" (*biri ya da her ikisi de odayı terk eder)*

A ve B'nin kim olduğu hakkında ne düşündüğünüzü hatırlayın. Bu konuya bir dakika içinde tekrar döneceğiz.

Bu parçayı birçok kişiye gösterdim. Hepsi de onu genellikle birkaç farklı bağlamda, kendi deneyimlerine uygun biçimde yorumladı: ebeveyn/çocuk iletişimi; bir iş arkadaşıyla iletişim; bir okul arkadaşıyla iletişim; bir ortak veya ev arkadaşıyla iletişim ve bir eş/karı/koca ile iletişim. Ebeveyn örneğini alırsak, ben bu konuşmayı iki taraftan da yaşadım; bir çocuk ve bir ebeveyn olarak. Eğer bir ebeveyn olsaydınız ve bu konuşmayı kızınız veya oğlunuz ile yapsaydınız ne hissederdiniz? Sonrasında ne yapardınız? Bu konuşma aile ilişkilerinizi nasıl etkilerdi? Bir ebeveyn olarak, yapabileceğiniz her şeyi duyarlı biçimde yaptığınıza inanır mıydınız? Yoksa, tam tersine bir ebeveyn olarak bu karşılaşmada başarısız olduğunuzu hisseder ve sorunun kökenine gidemediğiniz için moraliniz mi bozulurdu?

Bu kitapta yer verilen farklı bakış açılarıyla bu konuşma üzerinde düşünebilir ve onu çözümleyebilirsiniz. Örneğin, bir çözümleme biçimi, eğer bu ailede geçen sıradan bir konuşma ise, ebeveyn ile çocuğun (Onuncu Bölüm'de ele aldığım kavramları kullanırsak) bir "oyun" oynamış olabileceğini ileri sürecektir. Bu oyun, onların ilişkilerine dair bilinçaltlarındaki duygularını, ilişki hakkında başka hiçbir olumlu eylemde bulunmak zorunda kalmaksızın tatmin etmek için tasarlanmıştır. Her iki taraf da "davranmaları gerektiği gibi" davrandıklarını hissedebilir. Fakat bu, ilişkide daha derinde kalmış ve henüz çözülmemiş sorunlar olduğu gerçeğini gizler.

Bu, çok sayıdaki olası analizden biridir. Konuşmayı incelemenin diğer yolu da, A ve B arasındaki sözlü olmayan iletişime bakmak olabilir. Örneğin, konuşmanın ciddi olduğunu düşündünüz mü? Daha bildik bir eğlence anlamında "oyun" olabilir mi? A ve B *Simp-*

sonlar'ı rol modeli alarak sözlü bir oyun mu oynuyorlar? Ciddi olduğunu düşünürseniz, A'nın B ile (B'nin de A ile) ilişkisini nasıl betimlediğini ve A ve B'nin kendi rollerini nasıl gördüklerini vs. de inceleyebilirsiniz. Fakat bu durum önemli bir soruyu dile getirir -en uygun metodun hangisi olduğuna nasıl karar veririz? Bir zorluk daha vardır - bu metotların tümü, duruma ilişkin daha detaylı bir arka plan bilgisi olmadan bizi yanlış yönlendirecek sonuçlar verebilir. Örneğin, A ve B'ye ilişkin görsel imgeleminiz neydi? Onlar bir çift miydi, bir ebeveyn/çocuk muydu, ya da ne idi? İkisi de beyaz veya siyah mıydı ya da farklı etnik kökenleri mi vardı? İkisi de orta sınıf mıydı, işçi sınıfından mıydılar ya da farklı sınıfsal kökenleri mi vardı? Duruma ilişkin akla uygun bir analiz ortaya koymadan önce bu olası farklılıkları hesaba katmış olmanız gerekir.

Dolayısıyla, en uygun strateji farklı analiz türleri kullanmak ve bir olasılıklar dizisini dikkate almak olmalıdır. Bu kitap size içinden seçim yapabileceğiniz bir dizge sunacak.

Kişilerarası İletişimi Anlamak Hayatınızı Kurtarır mı?

Tanınmış bir Amerikalı güvenlik danışmanı olan Gavin de Becker, birçok kişisel şiddet kurbanının tuzağa düşmeden önce kendilerini tehlikeli bir duruma girmekten kurtaracak pek çok uyarı sinyalini fark edemediklerini belirtmektedir.[6] Saldırganların, tipik olarak, kurbanları-

[6] Bu kitap Amerika'da bir çoksatan oldu ve İngiltere'de de geniş bir şekilde tanıtıldı. Bakınız Becker, Gavin de (1997) *The Gift of Fear: Survival Signals That Protect Us From Violonce*, London: Bloomsbury.

nın güvenini kazanmak için belli iletişim stratejilerini kullandıklarını ileri sürmektedir. Böylece kurbanlarını, saldırının fark edilme veya engellenme şansı en az olacak biçimde gerçekleşebileceği bir duruma düşürebilmektedirler. Tüm bu stratejiler güven ve zararsızlık mesajı iletmek için oluşturulmuştur. Birkaç örnekle bunu açıklayabiliriz:

Bunlardan biri, De Becker'ın "güçlendirilmiş ekip" adını verdiği ve saldırganın kurbanla aynı durumda olduklarını ileri sürerek bir ilişki kurmaya çalıştığı stratejidir. Etrafta az sayıda insanın olduğu tenha bir otobüs durağında, gecenin geç bir saatinde otobüs beklediğinizi düşünün. Bir yabancı size yaklaşıyor ve "Sizin otobüsünüz de mi gecikti? Bu günlerde zaman çizelgelerine de güven olmuyor." diyor. Bu sadece vakit geçirmek için yapılmış masum bir yorum mu? Yoksa bu yabancı açıkça sizinle aynı durumda olduğunu göstererek iletişim mi kurmaya çalışıyor.

Bir diğeri, De Becker'ın aşırı "çekicilik ve hoşluk" dediği stratejidir. Yine, bu tümüyle masumca bir hareket olabilir ya da açıkça bir taktiktir. De Becker'ın üçüncü stratejisi "çok fazla detay" adını alır. Otobüs garındaki yabancı size şehri neden ziyaret ettiğine, bu otobüsü neden yakalamak zorunda olduğuna veya gece otobüs beklerken yaşadığı talihsiz olaylara ilişkin çok ilginç bir hikâye anlatmaya başlayabilir.

Tüm bu stratejiler sizi (kurbanı) yanlış bir güvenlik duygusuna sokabilir. Aynı zamanda tüm bu stratejiler tamamıyla masum da olabilir. Muhtemel bir saldırgan tarafından kasten kullanıldıklarında ve bir arada kullanıldıklarında durumun göründüğü kadar masum olmadığına işaret edebilirler. De Becker, birçok kurbanın sal-

dırganlarından hoş olmayan bir his, sezgisel bir tehlike sinyali aldıklarına dikkat çekmektedir. Bu sezgisel uyarılar saldırgan tarafından kullanılan stratejilerin belli belirsiz biçimde yanlış veya sahte görünmesinden kaynaklanır.

De Becker, insanların iletişimi analiz etmeyi, tehlike sinyallerini fark edebilmeyi ve çok geç olmadan yardım istemeyi öğrenebileceklerini iddia etmektedir. Kitabı, örgütünün risklerle başa çıkma konusundaki geniş deneyimlerine dayanmaktadır. Kitabın, avukat ve savcılardan Amerikan Aile İçi Şiddet Konseyi gibi kurbanlarla çalışan kuruluşların temsilcilerine ve Meryl Streep ve Carrie Fisher gibi ünlülere kadar uzanan geniş bir yelpaze tarafından desteklendiğini belirtmek de ilginç olacaktır. Kitap hem saldırganlar tarafından kullanılan stratejilere hem de onlardan korunma stratejilerine dair kısa öyküler sunmaktadır.

Ben de son zamanlardaki derslerimden birinde De Becker'in görüşlerini destekleyecek bir anekdotla karşılaştım. Stratejilerle ilgili listesini açıklamak için De Becker'in örneklerinden birini kullandıktan sonra, bir kadın öğrencimin bununla özel olarak ilgilendiğini fark ettim. Dersten sonra, Amerika'da bir havaalanında gece geç saatte uçağını beklerken, neredeyse tıpa tıp aynı konuşmaya tanık olduğunu anlattı. Kendisine yaklaşan yabancının yardımını kabul etmeden önce, bir polis memuru müdahale ederek yabancının bir şiddet suçundan sabıkalı olduğu konusunda onu uyarmış.

Fakat De Becker'in kitabı, sistematik araştırma verileri sunmaz ve potansiyel tehlikenin tüm örneklerini irdelemez. Belirli durumlarda daha önemli olan bazı etmenler bulunabilir. Farklı kaynaklardan daha fazla ka-

nıt elde etmeden onun görüşlerini basitçe kabul edebilir miyiz? Ayrıca verdiği tüm örnekler Amerika'dandır -aynı ilkeler diğer kültürler için de geçerli midir?

Kişilerarası İletişim Hakkında Neye İnanmalıyız?

Hepimiz toplumsal hayat ve kendi toplumumuz hakkında bir takım inançlara sahibiz. Bu inançlar gayet zayıf kanıtlara dayanabilir. Örneğin, modern toplumla ilgili şu önermeleri kabul eder miydiniz?

- Bugünlerde aileler daha çok atıştırmalık yemeklerle geçiştirme eğilimindeler;
- modern aileler artık eskiden olduğu gibi aile yemeklerinde bir arada olmuyorlar;
- aile yemeklerindeki bu azalma "aile yapısı ve değerlerindeki daha geniş bir kopuşun belirtisidir."

Bu üç önerme içerisinden birincisini destekleyen ve yiyecek üreticileri ve bayilerinden edindiğimiz çok sayıda kanıt var. İkincisi ve üçüncüsü bazı sosyolog ve gazeteciler tarafından kabul edilmiş gibi görünüyor - fakat hangi kanıta dayanarak? Anne Murcott'un son çalışması Birleşik Krallık'ta durumun çok daha karmaşık olduğunu iddia ediyor.[7] Buna göre, iletişimi ve uyumu öne çıkaran basmakalıp bir aile yemeği, gerçekte kural oluşturmayan bir orta sınıf ideali olabilir. İlginç bir saptama olsa da, kitabın temel vurgusu sadece çevremizi kuşatan

---

[7] Anne Murcott'un çalışmasıyla Times Higher Education Supplement'deki (THES) yazısında karşılaştım; bakınız Murcott, A. (1997) "The lost supper," *THES* 31 January: 15. Bu makale yazarın, Pat Caplan tarafından derlenen bir kitaptaki bölümüne dayanmaktadır. Bakınız Caplan, A. (ed.) (1997) *Food, Health and Identity*, London: Routledge.

dünyaya bakışımızı değil aynı zamanda davranışlarımızı da etkileyen bazı "yanlış" fikirlere sahip olabildiğimizdir. Bunun bir kural olduğunu ve ailede uyumu sağladığını düşünen kaç ebeveyn çocuklarına masada birlikte yemek yemeleri için baskı yapmıştır?

İnançlarımızın iletişim kurma biçimimizi nasıl etkilediğinin daha açık bir örneği birçok yöneticinin iletişim "tek yönlü" ve "doğrusal"mış gibi davranması ve başka olasılıkları görmezden gelmesidir. Bu konu iletişim modellerine baktığımız Birinci Bölüm'de ayrıntılarıyla ele alınmıştır.

Medya Kişilerarası İletişim Konusunda Bize Ne Söylüyor?

Toplum hakkındaki düşüncelerimizden konuşmak, ister istemez medyanın etkisi konusunda soruları gündeme getirir. Muhtemelen hepimiz televizyonda, toplumun "sıradan" iki ya da üç üyesi arasındaki ilişki ve iletişimi irdeleyen bir konuşma programını izlemişizdir. Artık birçok Amerikan sohbet programı, katılımcılarının ruhlarını ve duygularını milyonlarca izleyiciye açmalarına izin vererek ilişkilerdeki zorluklar üzerine kuruluyor gibi görünmektedir. Bu bölümü yazmaya ara verdiğimde Jerry Springer'in, kendi TV programında John ile yanında oturan en iyi arkadaşı Marcia hakkında konuştuğunu fark ettim. Daha sonra Marcia, John'a karşı gizli bir aşk beslediğini açıkladı. Springer daha sonra, John'un bu konuda ne hissettiğini sorarak yeni bir konuşma başlattı ve bu açıklamaya tepkisini görmek için John'un şimdiki kız arkadaşını içeri aldı (tabii ki gerçek isimleri, gizlilik için değiştirdim!). İzleyiciler artık, her hareketini izledikleri John'a odaklanmıştı. Bakışların baş-

ka yöne çevrilmiş olması Marcia için kötü haber miydi? Doğal olarak bu değişimlerle, her zaman sansasyonel bir itirafın getireceği izlenme oranları düşünülmeden baş edilmekte!

Bazı eleştirmenler, muhtemelen çok daha ucuza mal olup yine de çok sayıda izleyiciyi çektiği için, TV'nin neredeyse tamamen günlük ilişkilerdeki bu çatışma ve gerilimlere takılıp kaldığını iddia ediyorlar. Bu takıntının en son biçimi günlük etkileşimlerin "dikizlendiği" programlar. Bunların İngiliz televizyonlarındaki güncel örnekleri, komşular arasındaki kavgaları ve insanları bir otelde çalışmak ya da sürücü sınavına girmek gibi günlük işleri ve eylemleri sırasında izleyen bir dizi programdır. Bu programların yıldızları, farkında olmadan kendi kendilerine küçük bir şöhret olabiliyorlar. Bir başka program türü, popüler ulusal önyargıların geçerliliğini sınayan kimi durumlarla başa çıkmaya zorlanan gerçek turistlerin tepkilerini gözetlemek için gizli kamera kullanıyor. Alman turistlerin güneş yataklarını paylaşıp paylaşmadıklarını keşfetmek bize ne öğretecek?

İnsanların günlük ilişkileriyle artan bir şekilde ilgileniyormuş gibi görünen sadece televizyon değil. Gazetelerde de bu büyülenmişçesine ilginin çok sayıda örneği var. En büyük İngiliz gazetelerinden biri, bir sonraki iş görüşmemde başarılı olmam için "beden dilinin anahtar olduğu" konusunda güvence veriyor ve "beden dilinizi geliştirmeniz hayati önem taşır" diyor. Aynı gazetenin cumartesi eki, her zaman, bir ünlünün fotoğrafını, beden dilinin *gerçekte* bize ne söylediğine dair analiz ettiği bir sütun içeriyor.[8]

[8] Tüm bu örnekler Daily Express'ten alınmıştır. Ünlülerin beden dilinin analizi Judi James tarafından yapılmaktadır.

Gözlem ve analizin yanı sıra iletişimimizi ve ilişkilerimizi nasıl geliştireceğimize dair bol miktarda tavsiye de bulabiliriz. Her gün (ya da en azından neredeyse her gün) diğerleriyle ilişkilerimi nasıl oluşturacağımı/onaracağımı/geliştireceğimi açıklayan bir makale buluyorum. Gazetelerin "Güzin ablaları", genellikle cinsel problemlere odaklanan ancak ilişkilerin onarılmasına dair çok daha fazla öneriler getiren yazılarıyla büyümeye devam ediyorlar. Ve bu durum, sıklıkla nasıl davranmak gerektiğine dair daha genel önerilerle kuvvetleniyor. Örneğin, *Daily Mail*'in Cumartesi baskısı, "İngiltere'nin ilk görgü kuralları uzmanı" olarak betimlenen Drusilla Beyfuss tarafından hazırlanan bir sütun yayınlıyor. Beyfuss aynı zamanda okurların sorularını yanıtlıyor ve "bize modern zamanların labirentlerinde rehberlik ediyor". Son örnekler iş yerinde ilk isimlerin nasıl kullanılacağını, borç taleplerinin nasıl geri çevrileceğini ve ilginç davetiyenizi şöminenin üzerine bırakmanızın "kötü bir yol" olup olmadığının analizini içeriyor.[9]

Bir tavsiye tufanı da bir kanalın diğerini desteklediği ya da beslediği medya "geçidi" tarafından üretiliyor: TV sohbet programları yazarlarla röportaj yapıyor, gazeteler yazı dizileri oluştururken genellikle yeni çıkan kitaplardan yararlanıyor vs. İngiliz gazetelerinden iki güncel örnek bu durumu açıklayacaktır. Günlük gazetelerden birinin "kariyer" bölümündeki bir makale "iş arka-

[9] Drusilla Beyfus'un sütunu gazeteyle birlikte dağıtılan *You* dergisinde yer alıyor. 26 Nisan'daki (1998) sayısında, "(ilk adı kullanma) davranışının, bir zamanlar terbiyesizlik olarak kabul edildiği birçok kurumda artık geçerli olduğunu" ileri sürüyor. Okuyuculara, kendi iş yerlerindeki kurallara uymalarını tavsiye ediyor. İlginç davetlerle ilgili tartışmalı konuda "güncel" oldukları sürece bu tür davetlerde sorun olmadığını söylüyor.

daşlarınıza dokunmanın işinizde yükselmenizi kolaylaştıracağı" gözlemiyle başlıyordu. Daha sonra, beden dili üzerine yazan ve yaygın biçimde duyurusu yapılan seminerler veren Avustralyalı yazar ve eğitmen Alan Pease'den bir dizi alıntı ve fikir kullanıyor, basitçe Pease'in görüşlerini hiçbir analize ya da eleştiriye yer vermeden aktarıyordu.[10]

Bir diğer İngiliz gazetesi Amerika'da çoksatar olmuş bir kitabı "size kendiniz hakkında her şeyi söyleyen bir DIY* terapi rehberi" olarak tanıtıyordu. Makale, kitabın iyi bir terapistten alacağınız tavsiye ile kişisel bir günlükten elde edeceğiniz gizli açıklamaları bir araya getirdiğini iddia ederek, -"dünyanın en ucuz terapisi olarak tanıtıldığını" anlatıyordu.[11]

Kitap boyunca bir dizi sorudaki boşlukları doldurmaya davet ediliyorsunuz. Bunlar zararsız sorularla başlıyor fakat hızlıca kişinin geçmişi hakkındaki, örneğin en çok ne zaman utandığınız ya da en son ne zaman kontrolsüzce ağladınız gibi, daha derin sorulara yöneliyor. Bu kitap sadece kendinize ait sırları sayfaya yazmanızı istemiyor aynı zamanda cevapların arkadaşlarınız ve hatta yeni komşularınızla da paylaşılmasını talep ediyor. Yazar buna ek olarak, uzun süreli bir ilişkiye başlama kararı alan çiftlerin, kendilerini ilişkiye adamadan önce kitaplarını değiş tokuş etmelerini de öneriyor.

---

[10] Tony Hazell'in makalesi ("Body language speaks volumes") *Daily Mail'in* "Career Mail" bölümünde 9 Kasım 1995': 66'da yayınlandı. Allan Pease'in şu kitabına dayanıyordu: Pease, A. (1997) *Body Language: How to read other's thoughts by their gestures*, 3. bsk., London: Sheldon Press.

* DIY; İng., Do it yourself: Kendi kendine yap (ç.n.).

[11] Lucy Miller'in makalesi ("Be your shrink") Daily Express'in 1 Mayıs 1998: 50 sayısında yer aldı. Kitap ise şudur: Keel, P. (1998), *All About Me*, New York: Broadway Books.

Medyanın Kişilerarası İletişim Tanımından Neden Şüphe Etmeliyiz?

Medyanın bu tavsiyelerinin çoğu ile ilgili bir takım ciddi zorluklar var:

- Kültürel veya toplumsal arkaplana bakmadan herkese uygulanması beklenen çok basit "sloganlar" öneriyor.
- Davranışlardaki bireysel farklılıkları çoğunlukla göz ardı ediyor.
- İletişim problemlerine genellikle toplumsal bağlamı göz ardı ederek "kısa vadeli" çözümler öneriyor.

Maalesef, bu sorunlar yeni değil. Bu baskı için araştırma yaparken, Judith Hall Koivumaki'nin 1970'lerin ilk yıllarında ABD'de en popüler olmuş çoksatar kitaplarda yer alan beş beden dili özelliğini incelediği bir yazısına rastladım.[12] Bazı çok güçlü eleştirileri var:

> Bulgular genellikle fazla basitleştirilmiş, varsayımlar ve önermeler gerçeklikmiş gibi sunulmuş ve okuyucu söz edilen araştırmanın kime ait olduğu konusunda da çoğu zaman aydınlatılmamış.
> Bu kitaplar, tam anlamıyla bir insanın diğeri tarafından istismarını teşvik ediyor.

Son birkaç yılda popüler kitaplardan yaptığım okumalar bu eleştirilerin hâlâ geçerli olduğunu gösteriyor. Örne-

---

[12] İncelediği ve eleştirdiği beş kitaptan ikisi İngiltere'de hâlâ piyasada. Bakınız Koivumaki, J. H. (1975), "Body language taught here", *Journal of Communication* 25(1): 26-30

ğin, aşağıdaki beş alıntıyı ele alalım. Hepsi aynı şeyi mi söylüyor? Hangi alıntının en doğru olduğunu düşünüyorsunuz?

1. "İnsanların birbirleriyle olan iletişimlerinin % 90'dan fazlası sözsüzdür."[13]
2. "İletişimin % 93'ü kullandığımız sözcüklerden ziyade görünüşe dayanır."[14]
3. "Kodak'ın yaptığı yeni bir araştırmaya göre, bir kişiden aldığımız enformasyonun % 55'i bu kişinin bizde bıraktığı görsel izlenimden kaynaklanır."[15]
4. "Araştırma, insanlar hakkındaki bilgimizin % 75'ini onların beden dillerinden, % 15'ini ses tonlarından ve sadece % 10'unu da kullandıkları sözcüklerden elde ettiğimizi göstermektedir."[16]
5. "Bir konuşmada alınan mesajların % 7'si sözel, % 38'i sese dayalı (dil-ötesi) ve % 55'i yüzle ilgili ve sözsüzdür."[17]

Bu alıntılara, sözlü olmayan iletişimimizin etkilerine ilişkin temel çalışma ve kuramları gözden geçirdikten sonra, Dokuzuncu Bölüm'de yeniden döneceğim. Vardığım sonuç, bu alıntıların *hepsinin* potansiyel olarak aldatıcı olduğudur!

---

[13] Quillam'ın kitabının 82. sayfasından. - Bkz. 1. dipnot.

[14] Thomson, P. (1996) *The Secrets of Communication*, London: Simon & Schuster adlı kitabın 102. sayfasından.

[15] Willcocks, G. ve Morris, S. (1996) *Putting Assertiveness to Work*, London: Pitman.

[16] David Lewis'in kitabının 193. sayfasından - Bkz. 5. dipnot.

[17] Bu alıntı, Burton, G. ve Dimbleby, R. (1995) Between Ourselves, 2. bsk., London: Arnold'un 108. sayfasından alınmıştır. Mehrabian tarafından yapılan araştırmanın en çok atıf verilen sonuçlarını özetlemektedir; bakınız Mehrabian, A. (1971) *Silent Messages*, New York: Wadsworth.

Peki Bu Kitaba Güvenebilir misiniz?

Bu kitap, yukarıda belirtilen eleştirilerden ciddi biçimde kaçınmaya çalışıyor. Yer verilen çok sayıda atıf sayesinde, sözü edilen araştırmaları ve benim yorumlarımı kontrol edebilirsiniz. Ayrıca tartışmalı alanları ve bazı çalışmalar ile ilgili problemleri de vurgulamaya çalıştım. Örneğin, kişilerarası iletişime ilişkin bazı araştırmalar daha geniş kültürel ve toplumsal etmenleri görmezden gelme eğilimindedir.

Her zaman öğrencilerimi eleştirel olmaya davet ederim, bu daveti tüm okurlarıma da yapıyorum. Eğer bir şeyi tamamen yanlış anladığımı hissederseniz bu kitapla ilgili web sayfasına katkıda bulunmaya davetlisiniz (ve eğer fikrimi değiştirirseniz, üçüncü baskıda bir övgü kazanabilirsiniz!). Tüm bunlardan sonra ders kitaplarının

- hayatın ve tarihin, önemli toplumsal çatışmaların türdeşleştirildiği ve daha az şiddetli göründüğü, yumuşatılmış bir imgelemini[18] sunmaya eğilimi olduğu konusunda öğrencilerimin dikkatini çekmek isterim.

Bu Kitap Nasıl Düzenlendi?

Ana Kısımlar

Kısım A'da, kişilerarası iletişimi anlamak için uygun bir çerçeve kurmaya çalışıyorum. Sürece ilişkin bir tanım-

[18] David Perrimutter'in Amerika'nın en büyük ortaokul sosyal bilimler ders kitapları yayıncılarının çalışanları üzerinde yaptığı bir araştırma, toplumsal, ticari ve pazarlama baskıları bütününün ders kitabı editörlerini "mücadele riskinin azaltıldığı bir dünya imajı yaratmaya" zorladığını ileri sürmektedir. Bkz. Perimutter, D. (1997) 'Manufacturing visions of society and history in textbooks', *Journal of Communication* 47(3): 68-81.

lama ve model önermenin yanı sıra, temel becerileri tartışıyor ve konuya dair bu farklı yaklaşımların nasıl ilişkili olduklarını göstermeye çalışıyorum. Kısım B kişilerarası iletişimin ana bileşenleri üzerinde daha detaylı bir analiz sağlıyor.

Kısım C kişilerarası iletişimdeki başlıca pratik, toplumsal ve kuramsal sorunların altını çizen üç konuya odaklanıyor. Bu kısımda, kısım B'de tanıtılan yaklaşım ve kavramları gündelik hayat ile ilgisi olan konulara uyarlamaya çalışıyorum. Bunlar:

- İletişimde, kadın/erkek farklılıklarına dair tartışma,
- kişilerarası iletişim için önerilen en popüler eğitim metotlarından birinin gerçekten işe yarayıp yaramadığı (kendine güven),
- kişilerarası iletişimin popüler modellerini "kullanıp kullanamayacağımız".

Bu kısım, aynı zamanda, insan iletişimine dair "gerçek olguların" neler olduğunu tespit etmenin pratik ve kuramsal zorluklarının altını çiziyor.

Kısım D, diğer insanları da kapsayan ancak aynı zamanda Kısım B'de özetlenen durumların üzerinde ve ötesinde süreçlerin yer aldığı durumları tartışarak kitabı bitiriyor. Örneğin, gruplar içerisindeki iletişim bir insanın diğeriyle olan iletişimi ile aynı değildir -farklı etkiler işbaşındadır. Son bölümde, gelecekte kişilerarası iletişim hakkındaki araştırma eğilimlerinin ne olacağı konusunda tahminlerde bulunuyor ve kısaca bilgisayar ile dolayımlanmış iletişim -bu, insan deneyimi üzerinde büyük etkileri olacak yeni bir iletişim türü müdür?- üzerine yapılan araştırmaları gözden geçiriyorum.

Bölümlerin İçinde

Her bölüm, girişinde listelenmiş bazı alt bölümlere ayrılmıştır. Bunların her biri konuya ilişkin önemli bir soruya odaklanmaktadır. Sayfaların altında da,

- metinde geçen atıfların ayrıntılarının,
- konuyu daha detaylı ele almak isteyenler için ilave yorumların,
- ileri okumalar için atıf ve önerlerin

yer aldığı dipnotlar bulunuyor.

Bu Kitabı Okumanın En İyi Yolu Nedir?

Bu saçma bir soru gibi görünebilir. Elbette herhangi bir kitabı başından sonuna kadar basitçe okuyorsunuz. Bence yanlış. Bu bir tren yolculuğunda roman okumanın en iyi yolu olabilir, fakat okuduğumuz birçok kitap için değil. Bu kitap farklı insanlar tarafından farklı amaçlar için okunacak; dolayısıyla farklı bir yol seçebilirsiniz. Örneğin, kitabı konuya ilişkin genel bir merakınız olduğu için okuyorsanız, size şunu tavsiye ederim:

- Birinci ve İkinci Bölüm'ü hızlıca okuyun;
- geri kalan bölümlerin sizi ilgilendiren yönlerine odaklanın;
- bir şey sizi özel olarak ilgilendirmediği sürece dipnotları görmezden gelin;
- herhangi bir konuda daha ileri bilgi istiyorsanız web sayfasına bakın.

Eğer kitabı bir öğrenci olarak ders için okuyorsanız, o zaman size şunu öneririm:

- İlk önce Kısım A'yı okuyun;
- alt bölümleri dersinizle ilgileri doğrultusunda sırayla okuyun;
- daha yavaş okumadan ve dipnotları gözden geçirmeden önce bölüme bir göz atın;
- her bölüme çalıştıktan sonra web sayfasına bakın, bu size her konu hakkında daha fazla ayrıntı ve güncel bilgi verecektir.

Yaklaşımınız ne olursa olsun, umarım bu kitabı yararlı ve ilginç bulursunuz ve ondan kendi iletişiminizi daha etkili ve tatmin edici kılacak bazı fikirler edinirsiniz.

Dil ve Cinsiyetçilik

Ders verirken, öğrencilerimi cinsiyetçi bir dil ve ifade kullanımından sakınmaları için uyarıyorum. Dolayısıyla burada öğütlediğim şeyi uygulamaya çalıştım. Bu kitapta, besbelli ki Miller ve Swift'i[19] okumamış az sayıdaki yazardan yaptığım birkaç alıntı dışında üçüncü şahıs zamirlerini kullanırken eril ve dişil kodlarını yalnızca kendi cinsiyetleri için kullanmaya özen gösterdim.*

---

[19] Hem kesinlik hem de adil olmak adına cinsiyetçi dilden sakınılması gerektiği konusunda ikna olmayan biri, şu mükemmel kitaba başvurabilir: Miller, C. and Swift, K. (1989), *The Handbook of Non-Sexist Writing*, 2. bsk., London: The Women's Press.

* Yazar İngilizcedeki "he" ve "she" zamirlerini kullanırken öznenin kadın veya erkek olmasına göre bilinçli bir tercih yaptığını, erkek olduğu bilinmeyen bir özneden söz ederken "he" (eril o) zamirini kullanmadığını vurguluyor (ç.n.).

Kısım A

Kişilerarası İletişimi Anlamak

BİRİNCİ BÖLÜM

Kişilerarası İletişimi Tanımlamak

Bu bölümde:

- Kitap boyunca kullanılan kişilerarası iletişim tanımı verilecek;
- Bu tanımdan yola çıkılarak kişilerarası iletişimle ilgili geliştirilebilecek, önemli pratik ve kuramsal sonuçları olan önermeler ortaya konulacaktır.

Kişilerarası İletişimi Nasıl Tanımlayabiliriz?

Ders kitabı olarak kullanılabilecek çoğu kitap, konunun içeriğini ve ele alınış biçimini tanımlamaya çalışan bir bölümle başlar. Eğer konuya tamamen yabancıysanız, burası başlamak için en uygun yerdir. Peki, iletişim hakkındaki bir metin nasıl olmalıdır? Kuşkusuz hepimiz iletişimin ne olduğunu biliyoruz. Günlük yaşantımızın en temel parçası iletişim değil midir? Bir yazar şunu söyleyebilecek kadar ileri gitmiştir: "Tüm toplum-

sal etkileşimler mutlaka iletişimseldir ve her toplumsal süreç iletişim süreçlerini varsayar".[1]

Başka bir deyişle, diğer insanlarla birlikte yaptığımız her şey iletişim içermelidir. Eğer iletişim bu kadar "evrensel" ise, belki de herkesin iletişimin ne olduğunu bildiğini varsayabilir ve doğrudan yeni bölüme geçebiliriz! Ne yazık ki, durum o kadar da açık değildir. İletişimle ilgili birkaç kitap okursanız, farklı şeylere vurgu yapan çok çeşitli tanımlamalar bulursunuz. Günlük yaşamda da yine uygulamaya dair dikkate değer farklılıklarla karşılaşırsınız. Bazıları iletişimin temelini "dili tam olarak konuşabilme ve yazabilme" olarak kabul etmiş görünürken, diğerleri "iyi iletişimciler iyi dinleyicilerdir" diye iddia ederler. Bu tartışmanın politik boyutu da vardır - Konu, İngiliz eğitim sisteminin niteliği üzerine yakın dönemli tartışmalarda da ele alınmıştır. İngiliz basınında yakın dönemde yer alan bir manşette "konuşulan İngilizce standartlarının geçen yirmi yılda ciddi şekilde düştüğü" bildirilmiştir. Hükümetin üst düzeydeki bakanlarından biri "'homurdanarak iletişim kurabileceğine' inanan, okulu bırakmış, derdini anlatmaktan aciz kişiler" konusundaki endişelerini dile getirmiş ve "İngiliz dilinin kullanımını canlandıracak" yeni bir girişimi duyurmuştur.[2] Bu türden bir polemik, ilerleyen bölümlerde tartışacağım dil ve iletişim konusundaki görüşlere dayanmaktadır.

---

[1] Bu alıntı bir sosyolog tarafından yazılmış olan giriş metninden yapılmıştır. Yaklaşımlarımız arasındaki farkı karşılaştırmak isteyebilirsiniz. Bu kitabın Birinci ve İkinci Bölümleri'ni okuduktan sonra, onun yazdığı kuram ve modellerle ilgili oldukça ilgi çekici bölümü de okumaktan zevk alabilirsiniz: McQuail, D. (1984) *Communication*, 2. bsk., London: Longman.

[2] 24 Eylül 1995'te yayınlanan *Sunday Express*'te yer alan ilk sayfa haberi - "Fight to save the Queen's English".

Bu durumda, hem pratik hem de kuramsal açıdan, neden bahsettiğimi açıklığa kavuşturmak önem taşımaktadır.

Akademik tartışmaya dönecek olursak, kolayca, farklı fikirleri ve vurguları ortaya koyan on beş genel iletişim tanımı üretebilirim! Kişilerarası iletişim için de benzer çeşitlilikte tanım mevcuttur. Sözel tanımlamaların yanı sıra, tipik olarak birçok ok ve kutucuk içeren diyagramlar şeklinde ifade edilen kişilerarası iletişim modelleri de vardır.[3] Ben bu kitapta temel süreçlere dikkat çekebilmek için, mümkün olabildiğince çok görüşü bir araya getirmeye gayret ettim.

Tanıma yönelik olan bu ilgi, yalnızca akademik nedenlerden ötürü değildir. Eğer iletişimin belli bir tanımını (muhtemelen bilinçsizce) benimserseniz, bu sizin davranışınızı da etkileyecektir. Örneğin, Clampitt yöneticilerin aşağıdaki iletişim tanımlarından birine inanma eğiliminde olduklarını belirtir:[4]

- Ok yaklaşımı, iletişimin "daha çok hedefe yöneltilmiş bir ok gibi" olduğu ve "her şeyden önce göndericinin becerilerine dayanan tek yönlü bir eylem olarak görüldüğü" yaklaşımdır. Bu yaklaşım genellikle, bölümün sonunda tartıştığım doğrusal model diyagramıyla ifade edilir. Ana fikir, "Etkili İfade = Etkili İletişim"dir.

---

[3] Örneğin, bu tanımların bir listesi Dance'in tanımlar arasındaki farklılıkları tartıştığı makalesinde görülebilir: Dance, F.E.X. (1970) "The Concept of Communication", *Journal of Communication* 20: 201-10. Bu makale Porter ve Roberts'ın derlemesinde de basılmıştır: Porter, L. W. ve Roberts, K.H. (1977) *Communication in Organisations*, Harmondsworth: Penguin.

[4] Bu analiz ve alıntı, örgütsel iletişimle ilgili en ilginç ve meydan okuyucu kitaplardan birinden aktarılmıştır: Clampitt, P.G. (1991) *Communicating For Managerial Effectiveness*, Newbury Park, CA: Sage.

- Döngüsel yaklaşımda iletişim çift yönlü olarak görülür ve "yanıtın yerine geribildirimi, içeriğin yerine ilişkiyi, düz anlamın yerine yan anlamı ve itaatin yerine anlamayı" vurgular. Ana fikir, "Anlama = Etkili İletişim"dir.

Daha sonra yazar, her iki görüşün de önemli zayıflıklarının bulunduğunu söyler -Ok yaklaşımı dinleyicileri aşırı edilgin kabul eder. Bu yaklaşım, kullandığımız sözcüklerin gerçekte olduklarından çok daha az muğlak olduklarını varsayar. Bu konuların her ikisi de ilerleyen bölümlerde tartışılmıştır. Yazarın döngüsel yaklaşıma yönelttiği en temel eleştiri ise, anlamanın anlaşmaya yol açacağını varsaymasıdır. Anlamayı iletişimin tek hedefi olarak görmek ise yanıltıcı olabilir. Yazar, "daha iyi" bir üçüncü bakış açısı önerir:

- Dans olarak iletişim. Bu görüş, eşlerin hareketlerini uyumlaştırmak zorunda oldukları ve nereye gidecekleri konusunda karşılıklı bir anlayış geliştirdikleri dans benzetmesini kullanır. Kurallar ve beceriler vardır ama aynı zamanda esneklikler de vardır -dansçılar hareketlerin içine kendi tarzlarını yerleştirebilirler.

Bu modeli kullanan yöneticiler, insanların iletişimlerinde yer verdikleri farklı bakış açılarına ve yorumlamalara çok daha duyarlı ve Sekizinci ve Dokuzuncu Bölüm'de tartıştığım kodlama problemleri karşısında daha uyanık olacaklardır.

Yakın dönemli bazı çalışmalarda, Clampitt'in görüşlerini destekleyen kanıtlar bulduk.[5] Çeşitli sektörlerden örnek olarak seçilen bir grup yönetici, ya ok yaklaşımını ya da döngüsel yaklaşımı benimsemiş; kimse dans görüşünü destekleyen tanım yapmamıştır. Ok yaklaşımını ve döngüsel yaklaşımı destekleyen bu eğilimlere çalışmanın diğer bir bölümünde -iletişim konusundaki popüler yönetim kitaplarını örnekleyen bir grup kitabın gözden geçirildiği bölümde- de yer verilmiştir. İncelenen kitapların tümü, ok yaklaşımını ve döngüsel yaklaşımı onaylarken bunların sınırlılıklarını açıklama konusunda ciddi bir girişimde bulunmamışlardır.

Bu kitap, Clammpitt'in dans olarak iletişim modelini büyük ölçüde benimsiyor. Fakat aynı zamanda farklı durumlar arasında da ayrım yapılması gerekir. Kendi yaklaşımımı en iyi biçimde, farklı bağlamlarda birbirleriyle iletişim kuran insanları içeren olayları karşılaştırarak aktarabilirim:

(a) İki arkadaşın bir fincan kahve içerken geçmiş tatilleri hakkında konuşması;
(b) evli bir çiftin ergenlik çağındaki oğullarının davranışları hakkında tartışması;
(c) bir öğretim üyesi ve öğrencisi arasındaki tartışma;
(d) yerel bir mağazaya belli bir ürünün var olup olmadığını sormak üzere gelen telefon;
(e) kızlarından ebeveynlerine yazılmış ve yurtdışında çalışma deneyimlerini anlatan mektup;
(f) semt pazarında "bir daha asla tekrarlanmayacak" ucuz fiyatları haykıran bir satıcı;

---

[5] Lisa Whitaker'in bitirme tezi, BA (Hons) *Communication Studies*, Sheffield Hallam University, Haziran 1998.

(g) 1968'de Martin Luther King'in Washington Memorial'daki 100.000 göstericiye seslenişi;
(h) kraliçenin yeni yıl mesajının yayınlandığı TV programı;
(i) sinemada oturup film izlemek;
(j) evde oturup televizyon haberlerini izlemek;
(k) günlük gazete okumak.

Tüm bu örnekler iletişim içerir ve hepsi insanlarla ilgilidir. Ancak dâhil olunan farklı süreçler nedeniyle hepsi farklı deneyimlerdir. Bunlar, temel farklılıklarına göre şöyle gruplandırılabilirler:

İzleyicinin Doğası

(f) den (k)ye kadar olan şıklar, pazardaki kalabalıktan (f) potansiyel olarak tüm topluma [(h) veya (k)] kadar uzanan geniş izleyicileri içerir. Yani, iletişimdeki alıcılar, gönderici tarafından bireysel olarak bilinmemektedirler. Bazı durumlarda gönderici bir kişiyken, diğerlerinde bir grup veya örgüt ya da örgüt adına hareket eden kişidir [örn: haberleri okuyan kişi (j)].

İlişki

(a) dan (e) ye kadar olan tüm şıklar, tersine, katılımcıların birbirini tanıyan belli kişiler olduğu durumları içerir. Diğer kişi hakkındaki bu bilgi, etkileşimin önemli bir yönüdür.

(a) dan (c) ye kadar olan şıklar tamamen yüz yüzeyken, (d), (e) ve (g) den (k)ye kadar olanlar gönderici ve alıcı arasında bir iletişim aracı kullanırlar. (F) şıkkı bir çeşit araç kullanabilir, -örneğin hoparlör tertibatı- ancak bu kalabalığın büyüklüğüne ve satıcının ciğerlerinin gücüne bağlıdır!

Kişilerarası?

Yukarıdaki listeden yalnızca (a), (b) ve (c) bu kitabın aşağıdaki niteliklere sahip kişilerarası iletişim tanımının 'kusursuz' örnekleridir:

- Bir bireyden diğerine iletişim;
- yüz yüze iletişim;
- iletişimin hem biçiminin hem de içeriğinin bireylerin toplumsal rolleri ve ilişkileri kadar kişisel özelliklerini de yansıtması.

Tablo 1.1. belirtmiş olduğum farklı iletişim biçimlerini özetlemektedir. Kitabın ilerleyen bölümlerinde ele alacağım gruplararası ve grupiçi iletişim gibi bazı iletişim biçimlerini kapsamamaktadır.

Yalnızca (a), (b), (c)yi içeren kutucuklar, bu kitapta kullanılan kişilerarası iletişim tanımını tam olarak karşılamaktadır. Diğer tüm kutucuklar, diğer unsurları içeren durumlardır. Örneğin, geniş dinleyici kitlesine seslenmek ve hoparlör teçhizatı gibi araçlar kullanmak, ses kontrolü ve iletimi ile ilgili teknik gerektirmektedir. Bu durumda jestlerinizi kontrol etmeniz ve belki bazılarını,

görülebildiğinden emin olabilmek için abartmanız gerekebilir.

Tablo 1.1 İletişimin Farklı Biçimleri

	Bireyden Bireye	Bireyden İzlerkitleye	Gruptan İzlerkitleye
Yüzyüze iletişim	(a), (b), (c)	(f), (g)	
Teknoloji ile aracılanmış iletişim	(d), (e)	(h)	(j), (k), (l)

Bu Tanım Neleri İçerir?

Herhangi bir ders kitabındaki tanımın çok sayıda pratik ve kuramsal sonuçları olacaktır. Kişilerarası iletişimin bu tanımından yola çıkarak geliştirilebilecek en önemli sonuçlar, aşağıdaki yedi önermede ele alınmıştır.

Yüzyüze Görüşmeler

Kişilerarası iletişim iki katılımcı arasında yüzyüze görüşmelerden oluşur.

"Aracılanmış" diyebileceğim, telefon konuşması gibi katılımcılar arasındaki konuşmanın yapay araçla iletildiği herhangi bir iletişimi dışarıda bıraktım. Bunun nedeni, her aracın, iletişim için sonuçlar doğurabilecek belli özellikler taşımasıdır. Günlük yaşamda, bu özelliklerin farkında olmayabilir veya bunları önemsemeyebiliriz. Bunun sonucunda, yanlış anlamalar ortaya çıkabilir. Örneğin insanların telefon kullanma tarzları hakkında, telefon konuşmalarının yüzyüze görüşmelerden daha farklı nitelikleri olduğunu iddia eden çok sayıda araştırma mevcuttur. İnsanlar telefonu belli biçimlerde kullanma eğilimindedirler ve belli tip mesajları iletmek için

telefonu yüzyüze görüşmeye tercih edeceklerdir. Aynı zamanda, insanların telefonu nasıl cevapladıklarına ilişkin ulusal normların varlığından söz edilebilir.

Bu gibi konulardan tümüyle uzaklaşmamak için On Dördüncü Bölüm e-posta, bilgisayar sohbet ağları gibi bilgisayar dolayımlı iletişimle ilgili ifadelere odaklanmakta ve bunun farklı normlar ve değerler iliştirilmiş 'yeni bir iletişim biçimi' olduğu iddiasını incelemektedir.

Bu bakış açısı, aynı zamanda, bir kişinin, ders verme veya bir yemek konuşması gibi, herhangi bir nedenle bir izlerkitleye seslendiği durumları da dışarıda bırakır. Yine, bu gibi durumlar, kitapta ele alınmayan kimi özel kurallara dayanmaktadır.

Roller

Kişilerarası iletişim, birbirlerine karşı değişen rolleri ve ilişkileri olan iki insanı içerir.

Rol kavramını ayrıntılı olarak Altıncı Bölüm'de ele alacağım. Şimdilik kavramı, hem polis, öğretmen vb. resmi konumları, hem de bazı durumlarda ortaya çıkabilecek daha gayrı resmi rolleri -örneğin arkadaş grubu içindeki çatışmaları çözmeye çalışarak sürekli müdahalede bulunan "uyumlaştırıcı" rolünü- ifade etmek için kullanacağım. Roller ve ilişkiler üzerindeki bu vurgunun aşikâr olduğu söylenebilir; ancak bazı yazarlar kişilerarası iletişimi çok daha özgül bir anlamda ele almaktadırlar. Örneğin, John Stewart'ın şu sözlerini ele alalım:[6]

---

[6] Bu yaklaşımın tipik bir örneği için, bkz. Stewart, J. ve D'Angello, G. (1975) *Together: Communicating Interpersonally*, Reading, MA: Addison-Wesley.

> Kişilerarası iletişim KİŞİLER arasında olur, roller, maskeler ya da kalıpyargılar arasında değil. Kişilerarası iletişim, sizinle benim aramda ancak her birimiz bizi insan yapanın ne olduğunu kısmen anladığımız ve paylaştığımız VE aynı zamanda diğer insanları da insan yapanın ne olduğuna dair bir şeylerin farkında olduğumuz zaman gerçekleşir.

Stewart, birçok Amerikalı yazara benzer şekilde, insanların birbirleriyle belli şekillerde iletişim kurmaları *gerektiğini* düşünür. Yazar, aşağıdaki türden kişisel ilişki geliştirebilmek için iletişim kurmamız gerektiğini savunur:

- Yüksek derecede güvenin olduğu;
- her bir kişinin kendi duyguları ve kişisel geçmişi hakkında açıkça tartışmaya hazırlanmış olduğu (Üçüncü Bölüm'de ele aldığım, genellikle kendini açma olarak ifade edilen durum);
- katılımcılar arasında hakiki ve karşılıklı bir hoşlanma ve ilginin olduğu durumlarda.

Böylece Stewart, kişilerin "zorunda oldukları konularda" iletişim kurdukları "kişilerarası olmayan" iletişimi de tanımlamış olur. Bir örnek, bunu açıklığa kavuşturabilir: İyi tanımadığınız ancak sizin üzerinizde söz sahibi olan bir kimsenin (geçici öğretmen gibi) size "nasılsın" diye sorduğu bir durumda bulundunuz mu? İyi hissetmiyor olsanız bile "iyi" ya da "fena değil" diye cevap verirsiniz. Düşünmeksizin, sorunun aslında sadece toplumsal bir jest olduğunu anlarsınız -sağlığınızla ilgili gerçek bir soru değildir. Kişi bunu soruyordur çünkü sizi gerçekten önemsemekten ziyade bunu yapmak zorunda olduğunu hissetmiştir. Böylece siz kibar ama dürüst ol-

mayan bir cevap verirsiniz; Stewart'ın ifadesiyle, "kişilerarası olmayan" iletişim kurarsınız. Eğer siz aniden tüm sıkıntılarınızı ve problemlerinizi ortaya dökseydiniz ne olurdu -diğer kişi bunların üstesinden gelebilir miydi veya gelmek ister miydi?

Başka bir örnek, her Amerikan restoranında ve büyük Amerikan zincirlerinin İngiltere'deki satış noktalarında karşılaştığınız "iyi günler" vedalaşması olabilir. Buna nasıl cevap verirsiniz? Güzel bir jest midir? Yoksa anlamsız bir ritüel mi? Ya da müşteri hizmetlerinin daha da standartlaştırılmış ve akılcılaştırılmış bir hale geldiğinin can sıkıcı bir kanıtı mıdır?[7]

John Stewart'ın kitabı, insanların birbirleriyle nasıl kişilerarası iletişim kurması gerektiği konusunda çok açıktır. İki kişi arasındaki etkileşime (genellikle "ikili" olarak adlandırılırlar) odaklanan daha başka Amerikan metinleri de vardır ancak bunlar belli bir iletişim tarzını daha dolaylı biçimde desteklemektedir. Bu metinlerde, diğerleriyle olumlu ilişkiler geliştirdiğimiz mesajı, aynı zamanda "insanların, ait olma konusunda cesaretlendirildikleri toplumun doğasını incelemeyi ihmal edebilmektedir".[8]

Bu kitap, diğerleriyle nasıl iletişim kurmamız (ya da kurmamamız) gerektiğine ilişkin etik sorular ortaya koymaya çalışmaktadır -ancak çözümü, tartışmanız ve kendi kararınızı vermeniz için size bıraktım. Benim genel yaklaşımım, kişilerarası iletişimin daha geniş, daha be-

---

[7] Bu süreçlerin sosyolojik bir analizi için, bkz. Ritzer, G. (1996) *The McDonaldisation of Society: An investigation into the changing character of contemporary social life*, Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.

[8] Birçok kişilerarası iletişim metninin bu eleştirisi için Price'ın kitabındaki 135-9 sayfalar arasına bkz. Price, S. (1996) *Communication Studies*, Harlow: Addison Wesley Longman.

timleyici ve daha "yansız" bir tanımını kullanmaktır. Ancak kişilerarası iletişime dair tüm tartışmaların ahlaki ve etik konuları bir ölçüde göz önünde tutması gerektiğini vurgulamak önemlidir.

İki Yönlü

Kişilerarası iletişim HER ZAMAN iki yönlüdür.

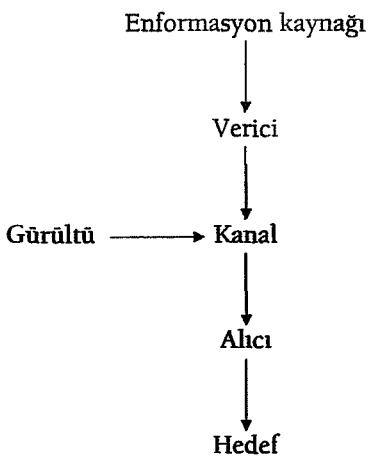
Doğrusal iletişim modeli olarak adlandırılan model, iletişimi tanımlamadaki en yaygın yollardan birisidir. Bu model, iletişimimizin doğrusal ve tek yönlü olduğunu öne sürer. Diğer bir ifadeyle, bir göndericiden alıcıya, yolda bir takım bozulmalar (gürültü) meydana gelse bile, belli kanallar boyunca akan mesajlardan oluşmaktadır. Bu model, daha önce ele alınan ve genellikle Şekil 1.1.'deki diyagramla ifade edilen Clampitt'in ok yaklaşımının temelidir.[9]

Ne yazık ki, bu model kitabın temel noktalarından birini gözden kaçırmaktadır: Kişilerarası durumlarda *her zaman* iki yönlü iletişim akışı bulunmaktadır. Örneğin, A'nın B'ye tatilde geçirdiği hoş vakitleri anlattığı bir konuşma hayal edin. A, konuşmanın tümünü olmasa da büyük kısmını gerçekleştirmektedir. Bu onu gönderici mi yapar? Aynı zamanda B'nin kendi söylediklerine ilişkin tepkilerini de gözlemlemektedir -dinleyici

---

[9] Model, hemen hemen tüm iletişim ders kitaplarında ele alınan (ve genellikle yanlış aktarılan!) Shannon ve Weaver'in ünlü erken dönem çalışmasına dayanmaktadır. Yaklaşımlarına ilişkin çok açık bir giriş ve yaklaşımın geliştirilmiş hali Klaus Krippendorff'un makalesinde yer almaktadır: Krippendorff, K. (1975) 'Information Theory', içinde G. J. Hanneman ve W. J. McEwen (der.) *Communication and Behaviour*, Reading, MA:Addison-Wesley. Birçok "popüler" iletişim kitabı da doğrusal modelin etkili yönlerini uyarlamıştır. Yakın dönemli bir örnek için, bkz. Malcolm Peel'in kitabında Birinci Bölüm: Peel, M. (1990) *Improving Your Communicaiton Skills*, London: Kogan Page.

olarak hareket eden B'den enformasyon almaktadır. Bu anlamda A hem alıcı hem de göndericidir. Homurdanabilir, kafa sallayabilir, katılımcı görünebilir -tüm bunlar, karşısındaki kişi tarafından yorumlanan iletişim edimleri *olabilir*. Psikologların son zamanlarda ilgilerini toplumsal becerilerden biri olarak dinleme üzerine yoğunlaştırmaları rastlantısal değildir. Dinlemenin bir yönü de diğer kişiye geribildirimde bulunmaktır. İnsanları daha iyi dinleyici olabilmeleri için eğitebilirsiniz ve bu çok önemli bir toplumsal beceridir (Üçüncü Bölüm'e bakınız).



Şekil 1.1 Doğrusal İletişim Modeli

Anlam

Kişilerarası iletişim yalnızca mesajların değiş tokuş edilmesini içermez. Esas olarak anlamın yaratılması ve değiş tokuşunu içerir.

Doğrusal iletişim modelinin önemli sonuçlarından biri, "mesaj"a yapılan vurgudan ileri gelmektedir. Bu, iletişim konusu her ne olursa olsun, tam ve net bir yargıya ulaşabileceğimizi ima eder. Ayrıca bu yargıyı, katılımcılarla veya var olan herhangi bir gözlemciyle kontrol ederek de doğrulayabileceğimizi öne sürer. Aslında, bu başarılması imkânsız olmasa da oldukça güç bir iştir. "Tüm insan davranışlarının belirsiz" olduğunu kabul etmesek bile,[10] herhangi birinin söylediği bir şey birçok farklı şekillerde yorumlanabilir.

Neyse ki bu durumla her zaman karşılaşılmaz; aksi takdirde kaotik bir dünyada yaşıyor olurduk. Örneğin, komşunuz A'nın şu sorusunu nasıl yorumlardınız: "Dün gece iyi vakit geçirdiniz mi?" Bu rastlantısal, dostça bir davranış olabilir. Ama ne anlama gelir?

- Komşunuzun davranışı samimi mi? Belki sinsi davranıyor ve stratejik biçimde sizi "yumuşatmaya" çalışıyor; böylece sizden ödünç bir şey almak isteyebilir.
- Öte yandan bu, gürültücü eyleme karşı küçük bir suçlama mıdır? Bir daha parti yaptığınızda daha az rahatsızlık vermeniz için bir uyarı mıdır?

---

[10] Bu alıntı, psikologların insanın olumlu ya da sağlıklı yönlerini geliştirmek için daha fazla dikkat harcaması gerektiğiyle ilgilenen tanınmış Amerikalı psikolog, Abraham Maslow ile ilişkilendirilir. Abraham Maslow, psikolojinin önemli bir kısmının insanların zayıflıkları ya da sınırlılıkları üzerinde yoğunlaştığına ve insanlara kendi kabiliyetlerini ya da potansiyellerini geliştirebilmeleri için faydalı bilgi sunmadığına inanır. İnsan motivasyonu kuramı, insanların aşamalı ihtiyaçları olduğunu ve insanların kendi potansiyellerini fark ettiği ihtiyaçların en tepede bulunduğunu öne sürer. Bu kuramı destekleyen sınırlı sayıda kanıt bulunmasına rağmen, çok yaygın hale gelmiş ve çok etkili bulunmuştur. Bkz Maslow, A. H. (1971) *The Farther Reaches of Human Nature*, New York: Viking Press.

- A'nın davet edilmemiş olması nedeniyle, sizi rahatsız etmek için tasarladığı planlı bir oyunun parçası mıdır?
- A'nın yalnızlığının hüzünlü bir ifadesi midir?

Bunların hepsi A'nın mesajının olası yorumlamalarıdır. Bunların bir kısmı pek mümkün görünmese de, bu sizin ve A'nın karşılaşmanıza yüklediğiniz anlamla ilişkilidir. Ve bu, sizle A arasındaki ilişkinin durumu veya A'ya yönelik tepkilerinizi etkileyebilecek herhangi bir algısal önyargı gibi, kitabın sonraki bölümlerinde ele alınan birçok unsura bağlıdır. Bu nedenle, buradaki analizimiz, meydana gelen iletişimi gerçekten anlamadan önce, insanların belli durumlara yükledikleri anlamlara da bakmamız gerektiğini öne sürer. Diğer taraftan, kişisel inanç ve yorumlamaları çok fazla irdelemeden de iletişim hakkında birçok şey öğrenebiliriz. Örneğin, yakın zamanlarda iletilen mesajları sınıflandırmaya yönelik kimi metotları kullanma yoluyla -soru soruyorlar mı, öğrencileri cesaretlendiriyorlar mı gibi- öğretmenlerin okulda öğrencileriyle nasıl iletişim kurduklarını inceleyen birçok çalışma yapılmıştır. Böylece mesajlar "açık" anlamlarına göre sınıflandırılırlar. Burada öğrencilerin öğretmenlerinin davranışlarına yükledikleri olası yorumlamaları ayrıntılı olarak inceleme çabası yoktur. Buna rağmen, faydalı ve ilginç sonuçlar ortaya çıkmıştır. Öğretmenleri oldukça şaşırtan yaygın tipik bulgulardan biri, her zaman yaptıklarını düşündükleri şeyleri yapıyor olmadıklarıdır. Örneğin, kızlara ve erkeklere adil davrandıklarını belirten öğretmenler, hâlâ ilgilerini o ko-

nuda daha iyi olmalarını bekledikleri erkekler üzerine yöneltiyor olabilirler.[11]

Yukarıda sözünü ettiğim konu, toplumsal bilimlerde kök salmış bir tartışmanın, örneğin insanların dışsal uyaranlar karşısında başlıca *edilgen* yanıtlayıcılar mı olduğu yoksa dünyayı anlamlandırmakta ve yorumlamakta daha *etken* bir yaklaşım mı benimsedikleri tartışmasının bir yönüdür. Ben bu tartışmada iletişimi tam olarak anlamaya çalışırken, insanların olaylara ve çevrelerine yükledikleri anlamların da farkında olmamız gerektiğini dile getiren ikinci görüşten yanayım. Böylece, iletişimi tam olarak anlamak için, kişilerin içinde bulundukları durumu nasıl anlamlandırdıklarına bakmamız gerekir.

Ancak bu, durumdan duruma genelleme yapamayacağımız anlamına mı gelir? Eğer herkesin biricik olduğunu kabul edersek bu, herkesin olayları farklı yorumlayacağı anlamına mı gelir? Ve bu, tüm iletişimin ancak katılan belirli kişiler dikkate alınarak mı anlaşılabileceği anlamına gelmektedir? Tüm iletişim tamamen kişisel midir? Bu düşünme biçimini takip etmek zordur. Bir iletişim olabilmesi için, ortak paylaşılan anlamlar orada olmalıdır! Eğer her birimiz *tamamen* biricik ve kendisine özgü olan "algı dünyamızda" yaşıyor olsaydık, o zaman birbirimizle konuşamazdık. İşe yarayabilecek bir dil sisteminin temeli olmazdı. Belli durumları nasıl yorumladığımı anlamanız biraz güç olabilir ama eğer yeterli zaman verir ve sabrederseniz size kendi yorumumu anlatabilirim.

---

[11] Bu örnek, kişilerin bilinçli olarak farkında olmadıkları durumlarda bile, beklentileri yönünde davrandıklarını gösterir.

Niyet

Kişilerarası iletişim kısmen veya tamamen maksatlıdır.

> Örneğin herkes, nitelikli bir gözlemci için kızamıklı bir yüzün BİLGİLENDİRİCİ olduğunda anlaşacaktır. Ancak hastanın kendisinin (bu durumdan habersiz olabilir) bizzat bu bilgiyi İLETTİĞİNDEN söz etmek anlamlı mıdır? Bir semptomun edilgin biçimde sergilenmesi ile (içgüdüsel bile olsa) gözlemciyi bilgilendirmek üzere HESAPLANMIŞ sözcükler veya sözlü olmayan davranışların (benekleri göstermek gibi) bilinçli biçimde üretilmesi arasında bir fark yok mudur?[12]

Bir insanın yüzünün beneklenmiş olması nedeniyle kızamık olduğunu "ilettiğini" düşünmek pek anlamlı değildir. Bu kitap, insanların iletişim kurmak *istedikleri* amaçları veya niyetleri olduğu durumlara yoğunlaşır. Öte yandan, bilgi verici ve iletişimsel davranışı birbirinden tam olarak ayırmak pratikte genellikle oldukça zordur; bu konu Yedinci Bölüm'de ele alınacaktır.

Süreç

Kişilerarası iletişim bir olay veya olaylar dizisinden ziyade devam eden bir süreçtir.

Bir olayı düşündüğünüzde, genellikle başının ve sonunun tam olarak belli olduğu bir şey düşünürsünüz. Kişilerarası iletişimi bu şekilde düşünmek yanıltıcıdır.

---

[12] Bu alıntı D. M. McKay'dendir. McKay, konuyu Robert Hinde'in birçok ilginç yaklaşımı içeren kitabındaki 'Formal analysis of communicative process' adlı makalesinde tartışmaktadır. Hinde, R. A. (1972) *Nonverbal Communication*, Cambridge: Cambridge University Press.

Kişilerarası iletişimi sürekli gelişen bir süreç olarak anlamanın önemini vurgulayan çok sayıda daha akademik nitelikli iddia mevcuttur; ama ben şimdilik pratik bir örnekten, bir seçme görüşmesinden söz edeceğim. Aday olduğunuzu ve bekleme odasında oturduğunuzu hayal edin. Hangi noktada görüşmecinizle iletişime geçmeye başlarsınız: Danışmaya ulaştığınızda mı; ilk soruyu yanıtladığınızda mı; görüşme odasına girdiğinizde mi; sizi çağırmak üzere dışarı çıkan seçici kurul üyesini ayağa kalkarak selamladığınızda mı? Bu noktaların *her birindeki* davranışlarınızın, devam eden iletişim süreci nedeniyle olay üzerinde etkisi olabilir. Başvuru formu aracılığıyla görüşmecilerle zaten iletişim kurmuş olmanız da durumu güçleştirecektir: Zihinlerindeki kalıpyargılar ve peşin hükümler nelerdir? Ayrıca, daha üstü kapalı toplumsal etkiler de olabilir -en azından benim tanıdığım işverenlerden biri, asistanının potansiyel adayları odaya nasıl takdim ettiğine özel bir dikkat göstermektedir. Adayın tanıştırılma şekli her zaman için onun işe uygunluğunu üstü kapalı biçimde göstermektedir.

Zaman

Kişilerarası iletişim zaman içinde birikerek çoğalır:

> Hatırlanan acı silinmez.[13]

A kişisinin bugün size söylediği herhangi bir şey, geçmişte söylediklerine ve ondan beklentilerinize dayanıla-

[13] Bu görüşü ilk kez Amerikalı ünlü yönetim danışmanı Fred Herzberg'in bir konuşmasında duymuştum. Herzberg, yöneticilere çalışanların iyi hafızaları olduğunu hatırlatıyordu - eğer onlara kötü davranırsanız asla unutmazlar!

rak yorumlanacaktır. Eğer daha önce iletişim kurmuş insanlar arasındaki iletişimi anlamak istiyorsanız, ilişkilerinin geçmişini dikkate almanız gerekir; bu birbirlerinin o anki sözlerini nasıl yorumladıklarını pekâlâ etkileyebilir.

Sonuç

Bu bölüm, kitabın konusuna açıklık getirmiş olmalıdır. Umarım sizi kişilerarası iletişimin birçok insanın düşündüğünün aksine, o kadar basit ve açık olmadığına ikna etmiştir. Oldukça kuramsal bir bölüm gibi görünüyor olmasına rağmen, öne çıkartılan konular önemli pratik anlamlar içerir. Örneğin, genellikle iletişim doğrusalmış gibi hareket ederiz -mesajın net bir anlamı varmış ve geribildirim önemli değilmiş gibi. İzleyen bölümde gösterileceği gibi, böyle yaparak kendimizi yanıltmış oluruz.

İKİNCİ BÖLÜM

Kişilerarası İletişim Süreci

Bu bölümde:

- Kişilerarası iletişimi en iyi nasıl anlayabileceğimizi tartışacağım.
- Bileşenlerini örneklerle göstererek kişilerarası iletişim modelinin taslağını ortaya koyacağım.

Kişilerarası İletişimi Nasıl Anlayabiliriz?

Kişilerarası iletişimle ilgilenen toplumsal bilimciler, genellikle aşağıdaki yaklaşımlardan birini benimserler:

- Bir kişilerarası iletişim modeli geliştirmek -sürecin bileşenlerini belirlemeye çalışmak;
- etkili kişilerarası iletişimle özdeşleşen davranışları belirlemek -kişilerarası iletişim becerilerini tanımlamak

Bazı yazarlar, benim yanıltıcı olduğunu düşündüğüm şekilde, bu yaklaşımları birbirinden ayrı ve bağımsız olarak ele alırlar. Pratikte bu yaklaşımlar kaçınılmaz biçimde bağıntılıdır. Örneğin, süreci iyi anlamadan becerileri tam olarak belirleyemezsiniz; bunun üzerinde sonra daha çok duracağım. Bu bölümde, yaklaşımların ilkini ele alacağım. İçerdiklerini kısaca tartıştıktan sonra, kendi kişilerarası iletişim modelimi açıklayacağım.

Bir sonraki bölümde kişilerarası iletişimi, becerili davranış olarak açıklamanın anlamını tartışacağım ve bu yaklaşımın değerini göstermek için birkaç örnek vereceğim. Ayrıca, iki yaklaşımın birbiriyle nasıl ilişkili olduğunu açıklayacağım. Kişilerarası iletişimi tam olarak anlamak için, her iki yaklaşımı bütünleştirmeniz gerekir.

Kişilerarası İletişimi Anlamak Neleri İçerir?

Eğer bir şeyi anladığınızı söylüyorsanız, o konudaki belli sorulara yanıt verebiliyor olmanız gerekir. Örneğin, minidiskin ne olduğunu anladığınızı söylediğinizi varsayın; hakkındaki şu sorulara yanıt verebilir misiniz?

- Minidisk ilk kez nerede geliştirildi?
- Minidisk nasıl yapılır?
- Minidisk kaydedici ve oynatıcılar nasıl çalışır?
- Minidisk ve CD gibi diğer dijital müzik araçlarının arasındaki temel farklılıklar nelerdir?
- Minidisk nasıl, ne zaman ve nerede kullanılır?

Bu soruların bir kısmına cevap veriyor olabilirsiniz. Öyleyse, ne kadar bildiğinize bağlı olan anlama *dereceleri*

vardır. Fakat, amaçlarınıza bağlı olan, anlamanın *farklı türleri* de vardır. Örneğin, yukarıdaki sorulardan hiçbirine yanıt verememenize rağmen, minidisk kaydediciyi çalıştırıyor olabilirsiniz -böylece, minidiski doğru kullanabildiğiniz için anladığınızı düşünebilirsiniz. Bu, onların elektroniğini ve dijital-analog dönüşümü, algoritma kısaltmaları ve tamiri gibi karmaşık işleri anlamaktan oldukça farklıdır. Sadece müzik dinlemek ve kaydetmek istediğiniz için bu ayrıntıları keşfetmek istemiyor olabilirsiniz!

Bu tür analizi iletişime uygulamak benzer noktaları öne çıkarır. Kişilerarası iletişimi anlayışınız, ne kadarını bildiğinize, neyi gözlemlemiş olduğunuza ve deneyimlerinizin derinliğine bağlı olacaktır. Ayrıca, anlayışınız amaçlarınıza ve daha fazlasını öğrenmek isteyip istemediğinize göre de değişecektir. Kitabın ilerleyen bölümlerinde satış teknikleriyle ilgili bazı örnekler yer almakta. Satış temsilcileri, nasıl işe yaradıklarını tam olarak ve hatta kısmen bile anlamadan, kişilerarası teknikleri çok ustaca kullanırlar. Onuncu Bölüm'de, bana transaksiyonel analizi uygulamaya çalışan araba satıcısı örneğini kullanacağım. Bu aynı zamanda madalyonun diğer yüzünü de gösterir -eğer satış temsilcilerinin yöntemlerini, numaralarını ve taktiklerini anlarsanız, istemediğiniz bir satış çabasını da savuşturabilirsiniz.

Bu kitabın amacı, kişilerarası iletişimin "nasıl işlediğini", sürecin "mekanizmasını" açıklayarak, çeşitli bileşenlerine ve bunların birbirleriyle nasıl ilişkili olduğuna bakarak anlaşılmasını sağlamaktır. Bunu yapmanın bir yolu, sorular sormaktır ve soru yaklaşımını kullanan klasik iletişim tanımıyla daha önce karşılaşmış olabilirsiniz:[1]

[1] Bu tanım ilk olarak, kitle iletişimi üzerine ilk Amerikalı teorisyenlerden biri

Kim neyi
Hangi kanalla
Kime
Ne etkiyle

Bu yaklaşım eleştiriye açıktır; aynı durumda farklı katılımcıların algılayabilecekleri farklı anlamları dikkate almaz. Ayrıca, iletişimin daha incelikli sürecini de gözden kaçırır -iletişim sadece konuşma değildir! Son olarak, iletişimin geçtiği toplumsal bağlamı dikkate almamasından ötürü sınırlılığı vardır.

Ek sorularla bu sınırlılıkların üstesinden gelinmesi mümkün olabilir. Ancak o zaman da kullanışsız bir liste ortaya çıkar:

İletişim ne zaman ve nerede var olur?
Kim dâhil olur?
İnsanlar nasıl iletişim kurarlar?
İletişim zaman içinde nasıl gelişir?
İnsanların benimsediği roller nelerdir?
Bunların birbiriyle ilişkisi nasıldır?
Fiziksel ortam nasıldır?
İnsanların söyledikleri ve yaptıkları nelerdir?
Ulaşmaya çalıştıkları nelerdir?
İnsanlar birbirlerinin eylemlerini nasıl yorumlarlar?

Siz de listeyi geliştirebilir, ekleme yapabilirsiniz. Ancak, soru listesi farklı unsurların birbirleriyle nasıl ilişkili olduğuna dair pek açık bir fikir vermemektedir. Bu nedenle bu yaklaşımı daha fazla takip etmek yerine, nele-

olan Harold Lasswell tarafından, 'The structure and function of communication in society' makalesinde ortaya atılmıştır. Makale, Bryson, L. (ed.) (1948) *The Communication of Ideas*, New York: Institute for Religious and Social Studies'de yer almıştır.

rin dâhil edildiğini ve bileşenlerin birbirleriyle nasıl ilişkili olduklarını açıkça belirtmeye çalışan bir kişilerarası iletişim modeli geliştireceğim.

Model Nedir?

Bir model basitçe, bir nesnenin ya da olayın küçültülmüş sunumudur. Fiziksel modelleri düşünerek iyi modelin temel niteliklerini belirleyebilirsiniz. Örneğin, tuvalet kâğıdı rulolarından araba modeli yapıp size göstersem, nasıl değerlendirirdiniz? Bu çılgın adamın zamanını neden böyle harcadığını merak etmenin dışında, bu modelin niteliğini test etmek için birçok soru sorabilirsiniz:

- Arabaya benziyor mu?
- Önemli parçaların tümüne sahip mi? Örneğin, dört tekeri, motoru, egzozu vs. var mı?
- Herhangi bir şekilde çalışıyor mu? Örneğin, motor tekerleri döndürüyor mu? Direksiyonu döndürürseniz ne olur?
- Bunu pazarlayabilir miyiz?

Model daha iyi oldukça, daha kusursuz ve ayrıntılı olacaktır. Fakat herhangi bir fiziksel modelde, bir bina gibi, bir çeşit uzlaşıya gitmeniz -modeli var olan zaman içinde kolay inşa edilebilir veya kolay işletilebilir hale getirmek için, bazı ayrıntıları gözden çıkarmanız- gerekir.

Kuramsal bir model geliştirmeye çalıştığınızda da benzer düşüncelere başvurulur:

- Model temel bileşenleri içermelidir.
- Bunların birbirleriyle nasıl ilişkili olduğunu göstermelidir.
- Makul derecede ayrıntılı olmalıdır.

Ben bu ölçütleri yerine getirebilen bir kişilerarası iletişim modeli sunmayı hedefliyorum.[2] Bunun bizim iletişim biçimimizi etkileyen en temel unsurları *tanımlama* girişimi olduğunu unutmayın. Bunun anlamı, iletişim bu şekilde olmalıdır veya her zaman bu şekilde olur demek *değildir*. Bir model (tıpkı herhangi bir iyi kuramda olduğu gibi) orada kullanılmak için vardır -olanları anlamaktan ne kadar uzak olduğumuzu görmek ve yine anlayamamış olduklarımızın altını çizmek için.

Kişilerarası İletişim Modeli

Benim temel kişilerarası iletişim modelim Şekil 2.1.'de özetlenmiştir. Büyük kutucuklar, sürecin temel bileşenlerini temsil etmektedir.

Kitabın tamamını okuduktan ve muhtemelen biraz daha araştırma yaptıktan sonra, bu modele geri dönüp onu eleştirmek isteyebilirsiniz: Acaba aşağıdakileri başarabilmekte midir?

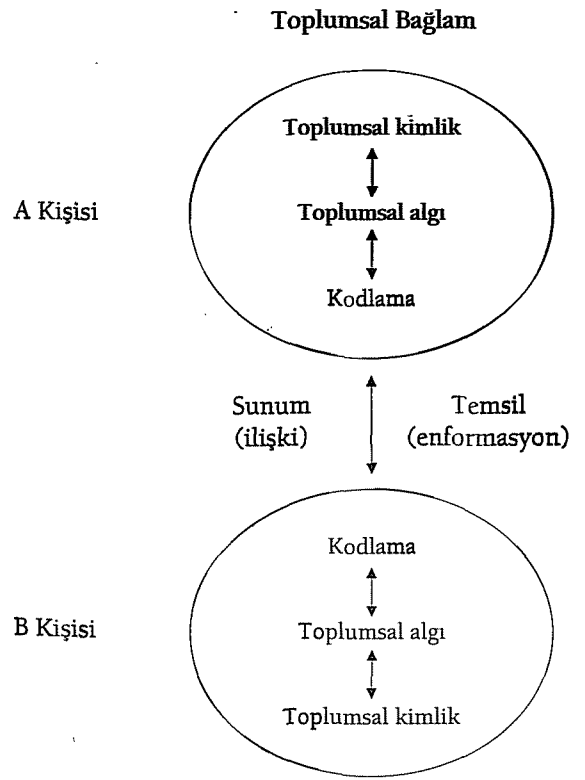
- Kişilerarası iletişimin en önemli özelliklerini öne çıkarıyor mu?

---

[2] Kuramsal model kavramının yüzeysel bir açıklamasını sundum. Şu metinleri okuduğunuzda göreceğiniz gibi, bu o kadar basit değildir: Hawes, L. (1975) *Pragmatics of Analoguing: Theory and model construction in communication*, Reading, MA: Addison-Wesley; Black, M. (1962) *Models and Metaphors*, Ithaca, NY: Cornell University Press; Littlejohn, S.W. (1983) *Theories of Human Communication*, 2. bsk., Belmont, CA: Wadsworth.

- Günlük durumları analiz etmek için faydalı bir temel olacak kadar ayrıntılı mı?
- Farklı süreçlerin birbiriyle nasıl ilişkili olduğunu gösteriyor mu?

Bu metin giriş niteliğinde düşünüldüğü için, ilgili kuramlara ve araştırmalara aşina olduğunuzda modeldeki eksiklikleri belirleyebiliyor olmalısınız.



Şekil 2.1 Hartley'in Kişilerarası İletişim Modeli

Bu Model Nasıl Faydalı Olur?

İletişim sürecinin bileşenlerini belirleyebilmek için model kullanmak, uygulamada ne olduğunu anlamamıza yardımcı olmalıdır. Bu nedenle bu bölüm, modelin bileşenlerini aşağıdaki örneklere uygulamaktadır.

Dr. Poussaint örneği

Aşağıdaki iki kişi arasında geçen gerçek konuşmayı düşünün (A ve B). İletişim anlayışınızı test etmek istiyorsanız, benim açıklamalarımı okumadan sorulara kendi cevaplarınızı verebilirsiniz.

Konuşma

A: Adın ne evlat?*

B: Dr. Poussaint. Ben doktorum.

A: İlk adın ne evlat?

B: Alvin.

Sorular

1. Konuşma ne zaman ve nerede geçmiştir?
2. A ne tip bir insandır?
3. B ne tip bir insandır?
4. Bu konuşmadan sonra, B duygularını anlattı:

> Heyecandan titrerken çok büyük bir utanç içinde hissettim kendimi... O anda insanlığım elimden alınmış gibiydi... Özgüven duygum, onurumu kurtarmaya yetmez ya da bütünlüğümü koruyamazdı. Kendimden nefret ettim.

---

* Sözcüğün orijinali ırkçı çağrışımları olan "boy"dur (ç.n.).

Onun neden böyle hissettiğini düşünüyorsunuz?

Açıklama

Bu konuşma, bir kişinin kendi amacına hizmet edecek şekilde -bu durumda daha çok sadist ve ırkçı biçimde- iletişimi nasıl yönlendirebileceğinin çarpıcı bir örneğidir. Konuşma 1967'de ABD'de bir sokakta geçmiştir. 1960'lar ABD'de önemli toplumsal değişimlerin olduğu bir zaman aralığıdır; ırkçı gerilimler ve yeniden düzenlemeler bu değişimin önemli özellikleridir. A beyaz polis memuru, Dr. Poussaint ise siyah doktordur.

Bu konuşmanın etkisini anlayabilmek için, modelde belirtilmiş olan aşağıdaki çeşitli unsurların anlaşılması gereklidir.

Toplumsal Bağlam

Toplumsal bağlamı anlamanız gerekir -zaman ve mekân, hareketleri ve tepkileri nasıl etkilemiştir? Dr. Poussaint, toplumsal mecburiyetler ve kamusal mekândaki iktidar ilişkileri nedeniyle soruyu yanıtlamak zorunda olduğunu hissetmiştir. Genellikle, polis memurunun nedenini açıklamaya gerek duymadan, herkesin içinde kişisel sorular sormasına "izin verilir".

Toplumsal Kimlikler/Algı

Bu iki kişinin de kendisini (kendi toplumsal kimliklerini) ve birbirlerini (toplumsal algı) nasıl gördüklerini bilmeniz gerekir. Dr. Poussaint kendisini, normal olarak belli bir düzeyde saygı gören saygın bir vatandaş ve uz-

man bir insan olarak görmektedir. Bu kimlik görmezden gelindiğinde, kendisini aşağılanmış hissetmiştir. Polis memurunun bir otorite rolüne sahip olduğunu düşünmüştür. Bu nedenle, kurallara uyan saygın bir vatandaş olarak onun kurallarına göre hareket etmekten başka seçeneği yoktur. Siyah bir uzman olarak, dönemin genel toplumsal ikliminin de oldukça farkındadır.

Kodlar

Polis memurunun niyetinin çok farklı olduğunu, onun kodları kullanma biçiminden çıkartabiliyorsunuz. Konuşma tarzı rastlantısal değildir -kendisi bu kodların farkındadır.

Kodlarla ilgili ayrıntılı tanımlamayı sonra yapacağım. Şimdilik koddan belli dinleyiciler için özel anlamı olan mesajın ifade edilmesinin belirli bir yolu olarak bahsedeceğim. Bu bölümde daha sonra açıklayacağım sunum ve temsil kavramlarına da şimdi değinmeyeceğim.

Özel kod kullanımına örnek olarak, polis memurunun Dr. Poussaint'e nasıl hitap ettiğini düşünün. "Evlat" ifadesini, Dr. Poussaint'in kendisini aşağılanmış hissedeceği şekilde, kasıtlı olarak kullanmıştır. Kelimeyi sözlük anlamıyla kullanmadığı açıktır; kendisinin de görebildiği gibi doktor yetişkin bir insandır. Muhtemelen kaba ve kibirli mesajını güçlendirmek için görsel kodlar da kullanmıştır -örneğin Dr. Poussaint konuşurken doğrudan ona bakmamak gibi. Dr. Poussaint'in sonraki yorumlarının üzerine düşündüğünüzde, polis memurunun amaçlarına ulaşmada ne kadar "başarılı" olduğunu görebilirsiniz.

Bu konuşma Susan Ervin-Tripp tarafından ayrıntılı biçimde analiz edilmiştir.[3] Ervin-Tripp polis memurunun konuşması boyunca kasıtlı biçimde, insanların bu durumlarda normal olarak uyduğu hitap kuralını yıkarak, ırksal aşağılama ifadelerini üç kereden daha az olmamak üzere kullandığı sonucuna ulaşmıştır.

Hitap kuralı, diğer insanlara nasıl hitap edeceğinizi yönlendiren toplumsal kuraldır. Örneğin, diğer kişiye efendim diye mi, ilk ismiyle mi, yoksa soyadıyla mı sesleniyorsunuz? Bu kurallar değişik toplumlarda çok farklı olabilir. Toplumsal kurallar Beşinci Bölüm'de ayrıntılı olarak tartışılmıştır; fakat örnek olarak, onlara hitap ettiğiniz kelimeler bağlamında, farklı durumlarda farklı insanlara nasıl yanıt verdiğinizi düşünebilirsiniz. Size hangi isimlerle seslenirler? Ama haydi şimdi Dr. Poussaint ve üç aşağılayıcı ifadeye geri dönelim:

Öncelikle, polis memuru "evlat" kelimesini kullanmıştır. Eğer doktor beyaz olsaydı bu ifadeyi asla kullanmazdı. İkinci olarak, Dr. Poussaint'den aldığı, tümüyle makul cevabı önemsememiş ve gerekçesi olmaksızın onun ilk adını sormuştur. Üçüncü olarak "evlat" kelimesini tekrar etmiştir. İnsafsızca yaraya tuz basmıştır. Böylece, amaçlarına ulaşmada belli derecede "beceri" göstermişken, insan olarak açıkça ciddi kusurlar sergilemiştir.

---

[3] Bu örneğin yanı sıra, Susas Ervin-Tripp günlük konuşmanın dilsel karmaşıklıklarına ilişkin birçok ilginç analiz üretmiştir. Muhtemelen en iyi başlangıç noktası, Ervin-Tripp, S. (1972) "On sociolinguistic rule: alteration and co-occurence", içinde J.J. Gumperz ve D. Hymes (eds) *Directions in Sociolinguistics: The ethnography of communication*, New York: Holt, Rinehart ve Winston.

Park Metre Konuşması

Modeli açıklayacak diğer bir örnek için gerçek bir konuşmadan alınan şu kısa bölüme bakalım:[4]

A: Dany bugün park metreye kendi başına para atmayı başardı.
B: Sen onu müzik dükkânına mı götürdün?

Aşağıda belirtilenler gibi, eğer konuşulan gerçek kelimeler üzerine ve bunların ötesinde bir şey bilmiyorsanız bu konuşmanın çözümlemesi oldukça zordur.

Toplumsal Bağlam

Bu konuşma evde, iki ebeveyn arasında, koca (A), oğulları Dany'yi kreşten getirdiğinde geçmiştir.

Toplumsal Kimlikler

Çift kendilerini oğullarının iyiliği ve gelişimiyle ilgilenen sorumlu ebeveynler olarak görmektedir.

Toplumsal Algı

Çift, birbirlerini ilgili ve sorumlu ebeveynler olarak görmektedir. Oğullarının hareketleri ve gelişimi ile ilgili bilgiyi düzenli olarak paylaşmaktadırlar. Dany artık park

---

[4] Etnometodolojik yaklaşımı takip eden sosyologlar, bizim günlük yaşantımızda "düşünmeksizin kabul ettiğimiz" anlamları keşfetmeye çalışırlar. Bu örnek, yaklaşımın önde gelen temsilcisinden alınmıştır: Garfinkel, H. (1967) *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

metreye yardımsız olarak para atacak kadar büyümüştür.

Kodlar

"Kendi başına" kelimesi eğer Dany'nin yaşça ve boyca küçük olduğunu bilmiyorsanız, belirsizdir. Baba bir müzik albümü taşımaktadır ve bu, eşinin sorusunu teşvik etmiştir.

Bu modelin önemli bir sonucu, iletişimin etkili olabilmesi için farklı bileşenlerin uyum içinde olması zorunluluğudur. "Etkili" dediğimde, iki tarafın da etkileşimi benzer şekilde yorumlamasını kastediyorum; konuşulan şey hakkındaki görüşlerinin mutlaka birbirine uymasını *değil.* İki taraf etkileşimi benzer şekilde yorumlamadığında, yanlış anlamalar veya çatışmalar kaçınılmazdır.

Son Bileşenler

Bu beni modelin son iki bileşenine götürür: Temsil (enformasyon) ve sunum (ilişki). Bu ayrımı Kurt Danziger'den ödünç aldım.[5] O, iletişim kurduğumuzda her zaman şu iki şeyi eş zamanlı olarak yaptığımızı söyler:

1. *Temsil:* Biz belli bir miktar enformasyon sunarız - diğer bir ifadeyle, etrafımızdaki dünyayla ilgili bir takım yargılarda bulunuruz. Kitapta bu kavrama başvurduğumda, iletişim çalışmalarında farklı biçim-

[5] Etkileşim analizleri için ilginç bir sistem de öneren Kurt Danziger'in mükemmel kitabına bkz. Danziger, K. (1976) *Interpersonal Communication*, Oxford.

lerde kullanıldığından, "temsil" kavramına "(enformasyon)" kavramını ekledim.

2. *Sunum:* Enformasyonu belli bir biçimde sunarız. Böylece diğerleriyle olan ilişkimiz de belli biçimde tanımlanmış olur. Kitapta bu kavrama başvurduğumda, Danziger'in kavramına gönderme yaptığımı göstermek için, "(ilişki)"yi ekledim.

Örnek vermek gerekirse: 23 Haziran sabahıdır. Otobüs durağının korunağının altında bekliyoruz ve dışarıda yağmur yağıyor. Birbirimizi tanımıyoruz ama daha önce otobüs kuyruğunda görmüşüz. Şunlardan birini söylesem nasıl karşılık verirdiniz?

a) "Bugün yağmur berbat."
b) "Hava durumunda bugün sağanak yağış olduğu söylendi."
c) "Yaz en sonunda geldi."
d) "Çok pis yağıyo, di mi?"

Dört ifadede de temsil (enformasyon) -olan biten hakkındaki yargılar -birbirinden o kadar farklı değildir. Fakat sunum (ilişki) oldukça farklıdır. Hangi ifadeye yanıt verirdiniz? Bunlar konuşmaya davet midir? Buna karar verebilmek için daha fazla ayrıntıya ihtiyacımız var: Yaş, cinsiyet, sınıf vb. açısından biz kimiz ve söylenme biçimi nasıldı? (Sözlü olmayan mesaj nedir?)

Danziger, satış yapabilmek için ısrarla çabalayan satıcı örneğini verir. Satıcı ile Bayan Jones arasında geçen aşağıdaki karşılıklı konuşmayı düşünün:[6]

---

[6] Danziger'den sayfa 1 - bkz. dipnot 5.

"Özel etki fırçasını beğendiniz galiba?"
"Evet."
"Diğer özelliklerin size nasıl yardımcı olacağını da anladınız?"
"Tabii."
"Özellikle silme işlemini beğendiğinizi söylediniz?"
"Doğru."
"Elektrikli süpürgenin işlerinizi kolaylaştıracağına ikna oldunuz böylece?"
"Hmmm."
"Daha sonra almanızın size şimdi hiçbir yararı olmayacağını kabul ettiniz, değil mi?"
"Sanırım."
"Aslında ailenize de yenisini şimdi almayı borçlusunuz, öyle değil mi?"
"Evet."
"Öyleyse, bu modeli almaya karar vermiş olmalısınız?"
"Tamam."

Danziger yalnızca satıcının ne söylediğini değil (temsil - enformasyon), nasıl söylediğini de inceler (sunum - ilişki). Satıcının oluşturduğu mantık silsilesi vardır. Her nokta öyle ustaca kurgulanmıştır ki, Bayan Jones kendisini belli bir şekilde ifade etmeye mecbur kalır. Satıcı, Bayan Jones'a tuzak kurar. Öncelikle Bayan Jones'un düşünceli, dikkatli ve mantıklı görünmek istediğini fark eder. Satıcı, Bayan Jones'un üründe istediği özellikleri bulduğuna işaret ederek başlar ve bunları giderek daha belirgin hale getirmek üzere adım adım ilerler. Bayan Jones gerektiği şekilde yönlendirilir ve soruların şaşırtıcı ifade ediliş tarzı ve hızı, Jones'un makul şekilde itiraz etmesini zorlaştırır. Satıcı, kadının ailesine karşı olan yükümlülüklerini ileri sürerek anlaşmayı bağlamaya çalışır. Bayan Jones, ürünün yararlarına giderek daha çok

ikna olur ve tutarsız görünmemek adına, son öneriyi kabul etmekten başka çaresi kalmaz.

Bu analizi, benim modelimin diğer bileşenlerini kullanarak da geliştirebiliriz. Satıcı kendisini işine hâkim, güvenilir ve samimi göstermek için büyük özen göstermektedir; böylece Bayan Jones kuşku duymayacaktır (toplumsal algı). Satıcı, Bayan Jones'un kendisine ilişkin sorumlu ve ilgili ev kadını izlenimiyle (toplumsal kimlik) uyumlu olarak hareket etmesini sağlamak için, dili ve sözlü olmayan davranışları (kodlar) ustaca kullanmaktadır.

Bu örnek, "saf ev kadını" kalıpyargısını ifade eden bir örnek olarak göz ardı edilebilir. Ancak bundan çok daha temel bir şey söz konusudur. Danziger tarafından ortaya atılan, her kişilerarası karşılaşmaya uygulanabilecek önemli bir soruyu örneklemektedir: "Kimin kişilerarası ilişki tanımı geçerli olacaktır?"[7] Bu örnekte, satıcı bildiği tüm teknikleri, Bayan Jones'u tam bir itaatkâr müşteri rolüne koyduğu kendi ilişki tanımını güçlendirmek için kullanmaktadır. Bizim, ilişkiyi tanımlamak için iletişimi nasıl kullandığımıza dair bu kavrayış, *tüm* toplumsal durumlarda önem taşır.

Danziger, bu önemi işkence ve sorgu ile ilgili uç bir örnekle açıklar:

> Becerikli sorgulayıcı, tutukluyu öyle bir pozisyona yönlendirmeye çalışır ki tutuklu, itirafı kendine dair kurmaya çalıştığı kimliğinin ayrılmaz bir parçası olarak görür.[8]

Uzun süreli sorgulamalara direnebilen tutukluların (genellikle siyasi hükümlüler) ifadeleri, Danziger'in anali-

---

[7] Danziger'den sayfa 5 - bkz. dipnot 5.

[8] Danziger'den sayfa 11 - bkz. dipnot 5.

zini desteklemektedir. İçinde bulundukları durumda belirli bir özgüven ve psikolojik kontrol sağlayabilmek için stratejiler geliştirmektedirler. Bu stratejiler belli bir dil kullanımımdan, sorgulayıcıyla biraraya gelmeden önce her zaman takım elbise giymek gibi önemsiz görünen sembolik jestlere kadar uzanır.

Gündelik durumlarda, benzer şeyleri çok daha az dramatik şekillerde yaparız. Durumu tanımlamak istediğimiz şekilde kendimizi sunmaya gayret ederiz. Diğer kişiyi de oynamasını istediğimiz role doğru yönlendirmeye çalışırız.

Elektrikli süpürge örneğinin önem taşımasının bir başka nedeni daha vardır -erkekler de bu satış tekniklerinden eşit derecede etkilenirler! Bunu, ısıcam ve elektrikli süpürge satıcılarıyla edindiğim kendi acı deneyimlerimle teyit edebilirim! Stratejiler çok güçlü olabiliyor. Satış temsilcilerinin ne yapmaya çalıştıklarını biliyor olsanız bile, onların sizde uyandırmak istediği duygulara yakalanabiliyorsunuz.

Bu stratejilere direnmek istiyorsanız, olan bitenin ne olduğunu bilmek baskıyı alt etmenin ilk aşamasıdır. Daha sonra durumu yeniden tanımlamanız gerekir. Müşteri *olmadığınızı* çok açıkça ortaya koymalısınız! Bayan Jones nasıl yönlendirildiğini fark edebilse ve satıcı karşısındaki konumunu değiştirmek üzere hazırlansaydı, onunla başka türlü mücadele edebilirdi. Satıcının üzerine oynadığı toplumsal kimliği kabul etmek zorunda *değildi*. Danziger bu süreci açıklayan başka bir örnek verir. Farz edin ki, Bayan Jones çocuk beslenmesiyle ilgili yeni bir ürün dizisini pazarlayan bir satıcıyla karşılaşıyor ve başka bir sunum yolu seçiyor. Satıcının herkesin onun istediği yanıtı vereceğini düşündüğü soruyla nasıl

başladığına dikkat edin. Daha sonra Bayan Jones'un nasıl cevap verdiğine bakın:[9]

> "Mümkün olsaydı, ailenizin daha iyi beslenmesi ve sağlıklı olması için elinizden geleni yapardınız değil mi, Bayan Jones?"
> "Hayır."
> "Hayır?"
> "Şu anda aşırı sağlıklılar. Benim canıma okuyorlar. Onları daha az besleyeceğim. Çok fazla vitamin alıyorlar ve bu sıkıntı oluyor. Aşırı enerjiden patlamak üzereler."
> "Ama mutlaka onların düzgün şekilde beslenmesini isterdiniz?"
> "İşte asıl sorun bu - aşırı gıda. Haftaya sütlerini keseceğim sonra da şekeri azaltacağım. Belki kocamın geceleri biraz sakinleşmesine yardımcı olur."

Satıcının açılış sözleri, hiçbir sorumluluk sahibi annenin, ailesinin sağlığıyla ilgilendiğini inkâr etmeyeceği gibi oldukça mantıklı bir varsayım üzerine kuruludur. Satıcı bir kez bu ortak küçük paydayı ve bağlılığı yarattıktan sonra konuyu daha fazla ilerletebilecektir. Eğer Bayan Jones kendisini bu şekilde sunmayı kabul etmezse, satıcının hamlesi tamamen boşa gidecektir.

Sonuç

Böylece modelin genel tanımlaması tamamlanmıştır. Herhangi bir kişilerarası iletişim örneğinde yer alan birçok bileşenin var olduğunu öne sürdüm. Bu bileşenler, örnekte de gösterildiği gibi birbirlerine bağlıdır:

---

[9] Danziger'den sayfa 2 - bkz. dipnot 5.

- Toplumsal durumların özellikleri bizim toplumsal kimliklerimizi etkiler.
- Kendimizi nasıl gördüğümüz diğerlerini nasıl gördüğümüzü etkiler -toplumsal algı.
- Bu zihinsel ve bilişsel süreçler nasıl davrandığımızı etkiler -iletişimimizi nasıl kodlar ve kod açımına uğratırız?

Tüm bu bileşenlerin alt süreçlere ve ayrımlara bölünebilir olduğu gerçeği, hayatı daha çok karmaşıklaştırır. Örneğin, toplumsal kimliğiniz tek bir durağan varlık değildir; değişebilir, gelişebilir ve çeşitli etkilere açıktır.

Kısım B'de, modelin dört temel unsurunun her biri teker teker ele alınacak ve ayrıntılarıyla açıklanacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kişilerarası İletişim Becerileri

Bu bölümde:

- Kişilerarası iletişimi beceri gerektiren davranış olarak analiz etmenin neden yararlı olduğunu açıklayacağım.
- Toplumsal beceriler modelinin temel özelliklerini açıklayacağım ve pratik öneriler getireceğim.
- Kişilerarası iletişim becerilerinde kullanılan davranışları anlatıp analiz edeceğim.
- Bu davranışların ve becerilerin kendi aralarında nasıl ilişkili olduğunu, pratik örnekler vererek göstereceğim.
- Bu yaklaşımın sınırlılıklarını ve muhtemel eleştirileri tartışacağım.
- Beceriler yaklaşımını İkinci Bölüm'de anlatılan modelle ilişkilendireceğim.

İletişimi Neden Beceri Gerektiren Davranış Olarak Düşünmeliyiz?

"Beceri" kelimesini genellikle, fiziksel davranışları anlatmak için kullanırız (psikologlar bunu motor beceri olarak adlandırırlar). Belli sporları yapan kişilerin belli becerileri olduğu konusunda tartışma yoktur. Greg Rusedski'nin tenisteki servis atışları, oldukça zorlu hareketlerdir, özellikle de karşılayan taraftaysanız. Yavaş çekim film veya video görüntüsü kullanarak, onun koordinasyonunu ve uyumunu gözlemleyebiliriz. Diğer oyuncuların boy ölçüşemeyeceği gücünü belirtmeye bile gerek yoktur. Greg'in rakibini şaşırtmak için atışlarını nasıl değiştirdiğini de gözlemleyebiliriz. Benzer şekilde, belli toplumsal edimleri gözlemleyebilir ve tarafların ne yapmakta olduklarını anlamaya çalışabiliriz. Ve bazı insanların belli toplumsal durumların üstesinden diğerlerine göre çok daha iyi geldiklerini fark edebiliriz.

Konuşmaktan hoşlandığınız birisini düşünün. Konuşmayı eğlenceli hale getirmek için neler yapar? Muhtemelen size söylediklerinizi gerçekten dinlediğini ve ilgi gösterdiğini hissettirir. Bunu sizi yüreklendirerek, belki gülümseyerek, başıyla onaylayarak vb. yapar. Bu görüntüyü, konuşmaktan hoşlanmadığınız bir kişiyle karşılaştırın. Konuşmayı keyifsiz hale getirecek davranışları nelerdir? Muhtemelen sizi yok saymaktadır (sizi dinlediğini iddia ederken kâğıtlarını karıştıran patron gibi) veya konuşmanın gidişatını kendi kontrolü altına almıştır.

Bu tarz bir analizi devam ettirecek olursanız, belli davranışların, toplumsal durumları başarıyla ya da etkili bir şekilde çözümleyen kişilerce düzenli şekilde uygu-

landığını; etkisiz olanların ise başka türlü davranışlar ortaya koyduklarını fark edebilirsiniz. Ve bu toplumsal becerilerin özüdür. Başka türlü açıklamak gerekirse, Michael Argyle, motor veya fiziksel beceriler ile toplumsal beceriler arasındaki ilişkiyi, ilkini tenis oynamaya ikincisini birisiyle sohbet etmeye benzeterek açıklar:[1]

> Her durumda, oyuncu belli amaçlar peşindedir (örn. diğerlerini daha çok konuşturmak), beceri gerektiren hareketler yapar (örn. kapalı sorular sormak), bunun etkisini algılar (örn. kısa cevaplar) ve düzeltici eylemi gerçekleştirir (örn. daha açık uçlu sorular sorar).

Argyle, bu toplumsal beceriler modelinin önemli İngiliz yorumcularından birisidir.[2] Bu yaklaşıma ilgi, son otuz yılda ABD ve İngiltere'de belirgin bir şekilde artmıştır. Bu bölümün devamında, toplumsal beceriler modeli analiz edilecek ve ele alınan farklı davranışlar hakkındaki bazı araştırmalar tekrar gözden geçirilecektir.

Toplumsal Beceriler Modeli Nedir?

Argyle tarafından 1970'lerde geliştirilen model, toplumsal beceriler yaklaşımının muhtemelen en çok bilinen

---

1 Argyle, M. (1994) *The Psychology of Interpersonal Behaviour*, 5. bsk, Harmondsworth: Penguin'den sayda 117.

2 Michael Argyle, bu yaklaşımın İngiltere'deki öncülerinden biridir. 1960'lardaki ilk yayınlarından başlayarak, dipnot 1'de de belirtilmiş olan, muhtemelen en yaygın olarak bilinen toplumsal davranışa giriş kitabı da dahil olmak üzere, toplumsal beceriler ve ilgili konulara ilişkin bir dizi kitap ve makale üretmiştir. İlk dönem etkili düşünceleri için iyi bir örnek, Argyle, M. ve Kendon, A. (1967) "The experimental analysis of social performance", içinde L. Berkowitz (ed.) (1967) *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 3, New York: Academic Press.

özetidir - Şekil 3.1'deki gibi.[3] Modelin temel özellikleri hâlâ geniş bir kesim tarafından kabul edilmektedir. Yakın dönemli çalışmalar, bazı düzeltmeler önermiştir, bunlar bölümün ilerleyen sayfalarında anlatılacaktır.

Bu model, fiziksel aktivitelerdeki performans ile toplumsal durumlardaki performans arasındaki benzerlik üzerine kuruludur. Bu nedenle modeli, herhangi bir fiziksel ya da motor beceriye kolaylıkla uygulayabilirsiniz. Bisiklet kullanma örneğini düşünün:

Amaç

A'dan B'ye gitmek gibi basit bir fikirden, görkemli bir BMX* ile akrobatik hareketler deneyerek arkadaşlarınızda hayranlık uyandırmaya kadar uzanan çeşitli nedenlerle bisiklet kullanabilirsiniz. Genel amacınıza karar verdikten sonra, daha özel veya alt amaçlara da sahip olabilirsiniz. Bağlam her ne olursa olsun, alt amaçlardan biri bisikletin üzerinde kalmak ve düşmemektir. Beceriyi ilk öğrendiğinizde, farkında olduğunuz amaç budur. Bunu başarabilmek için aşağıdaki unsurlara ihtiyacınız vardır.

Algı

Bisikleti nereye ve nasıl süreceğinize karar vermelisiniz, kaslarınızdan gelen belli işaretleri algılamalı ve yoldaki engellerden ve darbelerden sakınmak için yola yoğunlaşmalısınız. Yeni bir beceriyi öğrenirken zorluklardan

---

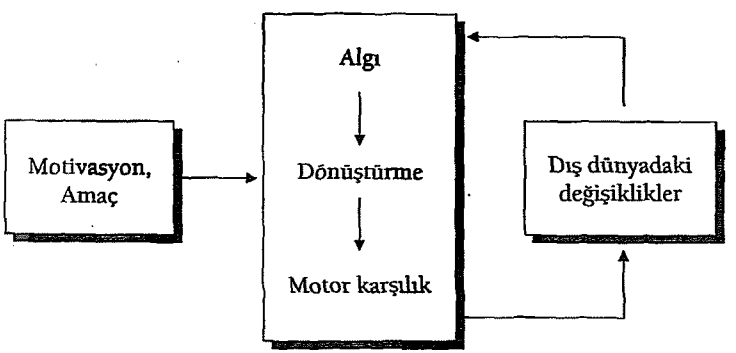
[3] Dipnot 1'deki Argyle (1994) Beşinci Bölüm'e bkz.

* Bir bisiklet markası (ç.n.).

biri, dikkat edilecek bir sürü şey nedeniyle şaşkına dönmektir.

Dönüştürme

Amacınızı etkin bir şekilde yerine getirebilmek için, ne yapmak istediğiniz fikrini uygun bir davranışa "dönüştürmeniz" gerekir. Şartları sağlamak için doğru eylemi seçmek zorundasınızdır. Yol yüzeyinin değiştiğini farz edin; bunun anlamı daha hızlı pedal çevirmeniz gerektiği midir, yoksa daha yavaş olup bisikleti kontrol etmeniz gerektiği mi?



Şekil 3.1 Argyle'in Toplumsal Beceriler Modeli

Motor Karşılıklar

Ne yapmanız gerektiği konusunda doğru fikre sahip olsanız bile, acaba vücudunuz gerekli kas hareketlerini yerine getirebilecek midir? Bunu zamanında yapabilecek

misiniz? Yakındaki tepeyi aşabilecek dayanıklılığınız ve gücünüz var mı?

Geribildirim

Dengeniz bozulmaya başlarsa, sorunu üstesinden gelebileceğiniz zamanda fark eder misiniz? Düzeltici hareket (ya da motor tepki) sizi tekrar dengeye getirecektir ancak yine de yapmış olduğunuz şeyin etkisinin farkında olmanız gerekir (geribildirim döngüsü). Eğer dengenizi sağlamak için ters hareketi fazla yaparsanız, bu sefer de diğer tarafa düşersiniz.

Motor beceriyi öğrendikçe hareketlerimiz daha rahat olur, daha iyi zamanlanır ve hareketlerin daha büyük bir oranı bilinçdışı hale gelir -dengemizi korumak için artık o kadar da yoğunlaşmak zorunda olmayız- bedenimiz düzeltmeleri otomatik yapar.

Toplumsal Beceriler Modelini Kişilerarası İletişime Nasıl Uyarlayabiliriz?

İlk önce aynı aşamaların kendi toplumsal davranışımıza uyarlanmasının mümkün olup olmadığını sorabiliriz.

Amaçlar

Bilinçaltında olabilen toplumsal amaçlarımız vardır -ofiste her gün karşılaştığım insanların hiçbirini gücendirmek istemem- ancak bunları açığa vurabilir ve üzerine düşünebiliriz. Bu genel amaçlardan herhangi birisi ek hedef-

lere veya alt amaçlara ayrılabilir. Örneğin, benim sevilen bir akademisyen olarak görülmek istediğimi farz edin. Kendime aşağıdakiler gibi ulaşılması gereken alt hedefler belirleyebilirim:

- İlgili konuda ders notlarının bir araya getirilmesi.
- Dinleyicilere uygun örnek ve resimlerin kullanılması (bunun anlamı onların kim olduklarını ve neyle ilgilendiklerini düşünmem gerektiğidir).
- Derslerin içeriğine ilişkin anlaşılır girişler sunmak.
- Dinleyicilerin dikkatlerini çekmek için materyallerin zamanını ve hızını ayarlamak.
- Dinleyicilerle göz teması sağlamak (onların tepkileriyle ilgilendiğimi göstermek için).
- Dinleyicilerin deneyimlerine denk düşecek doğru düzeyde enformasyon sunmak.

Yukarıdakilerin bazılarında veya tümünde başarısız olabilirim ve can sıkıcı sonuçlarla başetmek zorunda kalabilirim.

Daha kişisel bir örnek vermek gerekirse, yeni tanıştırıldığınız birisiyle arkadaşlık kurmak istediğinizi düşünün. Bu amacı gerçekleştirebilmeniz için ne yapmanız gerekmektedir? Bunu bir süre düşünebilir ve başarmanız gereken alt amaçların neler olacağını hızlıca not alabilirsiniz. Daha sonra kendi davranışınızın böyle dikkatlice incelenmesinin size ne hissettireceğini düşünün (kendi-farkındalık kavramına daha sonra dönülecektir). "İletişiminizi geliştiren" popüler rehber kitapların çoğu, amaçların bu analizine özel önem verirler.

Herhangi bir etkileşimin sonucunda ne istediğinizi tanımlamak, iletişiminizi daha iyi nasıl yöneteceğinizi öğrenme sürecinde en önemli aşamadır.[4]

Algı

Partide birileri ile tanıştırıldığınızı düşünün. Onlar hakkında nelere dikkat edersiniz? Size mutlu, rahat, sinirli, endişeli, sıkılmış mı göründüler? Eğer tavırlarını yanlış anlarsanız, konuşmaya onları rahatsız edecek veya onlarla ters düşecek şekilde başlayabilirsiniz. Yüzlerindeki ifadeye, jestlerine veya duruşlarına bakıyor musunuz? Kendi sesinizin ve tavırlarınızın farkında mısınız? Gerçekten onları sıcak biçimde karşıladınız mı?

Farz edin ki, partide genç bir erkeksiniz. Odanın diğer köşesinde genç ve çekici bir kadın gördünüz. İki saniyeden az süreyle göz teması kurdunuz. Kadın başını bir tarafa hafifçe eğdi, aşağı baktı ve gülümsemiş gibi göründü. Bu hareketler ne anlama gelir?

Dönüştürme

Birisinin üzgün göründüğünü fark ettiğinizi ama kendisinin bu konuda hiçbir şey söylemediğini düşünün -ne yapmaya karar verirdiniz? Görmezden gelmeye ve her şey yolundaymış gibi davranmaya mı karar verirsiniz, yoksa onu sorun hakkında konuşması için cesaretlendirmeye çalışmanız gerektiğini mi düşünürsünüz? Sorunun ne olduğunu sormaya karar verirseniz, bunu doğrudan mı yaparsınız, yoksa daha dolambaçlı bir yol mu tercih edersiniz?

---

[4] Tingley, J.C. (1996) *Say What you Mean, Get What you Want: A Business person's guide to direct communication*, New York: AMACOM, sayfa 15'ten.

Birisine onu rahatsız edenin ne olduğunu sormaya karar verdiniz; tam olarak ne yaparsınız? Ne söylersiniz? İlginizi belirten birtakım hareketleri bir araya getirmeye çalışır mısınız? Ne yaparsınız -elinizi omuzuna mı koyarsınız?

— Geribildirim —

Diğer insandan nasıl bir tepki alırsınız? Sizin davranışınızı, niyet ettiğiniz şekilde yorumlar mı? Elinizi omuzunun üzerine koyduysanız ne oldu -bu hareket amaçladığınız şekilde algılandı mı? İlginize içten bir davranış olarak mı karşılık verdi yoksa size fazla meraklıymışsınız gibi mi tepki verdi? Eğer "bu konuda konuşmak istemiyorum" derse, onun sözüne güvenir misiniz? Yoksa onun isteksizliğini daha ısrarcı olmak için bir davet olarak mı yorumlarsınız? Tekrar dener misiniz? Bu durumu nasıl ele aldığınız, onun tepkilerini yorumlamakta ne kadar iyi olduğunuza bağlıdır.

Argyle'in Modeli Nasıl Geliştirilmiştir?

Daha önce de belirttiğim gibi, birçok yazar bu temel fikirleri desteklemektedir. Atlantik'in bu tarafındaki en önde gelen araştırmacılardan biri olan Owen Hargie, aşağıdaki gözlemlere dayanarak, etkileşimdeki her iki tarafı da kapsayacak ayrıntılı düzeltmeler önerir:[5]

---

[5] Bkz. Hargie, O.D.W., (1997) *The Handbook of Communication Skills*, 2. bsk., London: Routledge, İkinci Bölüm.

- İki insan etkileşim içindeyken, farklılık gösterse bile her iki insanın da amaçları vardır.
- Toplumsal bağlam önemli bir etmendir.
- Diğer insanların tepkilerinden olduğu kadar kendi hareketlerimizden de geribildirim alırız.
- Duygularımızdan olduğu gibi düşüncelerimizden de etkileniriz bu nedenle "dönüştürme" yerine "aracılanmış etkenler" kavramı kullanılmıştır.

Benim modelimin herhangi bir üstünlük sağlayıp sağlamadığını görmek için Hargie'nin modeliyle (Şekil 3.2) karşılaştırmak isteyebilirsiniz.

Bu Yaklaşımın Sonuçları Nelerdir?

Bu modeli kendi gündelik etkileşimlerimize uyguladığımızda, doğurduğu bazı önemli sonuçları ve sınırlılıklarını görebiliriz. İlk önce, önemli sonuçlarına göz atalım.

Öğrenme ve Deneyim

Motor becerileri öğrendiğimiz gibi toplumsal durumlarda nasıl davranacağımızı da öğrenmemiz gerekir. Zor olduğunu düşündüğümüz durumlarla nasıl başa çıkacağımızı deneyimlerden öğrenebiliriz. İnsanların güç bulduğu durumların tipik örnekleri:

- Hakkını savunma davranışını gerektiren durumlar; komşuya gürültüyle ilgili olarak şikâyette bulunmak veya kusurlu malı satın aldığınız dükkâna geri götürmek;

- yüksek düzeyde mahremiyet içeren durumlar, cinsel birleşmeler gibi;
- bir tür kamusal performans gerektiren durumlar, konuşma yapmak gibi.

Bir zamanlar başarılmasının güç olduğunu düşündüğünüz ama şimdi çok daha kolay başa çıktığınız durumları düşünün -ilk defasında nasıldı? Muhtemelen oldukça sıkılgandınız ve diğer insanların yapmakta olduğu şeylere duyarlıydınız. Bu modelin kavramlarını kullanırsak, muhtemelen kendi amaçlarınıza çok güçlü şekilde yoğunlaşmıştınız ve yetkin görünmeye gayret ediyordunuz. Uygun davrandığınızdan emin olmak için geribildirim elde etmeye çalışıyordunuz. Deneyim kazandıkça çok daha rahat oldunuz ve artık eskisi kadar sıkılgan değilsiniz.

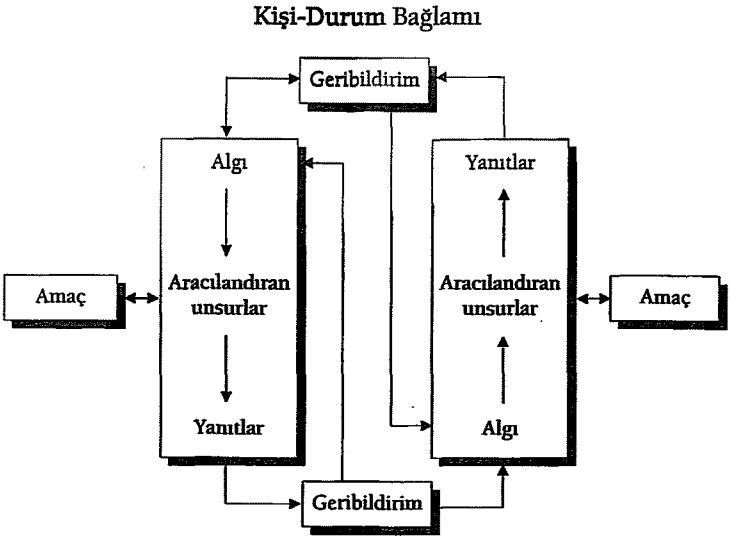
Sorunları ve Güçlükleri Analiz Etmek

İnsanların toplumsal davranışlarda karşılaştıkları zorlukları, beceri modelini kullanarak açıklayabiliriz. Model, herkesin düşünmeksizin yaptığı günlük işlerde bile aşırı zorluk yaşayan klinik hastalarda yoğun biçimde kullanılmıştır. Günlük hayatta, partinin neşe kaynağı olmaya çalışan ancak bunu başaramayan "George" örneğine bakalım. Ters giden nedir? Modelin öne sürdüğü birçok olasılık vardır.

Amaçlar

Muhtemelen ne yapmaya çalıştığı hakkında düzgün bir fikri yoktur ve bu yüzden tutarsız veya kararsızca davranıyordur.

George, muhtemelen etrafında olup biteni anlamakta pek iyi değildir. Bu yüzden partinin havasını yanlış yorumluyor ve yanlış zamanda yanlış şey yapıyor olabilir -belki cinsiyetçi şakaları itici bulan bir gruba o tür espriler yapıyordur.



Şekil 3.2 Hargie'nin Toplumsal Beceriler Modelinin Gözden Geçirilmiş Hali

Kaynak: Hargie, O., Saunders, C. ve Dickson, D. (1994) *Social Skills in Interpersonal Communication*, üçüncü bsk., Londra: Routledge, s. 19.

Davranışa Dönüştürme

Belki George ne yapılması gerektiğini anlıyordur ancak bunu eyleme geçiremiyordur. Esprileri biliyordur ama zamanlaması o kadar kötüdür ki, can alıcı noktayı kaçırıyordur.

Geribildirim

Belki George, diğer konukların ona nasıl tepki verdiklerini açıkça anlayamamıştır. Eğer ilk şakadan iyi bir tepki aldıysa, muhtemelen uzun bir rutine dalmış ve dinleyicilerden gelen sıkıntı işaretlerini görmezden gelmiştir. Hırslı bir kumarbaz gibi, ne zaman durması gerektiğini anlamıyordur.

George'un davranışlarının gözlemlenmesi ve amaçları ile duygularının tartışılması, bu problemlerden hangilerinin gerçek olduğunu açığa çıkaracaktır.

Toplumsal Becerileri Öğretebilir veya Geliştirebilirsiniz

İnsanları toplumsal becerilerini geliştirmelerini sağlamak için eğitebileceğinizi gösteren önemli kanıtlar mevcuttur. Eğitimin başarısı, becerilerin ne kadar iyi tanımlandığına ve eğitimin kalitesine bağlıdır. Bu şekilde söyleyince konu fazla kolay ve açıkmış gibi görünüyor. Ancak aslında toplumsal ve iletişimsel becerilerdeki eğitim, birçok nedenden ötürü karmaşıktır.

- Toplumsal beceriler tam olarak motor beceriler gibi değildir (Aşağıda ayrıntılı olarak ele alacağım).

- Toplumsal becerileri belirlemesi oldukça güç olabilir. Belli bir toplumsal becerinin gerekli bileşeni olan davranışları tam olarak belirlemek zordur. Bu o kadar şaşırtıcı değildir, çünkü insanların her birinin eşit derecede başarılı olan farklı davranış tarzları vardır. Kişilerarası beceriler üzerine çalışan önde gelen İngiliz eğitimciler, eğitimin gerektiği durumların ayrıntılı biçimde araştırılması üzerinde ısrar ederler.[6] Bu durumdaki kişileri gözlemler, kişilerin davranışlarını kaydeder, daha sonra bunları, diğer insanların benzer durumlarda "etkili" ya da "etkisiz" olarak görülen davranışlarıyla karşılaştırırlar. Buradan etkili katılımcıların kullandığı davranışların profilini çıkartırlar. Daha sonra yeni gelenleri bu davranışlara uygun olarak eğitirler.
- Farklı eğitim yöntemleri mevcuttur. Örneğin, bunları (dersler ve tartışmalar yoluyla) düşünmeye, (katılımcının hislerine ve duygusal tepkilerine yoğunlaşarak) hissetmeye ve (örnek olaylar ve rol oyunlarını kullanarak) yapmaya dayanan yöntemler olarak ayırabilirsiniz. Ayrıca, bu farklı yaklaşımları bütünleştirmeye çalışan yöntemler de bulabilirsiniz.[7]
- Eğitimin sonuçlarını ölçmek kolay değildir. İnsan davranışlarındaki değişikler zorlukla ölçülebilir.[8] Kişinin davranışını değişmiş bulsanız bile bu, doğru-

---

[6] Bu yaklaşım, Rackham, N. ve Morgan, T. (1977) *Behaviour Analysis and Training*, London: McGraw-Hill'de açıklanmıştır.

[7] Kendi yaklaşımlarını sunmanın yanı sıra yazarlar, diğer yöntemlerle ilgili ilginç yorumlarda bulunurlar. Bkz Clark, N., Phillips, K. ve Barker, D. (1984) *Unfinished Process*, London:Gower Press.

[8] Bunun nasıl çalışıldığına ilişkin bir örnek için, bkz. Trower, P., Bryant, B. ve Argyle, M. (1978) *Social Skills and Mental Health*, London: Methuen'de Marzillier'in bölümü.

dan eğitimin sonucu olmayabilir -diğer insanlar onlara farklı davranıyor olabilirler. Diğer yandan, eğitimin başarısının eğitim yöntemine dayandığı kadar eğiticinin kişisel özelliklerine de dayandığı öne sürülmektedir. Bu çok şaşırtıcı değildir -davranışlarınızda belirgin bir değişiklik yapmak duygusal ve endişe yaratıcı bir deneyim olabilir. Daha fazlası sizin ve eğiticinin arasındaki güven düzeyine bağlı olacaktır.

Tüm bu zorluklara rağmen, bugün toplumsal beceri ilkelerine dayanan eğitimin etkililiği konusunda önemli bir uzlaşma bulunmaktadır.[9]

Motor Beceriler ile Toplumsal Beceriler Tamamen Aynı Değildir

Toplumsal beceriler modelinin yararlı olduğu durumlar olsa bile, toplumsal becerilerin motor becerilerden, aşağıda belirtilen önemli noktalarda ayrıldığını gözden kaçırmamak gerekir.

Diğer İnsanların Amaçları Vardır

Motor becerilerde hareketsiz duran objelerle meşgul olursunuz. Kaza olmadıkça ve yabancı veya olağan dışı bir müdahale gelmedikçe, bisikletim benim kontrolümdedir ve nereye yöneltirsem oraya gider. Ona bir isim

[9] Yakın dönemli gözden geçirmeler için bkz Hargie *Handbook* - dipnot 5 - ve diğer temel metinleri: Hargie, O., Saunders, C. ve Dickson, D. (1994) *Social Skills in Interpersonal Communication*, 3. bsk., Routledge: London.

verebilir ve bazen onunla konuşabilirim ama onun amaçları ve hedefleri konusunda kaygılanmak zorunda kalmam. Toplumsal durumlarda, diğer kişilerin de amaçları vardır. Eğer sizi hâkimiyetim altına almak istersem ve siz de benim için aynısını düşünürseniz, o zaman bir mücadeleye hazırlanırız ve yapıcı bir diyalog kuramayız.

Duyguların Önemi

Argyle'e göre, bisiklet kullanırken, bisikletin ne hissettiğini veya sizin sürüşünüzü güzel bulup bulmadığını merak etmek zorunda değilsinizdir.[10] Bilardo oynamak gibi bir motor beceri geliştirdiğinizde, tepki *vermeyen* veya hisleri *olmayan* araç-gereçlerle uğraşmak zorundasınızdır.

Bu durum, toplumsal becerilerde çok farklıdır. Doğru vuruşu yaptığınızda bilardo topunun hareketini tahmin edebileceğiniz gibi, diğer insanların tepkilerini tahmin edemezsiniz.

Meta-Algı

Kendimizin ve diğerlerinin davranışlarını doğrudan algıladığımız gibi, diğer insanların bizi algılama biçimleri üzerine de düşünürüz. Buna meta-algı denir ve insanların birbirlerine nasıl karşılık verdiğini belirleyen önemli bir unsur olarak gösterilir.[11] Örneğin, sohbet ediyorsak

---

[10] Argyle (1994:116 vd.)'deki tartışma için bkz., dipnot 1.

[11] "Meta-iletişim"in bu ve diğer biçimlerinin pratik sonuçlarına ilişkin daha fazla tartışma için bkz. Porritt L. (1990) *Interaction Strategies: An introduction for health* professionals, 2. bsk., Melbourne: Churchill Livingstone, s. 16 vd. Bu liste Hargie, *Handbook*'un ilk baskısından alınmıştır, dipnot 5.

ve benim çok "geveze" olduğumu düşündüğünüz izlenimini alırsam, buna karşı daha ağzı sıkı olabilirim. Eğer ilk izlenimim yanlışsa, davranışımdaki açıklamadığım ani değişiklikle, muhtemelen aklınızı karıştırabilir ve hatta sizi rahatsız edebilirim.

Durum ve Kişisel Unsurlar

Kitabın ilerleyen sayfalarında açıkladığım gibi, iletişimde olduğumuz diğer insanlarla ve kendi bulunduğumuz durumla ilgili olarak türlü yargılarda bulunuruz. Bu yargılar bilinçaltında olsa bile, nasıl iletişim kurduğumuzu etkiler.

Kişilerarası becerileri oluşturan davranışlara baktığımızda, bu karmaşıklıklardan bazıları daha görünür hale gelir.

Kişilerarası Becerilerin Bileşenleri Nelerdir?

Sonraki sayfalarda yeri geldikçe belirli becerilerden bahsedeceğim; burada ise birtakım örneklerle yaklaşımın genel özelliklerini betimlemekle yetineceğim.

Kişilerarası iletişim becerilerini konu alan tipik ve kapsamlı bir metin, 1987'de şu unsurları ele almıştır:[12]

- sözlü olmayan iletişim
- destekleme
- soru sorma
- yansıtma

[12] Bu liste Hargie, *Handbook*'un ilk baskısından alınmıştır, dipnot 5.

- açılış ve kapanış
- açıklama
- dinleme
- kendini açma

Ancak, beceri davranışlarının tanımı durağan değildir. Aynı metnin 1994'teki baskısında birkaç beceri daha eklenmiştir: etkileme, girişkenlik, grup etkileşimi ve liderlik. Aynı yazarın benzer metninin 1997'deki ikinci baskısında tüm bu beceriler ele alınmış, mizah ve alay üzerine bir bölüm eklenmiştir.[13]

Bu konuların çoğunun başlıkları yeterince açıklayıcıdır; ancak bazılarının toplumsal beceri analizine tam bir giriş sağlaması açısından, daha ayrıntılı tanımlanması gerekmektedir. İlerleyen bölümlerde, bazılarını daha ayrıntılı olarak ele aldım (On İkinci Bölüm'de iddiacı davranış ve On Üçüncü Bölüm'de grup etkileşimi).

Sözlü Olmayan İletişim

Sözlü olmayan iletişim (SOİ) veya bedensel iletişim, aşağıdakileri de içeren bir dizi sözlü olmayan işaretler anlamına gelir:[14]

- yüz ifadesi,
- bakış
- jestler

---

[13] Hargie'nin diğer temel metnine bkz., dipnot 9.

[14] Daha ayrıntılı araştırmalar için bkz., Argyle, M. (1988) *Bodily Communication*, 2. bsk., London: Methuen, ve Knapp, M. L. ve Hall, J. A. (1997) *Nonverbal Behaviour in Human Interaction*, Fort Worth, TX: Harcourt Brace.

- duruş
- bedensel temas
- uzamsal davranış
- giysiler ve görünüş
- sözlü olmayan sesler
- koku

Bunlar kullandığımız en belirgin kodlardandır; bunları Dokuzuncu Bölüm'de biraz daha ayrıntılandıracağım.

Pekiştirme

Diğer insanın yapmakta olduğu her ne ise onu devam ettirmesi veya tekrar etmesini cesaretlendirecek davranışları ifade eder. Çeşitli deneyler övgü, cesaretlendirme ve destek ifadelerinin ve hatta baş sallama, mırıltı ve "hı-hıh" seslerinin kuvvetlendirici etkilerini ortaya koymuştur. Bu süreci örnekleyen basit bir laboratuar deneyi aşağıda anlatılmıştır:[15]

> Bu çalışmada deneklerin düşünebildikleri kadar kelime üretmeleri istenmiştir. Her çoğul isim telaffuz edildiğinde, deneyi yapan kişi "hı-hıh" karşılığını vermiş, diğer türden kelimeleri ise önemsememiştir. Çoğul isimlerin söylenmesi durumunun giderek arttığı fark edilmiştir.

Soru Sorma

Eğer bir dizi iş görüşmesine katıldıysanız, bazı görüşmecilerin sizden enformasyon alma konusunda diğerlerinden daha başarılı olduğunu fark etmişsinizdir. Bu bir

[15] Hargie *vd.*'deki tartışmaya bkz., sayfa 77 vd. - yukarıdaki dipnot 9.

oranda onların soru sorma tekniğinden ileri gelmektedir -doğru soruları doğru zamanda sormak. Örneğin, görüşme tekniği hakkındaki metinler genellikle kapalı ve açık uçlu soruları birbirlerinden ayırırlar.[16] Açık uçlu soru kişinin istediği gibi cevap vermesine izin verir; örn. Tony Blair hakkında ne düşünüyorsunuz? Kapalı uçlu soru, belli bir enformasyon arar veya evet/hayır cevabının bulmaya çalışır; örn. Tony Blair'in ekonomi politikalarına katılıyor musunuz? Açık uçlu sorular insanları konuşmaya ve konuyu genişletmeye, kapalı uçlu sorular ise kısa cevaplara yöneltir. Acemi görüşmeciler genellikle çok fazla kapalı uçlu soru sorarlar ve istedikleri ayrıntılı cevapları alamazlar.

Yansıtma

Bu beceri genellikle, danışmanlar ve çok özel görüşmeler yapan, görüştüğü insanlardan kendi duyguları ve tavırları hakkında ayrıntılı bilgi isteyen kişilerce kullanılır. Sorular görüşme yapan kişinin varsayımlarını yansıtan şekillerde konuşmayı yönlendirebileceği gibi konuşan kişinin ne söylediğinin bir anlamda geribildirimi olan yansımaları kullanmak da daha açıklayıcı olabilir. Bu, onların söylemekte olduklarını ayrıntılandırmaları ve geliştirmeleri için bir ipucu olacaktır. Değişik şekillerde yansıtma yapabilir ve değişik sonuçlar alabilirsiniz. Bu, diğer kişinin olaylarla ilgili yargılarıyla mı yoksa söylemekte olduğu şeylere ilişkin duygularıyla mı ilgilendiğinize bağlıdır. Aşağıdaki hayali konuşmalar, farklı

[16] Örneğin, Wright, P. L. ve Taylor, D. S. (1984) *Improving Leadership Performance*, London: Prentice Hall'daki görüşme soruları tekniğiyle ilgili bölüme bkz.

türlerdeki yansıtmaları ve ortaya çıkaracakları farklı tepkileri örneklemektedir.

Anahtar Kelimeler

Bu süreç, dinleyicinin konuşmacıyı daha fazla konuşmaya cesaretlendirecek anahtar kelimeler veya ifadeler belirlemesine dayanır:

A: Geçen yıllarda çok seyahat ettim ve her zaman seyahat etmekten zevk aldım. Seyahatlerimin çoğunu ICL için çalışırken yaptım.
B: ICL?
A: Evet, orada 5 yıl çalıştım, şu ana kadar...

B, A'nın söylemiş olduklarından bir anahtar kelime seçiyor ve basitçe bunu tekrar ediyor. A bunu açıklama yapması için bir işaret olarak alıyor ve konuşma gelişiyor.

Başka Sözcüklerle Açıklama

Bu, dinleyicinin duyduklarını kendi kelimeleriyle özetlemesini ifade eder:

A: Geçen yıllarda çok seyahat ettim ve her zaman seyahat etmekten zevk aldım. Seyahatlerimin çoğunu ICL için çalışırken yaptım.
B: Demek çok fazla seyahat ettiniz?
A: Evet, sanırım Avrupa'daki büyük ülkelerin tümüne gittim ve....

Burada B biraz önce duyduklarının kısa bir özetini veriyor veya onları başka sözcüklerle ifade ediyor. Yine A bunu konuşmayı belli bir yönde geliştirmek için bir ipucu olarak alıyor.

Duyguları Yansıtma

Burada dinleyici, konuşmacının konuşma biçiminde gizlenen duyguları belirler:

A: Geçen yıllarda çok seyahat ettim ve her zaman seyahat etmekten zevk aldım. Seyahatlerimin çoğunu ICL için çalışırken yaptım.
B: Sesinizden hâlâ çok seyahat ediyor olmayı istediğiniz anlaşılıyor.
A: Evet, gerçekten özlüyorum ve isterdim ki...

Burada muhtemelen B, A'nın konuşma biçimine odaklanmıştır. Belki A'nın sesinin tonlamasında bir pişmanlık iması vardı. Buna doğruca değinerek ve yansıtmayı kullanarak B, A'nın bazı duygularını ifade etmesini sağlar.

Yansıtmanın bu son türü, muhtemelen en zoru ve en çok beceri gerektirenidir -altta yatan duyguyu doğru sezmeli ve satırların arasını okumalısınız. Genellikle üstü kapalı ipuçları bulunmaktadır. Şu ifadeyi ele alın:

> "Hill'deki paketleme bölümünde çalıştım. Saat dokuzdan beşe kadar tüm yaptığım şey, teneke kutuları karton kutulara yerleştirmekti, her gün, günlerce."

İş hakkındaki bu açık betimleme, altta yatan duyguya ilişkin birçok ipucu vermektedir. "Tüm yaptığım" ve

"her gün, günlerce" ifadeleri, rutin ve sıkıntılı havayı iletmek için bir araya getirilmiştir.

Bu farklı stratejiler, kişilerin iletişimdeki farklı yönlerine yoğunlaşırlar - ilk ikisi konuşmanın içeriğiyle ilgilidir, en sondaki sözlü olmayan destekleyiciye odaklanma eğilimindedir. David Dickson'un konuyla ilgili yakın dönemli çalışması, "kavramsal karmaşa, terminolojik tutarsızlık ve tanımsal belirsizlik" konusuna açıklık getirir.[17] Ona göre, farklı stratejilerin farklı etkisi için daha fazla açıklama gerekmektedir; özellikle laboratuar deneyleri yerine doğal ortamlarda. Ancak, yansıtmaların olumlu yanlarını gösteren araştırmalara da değinir - bunlar, diğerlerini kendilerini açma konusunda cesaretlendirmekte ve görüşmeciye karşı olumlu hisler yaratmaktadırlar.

Açılış ve Kapanış

Açılış ve kapanış, beli bir etkileşimin başlangıcını ve bitirilişini kurma yollarını ifade eder. Örneğin satış elemanları, bir müşteriyle nasıl etkileşime başlayacaklarına ilişkin çok ayrıntılı eğitim alırlar. Bunlar genellikle, satış temsilcisini "sadece bir satıcı" olmaktan daha dostça ve yardımsever olarak göstermeyi amaçlayan konuşmalar yapmayı içerir. Birisiyle konuşmaya başlamanın tüm farklı yollarını düşünün -belli durumlarda bazı yollar diğerlerinden çok daha uygundur.

---

[17] Yansıtma ile ilgili Dickson'un görüşleri için Hargie *Handbook* Altıncı Bölüm -dipnot 5. Yansıtma ile ilgili alternatif pratik açıklamalar için bkz. Richard Nelson-Jones, R. (1986) *Human Relationship Skills*, London: Cassell, Sekizinci Bölüm.

Açılış tercihi, açılışın olumlu ya da olumsuz hava yaratabileceği resmi durumlarda çok önemli olabilir. Olası açılış tekniklerinin bir özeti, aşağıdaki üç tekniği de kapsayan beş alternatif önermiştir:[18]

- *Toplumsal açılış:* Görüşmeci, görüşmeye gelen kişiye sıcak bir karşılama yapar ve işe girişmeden önce belli bir süreyi toplumsal konularla ilgili içerikli konuşmaya ayırır.
- *Olaylarla ilgili açılış:* Görüşmeci önemli olayların açık bir tarifini yaparak başlar, belki kendi rollerini ya da görüşmenin amaçlarını nasıl gördüğünü açıklar veya daha önce olanları özetler.
- *Motive edici açılış:* Görüşmeci, belki ilgi uyandırmaya yönelik görsel destek veya aygıtların da yardımıyla, görüşmeye gelen kişiyi cesaretlendirme ve motive etme girişiminde bulunur.

Etkileşimi kapatmak veya sona erdirmek için de benzer taktikler mevcuttur. İyi bir görüşmeci, görüşülen kişinin anlamadığı her noktayı aydınlattığından ve görüşme sonucunda ne olacağını bildiğinden emin olmalıdır.

Dinleme

Dinlemeyi bir beceri saymak garip görünebilir; bunun nedeni dinlemeyi, üzerinde yoğunlaşılacak ve çalışılacak bir eylem olarak görmekten ziyade pasif bir eylem olarak düşünme eğiliminde olmamızdan kaynaklanır. As-

[18] Ayrıntılı görüşmeci taktikleri ve stratejileri için bkz., Miller, R., Crute, V. ve Hargie, O. (1992) *Professional Interviewing*, London: Routledge, Altıncı ve Yedinci Bölüm.

lında günümüzde, birbirimizi nasıl dinlediğimiz konusunda çok sayıda araştırma vardır ve bu çalışmalarda önemli unsurlar belirlenmiştir:

- Etkili dinlemenin önündeki tipik sorunlar ve engeller;
- farklı dinleme davranışı biçimleri;
- diğer insanların kendilerini ifade etmelerine yardım eder görünen ve böylece bizim onları dinlememizi kolaylaştıran davranışlar.

Dinlemenin Önündeki Tipik Engeller

Dışsal müdahalelerin ve ilgi yokluğunun neden olduğu bazı sorunlar oldukça belirgindir. Diğerleri ise daha az belirgindir; söz dalaşı veya olay avı gibi:[19]

- *Söz dalaşı:* Bu durum, diğer kişinin ne söylediğini dinleyip anlamak yerine, fikirleri kendi kafamızın içinde tartışmaya başlayıp karşıt görüşler ve eleştiriler geliştirmektir. Bunu yaparken, kişinin dile getirdiği diğer noktaların izini kaybederiz.
- *Olay avı:* İddiadaki genel noktaları veya ana temayı dinlemek yerine, olayların ayrıntılarına takılırız ve esas mesajı gözden kaçırırız.

Eğer bu problemleri belirleyebilirseniz, üstesinden gelebilirsiniz. İnsanları daha iyi dinleyici olmaları için eğitme çabaları, tipik olarak onların bu "kötü alışkanlık"la-

[19] Bkz. Ruffner, M. ve Burgoon, M. (1981) *Interpersonal Communication*, New York: Holt, Rinehart ve Winston, sayfa 130 vd.

rını fark etmelerini sağlamaya odaklanmaktadır. Örneğin, konuştuğumuzdan çok daha hızlı düşünebiliriz ve bu bizim dinlememize yardım edebileceği gibi karışıklık da yaratabilir.[20]

> Düşünce hızı ve konuşma hızı arasındaki fark, dinleyicinin boş zamanını, diğer ilgisiz düşünce süreçleriyle (gündüz düşü gibi) doldurmasına neden olabilir ve bu durum da dinleyiciyi, konuşanın mesajını özümsemekten alıkoyabilir. Dinleme, bu boş düşünce süresinin örtülü soruların sorulması gibi eylemlerle olumlu yönde kullanılması yoluyla geliştirilebilir: "Konuşmacı tarafından ifade edilen temel noktalar nelerdir?"; "Hangi gerekçeler sunulmuştur?"; "Bu gerekçeler hangi başvuru çerçevesi içinden anlaşılmalıdır?"; ve "Hangi ek bilgiler gereklidir?" gibi.

Dinleme Kalıpları ve Tarzları

Bazen karşınızdaki sizi dinliyor gibi görünür ama siz bundan şüphe duyabilirsiniz:

- *Dinleyici gibi görünenler:* Bunlar dikkatli görünürler ve uygun sözsüz sinyaller verirler; fakat akılları başka bir yerdedir.
- *Sınırlı dinleyici:* Bunlar söylediklerinize ancak sınırlı dikkat verirler. Belli konular veya yorumlar üzerinde yoğunlaşırlar ve söylediğiniz diğer şeyleri çarpıtabilir veya yanlış yorumlayabilirler.
- *Kendine odaklanmış dinleyici:* Bunlar sadece kendi düşünceleriyle ilgili konularla ilgilenirler ve sadece sizin onayınızı beklemektedirler.

---

[20] Ayrıntılı olarak Bolton, R. (1986) ***People Skills***, Sydney: Prentice Hall'da ele alınmıştır.

Bu tarzlardan birini sergileyen bir kişiyle konuşmak çok rahatsız edici olabilir.

Olumlu ya da Aktif Dinleme

İyi dinleme, genellikle etkin dinleme olarak tanımlanır -aldığınız enformasyonu sadece anlamak ve özümsemek değil, aynı zamanda diğer kişiyi konuşması için cesaretlendirmek ve ilgi gösterdiğinizi açıkça sergilemek de gereklidir. Bu nedenle, bazı yazarlar dinlemeyi belirli beceri öbeklerine ayrıştırmışlardır:[21]

- Katılma becerisi
- Takip etme becerisi
- Yansıtma becerisi

Etkili dinlemeyle ilişkilendirilen davranışlar hem bedensel iletişimi hem de içsel düşünmeyi kapsar. Tipik öneriler şunlardır:

- Diğer kişiye karşı açık olun - dinlemeye hazır olduğunuzu gösterin ve söylediklerini kabul edin (tabii bu otomatik olarak kabul etmeniz anlamına gelmez). Sözlü olmayanişaretler burada pek tabii ki önemlidir ve herhangi bir gerilim veya sabırsızlıktan kaçınmanız gerekir.
- Dikkati devam ettirmek - göz teması kurmak, baş hareketleri ve uygun yüz ifadeleri.
- Engelleri kaldırın.

[21] Dinlemenin pratik sonuçlarının tipik bir özeti için bkz., Hayes, J. (1991) *Interpersonal Skills*, London: HarperCollins.

- Tamamen anlayana kadar dinlediklerinizi değerlendirmeyi erteleyin.

Kendini Açma

Diğer insanlarla iletişim kurarken, kendiniz hakkında çok çeşitli şeyler söylersiniz. Sidney Jourard "kendini açma" kavramını, diğer insanlarla kendimiz hakkında enformasyon paylaşmayı ifade etmek için kullanmıştır.[22] Yani siz kendinizi açtığınızda, nasıl hissettiğinizle ilgili bazı şeyleri açığa vurursunuz. Jourard, insanların kendilerini diğerlerine nasıl açtıklarıyla ve bu sürecin iyi kişisel ilişkiler geliştirmeyi nasıl etkilediğiyle ilgilenmiştir. Muhtemelen bu süreci görselleştirmenin en iyi yolu, Johari penceresi olarak bilinen şekli kullanmaktır (Şekil 3.3) - iki yaratıcısı Joe Luft ve Harry Ingham'ın ardından bu şekilde adlandırılmıştır.[23] Pencere, sizin hakkınızda sizin ve diğerlerinin sahip olduğu enformasyonu dört bölüme ayırır.

	Kendiniz hakkında bildikleriniz	Kendiniz hakkında bilmedikleriniz
Diğerlerinin sizin hakkınızda bildikleri	Açık	Görünmeyen
Diğerlerinin sizin hakkınızda bilmedikleri	Gizli	Bilinmeyen

Şekil 3.3 Johari Penceresi

[22] Jourard'ın orijinal metninden bu yana, bu konuyla ilgili dikkate değer sayıda araştırma yapılmıştır. Bkz. Jourard, S. M. (1971) *Self-disclosure: An experimental analysis of the transparent self*, New York: John Wiley ve Jourard, S. M. (1971) *The Transparent Self*, New York: Van Nostrand.

[23] Pencere, Luft, J. (1969) *Of Human Interaction*, Palo Alto, CA: National Press Books'ta tanıtılmıştır.

1. *Açık:* Bu kendi hakkımda bildiğim ve diğerlerinin benim hakkımda bildiği enformasyonu içerir; örneğin evli ve iki çocuklu olduğum gerçeği gibi.
2. *Gizli:* Bu kendi hakkımda bildiğim ancak diğer insanlara açıklamaya hazır olmadığım enformasyonu içerir; örneğin açıklamaktan çekiniyor olabileceğim belli korkular ve endişeler... Şüphesiz ki burada da yayınlayamayacağım. :)
3. *Görünmeyen:* Bu diğerlerinin hakkımda bildiği ve benim farkında olmadığım enformasyondur; örneğin farkında olmadığım rahatsız edici davranışlarım. Bu kör alan çok önemli bilgileri içerebilir: Eğer kendimi anlayışlı ve yaklaşılabilir bir lider olarak görüyorsam ve diğerleri beni tahakküm altında tutan ve saldırgan bir insan olarak görüyorsa bu kaçınılmaz olarak sorun yaratacaktır.
4. *Bilinmeyen:* Bu bilgi ne kendim ne de diğerleri tarafından şu anda bilinmemektedir ancak gelecekte ortaya çıkabilir; örneğin şimdilik kontrol altında duran bilinçaltımda derin, köklü korkularım var olabilir.

Kendimi açtığımda, açık bölümü genişletip diğer bölümleri daraltırım. Eğer diğerlerinden geribildirim alırsam, açık bölümü genişletebilir ve görünmeyen bölümü daraltabilirim.

Kendini açmanın birçok pratik sonucu vardır, en önemlisi ilişkilerimiz üzerindeki etkisidir.

Kendini Açma ve İlişkiler

Birisi ile bir ilişki başlatabilmek için, kendinizi açmanız gerekir. Karşınızdakine ne söylersiniz? Daha kişisel hislerinizi ancak ne kadar süre sonra açıklarsınız? Bu soru-

lara cevaplarınız, ilişkinin nasıl gelişeceğini belirleyebilir. "Çabucak samimi" olan insanlardan kuşku duyarız.[24] Diğerlerine ne kadar bilgi vereceğimiz konusu, bazı uzman grupları için gerçekten çok önemlidir. Eğer bir toplumsal hizmet uzmanıysanız ve danışanınız size kendinizle benzerlik kurabileceğiniz kişisel duygularını açıkladıysa, deneyiminizi kendisiyle paylaşır mısınız yoksa daha çok tarafsız bir duruş mu benimsersiniz?

Kendini açmanın önemi ile ilgili görüşler, geçen birkaç on yılda zamanın toplumsal değerlerini yansıtacak şekilde değişmiştir. Jourard, çiftlerin tamamen açıklığı amaçlamasını tavsiye eder; "çiftlerden her biri, hiçbir şeyi saklamadan kendini açmalıdır".[25] Daha yakın tarihli araştırmalar orta düzeyli kendini açmanın, uzun süreli ilişkilerin geliştirilmesine daha fazla olanak tanıdığını göstermektedir.

Sonuç

Beceri gerektiren davranışa katkı yapabileceği düşünülen tüm bu farklı davranışların sıralanan dökümü, biraz göz korkutabilir. Şüphesiz ki bu davranışların tümü her durumda uygun görünmeyebilir. Farklı durumlarda farklı davranış biçimleri bekleyebilirsiniz: Örneğin, iş görüşmesinde görüşmeci muhtemelen soru sormaya odaklanacaktır; danışma görüşmesinde ise görüşmeci daha fazla yansıtma ve pekiştirmeye başvuracaktır.

---

[24] Bu alana ilişkin yakın dönemli bir tartışma için Hargie'nin *Handbook*'unda, Charles H. Tardy ve Kathryn Dindia, Sekizinci Bölüm, '*Self-disclosure*'e bkz. - yukarıdaki dipnot 5.

[25] Jourard (1971)'den alınmıştır - yukarıdaki dipnot 22 - ve Tardy ve Dindia'da tartışılmıştır - yukarıdaki dipnot 24.

Toplumsal becerileri yüksek kişi, içinde bulunduğu duruma yakışan davranışları seçebilen ve daha sonra bu davranışları uygun şekilde ve sırada uygulayabilen insandır. Bu şekliyle kulağa çok basitmiş gibi gelir. Güçlüklerin bazıları gelecek bölümde, toplumsal becerilerin günlük yaşamda nasıl işlediğine (ya da işlemediğine) baktığımızda açıklanacaktır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Bir Bağlamdaki İletişim Becerileri

Bu bölümde:

- Toplumsal beceri modelinin nasıl uygulanacağını açıklayan bir dizi pratik örneği analiz edeceğim.
- Bu yaklaşımın olası eleştirilerini ve sınırlıklarını gözden geçireceğim.
- İkinci Bölüm'de ana hatlarıyla açıklanan kişilerarası iletişim modeliyle toplumsal beceriler modelini ilişkilendireceğim.

İşleyen (ya da İşlemeyen!) İletişim Becerilerine Örnekler

Günlük yaşamda toplumsal becerilerin farkına en çok "bozulduklarında" varırız; örneğin birisi gaf yapıp, beceri düzeyiyle ilgili sorunları sergilediğinde. Bu nedenle, iletişim becerilerinin işleyişini açıklayabilmek için, en

basitten çok ciddi durumlara kadar uzanan bir yelpazeden örnekler kullanacağım:

- Partideki Fred
- Toplantıya başkanlık etmek
- Hemşirenin teşhisi

Partideki Fred

Üniversite yıllarında, partilerde sorun çıkaran bir arkadaşım vardı. Alkolden çok çabuk etkilenirdi. Birkaç kadehten sonra toplumsal becerileri kötüleşiyordu. Ne yazık ki, toplumsal etkileşim kurmaktaki coşkusu, aldığı alkol miktarıyla doğru orantılı olarak artıyordu. Ve bu da sorunlara neden oluyordu. Coşkulu/sarhoş durumdayken Fred, belli bir etkileşim tarzı takınırdı. İnsanlara çok yakın durur, onlarla çok neşeli konuşur ve gözünü bile kırpmadan sabit olarak onlara bakardı. Tüm bu davranışları erkekler açısından "sinirli ve/veya şüpheli", kadınlar tarafından "aşırı ısrarcı ve fazlasıyla kaba" bulunurdu. Kurbanları onu başlarından savmadan veya terslemeden önce, arkadaşlarının onu düzenli aralıklarla kurtarması gerekirdi.

Bu hikâyedeki ironik taraf, Fred'in hiçbir zaman neden partilerde bu kadar başarısız olduğunu anlayamaması ve bizim, yani onun arkadaşlarının, duygularını incitme endişesiyle gerçeği asla söyleyememizdir. Biz Fred'e yaşadığı sorunu açıklayarak bu konuda bir şey yapmasına yardım etmenin bir yolunu bulamamıştık. Onu alkolden alıkoymak için yaptığımız tüm gizli planlarımız başarısızlıkla sonuçlandı. Birkaç kadehin güvenini toplamaya yaradığını düşünüyordu (gerçekten de

öyle oluyordu) ancak bu artan güvenin zararlı etkilerinin olduğunu fark edemiyordu. Aynı zamanda olumsuz bir toplumsal baskının da kurbanıydı: "delikanlı" olmaya ve alkolle hepimizin yapabildiği (ya da en azından öyle sandığı) gibi başa çıkabilmeye çok meraklıydı.

Toplumsal Beceriler Yaklaşımı Fred'e Nasıl Yardım Edebilirdi?

En azından, sözlü olmayan iletişime özel vurgu yapan toplumsal beceriler eğitimi, Fred'e ne yaptığını anlaması ve bu tarz davranışlarıyla yarattığı etkiyi kavrayabilmesi açısından yardımcı olabilirdi. Ama bu yeterli olur muydu? Sorunun farkına vardığında, partiden önce birkaç kadeh içmek arzusuna karşı koyabilecek miydi? Alkolün verdiği sahte güven olmadan ne kadar kendine güvenecekti? Yine de toplumsal beceriler eğitimi yardım edebilirdi. Büyük ihtimalle, Fred nasıl davranacağını bilmediğinden kendine güveni yoktu. Partide birisiyle ikna edici yolla konuşmayı nasıl başlatırsınız? Toplumsal beceriler eğitimi Fred'in var olan stratejilerini inceleyebilir ve onun özgüvenini geliştirebilecek alternatifler önerebilirdi. Eğer hali hazırda özgüveniniz varsa, alkolden sahte bir destek almaya ihtiyaç duymazsınız. Artan öz güveni, onun "birkaç kadeh daha atma" toplumsal baskısına karşı koyabilmesini de sağlayacaktı.

Bu çok kısa örnek belki önemsiz görünebilir, ancak çok sayıda araştırma birçok insanın günlük toplumsal durumlarda zorluk yaşadığını ve bunun onlarda ciddi bir endişe ve yalnızlık yarattığını ortaya koymuştur.[1] Bu

[1] Peter Trower ve meslektaşları, Trower, P., Bryant, B. ve Argyle, M. (1978) *Social Skills and Mental Health*, London: Methuen'de, psikiyatrik ve psiki-

örnek, toplumsal beceriler analizinin bazı karmaşıklıklarını da gösterir -bunu tam olarak yapabilmek için, insanların davranışları ve hisleri konusunda çok fazla enformasyona ve aynı zamanda zorluk yaratan durumlar hakkında açık bilgiye ihtiyacımız vardır.

Toplantıya Başkanlık Etmek

Çoğumuz en azından bir kere kötü yönetilen komite veya proje grubu toplantısına katılmışızdır -muhtemelen toplantı nereye gittiği belli olmadan devam edip durmuştur; kararlar yeterli tartışma olmaksızın alınmıştır; katılımcılar birbirlerinin sözünü kesip karşıt amaçlarla konuşmuşlardır. Bu sorunlar toplantı verimli şekilde yönetilse meydana gelmeyecektir. Ancak bu bağlamda neler etkili ve becerili davranış olarak sayılacaktır?

Toplantıların günlük yaşamdaki ve iş yaşamındaki yaygınlığına rağmen, toplantı yöneticilerinin gerçekte ne yaptıkları üzerine oldukça sınırlı sayıda çalışma vardır. Öneriler sunan birçok kitap, sistemli araştırmalar yerine genellikle yazarların kişisel deneyimlerine dayanmaktadır.[2] İyi başkanın gerçekte ne yaptığını öne çıkaran sistematik bir çalışma mevcuttur.[3] Bu araştırmada ayrıca toplumsal becerileri incelemenin temel güçlüklerine de değinilmiştir:

---

yatrik olmayan bağlamlardaki toplumsal beceri kusurlarına ilişkin bir araştırma ortaya koyarlar.

[2] Tipik bir örnek için, bkz. Wells, G. (1986) *How to Communicate*, 2. bsk., London: McGraw-Hill, s. 115 vd.

[3] Örnekler ve alıntı, etkileyici bir kitap olan Racham ve Morgan'dan alınmıştır. Kitap insanların çalışma durumlarındaki davranma biçimlerini gözlemleme tekniklerini nasıl geliştirdiklerini ve düzelttiklerini anlatır. Bkz. Racham, N. ve Morgan, T. (1977) *Behaviour Analysis and Training*, London: McGraw-Hill.

- Başarının, yeterliliğin ve etkililiğin ölçütlerini belirlemek;
- söz konusu olan davranışın geçerli gözlemlerini yapmak;
- etkili davranışı belirlemek.

Yazarın belirttiği gibi:

Memnuniyet ölçütlerinin dışında -ki bunlar yanıltıcı olabilir- uzmanlaşmış bir toplantı yöneticisine yönelik performans kriterlerini belirlemek zordur. Eğitim değerlendirilmesinde kullanılan toplantıyı tamamlamak için harcanan zaman veya saat başına alınan karar sayısı gibi bazı ölçütler, bize naif ve yetersiz gözükmektedir.

> Araştırmada kullanılan temel ölçüt, başkanın adilliği ve verimliliğine ilişkin katılımcıların değerlendirmeleriyle birlikte başkanın kendi değerlendirmeleridir (katılımcıların tümü erkektir). En çok takdir alan başkan davranışları, toplantıdaki diğer kişilerle karşılaştırılmıştır. Daha sonra göreceğimiz gibi önemli farklılıklar ortaya çıkmıştır.

Davranışları Gözlemlemek

Bir kişinin yaptığı şeyin sistematik analizini gerçekleştirebilmek için, gözlem yöntemine ihtiyacımız vardır. Diğer bir ifadeyle, bir çeşit sınıflandırma sistemine ihtiyacımız vardır. Araştırmacılar tarafından yıllardır kullanılan en yaygın sistem, ilk defa Robert Bales tarafından önerilmiştir.[4] Bales'in etkileşim süreci analizi on iki ka-

[4] Bales, 1950'deki kitabında etkileşim süreci analizini tanımlar: Bales, R. F. (1950) *Interaction Process Analysis: A method for the study of small groups*, Reading, MA: Addison-Wesley. 1970'deki kitabında bunları gözden geçirir ve günceller, fakat özetlerin birçoğu 1950'deki sunuma bağlı kalır; bkz.

tegori içerir. Her edim bir kategoride sınıflandırılır. Şüphesiz kişi her konuştuğunda, birçok edim gerçekleştirir.

Etkileşim süreci analizindeki (ESA)* on iki davranış kategorisi aşağıda verilmiştir (ESA kategorilerini ve bunların gelişimini ayrıntılarıyla tanımlayan kaynaklar için dördüncü dipnota bakınız):

Dayanışma gösterir
Gerilimden kurtulmaya yönelir
Katılır
Öneri sunar
Fikir sunar
Uyumlaştırma sunar
Uyumlaştırma sorar
Fikir sorar
Öneri sorar
Katılmaz
Gerilim gösterir
Husumet gösterir

Bir örnekle bunu daha iyi açıklayabiliriz:

> "Tamam, ama bunun üzerinde biraz durabilir miyiz? Bence çok yavaş ilerlemeliyiz. Ve Jane'in ne düşündüğünü dinlemek istiyorum."

Bu dört eylem içerir:

Bales, R. F. (1970) *Personality and Interpersonal Behaviour*, New York: Holt, Rinehart ve Winston. Sistemin özeti ve uygulamaları sosyal psikoloji üzerine olan her genel ders kitabında yüzeysel olarak bulunur - İngiltere'deki örneği için bkz. Pennington: Pennington, D.C. (1986) *Essential Social Psychology*, London: Edward Arnold.

* İngilizcesi: Interaction process analysis (IPA) (ç.n.).

1. Tamam -katılmayı gösterir.
2. Ama bunun üzerinde biraz durabilir miyiz -öneri sunar.
3. Bence çok yavaş ilerlemeliyiz -öneri sunar.
4. Ve Jane'in ne düşündüğünü dinlemek istiyorum -öneri sorar.

Bu sınıflandırmanın ve diğer örnekler üzerindeki deneyimlerinin ardından, Rackham ve Morgan, ilgilenilen şeye bağlı olarak farklı bağlamların farklı sınıflandırmaları gerektirdiği sonucuna varmışlardır. Örneğin, bir toplantıya başkanlık etmek, ister insanların katkısını sağlamak için olsun ister onları etkisiz kılmak için, üyelerin katılımını denetim altına almayı gerektirir. Bu davranışlar Bales'in sisteminde doğrudan yer almaz, bu nedenle belirli çalışmalar için, aşağıdaki kategori dizisinin genel amaçlarından hareketle kendi sistemlerini geliştirmişlerdir. On üç kategori kendi arasında dört geniş kategoride gruplandırılmıştır -başlatmak, karşılık vermek, berraklaştırmak ve katılımı kontrol etmek:

1. Başlatmak
   - Önermek
   - İnşa etmek
2. Karşılık vermek
   - Desteklemek
   - Katılmamak
   - Savunmak/saldırmak
   - Engellemek/zorluk çıkarmak
3. Berraklaştırmak
   - Açmak
   - Anlamayı sınamak

- Özetlemek
- Enformasyon aramak
- Enformasyon vermek

4. Katılımı kontrol etmek
   - Dışarıda bırakmak
   - Kabul etmek

Bu sistemi gözlemcilerin güvenerek kullanabileceklerinden emin olabilmek için test etmişlerdir. Sınıflandırma sistemi, gözlemciler tarafından zor bulunursa veya farklı gözlemciler aynı davranışın yorumlanmasında çok farklı sonuçlara ulaşırsa faydalı değildir. Diğer araştırmacılar da belli durumlar için gözlem şemaları geliştirmişlerdir. Örneğin Flanders sınıf etkileşimi için bir şema geliştirmiştir. Flanders burada öğretmenlerin öğrencileri kontrol etme davranışlarındaki farklı yollar üzerinde durur.[5]

Etkili Başkan Olmak

Gözlem şemasının uygulandığı bir dizi toplantıdan, bir dizi sonuç ortaya çıkmıştır. Etkili davrandığı düşünülen başkan, daha az etkili olduğu düşünülenden çok farklı davranmaktadır. Ve etkili başkan, toplantıdaki diğer kişilerden de farklı davranmaktadır. Örneklerle alıntılandırmak gerekirse:

> Anlamayı sınama. Başkan ile üyeler arasındaki farklılıkların en belirgin olanlarından biri, başkanın anlamayı sınamasındaki yüksek düzeydir (% 15.2); bu oran grup üyelerinde

[5] Bu tarz çalışmanın sonuçlarına dair bir tartışma için, bkz Flanders, N.A. (1991) "Human interaction models of teaching", içinde Marjoribanks, K. (ed.), *The Foundations of Students' Learning*, London: Pergamon.

3.1'di. Anlamayı sınama, tıpkı özetleme gibi, geriye dönük olarak söylenenlerin kontrol edilmesine izin verir. Önceki noktaları ve insanların bunlara ilişkin anlayışlarını düzenler ve bir araya getirir.

Özetleme. Buradaki fark, tüm kategorilerdekinden daha fazladır (başkan için % 12.5, üyeler için 0.7). Bu, özetleme rolünün başkanla ne kadar özdeşleştiğini göstermektedir. Bu özdeşleşme o kadar güçlüdür ki, eğer toplantıdaki başka bir üye özetlemeye girişirse, genellikle bu onun başkana ve otoritesine kişisel meydan okuması olarak algılanmaktadır.

Diğer farklılıklar:

- Usule ilişkin öneriler;
- daha az destekleyici davranışlar (belli fikirlere kayıtsız kalma veya desteğini belli etmeme);
- daha az karşı çıkma (yine bu da kayıtsız kalma isteğiyle özdeşleştirilir);
- daha fazla enformasyon arama, fakat daha az enformasyon verme.

Yazarlar her ne kadar bulgularının araştırdıkları bağlamlara özgü olabileceğine işaret etseler de, kişinin etkili bir başkan olabilmesine yardımcı olabilecek davranışları açıkça saptamışlardır. Farklı türdeki organizasyonlar veya farklı türdeki gruplar, beceri sahibi başkanda farklı davranış bileşimleri bulunmasını isteyebilir. Bu çalışmanın sadece erkek katılımcılarla gerçekleştirildiğini tekrar hatırlatalım.

Bu araştırma bağlamında saptama, birey olarak başkanın davranışlarını değerlendirmede kullanılabileceği gibi, eğitimin de temelini oluşturabilir. Eğitim şu aşamalara dayanabilir:

- *Teşhis:* Araştırmadaki saptamalar kullanılarak, bireyin davranışları sınıflandırılır.
- *Geribildirim:* Bireye davranışları hakkında geribildirim verilir.
- *Uygulama:* Gelişme göstermeye yönelik çalışması ve uygulama yapması için bireye zaman tanınır.

Hemşirenin Teşhisi

Bu örnek Peter Maguire'in bir makalesinden alınmıştır.[6] Yazar, uzman bir hemşire tarafından doldurulan hasta değerlendirme formundan alıntı yapmıştır. Kolostomi, karın duvarında yapay bir deliğin açıldığı bir ameliyattır; böylece dışkı buradan torbaya boşaltılır ve torba düzenli aralıklarla değiştirilir.

> Bayan T. 54 yaşında, evli ve yetişkin üç çocuğu olan bir kadındır. Hasta dört 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 hafta içinde onu arayacağım.

Bu değerlendirme, Bayan T'nin uygulamadan kaynaklanan zorluklar yaşadığını ortaya koymaktadır. Bağımsız değerlendirmede ise oldukça farklı bir tablo çıkmıştır. Bayan T'nin başka bir takım sorunlar yaşadığı anlaşılmaktadır:

---

[6] Maguire'in makalesi, hastabakıcılık mesleği ile özel olarak ilgilenmeseniz bile okunmaya değer olan ve Carolyn Kagan tarafından derlenen kitapta yer alır; bkz. Kagan, C. M. (der.) (1985) *Interpersonal Skills in Nursing*, London: Croom Helm.

- Çok ciddi cinsel sorunlar yaşamaktadır;
- çok mutsuzdur;
- uyku problemi vardır ve enerjisi çok düşüktür;
- kendisini hem umutsuz hem de çaresiz hissetmektedir.

Öyleyse deneyimli hemşire bu noktaları neden gözden kaçırmıştır? Bir sonraki görüşmeleri kayıt altına alınmış ve analiz edilmiştir. Aşağıda görüldüğü gibi, birçok iletişim becerisi sorunu ortaya çıkmıştır:

Açılış

Hemşire "Karnınızda açılan delikte bir sorun olup olmadığına bakmak için buradayım" ifadesiyle konuşmaya başlamıştır. Kendi rolünü açıkça belirtmekte başarısız olmuştur. Bu biraz sert bir açılıştır ve hastaya hemşirenin sadece torba ile ilgili yaşanan pratik bir sorunla ilgilendiğini hissettirmiştir. Bu nedenle hasta kendisini daha temel sorunlarını açıklayabilecek durumda hissetmemiştir. Bunun çok zaman alacağını ve uygun olmayacağını düşünmüştür. Tabii ki bu sorunlar dile getirilseydi, hemşire bunları gönüllü olarak yanıtlayacaktı.

Soru Sorma

Hemşire, hastayı konuşmaya dâhil edecek açık uçlu sorular kullanmamıştır; "stomanızla nasıl idare ediyorsunuz?" gibi. Bunun yerine, hastayı kısa ve beklenen cevaplar vermeye iten yönlendirici sorular sormuştur; "stomanız iyi çalışıyor değil mi?" gibi.

Hemşire hastanın yanıtındaki stres ve üzüntü göstergesini anlamakta başarısız olmuştur.

Örneğin, hemşire "stomanız iyi çalışıyor değil mi?" diye sorduğunda hasta, "Yani sanırım evet, ama bazen üzülüyorum..." diyerek cevap vermiştir. Hemşire "sanırım evet"in etkisinde kalmış ve doğruca torbayı ve stomanın durumunu kontrol etmiştir. "Üzülüyorum" ipucunu gözden kaçırmıştır.

Bu örnek, toplumda uzman olarak çalışan birçok insanın -hemşireler, doktorlar, avukatlar, polis memurları vb.- karşılaştığı bir problemi ortaya koyar. Onların yargıları ve kararları, diğer insanların hayatları üzerinde önemli etkiler yapabilir. Enformasyonlarının büyük bir kısmını kişilerarası iletişimden edinirler; bu nedenle verdikleri kararların niteliği onların iletişim becerilerine dayanır. Ve bu alanda çok az eğitim almış olabilirler. Eğer hemşire bu konuda hiçbir eğitim almadıysa, onu yetersiz soru sorma tekniğinden ötürü suçlayamayız.

Bu örneğin kadın bir hemşirenin yaşadığı sorunları ortaya çıkarması belki de ironiktir (bu örneği, daha önce ayrıntılı olarak incelendiği için seçtim). Benim tıp dünyasındaki kendi deneyimin, erkek çalışanların toplumsal beceriler eğitiminden en çok nasibini alması gerekenler olduğu şeklindedir! Örneğin, tüm konsültasyon boyunca hiç göz teması kurmayan ve asla ucu açık soru sormayan bir doktoru hatırlıyorum. Ve bir konsültasyon toplantısı hatırlıyorum; diğer tıp çalışanlarına hastanın teşhisini anlatırken hastasından sürekli "bir nesne gibi" bahsediyordu; üstelik hasta duyabilecek kadar yakındayken.

Artık birçok uzman grup, iletişim becerilerine çok ciddi bakıyor ve İngiltere'deki tıp eğitiminde bu konuya çok daha fazla yer veriliyor. Ancak hâlâ bu becerilerin tam olarak kabul edildiğinden ve mesleğin icrasında bu konuya yeterli dikkatin gösterildiğinden emin olmak için yapılacak çok şey var. Henüz bu konunun önemine herkes ikna olmuş değil.[7]

> Birçok sağlık uzmanı (hemşireler dâhil) uzman-hasta etkileşimine dâhil olan kişilerarası konuların kendiliğinden ve otomatik olarak anlaşılır ve eyleme geçirilebilir olduğunu düşünüyor. Birçok uzman, kişilerarası konuların aktif bir ilgi ve bilimsel bir çalışma gerektirmediğine inanıyor.
>
> Toplumsal beceri davranışlarının ve kişilerarası ilişkilerle ilgili yöntemlerin, eğitime veya deneyime dayalı olmadığı yönünde yaygın bir görüş var. Her düzeydeki hemşirenin, toplumsal becerilerin sadece doğal olarak geldiğini söylediğini duymak hâlâ mümkün.

Toplumsal Beceriler Yaklaşımının Sınırlılıkları Var mıdır?

Toplumsal beceriler yaklaşımı ve özellikle de toplumsal beceriler eğitimi, birçok yerde eleştirilmiştir. Bu kitap için önem taşıyan dört eleştiri hattından söz edebiliriz:

Yaklaşım Çok mu Mekaniktir?

Acaba beceriler yaklaşımı insan etkileşimini aşırı mekanik ve neredeyse "alçaltıcı" bir şekilde mi ele almakta-

---

[7] Bu iki alıntı Peter Bannister ve Carolyn Kagan'ın makalesinde ortaya konur, Kagan kitabı içinde, "The need for research into interpersonal skills in nursing" - yukarıdaki dipnot 6.

dır? Muhtemelen bazı metinler, hepimizin çok mekanik davrandığını ve sürekli belli toplumsal sonuçları meydana getiren sınırlı tekniklerin var olduğunu ima ederek yanıltıcı etki yaratmıştır. Ancak yakın dönemli ve ayrıntılı metinlerden bu fikre kapılmazsınız.[8] Bunlar etkileşimin karmaşık doğasına vurgu yaparlar ve belirli davranışların yerine daha geniş konu dizilerini incelerler; bu da bizi ikinci soruya götürür.

Bu Yaklaşım Düşünme ve Hissetme Biçimimize Gerçekten Önem Verir mi?

Toplumsal beceriler yaklaşımı, bizim düşünme ve hissetme yollarımızı önemsemeden (bilişsel ve duygusal unsurlar) gözlemlenen davranışa çok mu fazla yoğunlaşır? Gerçekten de, Argyle'in modeli, hedefler ve amaçlar üzerinde durmaktadır. Fakat önem taşıyan başka unsurlar da var mıdır? Kullanmadığınız bir beceriniz olabilir -etkili bir şekilde yerine getiremeyeceğinizi düşünüp uygulamayı reddediyor olabilirsiniz. Yani, kişi aslında becerili şekilde davranabilecekken, özgüven yoksunluğundan bunu yapamayabilir; örneğin başarısız olacağını düşünüyor olabilir. Kişilerin duygularının ve inançlarının önemi göz ardı edilemez ve bu konular artık toplumsal beceriler yaklaşımı içinde önemli bir alan olarak tanınmaktadır.

---

[8] Modern yaklaşımların karmaşıklığını ve ayrıntılılığını göstermek için, Üçüncü Bölüm'deki atıflara bkz.; örneğin Owen Hargie, veya 565 sayfa ve 1,800 atıfla iki ciltten oluşan şu kitap: Hollin, C. R. ve Trower, P. (eds) (1986) *Handbook of Social Skills Training*, Oxford: Pergamon.

Toplumsal Bağlam Nereye Yerleşir? (Toplumsal Beceriler Modeli Bunu İhmal mi Etmektedir?)

Bu konuya toplumsal beceriler araştırmacıları giderek daha fazla ilgi göstermektedirler.[9] Beşinci Bölüm'de göreceğimiz gibi, toplumsal bağlam, davranışlarımız üzerinde güçlü bir etkiye sahiptir. Bir bağlamda uygun bulunan davranış, başka bir bağlama uygun düşmeyebilir.

Toplumsal Beceriler Eğitimi Basitçe "Modern Üslupları" ya da Eskiden "Görgü Kuralı" Olarak Tanımladıklarımızı mı Öğretir?

Toplumsal beceriler yaklaşımının örtülü bir politik boyutu var mıdır - statükoya katı bir bağlılık mı sunar? Bu fikri takip eden bazı eleştirmenler, toplumsal beceriler eğitiminin reçete önerdiğini ve ne iddia ettiği kadar doğal ne de bilimsel olduğunu öne sürerler.[10]

> Öyleyse toplumsal beceriler eğiticisi, nezaket kodlarının yerini almış olan görgü kurallarının yerine kitabı geçirir.

Bu eleştirinin gücü, kendi toplumsal davranışlarımızdaki diğer bilgilerle toplumsal beceriler yaklaşımının nasıl bir ilişki içinde olduğuna bağlıdır. Bu da bölümün en

---

[9] Colin Davidson'un Kagan'ın kitabındaki makalesine bkz., "The theoretical antecedents to social skills training" - yukarıdaki dipnot 6.

[10] Alan Radley bu eleştiriyi, alıntıyı bulduğum makalesinde geliştirir: Radley, A. (1985) "From courtesy to strategy: some old developments", *Bulletin of British Psychological Society* 38: 209-11. Ayrıca "İnsan ilişkilerinin aslında toplumsal beceriler olmadığını" iddia ettiği kitabının Sekizinci Bölüm'üne bkz (sayfa 124): Radley, A. (1991) *In Social Relationships: An introduction to the social psychology of membership and intimacy*, Milton Keynes: Open University Press.

son konusudur: Toplumsal beceriler yaklaşımının kişilerarası iletişim modeli ile nasıl bir ilişkisi vardır?

Toplumsal Beceriler ve Kişilerarası İletişim Modeli

1. Kişilerarası iletişim kendi aralarında bağıntılı bileşenlerden oluşan, devamlılık gösteren bir süreçtir.
2. İnsanlar iletişimi gerçekleştirdikleri her durumda, amaçlarına ulaşmalarında az çok faydalı olan belirli yolları izlerler.

Bu iki cümle, şimdiye kadar anlatılan iki farklı yaklaşımı yansıtır. Acaba bunlar kişilerarası iletişimi anlamak için farklı iki yol mudur? Bence öyle değildir; bunları birbirini tamamlayan iki bakış açısı olarak görmek gerekir. Sürecin analizi, sürece dâhil olan belirli davranışlara gönderme yapmalıdır ve bu davranışların gerçek anlamının ortaya çıkartılabilmesi için her zaman davranışların ötesine bakılmalıdır. Pratik örnekler bu noktayı beraklaştıracaktır.

Amaçlar ve Anlam

Toplumsal beceriler modeli insanların toplumsal durumlarda belli amaçları izlediğini iddia eder. Bu amaçlar etkileşim içindeki insanların tümü tarafından paylaşılmaz. Örneğin Argyle, hemşirelerin ve hastaların etkileşim içindeyken en çok aşağıda sıralanan amaçları önemli bulduklarını belirtir:[11]

[11] Bu tip etkileşimlerdeki sosyal kurallar kavramını tartışmaya değer. Bkz. Argyle, M. ve Henderson, M. (1985) *The Anatomy of Relationships*, Harmondsworth: Penguin, s. 27 vd.

Hemşire
- Karşılıklı kabul
- Diğerini gözetme
- Kendisine bakma

Hasta
- Karşılıklı kabul
- Enformasyon elde etme
- Kendisinin esenliği

Burada ilginç bir anlaşmazlık potansiyeli vardır: Hasta enformasyon istemekte ancak hemşire bunu önemli bir amaç olarak görmemektedir. Hemşirenin "diğerini gözetme" anlayışına enformasyon değiş tokuşu girmiyor olabilir. Eğer hasta sürekli olarak soru sorma girişimlerinde bulunursa, hemşirenin ilgisiz kalması çatışma yaratabilecektir. Her iki tarafta da gerilim meydana gelebilir: Hastalar kendi amaçlarının tatmin edilmemesinden ötürü rahatsız olurlar; hemşire ise, bu durum onun esas amacını engelledikçe gerilim yaşar.

Bu amaçlarda önemli olan belirli etkileşimler için taşıdıkları anlam değildir sadece. Bu amaçlar, belli bir toplumda belli bir zamanda geliştirilmiş olan belli rol tanımlarını ifade ederler. Önceki nesillerde hastalar bilgi edinmeye acaba bu kadar meraklı mıydılar? Muhtemelen hemşireleri enformasyon kaynağı olarak görmeden, doktorlara çok daha fazla inanır ve güven duymazlar mıydı? Toplumdaki değişiklikler ve bilginin yayılması, tıbbi otoritenin iktidarını zayıflattı. Hastalar artık geleneksel tıbbi tavsiyeyi daha az kabul ediyorlar; alternatif tıbbın bu kadar büyümesi, bu dönüşümün bir örneğidir. Şüphesiz ki, bu eleştirel eğilim belli gruplardaki hasta-

larca daha çok dillendirilmektedir. Amaçlar konusunda gerçek çatışma içeren hasta-hemşire ilişkisinin yüzdesi, muhtemelen çok düşüktür.

Burada aktarmak istediğim genel düşünce, belli davranışların anlamlarının her zaman, davranışın meydana geldiği durumun genel özelliklerini göz gönünde tutmayı gerektirdiğidir. Yani herhangi bir beceri davranışını anlamak, onun meydana geldiği durumun ayrıntılı analizini yapmaya da bağlıdır. Toplumsal beceriler yaklaşımı iletişim kuramlarına ve modellerine dayanmalıdır; aksi takdirde davranış bilgisinin mekanik kurallarına indirgenecektir. Davranışları ve becerileri analiz edebilmek için toplumsal durumların modellerine, modeller geliştirebilmek için ise etkileşim birimlerinin ayrıntılı incelemesine ihtiyacımız bulunmaktadır.

Kayak Yapan Öğrenci

Farklı düzeydeki analizlerin birbirini nasıl tamamlayabileceğini gösteren bir diğer örnek için, Gorden tarafından anlatılan bir durumu kullanabiliriz.[12] Öğrenci A, arkadaşları tarafından hafta sonunda kayağa davet edilmiştir. Bedava ulaşım ve konaklama kaçırılamayacak kadar iyi görünmektedir ama bu okula ve pazartesi günkü derse çok geç kalması anlamına gelmektedir. Okul kuralları öğrencilerin derse gelmeme durumlarını bildirmelerini gerektirmemektedir; fakat A telafi edebilmek için önceden derste ne işleneceğini öğrenmek istemiştir. A aynı zamanda dersin hocasıyla da iyi ilişkilerini de-

[12] Gorden'in metni görüşme becerileri üzerine ayrıntılı analiz ortaya koyar; bkz. Gorden, R.L. (1987) *Interviewing: Strategies, techniques and tactics*, 4. bsk., Homewood, IL: Dorsey Press.

vam ettirmek niyetindedir. A üniversite hocasının odasına gider ve konuşma şöyle başlar:

A: Merhaba Dr. Belden! Sizinle bir dakika konuşabilir miyim?
Dr. B: Tabii.
A: Pazartesi günkü derste önemli herhangi bir şeyin olup olmadığını merak ediyordum.
Dr. B: Niçin soruyorsun?
A: Dürüst olmak gerekirse, bu hafta sonu bir kayak gezisine çıkma şansım var ve herhangi bir şey kaçırıp kaçırmayacağımı öğrenmek istemiştim.

Konuşmayı bu noktada kesersek karşımızda rahatsız olmuş Dr. Belden'i ve bu ricasının herhangi bir husumete neden olacağını tahmin etmemiş olduğu için biraz kafası karışmış A'yı buluruz. Bu tepkileri nasıl açıklarsınız? A durumu daha farklı nasıl yönetebilirdi?

Açıktır ki A, bu konuşma için anlam taşıyan bazı önemli ayrıntıların farkında değildir:

- İkinci sorusundaki üstü kapalı imalar -"önemli herhangi bir şey" ifadesi, bu dersin genellikle önemli herhangi bir şey olmadan yapıldığını ima eder açıkça. Bu Dr. Belden'in mesleki konumuna ilk darbedir.
- Soru yaratan soru -A'nın sorusuna soruyla karşılık verilmiştir. Konumu yüksek kişilerin bunu yapmaya hakkı olduğunu kabul ederiz fakat bu hemen ilk soruya karşı bir şüphe hissi uyandığını göstermelidir.
- A'nın profesörün sorusuna cevabı -"herhangi bir şey kaçırma" ifadesinin tekrarlanması ve profesörün

olumlu bulabileceği herhangi bir bilginin sağlanmaması. A, dersi kaçırmama isteğinden hiç bahsetmemiştir, tek hevesi muhtemel gezidir -Dr. Belden'in mesleki konumuna ikinci darbe!

Bunlar, toplumsal beceriler analizinden bekleyebileceğiniz noktalardır. Fakat bunlar ancak verili olarak kabul ettiğimiz toplumsal bilgi bütünü sayesinde bir anlam taşımaktadır. Dr. Belden'in tepkisi belli bir toplumsal kimliği destekler; örneğin akademik konulara bağlılık ve yüksek düzeyde standartlara sahip bir kurumdaki A gibi öğrencileri, yetkin ve çalışkan bilim insanlarına dönüştürmek için çok çalışmak. A'nın pazartesi günkü ders için ağzından çıkan yorumlar, Dr. Belden'in bir üniversite hocası olarak bireysel çabalarına, akademik alana ve kurumun tüm genel felsefesine darbedir. Yani belli davranışlar ancak toplumsal durum hakkında tam bir bilgi sahibiyseniz anlam ifade eder.

Değişik örgütsel ortamlar farklı tepkiler getirir. Sınıftaki etkinliğe ilişkin daha geniş kuralları olan bir okulda muhtemelen personelin tavrı da farklı olacaktır. Farklı bir toplumsal bağlam da gidişatı etkileyecektir: Eğer Dr. B, A'nın çok başarılı ve kısa bir arayı hak eden bir öğrenci olduğunu biliyor olsaydı, A'nın nezaketsiz davranışlarını göz ardı edebilirdi.

Konuşmaya geri dönersek, acaba A bu durumu farklı olarak nasıl idare edebilirdi? İlk soru yerine A şunu söylemiş olsaydı: "Korkarım gelecek pazartesi sabahki dersinizi kaçıracağım ve dersi nasıl telafi edeceğim konusunda tavsiyenizi istiyorum." Bu yanlış anlamaları önler ve daha olumlu bir tepki yaratmaz mıydı?

Bu örneği açıklayabileceğimiz başka bir bakış açısı daha vardır. Konuşmayı okuduğunuzda, A'nın ve Dr. B'nin *cinsiyetleri hakkında ne düşündünüz?* Gorden'in orijinal metninde her ikisi de erkektir. Her ikisinin de kadın olma durumu fark yaratır mıydı? Birinin kadın olması fark yaratır mıydı?

Bu seçeneklerden herhangi biri fark yaratırdı. Farklılığın doğası ve ölçüsü, okula ve akademik alanına, aynı zamanda A'nın ve Dr. B'nin algılarına ve beklentilerine bağlı olurdu. Örneğin, kadın öğrenci ve personelin azınlıkta olduğu bir alanda kadın üniversite hocası olarak çalışsanız ne hissederdiniz? Erkek öğrencinin bu tarz bir isteğinden son derece rahatsız olmaz mıydınız? Kesinlikle kendinize öğrencinin bu isteğini erkek hocalara da yöneltip yöneltmediğini sorardınız. Hatta art niyet bekleyebilirdiniz. Öğrenci size tuzak kuruyor ve sizi diğer profesörlere karşı kullanıyor olabilir mi: "Ara sıra dersi kaçırmakta problem yoktur; Dr. B anlayış gösterdi". Öğrenciden tüm bu olası durumları anlamasını ve tahmin etmesini bekleyebilir misiniz? Ve muhtemelen bunu bilmek sizi zor bir duruma sokar. Ricasının gerçek olduğu konusunda sizi ikna edebilmesi için öğrencinin ne söylemesi gerekirdi? Sadece katılımcıların toplumsal kimliklerini değiştirerek bu örnekten kaç tane anlam olasılığı çıkartabileceğimizi belki düşünmek istersiniz.

Sonuç

Bu bölümden çıkan belki de en önemli sonuç, belli durumlarda insanların birbirini anlamasında yardımcı olan etkili davranışları tanımlayabiliyor *olmamızdır*. Ancak bağlama *çok* dikkat etmeliyiz.

Bu ayrıca toplumsal beceriler eğitimcilerinin vurgulamak istedikleri noktayı da ortaya koyar: Etkili iletişimi garantileyecek ve her duruma uygulanabilecek sihirli bir değnek yoktur. Bu bizim kişilerarası iletişimin hem kuramsal kavrayışına hem de pratik analizine ihtiyaç duymamızın nedenidir.

Kısım B

Kişilerarası İletişimin Bileşenleri

BEŞİNCİ BÖLÜM

Toplumsal Bağlam

u bölümde;

Toplumsal bağlamın anlamı ve önemini tartışmaya;
toplumsal bağlamın bileşenlerinin her birini tanımlamaya ve tartışmaya;
diğer insanlarla ilişkilerimize dair araştırmalardan örnekler kullanarak bu bileşenlerin birbirleriyle nasıl etkileştiklerini tanımlamaya ve tartışmaya;
bu bileşenlerin zaman içinde değişim şeklini yine kişisel ilişkilerle ilgili araştırmalardan örnekler kullanarak tartışmaya çalışacağım.

Toplumsal Bağlam Nedir ve İletişimi Nasıl Etkiler?

ısan iletişimi hakkında son zamanlarda çıkan metinleri kursanız, büyük bir olasılıkla iletişimin toplumsal öğe-:rine kuvvetli bir vurgu dikkatinizi çeker. Yazarlar ileşimin "toplumsal bir süreç" olduğunda ve iletişimin

her zaman belli bir toplumda belli bir zamanda gerçekleştiğinde ısrarlıdırlar. Ancak, iletişimi incelemeye çalıştığımızda bu tam olarak ne anlama gelir?

Modern yazarların toplumsal bağlama güçlü bir vurgu yapmalarının nedenlerinden biri önceki yazarların basitçe onu ihmal etmiş olmalarıdır. Örneğin, sadece kodlayıcı-kanal ve kodaçıcı önermelerine odaklanmış olan erken dönem iletişim modelleri toplumsal bağlama çok az ilgi göstermektedirler. Ayrıca bir de toplumu insanların davranmayı seçtikleri bir zemin olarak gören ve toplumun bizim davranış biçimimizi oluşturduğu ya da belirlediği iddiasındaki toplumsal bilimlerin aralarında sürdürdükleri bir nevi çatışma vardır. İlk bakış açısını izlerseniz, insan deneyiminde evrensel olan ya da tüm ırklar ve kültürler için ortak olan özellikler olduğuna inanma eğilimlisinizdir. İkinci bakış açısını takip ederseniz, tüm insan eyleminin içinde oluştuğu toplumda göreceli olduğuna, diğer bir deyişle insan doğası ya da deneyiminin evrensel öğeleri olmadığına inanıyorsunuz demektir.

Bu önermeler soyut ya da abartılı görünebilir. Ancak, göreceksiniz ki bunların somut pratik çıkarımları vardır. Örneğin, farklı kültürler arasındaki iletişim, farklı kültürlerin ortak bir anlayış geliştirebilir olmalarına bağlıdır. Tüm deneyim sizin kültürünüze özgüyse, bu durumda iletişim olanaksızdır.[1]

Bu önermeyi tüm boyutlarıyla irdelemeye yerim olmadığı için aşırı yalınlaştırdım. Bu görüş için beni eleştiriye tutarsanız, insan deneyiminin bazı özelliklerinin

---

[1] Kültürler arasındaki iletişim problemlerine artan bir ilgi vardır. Örnek için bkz. Gudykunst, W. B., Ting-Toomey, S. ve Nishida, T. (1996) *Communication in Personal Relationships Across Cultures*, Thousand Oaks, CA: Sage.

evrensel olduğunu iddia ederim. Eğer durum böyle olmasaydı, iletişim imkânsız olurdu. Diğer taraftan, içinde meydana geldiği toplumsal bağlamı anlamadan insan iletişiminin herhangi bir sürecini tam anlamıyla anlayamayacağınızı ileri sürüyorum. Ancak, böylece iletişim toplumsal bağlam tarafından şekillendirilir dersem bu bizi bir yere götürmez. İhtiyacımız olan toplumsal bağlamın daha sistematik tanımıdır.

- İlgili bileşenler nelerdir?
- Bizi etkileyen belirgin etkenler nelerdir?
- Nasıl işlerler?

Ne yazık ki çoğu yazar, toplumsal bağlamın önemini vurgulamakta büyük sıkıntı çekerken, ne anlama geldiği konusuna daha az özen göstermektedir. Bu nedenle, benim tanımım birbiri ile kıyaslanamaz araştırma alanlarından önemli sonuçlar ortaya çıkarmış olan bir seçkiyi yansıtıyor.

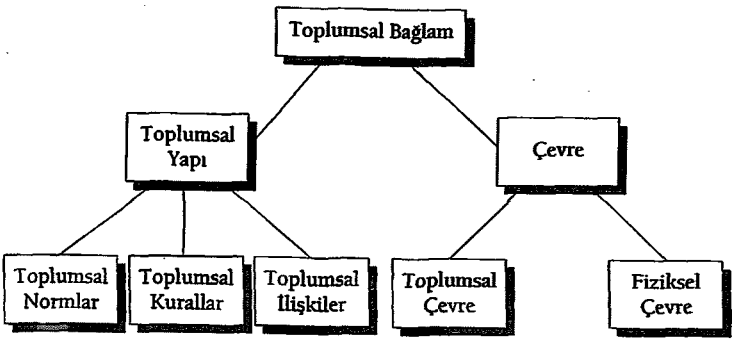
Çevre ve Toplumsal Yapı

Öncelikle çevre ve toplumsal yapı arasında bir ayrım yapmalıyım.

Çevre

Çevre bir sahne ya da bir arka plandır ve hem fiziksel hem de toplumsal öğeler içerir. Örneğin bir araştırma, laboratuarın dağınık olduğu bir durumda deney nesnelerinin deneyciyi daha statü sahibi gördüklerini ortaya koymuştur. Diğer bir çalışma ise insanların "güzel" ya

da "çirkin" bir odada olmalarına göre yüzleri farklı değerlendirdiklerini göstermiştir.[2]



Şekil 5.1 Toplumsal Bağlamın Bileşenleri

Toplumsal Yapı

Toplumsal yapı ile, ele aldığımız belirli bir olayın örgütlenme biçimini kastediyorum. Örneğin, İngiltere'de bir düğüne katılırsanız, insanların kısmen tahmin edilebilir şekilde, sanki belirli kurallar veya davranış kodları takip ediliyormuş gibi hareket ettiklerini fark edeceksiniz. Bazı insanların oldukça kendine özgü davrandıkları dikkatinizi çekecektir; örneğin sağdıcın belirli rolleri yerine getirmesi gibi. Yapmakta oldukları şey bir şekilde ters giderse, karmaşa ve utancın takip etmesi olasıdır. Resmi bir düğünde sağdıcın sunakta beklerken damadı rahatlatmak üzere "Kaçmak için son şansın! Eğer şansını de-

[2] Her iki örnek de Canter vd.'ye ait. Furnham, A. ve Argyle, M. (der.) (1981) *The Psychology of Social Situations*, Oxford: Pergamon içinde yeniden basılan bir makaleden alınmıştır.

nemek istiyorsan arkanı kollarım!" diye fısıldadığını düşünün. Bu yorum, ardından verilen partide evlilik töreni kaseti seyredilirken gelinin ailesi tarafından pek de iyi karşılanmayacaktır. Sağdıç mikrofona yakın durduğu için yorum oldukça yüksek ve net bir sesle çıkmıştır.

Olayların, bu partide yapılan konuşmaların sırası gibi, oldukça belirli bir akışı söz konusudur. Tüm bu olgular ortama ve katılımcının statüsüne bağlı olarak çeşitlenecektir; örneğin yüksek sosyeteye özgü üst sınıf bir düğünü tipik bir kilise düğünü ya da nikâh memurluğu töreni ile karşılaştırın. Farklı bir kültürde daha da dramatik farklılıkları ayırt edebilirsiniz. Ancak değinmek istediğim önemli nokta, katılımcıların "oyunun görünmez kurallarının" farkında olduğudur; onlardan beklenenlerin farkındadırlar ve kendi üstlerine düşen rolü oynarlar. İnsanlar, işlerin nasıl yürüdüğünden emin olmadıklarında rahatsız olabilirler. Birçok mizah ürünü, kişisel davranışları ya da daha resmi durumlarda ortaya çıkan ironiyi konu edinir: İngiliz filmi "Dört Düğün Bir Cenaze" ya da Robert Altman'ın "Düğün" adlı filmi gibi.

Toplumsal Bağlamın Bileşenleri Nelerdir?

Çevre ve toplumsal yapıyı ayırmış olduk, ancak daha anlaşılabilir bir tanıma ulaşabilmek için bu kategorileri de bölümlemek gerekir. Bu ayrım Şekil 5.1'de gösterilmiştir. Bu alt kategorilerin her birini tek tek tartışalım.

Fiziksel Çevre

Fiziksel çevre, odanın şekli, boyutu, renkleri, ışıklandırması, ısınması gibi fiziksel obje ve etkenlerin bütünü-

dür. Bunların tamamı bizim davranış biçimimizi biz farkında olmaksızın etkileyebilir.[3] Örneğin, farklı türlerde neon lambalar farklı kalitede ışık verebilir ve birinin diğerine göre daha arkadaşça bir atmosfer yarattığı ileri sürülmektedir. İlk bakışta bu şüphe götürür bir etki gibi görünebilir; ancak sizi bu sonuca götüren bir olaylar zincirinden de kolaylıkla söz edebilirsiniz. Sert ışıklandırma gözün yorulmasına ve bitkinliğe yol açabilir, bu da insanları asabi ve kararsız yapacaktır; asabi insanlar huysuz ve hırçın olma eğiliminde olacaklardır ve bu, tartışmalara yol açacaktır; sonuçta dostça olmayan bir atmosfer doğacaktır.

Farklı fiziksel çevrelerin sizin duygu durumunuzu nasıl etkilediğini bir düşünün. Tasarımcıların binalarda belli bir atmosferi nasıl yaratmaya çalıştıklarını düşünün.

- Fast food restoranlarda "parlak, neşeli" renkler ve hızlı "neşeli" müzik.
- "Şık" restoranda kısık ışıklandırma ve çok yumuşak arka fon müziği.
- Dişçinin bekleme odası sizin nerede olduğunuzu "unuttuğunuz" bir giriş odası olarak düzenlenir.

Fiziksel çevre, bize davranışlarımızı ve iletişimimizi etkileyen aşağıdaki gibi pek çok farklı şekilde etki edebilir:

---

[3] Çevresel etkiler üzerine ilginç bir analiz için, bkz. Argyle, M., Furnham, A. ve Graham, E. J. A. (1981) *Social Situations*, Cambridge: Cambridge University Press, 10. Bölüm.

Doğrudan Fiziksel Etkiler

Çevrenin doğrudan fiziksel etkileri olabilir. Belirli neon lambalar ya da belirli ısınma düzeyleri doğrudan fizyolojimiz üzerinde etkili oldukları için öngörülebilir sonuçlar doğurabilirler.

Sembolik Anlam

Çevrenin sembolik anlamı olabilir. Üreticiler çoğunlukla ambalajın rengi konusunda, belli renklerin belli özdeşlikleri ya da sembolik anlamları olduğu için dikkatlidirler. Beyaz ve mavi temizlikle özdeşleştirilirken, kırmızı ve sarı sıcak ve heyecan ile özdeşleştirilir. Yeşil "çevre dostu" çağrışımı yüzünden daha yaygın bir renk haline gelmektedir. Burada doğrudan bir fiziksel etki söz konusu değildir. Her ne kadar bazı ışık türleri sinir sistemimizi uyarsa da bu uyarı farklı şekillerde yorumlanabilir. Farklı renklere temel olarak sembolik anlamları yüzünden karşılık veririz. Bu yüzden de süslemelerin renkleri ya da farklı mobilya malzemeleri bizim nasıl hissettiğimiz ve nasıl davranmaya karar verdiğimiz üzerinde belirgin etkilere sahip olabilir.

Davranış Üzerindeki Etki

Fiziksel çevre bazı davranışları daha kolay ya da daha zor hale getirebilir. Hem İngiltere hem de A.B.D.'de çok katlı apartmanlar bir dönem kentsel konut probleminin cevabı olarak görülüyorlardı. İnşa edilmeleri görece ucuzdu ve çok sayıda insanı barındırabiliyorlardı. Pek çok avantajının olması ve gerçek bir dezavantajının bu-

lunmayışı nedeniyle, şehrin içindeki yoksul yerleşimlerin ikamesi olarak görüldüler.

Şimdi ise çok katlı apartmanların çoğu ya problem bölgeleridir ya da tahrip edilmiş durumdadırlar. Buralar, vandalizm, holiganlık ve toplumsal tecrit gibi bir üne sahiptir. Pek çok insan bu dairelere taşınmaktansa daha kötü fiziksel koşullardaki evlerde yaşamaya katlanmaktadır. Ve apartmanların yerini aldıkları eski yerleşimlerde karşılaşılan insanların yakındıkları toplumsal problemler değil; rutubet ve hijyen eksikliği, kötü fiziksel koşullara dair sorunlardır.

Çok katlı apartmanlarla ilgili temel sorun onların sıradan toplumsal bir araya gelme durumlarını daha güçleştirmeleridir. Yerini aldıkları eski yerleşimlerde ön kapınızı açtığınız anda birileriyle karşılaşmanız daha kolaydı. Arka çitin üzerinden ya da kapı önünde sıradan bir sohbet başlatmak mümkündü. Her an bir tanıdıkla ya da komşu ile karşılaşmanızın olası olduğu yerel dükkânlar yolun sonundaydı. Genellikle çok kuvvetli bir yerel topluluk hissi vardı. Çok katlı apartmanlar bu özelliklerin büyük bir kısmını istemeyerek tahrip etmiştir. Bunların yerini olası en kötü uzlaşma almıştır.

Oldukça ironik biçimde, çok katlı apartmanlar, toplumsal tecrit ve mahremiyet eksiliği gibi daha fazla sorunu beraberinde getirmiştir. Daha önce hiç karşılaşmadığınız insanlarla çevrili olmanıza rağmen kendi başınıza kalabileceğiniz bir yeri her an rahatsız edilebilir olmak yüzünden bulamazsınız. Ara duvarlar çoğunlukla öyle incedir ki yan dairedeki komşularınızın hangi televizyon kanalını seyrettiklerini rahatlıkla duyabilirsiniz!

Düzenlenme ve inşa edilme biçimlerinden yola çıkarak sıcak ya da soğuk fiziksel çevreye sahip olan kimi mekânlar hakkında konuşabiliriz. Aynı şekilde farklı toplumsal çevre veya toplumsal iklim türleri arasında da ayrım yapabiliriz. Her nasıl bir insanı destekleyici ya da denetimci olarak algılayabiliyorsak, toplumsal çevreyi de destekleyici, denetleyici ya da uygun olan diğer sıfatlarla algılamak mümkündür. Ancak, belli çevreler hakkında tutarlı yargılara sahip oluşumuz, önemli bir bulgudur. Belli çevrelerin ölçülebilir etkileri vardır. Örneğin, birçok çalışma çok destekleyici bir toplumsal iklimin stres ya da gerginliğin düşüklüğü ile ilişkilendirildiğini göstermiştir. Toplumsal etkenleri fizyolojik değişimlere bağlayan oldukça fazla sayıda araştırma mevcuttur.

Toplumsal çevrenin davranışımızı neden etkilediğinin temel bir gerekçesi, düzenli olarak çevremizde ne yapacağımıza karar vermemize yardım edecek bilgi arayışında olmamızdır. Schachter, bu noktayı çapraşık bir dizi deneyle tanımlar. Bu deneylerde deneklere, içinde vitamin olduğu söylenen iğneler yapılır ve olası etkiler hakkında açıklamalar getirilir.[4] Amaçlarımız doğrultusunda "vitaminin" fiziksel etkilerinin neler olduğuna dair bilgilendirilmemiş olan deneklere odaklanmalıyız. Gerçekte vitamin adrenalindir ve kalp atışının artması gibi öngörülebilen fizyolojik etkileri vardır.

---

[4] Bu pek çok sosyal psikoloji ders kitabında özetlenen ünlü bir deneydir. Benim en beğendiğim analiz için Ashworth, P. (1979) *Social Interaction and Consciousness, London:* John Wiley.

Deneklerin her biri asıl deneyin yapılmasını beklediklerini düşünerek bir bekleme odasında oturmaktadırlar. Her biri diğer bekleyenin bir başka denek olduğunu düşünmüştür. Aslında her odada bekleyen diğer kişi, sinirli ya da heyecanlı davranması istenen bir oyuncudur. Gerçek denekler ilacın neden olduğu fizyolojik duyumlar yaşarlar ve bunlara ilişkin hiçbir açıklamaları yoktur. Oyuncunun davranışlarının farkına varırlar ve farkında olmaksızın kendi duyumlarını da bu yönde yorumlarlar. Örneğin, sinirli bir oyuncu ile aynı odada bırakılan denekler, sinirlilik ve düşmanlık hisleri bildirmişlerdir. Bu denekler bilinçsiz olarak kendi toplumsal çevrelerinde belli bir şekilde hissetmek ve davranmak üzere etkilenmektedirler.

Toplumsal Normlar

Çoğu toplumsal durumda aşağı yukarı karşımızdakilerin bizim nasıl davranmamızı beklediklerine dair bir fikrimiz vardır. Diğer bir deyişle, toplumsal normlar iş başındadır. Bu da grup normlarının en önemli özelliğini gösterir. Şöyle ki, bir norm nasıl davranılacağı konusunda bir rehber işlevi görür. Normlara uyarsanız, bu durumda diğerleri tarafından kabul edilmeniz daha kolaydır ve davranışınız normal olarak görülecektir. Normları çiğnerseniz, o zaman diğerleri tarafından geri çevrilme riskine girmiş olursunuz ve davranışınız diğerleri tarafından garip ve hatta düşmanca karşılanabilir. Bir normu çiğnediğinizde ne olduğu bir dizi duruma bağlıdır. Bunların bazılarına daha sonra değineceğim, ancak önce kavramı netleştirmek için normları birkaç örnekle açıklayalım.

Bir Günlük İşin Bedeli

Gerçek bir iş grubu üzerine ilk çalışma, grubun üyelerinin bir günlük işin bedelinin[5] karşılık geldiği çalışma miktarının ne olduğuna dair gayet net bir fikirleri olduğunu ortaya koymuştur. Grubun her bir üyesi, daha fazla üretse daha çok kazanacakken gün başına istikrarlı bir biçimde 6.000 birim üretmiştir. Yönetim, grubun üyelerini daha fazla üretmeye ikna etmeye çalıştıysa da bu öneri önemsenmemiştir. Grup daha önceki bir takım olayların sonuçları yüzünden yönetime karşı şüphecidir. Daha fazla üretirlerse uzun vadede kaybedeceklerini hissetmişler ve norma uymuşlardır. Bir işçi bir günde hedeflenenden fazla üretirse takip eden gündeki üretimi ile ortalamayı ayarlamaya çalışmıştır.

Kolektif Yanılsama

Şerif, kontrollü bir deney ortamında, bir grup normunu ortaya koyan ilk araştırmacıdır.[6] Oldukça yerleşik olan bir görsel yanılsamayı, otokitenik fenomeni kullanır.

Tamamen karartılmış bir odada oturuyorsanız ve odanın bir ucundaki küçük sabit bir noktadan gelen ışığa bakıyorsanız, ışık size hareket ediyormuş gibi görünür. Farklı insanlar noktanın sürekli olarak farklı mesafelerde hareket ettiğini görür. Her bir bireyin algıladığı

---

[5] Bu örnek Banka Görüntüleme Gözlem Odası'ndaki bir çalışmadan alınmıştır ve sosyal gruplar üzerine ilk sistematik çalışmalardan biri olan Hawthorne çalışmalarının bir parçasıdır. Ayrıntılar için bkz. Buchanan, D. ve Huczynski, A. (1997) *Organizational Behaviour: An Introductory Text*, 3. bsk, London: Prentice Hall. s. 178-87.

[6] Bkz. Hartley, P. (1997) *Group Communication*, London. Routledge. 5. Bölüm.

ortalama hareketi bulabilirsiniz. Şerif, bir odaya üç kişilik bir grubu koyup noktanın ne kadar uzağa gittiğini sorduğunda, üçünün de değerlendirmesinin birbirine yakınlaştığını ve belli bir değerde netleştiğini bulmuştur. Bu grup normu, daha sonra üç kişi odada tek başlarına otururken de sürmüştür. Grup normu, davranışlarını sadece grup içinde değil grup dışında da etkilemiştir.

Kültürel Normlar

Bu normlar, belli bir kültürün tüm üyeleri için geçerlidir. Örneğin, Japon kültüründe bir başka kişiye "hayır" demenin kaba sayıldığı, nazik olmaya dair çok kuvvetli normlar vardır. Bir şeyi geri çevirmek istiyorsanız bunu karşıdaki insan vazgeçene kadar cevabınızı geciktirerek, dolaylı yoldan yapmanız gerekir. Japonlarla iş yapmakta başarısız olan pek çok işadamı, görüşmelerde ne kadar çok vakit harcadıklarından şikâyet etmiştir. Muhtemelen "hayır" sinyallerini ilk ortaya çıktıklarında fark etmekte başarısızdırlar.

Grup Normları

Bunlar sadece belli bir gruba üye olanlar için geçerlidir. Örneğin, gençlik çeteleri çoğunlukla davranış ve iletişimde güçlü normlar geliştirirler. Şerif, başka deneylerinde (bkz. On Üçüncü Bölüm) hemen hemen benzer artalanları olan iki oğlan grubunu yaz kampında gözlemlemiştir. Bir grup, bağırma ve küfretmeyi de kapsayan kaba ve saldırgan normlar geliştirmiştir. Diğer grup ise kibar, davranışlarında ve küfür kullanımında daha sınırlı, karşıt normlar geliştirmiştir.

Ne yazık ki, norm kavramı her zaman açıkça tanımlanmış ya da olması gerektiği gibi tutarlı değildir:[7]

- Çoğu insan, sürekli olarak belli normları çiğner ve buna rağmen, bu ya görmezden gelinir ya da kabul bile edilebilir.
- Belli bir durumda nasıl davranılacağına dair herkesin üzerinde uzlaştığı bir genelleme bulmak oldukça zordur. Bu durumda bir normun ne ölçüde uzlaşmayla kurulduğu sorusu mevcuttur? Bu oran % 70, % 80, % 90 mıdır; ya da nedir?
- Çoğunlukla insanların söyledikleri ile yaptıkları arasında bir tutarsızlık vardır. Ne norm olarak sayılmaktadır?

Toplumsal Kurallar

Toplumsal davranışımız sadece grup ya da kültürel normlar ile değil, aynı zamanda belli durumlarda geçerli olan belli kurallarla yönlendirilir. Kurallar ve normlar arasındaki ayrım en iyi futbol gibi bir takım oyunu benzetmesi ile gösterilebilir. Futbolun kuralları, çoğunlukla resmi belgelerde yazılıdır ve kaç oyuncunun yer aldığı, oyunun ne kadar sürdüğü, nasıl gol atıldığı, neyin faul sayıldığını belirtir. Her ne kadar takımların her biri kurallara uysa da, farklı normlar geliştirebilirler. İngiliz futbol taraftarları "kıta"daki oyuncuların tişört kaldırma gibi davranışları karşısında oldukça eleştirel bir tavır takınmışlardır. 1998 Dünya Kupası'nın canlı yayın kayıtlarının ardından getirilen eleştiriler, bunu uluslararası

[7] Bkz. Hartley (1997), 9. Bölüm, yukarıdaki 6. dipnot.

norm haline getirmiştir. İngiliz Birinci Ligi'nin televizyondan yayını artık bunun her yerde oyunun bir parçası olan bir norm olduğunu göstermektedir. Bu bölümün ileri kısımlarında ilişkilerimizle ilgili çalışmaları irdelerken normlar ve kurallar arasındaki ayrımı tekrar ele alacağız.

Toplumsal İlişkiler

İki insan arasındaki herhangi bir iletişim, onların arasındaki ilişkiden etkilenecektir. Bu ilişki farklı rolleri (örn. arkadaş, kardeş) yansıtan farklı niteliklerde, (örn. yakın ve uzağın karşıtı olarak samimi ve resmi) farklı tiplerde olabilir. İlişki, kültürel farklılıklar, cinsiyet farklılıkları ve toplumsal sınıf farklılıkları gibi bir dizi önemli etkenden etkilenebilir. Neler olup bittiğini anlamak için bütün bu etkenleri dikkate almak zorundayız.

Toplumsal Roller

Bir sonraki bölümde toplumsal rollerin bileşenlerini daha ayrıntılı bir şekilde tartışacağız. Burada bu kavramın ne kadar önemli olduğunu vurgulayalım.

Her toplumsal durum katılımcılardan beklenen rollerin bir tanımını içerir. Tüm bu beklenen roller insanların nasıl ve ne üzerine iletişimde olduklarını etkiler. Kimi zaman roller nispeten muğlak ya da belirsiz olacaktır ve diğer katılımcılarla ne rol üstleneceğiniz üzerine "uzlaşma"nız gerekir. Örneğin, pek de iyi tanımadığınız insanlar tarafından verilen bir partiye gittiğinizde, ne rol üstlenirsiniz? Normlara uygun düşmeyecekse partinin havasını elektriklendirmek muhtemelen hiç de

akıllıca olmayacaktır. Diğer taraftan pek çok parti, hiç kimsenin aktif bir rol üstlenmemesi yüzünden sönüp gitmiştir.

Rol gereklilikleri öylesine güçlü olan başka durumlar vardır ki, bireylerin nasıl davranacağını da belirler. Bunun korkutucu bir örneği Philip Zimbardo'nun hapishane deneyidir. Zimbardo, hapishane hayatının birey üzerindeki etkileriyle ilgileniyordu ve bunun için sahte bir hapishane kurdu. Tüm denekler, zeki orta sınıf gençleri temsil etmeleri için psikolojik testlerden geçirilerek dikkatlice seçildiler. Rastgele mahkûmlar ve gardiyanlar olarak ayrıldılar. Gardiyanlar tipik Amerikan üniformaları ve şapkaları ile donatıldılar ve iş başında oldukları söylendi. Tek belirgin kural fiziksel şiddetin kullanılmayacağıydı. Gerçekçi olması için, mahkûmlar gerçek yerel polis memurları tarafından yakalandılar ve olağan kayıt işlemlerinden geçirildiler. Hepsine sade, iş tulumu gibi üniformalar verildi ve gardiyanlara teslim edildiler. Her iki gruba da nasıl davranılacağına dair bir eğitim ya da bir talimat verilmemişti.

Zimbardo ve arkadaşları geriye çekilip gözlemlemeye başlamış, ancak kısa zaman sonra müdahale etmek zorunda kalmışlardır. Kendi sözleri ile:[8]

> İlk olarak deney başladığında bizim gözlemciler olarak mahkûm-gardiyan etkileşimine çok az müdahalemiz vardı. O aşamada, biz video kayıt yapıyor ve dramın ortaya çıkışını gözlüyorduk. Deneyin iki hafta sürmesini planlamıştık

[8] Bu alıntı Zimbardo ile uzunca bir tartışmadan alınmıştır. Evans, R. I. (1980) *The Making of Social Psychology: Discussions With creative contributors*, New York: John Wiley.

ancak karşı karşıya kaldığımız patoloji öyle aşırıydı ki, çalışmayı sadece altı gün sonra bitirdik. "Patoloji" ile söylemek istediğim, öğrencilerin mahkûm olan yarısının, beş günden kısa sürede duygusal çöküntüler geçirmeye başlamasıydı. Diğer taraftan gardiyanlar, kaba ve sadistçe davrandı. Aralarındaki tek fark, davranışlarında acımasızlık, sadistlik ve insanlık dışılığın görülme sıklığıydı. Ancak hepsi bunu yaptı.

Bu şaşırtıcı sonuçlar sadist ya da zalim zihinlerin ürünü değildi. Gardiyanlar deneyden sonra kendi davranış biçimleri karşısında şaşırmışlar ve iğrenmişlerdi. Deney sırasında deneyime kendilerini öylesine kaptırmışlardır ki, normal ahlaki değerlerini hiçe sayabilmişlerdir. "Kazanan", rollerin kendisi olmuştur.

Deneyin iyi bir sonucu oldu: Zimbardo, ABD'de ceza reformu için kampanya başlattı ve o zamandan beri pek çok önemli gelişmeye imzasını attı.

İlişki Tipi ve Niteliği

Son birkaç on yılda kişisel ilişkiler üzerine araştırmalarda bir artış görülüyor. Bu araştırmaların bir kısmı ilişkinin aşk, arkadaşlık, tanışıklık gibi farklı niteliklerine yoğunlaşıyor. Genel bir sonuç, iletişimin belli tip veya tarzları arasındaki ilişki ve belli ilişki türleri ile ilgilidir. Örneğin, kendini açmaya ilişkilerin gelişiminde önemli bir bileşen olarak değinilmektedir (bkz. Üçüncü Bölüm). Aşağıda değinildiği üzere, bu kitapta değinilen temalarla ilişkili diğer önemli araştırma hatları da vardır.

Beceriler

Araştırma, ilişki geliştirme kabiliyeti ile özdeşleştirilen bir takım toplumsal beceri farklılıklarının olduğunu göstermiştir. Örneğin, yalnız ve tecrit edilmiş kişilerin, sözlü olmayan işaretler gönderme konusunda, özellikle ses veya yüz yoluyla sempati işaretleri göndermede, iyi olmadıkları belirtilmiştir. Tabii ki bu çok önemli bir soruyu akla getirmektedir: Bu tür kusurların temel sebepleri nelerdir? İnsanlar bu becerilerden yoksun oldukları için mi yalnızdırlar? Yoksa deneyimleri ve duygularının bir sonucu olarak mı becerileri geriler?

Kurallar ve Toplumsal Bilgi

Dördüncü Bölüm'de belirttiğimiz üzere, bir becerinin sergilenebilmesi, neyin yapılması gerektiğini bilmek kadar davranışın yerine getirilmesine de bağlıdır. İlişkileri başlatmayı güç bulan insanlar basitçe bunu yapmanın kabul gören yollarına dair bilgi ve deneyime sahip olmayabilirler. Örneğin, bir çalışmada yüksekokul öğrencilerine birini nasıl tanımaya çalışacakları sorulmuştur.[9] "Planları" daha sonra bağımsız hakemler tarafından ne kadar başarılı olacaklarına göre değerlendirilmiştir. Toplumsal olarak daha yalıtılmış olan öğrenciler, daha az etkili görülen planlar hazırlamaya çalışmışlardır. Toplumsal bilgi eksiklikleri yalnızlıklarına katkıda bulunan bir etken olarak görülmüştür.

---

[9] Bu alandaki çalışmalar ve genel özet için bkz. Argyle, M. ve Henderson, M. (1985) *The Anatomy of Friendships*, Harmondsworth: Penguin.

Kültürel Farklılıklar

Farklı kültürlerin farklı ilişkileri kabul etme biçimlerinde çok önemli farklılıklar vardır. Aynı ilişki ile özdeşleştirilen farklı kurallar vardır ve bu katılımcıların neyi nasıl ilettikleri konusunda bazı temel farklılıklara sahip olabilir. Kültürel artalanın etkisini göstermek için, Argyle İngiliz, İtalyan, Hong Konglu ve Japon kişilerle yaptığı çalışmada aşağıdaki sonuçlara ulaşmıştır.

> Öyle görünüyor ki duygularımızı dile getirmeye, en azından mahrem ilişkiler söz konusu olduğunda, şahsi konularda fikir vermeye, muhabbet, yardım ve tavsiyeye bizler Hong Konglular ve Japonlara göre daha fazla önem veriyoruz. Eş, aile, arkadaş olarak ya da evlilik yoluyla akrabalık veya heteroseksüel yakınlık (çıkmak veya birlikte yaşamak gibi) yardımıyla yakın ilişkiler, desteğin kaynağı olarak görülüyor ve bu ilişkileri böyle kullanmak için kurallar mevcut. Maddi yardım talep ediyor, kişisel sorunlarımızı ve duygularımızı açığa çıkarıyor ve mahrem ilişkilerimizde kişisel tavsiye bekliyoruz. Daha az olmakla birlikte, benzer kuralları, komşular ve iş arkadaşları gibi daha az mahrem olan ilişkilerimize de uygular ve onları da toplumsal destek kaynağı olarak görürüz. Hong Konglu görüşülenler karı kocalar için benzer kuralları uygularken, Japonların evlilikleri mahremiyetin açık ifadesine daha az yer veren bir niteliktedir. Aynısı Japon ve Hong Kongluların diğer yakın ilişkileri için de geçerlidir.

Cinsiyet Farklılıkları

Toplum bilimciler, ne yazık ki her zaman kadınlar ve erkekler arasındaki farklılıklara duyarlı olmamışlardır. Araştırmacılar erkek deneklerle yapılan bir deneyin so-

nuçlarının kadınlara da uygulanabileceğini düşünmüşlerdir. Erkekler ve kadınlar arasında iletişim konusundaki farkları On Birinci Bölüm'de gözden geçireceğiz. Ancak, buradaki farklılıkların yorumlanmasına ve açıklanmasına en az iki temel nedenden dolayı dikkatli yaklaşılmalıdır:

- *Kalıpyargılaştırmanın tehlikeleri.* Kadın erkek farklarına dair tartışmalar doğrudan gözlem yerine kalıpyargılara dayanmaktadır. Bu özellikle geleneksel cinsiyet rollerinin ve kalıpyargıların her zamankinden daha fazla değişim içinde olduğu bir dönemde talihsizliktir. Bu konuya roller ve kalıpyargıların tartışıldığı bir sonraki bölümde tekrar döneceğiz.
- *Metodoloji.* On Birinci Bölüm'de de göreceğimiz üzere, bu alanda gönderme yapılan çoğu çalışma, usulleri ve konu seçimleri bakımında çok sınırlıdır.

Toplumsal Sınıf Farklılıkları

Sınıf barikatları değişiyor olsa da, bizim yaşam şeklimizde toplumsal sınıfın ana değişkenlerden biri olduğunu söylemek mümkündür. Farklı toplumsal sınıflara göre çeşitlilik gösteren, değinebileceğiniz neredeyse tüm ilişki çeşitlerini içine alan geniş bir toplumsal davranış kesiti vardır. Cinsiyet farklılıklarında olduğu gibi, bu farklılıkların da boyutları ve açıklamaları hakkında şiddetli tartışmalar olmuştur. Özellikle kişilerarası iletişim ile ilgili belli tartışmalar şunlarla ilgilidir:

- *Dil meselesi.* Orta sınıf ve işçi sınıfından insanların farklı dil kodları kullandıkları önermesi, eğitim açı-

sından taşıdığı önem nedeniyle belirgin bir ilgi görmüştür (tabii ki çoğu öğretmen orta sınıftandır).[10]

- *Kültürel ve alt kültürel farklılıklar.* Farklı sınıfların farklı maddi koşullarda yaşadıkları düşünülecek olursa, bu farklılıkların onların beklenti ve algılarında da varlık göstermesi şaşırtıcı değildir.
- *Algılar ve kalıpyargılar.* Farklı kalıpyargılar "sınıf geçişli" iletişimi bir sonraki bölümde inceleyeceğimiz gibi etkileyebilir.

Kültür, cinsiyet ve sınıf farklılıklarının rolünü bu kitap içinde mümkün olan her yerde vurgulamaya çalışıyorum. Ancak bu konular kendi başlarına bir kitap doldurabilirler ve daha genişletilmiş bir araştırmayı hak ediyorlar.

Toplumsal Bağlamın Bileşenlerini İlişkilendirmek

Her ne kadar toplumsal bağlamın bileşenlerinin, nasıl işlediklerini göstermek için ayrıştırılarak anlatılması yerindeyse de, bunlar gerçek durumlarda hiçbir zaman yalıtılmış bir şekilde işlemezler. Ortaya çıkan etkileşimin ne tür olduğunu gösterebilmenin en iyi yolu, belli örneklere bakmaktır. Bu yüzden de hepimiz için özel bir öneme sahip olan bir araştırma alanına, toplumsal ilişkilerin doğasına değinmek yerinde olacaktır.

Daha önce de insanlar için toplumsal temasın çok önemli olduğuna işaret etmiştim; ancak daha açıklayıcı olabilirim. Önemli olan sadece toplumsal temasın nice-

[10] Bu görüş İngiltere'de Basil Bernstein tarafından geliştirilmiştir. Çalışmasının erişilebilir bir tartışması için bkz. Montgomery, M. (1995) *An Introduction to Language and Society*, 2. bsk., London: Routledge.

liği değil aynı zamanda da niteliğidir. Diğer insanlarla olan ilişkilerimizin bizim sağlık ve mutluluğumuzu etkilediğine dair yeterli sayıda örnek vardır. İyi ilişkiler bu değişkenleri olumlu yönde etkilemektedir; zayıf ya da var olmayan ilişkiler ciddi zararlı etkilere sahiptir. Bunun bir yönü belli bir ilişkide diğerlerinin önemli gördüğü bir kuralı izleyip izlemediğimizdir.

Genellik

Kurallar, genel uygulamalarında farklılık gösterirler. Örneğin Argyle şunları bulmuştur:

- Tüm bu ilişkilerin hepsine birden uygulanabilir olan çok az sayıda kural vardır (örn. diğer kişinin mahremiyetine saygı göstermek).
- Bazı ilişkiler için bazı kurallar önemliyken diğerleri için değildir (örn. "karşısındaki ile şakalaşmak ve takılmak" arkadaşlık ve evlilikte önemli bir kuraldır. Ancak komşulukta önemli değildir.)

Kültürel Farklılıklar

Farklı kültürler aynı ilişki için farklı kurallar gözlemleyebilirler. Bir kez daha Michael Argyle ve arkadaşlarının çalışması bu noktayı gösterebilir. İlişki kuralları hakkındaki aynı anketi İtalya, Hong Kong, Japonya ve İngiltere'de kadın ve erkeklere dağıtmışlardır. Her katılımcıya karı-koca, doktor-hasta gibi bir dizi ilişkide 33 kuralın ne derecede uygulanabilir olduğuna dair fikirleri sorulmuştur. Tüm kültürlerde tüm ilişkiler için sadece dört kural önemli olarak sıralanmıştır:

1. Diğer kişinin mahremiyetine saygı göster.
2. Konuşma sırasında diğer insanın gözüne bak.
3. Diğer kişinin verdiği sırrı açıklama.
4. Diğer kişiyi topluluk içinde eleştirme.

Grup Farklılıkları

Bir topluluk ya da kültür içindeki farklı gruplar kuralları farklı uygulayacaktır. Argyle, incelediği bütün ilişkilerde hem cinsiyet hem de yaş farklarının belli kuralların uygulanması açısından farklılık yarattığını bulmuştur:

- Samimiyete dair kurallarda cinsiyete bağlı ilginç farklılıklar vardır. Her ne kadar kadınlar duyguları ifade etmenin ve paylaşmanın daha önemli olduğunu hissetseler de, mahremiyetle ilgili kuralları erkeklerden daha fazla uygularlar. Bu her dört kültür için de geçerlidir.
- Yaş farkına göre kurallara katılımda bir farklılık beklemeniz son yirmi otuz yıl içinde gerçekleşen toplumsal değişimi göz önünde bulundurunca muhtemeldir. Değişimin bu rolü bizim ilişkilerimizi, evlilik, boşanma ve birlikte yaşamaya dair güncel istatistik ve yaklaşımların gösterdiği üzere etkilemiştir. Argyle, en büyük çelişkiyi İngiliz örneklemindeki genç ve yaşlı katılımcılar arasında bulmuştur. Bu kültür içindeki belirgin bir fark, samimiyet kuralına dairdir ve genç katılımcılar duyguların daha genel ifade edilmesi gerektiğini düşünmektedirler.

Toplumsal bağlamın farklı bileşenlerinin birbirleriyle nasıl ilişkili olduğunu tanımlamanın yanı sıra, bu etmenlerin zaman içinde değişeceğini de unutmamalıyız. İlişkilerimiz üzerine çalışmamız bize bu noktayı gösterir. Bir ilişkinin tüm aşamalarında iletişim temel bir öğedir ve çoğu araştırmacı her ilişkinin belli bir dizi aşamadan geçtiğini ifade etmiştir.

Bu farklı aşamaların her birinde iletişimin farklı çehresini görebiliriz.[11] Aşamaları açıklamak için, arkadaş edinme sürecine dâhil olan bazı etmenlere bakabiliriz.

Diğerlerinin Farkında Olmak

Birileriyle bir ilişki kurmadan önce, ilk olarak onların varlığından haberdar olmanız gerekir ve onlar hakkında bir izlenime sahip olmalısınızdır. Daha önce toplumsal algı başlığı altında tartıştığım şeyler burada da geçerlidir. Öncelikle fiziksel yakınlık, toplumsal benzerlik ve fiziksel çekimin etkisi önemlidir. Diğer insanlarla fiziksel olarak yakın konumlarda isek -bir öğrenci yurdunun koridorunda ya da bir bölümdeki çalışma grubundaki gibi- bu gruptaki insanlarla bir arkadaşlık geliştirmemiz olasıdır.

Benzer toplumsal artalanlardan geldiğini düşündüğümüz insanları fark etmemiz daha kolaydır ve sözlü ve sözlü olmayan kıyafet, hal, tavır ve aksan gibi kodlara

---

[11] Steve Duck bu alanlarda önde gelen bir araştırmacıdır ve ilişkilerin çalışılmasına dair iyi bir giriş sunar. Duck, S. (1988) *Relating to Others*, Milton Keynes: Open University Press, ve Duck, S. (1998) Human Relationships, 3. bsk. London: Sage.

bakarız. Fiziksel çekim diğer bir güçlü etkidir. Tabii ki, siz fiziksel çekimi benim değerlendirdiğim şekli ile değil de kalıpyargıların etkisi ile kullanabilirsiniz. Fizyologlar, "fiziksel olarak çekici" insanlara biz ölümlü değersizler üzerinde bir takım avantajlar sağlayan olumlu bir kalıpyargının varlığını bulmuşlardır. Örneğin, bu kişiler daha yetkin ve daha zeki olarak görülmektedirler.

Temas Kurmak

Yeni bir işte ilk gününüz. Patronunuz sizi takımınızın ana elemanlarından biri olacak bir kişi ile tanıştırıyor. Onunla beraber kahve makinesine gidiyorsunuz. Ne hakkında konuşursunuz? İlişkinin iyi bir noktadan başlamasını nasıl sağlarsanız? Bu gibi ilk karşılaşmaların, aşağıdakiler gibi, görece tahmin edilebilir iletişim modelleri vardır.

- Kişiler kendileri hakkında ihtilaflı olmayan bilgileri paylaşırlar.
- Artalanları hakkında konuşurlar, düşünceler yerine gerçeklere bağlı kalırlar.
- İlk birkaç dakika hızlıca soru-cevap düzeninde sıra almalardan oluşacaktır.

Model pek de şaşırtıcı değildir: Artalan bilgilerinin değiş tokuşu zaman geçirmenin oldukça ilginç bir yoludur ve herhangi bir çatışmaya gitmesi beklenmez. Daha da önemlisi, her bir kişinin ilişkiyi geliştirip geliştirmeme konusunda karar vermesini olanaklı kılacak olan bilgiyi edinmesine olanak sağlar. Benimle benzer bir artalana sahip olduğunuza dair bir kanıya sahip olursam sizinle yakın bir ilişki kurmaya karar verebilirim. Ya da belki

benim olumsuz kalıpyargılarımdan birine dokunduğunuz için sizin "yaş" olduğunuza karar verebilirim.

Bu değiş tokuşlarla ilgili bir takım başka önemli noktalar da vardır:

- Konuşma içinde birisi tipik modeli takip etmezse karışıklık ya da çatışma gelişebilir.
- Kalıpyargıların etkisinde kalabiliriz (cinsiyet/toplumsal cinsiyet kalıpyargıları, sonraki bölümde tartışılacağı gibi özellikle önem taşır).
- Bağlam, diğer kişinin belli tutumları olduğunu farz etmemize yol açabilir.

Günlük kıyafetlerle bir dişçinin bekleme salonunda karşılaşmamızdan farklı olarak, *Star Trek* hayranlarının buluşmasında bir otel lobisinde sizinle Kaptan Picard kostümünde ya da Vulcan kulakları takmış vaziyette ya da belki de Ferengi'nin iskelet kafasını takmış şekilde karşılaşırsam, o zaman konuşmayı başka bir zeminde başlatabilirim.

Teması Arkadaşlığa Dönüştürmek

İlişkinin gelişmesinde bu bir sonraki aşamadır. Bu sürecin bir dizi ilginç aşaması vardır:

- Birbirimizi anlayabilmek için kendimizi açmamız gerekir. Ben kendimi ifşa edersem karşılık olarak sizden de aynını beklerim. Aslında siz de yanıt vermek mecburiyetinde hissedersiniz. Ve bunu ilişkiyi ileri götürmek için kullanabilirim. Siz ilişkiyi aynı hızla ilerletmek istemiyorsanız, beni "yavaşlatmanız" gerekecektir.

- Diğer kişiye bağlılığımızı göstermek için farklı stratejiler kullanabiliriz. Örneğin, özel gördüğüm bir bilgiyi paylaşarak size güvenirim ve böylece karşılıklı güven inşa ederiz.
- Birbirimizin iletişim tarzlarına uyum sağlamamız gerekir.
- Sözlü ve sözlü olmayan ipuçları önemlidir.
- İlişkinin ulaştığımız düzeyine bağlı olarak uygun bir şekilde davranmamız gerekir.
- "Denge" sağlamamız gerekir. İlişkinin karşılıklı olarak tatmin edici olmasını sağlamak için, ilişkiye her iki tarafın ne katacağını kararlaştırmamız gerekir. Bu muhtemelen hiçbir zaman bilinçli olarak kararlaştırılmaz, ancak kısa süre sonra birimiz diğerinin "adil" oynamadığını hissettiğinde sorunlarla karşılaşılacaktır.

Sonuç

Bu bölümde ortaya çıkacak en önemli sonuç belki de basitçe toplumsal bağlamın önemini bir kez daha vurgulamaktır. Ancak, toplumsal bağlamı daha ayrıntılı bir şekilde görmeye çalışmak ve belli iletişim örneklerini etkileyen bileşenleri tanımlamak da önemlidir. Örneğin, bazı önemli ilkeler arkadaşlıkların nasıl geliştiğine dair son tartışmada tanımlanmıştır. Bu ilkeler kesin değildir ve bağlama göre farklılık gösterebilirler. "Adil" ya da "dengeli" olarak görülen bir dizi toplumsal kurala, norma ve algılamaya bağlıdır. Bu da benim son hususuma işaret eder: Bu bölümde tanımlanan etmenler, birbirine bağlıdır ve bu nedenle belli bir durumdaki etkileri oldukça karmaşık bir sürecin sonucu olabilir.

ALTINCI BÖLÜM

Toplumsal Kimlik

Bu bölümde:

- Toplumsal kimliğimizin temel bileşenlerini tanımlayacak;
- bu bileşenlerin diğer insanlarla iletişimimizi nasıl etkilediğini açıklayacağız.

Toplumsal Kimlik Nedir?

Toplumsal kimlik ile neyi kastettiğimi bir örnek ile açıklamak en iyisi olacak. Dr. Poussaint ve polis memuru arasında geçen konuşmayı daha önce tartışmıştık. Buna biraz daha ayrıntılı bakarsak ve doktorun kişiliğine ve kendini algılamasına dair bir analiz sunabilirsek, toplumsal kimliği iş başında görüntüleyebiliriz.

Kişilik anlamında Dr. Poussaint asabi ve açık sözlü biri değildir. İş arkadaşları ve dostları onun kişiliğini

samimi, nazik ve düşünceli olarak tanımlarlar. Diğer insanlara davranış biçimi genelde böyledir ve çoğunlukla düşmanca karşılanmamıştır. Bu yüzden de bu şekilde saldırıya uğradığında geri çekilmiştir. Böyle bir muameleye alışkın değildir.

Dr. Poussaint kendini saygılı ve yasalara uyan biri olarak görmektedir. Topluluk içinde konumundan gurur duymaktadır ve bunu elde etmek için çok çalışmıştır. Polis memurunun davranışının böyle bir etkisinin olmasının sebebi, Dr. Poussaint'in kendisi, kendilik kavrayışı ile ilgili çizdiği tablodur. Dr. Poussaint bir tıp doktorudur. Ait olduğu konum dolayısıyla kendinden beklendiği şekilde davranmaya alışmıştır. Hatırda tutulması gereken, bu dönemin ırkçı gerilimin tırmandığı bir dönem olduğudur. Siyah topluluğun diğer kimi üyeleri için de bir rol modeli olduğunun farkındadır. Bu rol, onun diğer insanlar tarafından saygı gösterildiğinin de bir işaretidir. Polis memurunun kasıtlı saldırısı olağan kuralları yıkmıştır.

Bu analiz, toplumsal kimliğin üç bileşeni olduğunu göstermektedir: Kişilik, kendilik kavrayışı ve rol. Birçok durumda bunlar birbirleriyle ilişkilidir. Örneğin, eğer dışa dönük bir kişiliğiniz varsa kendinizi muhtemelen toplumsal olarak güvenli ve sevilen biri olarak görürsünüz ve kendinize dair bu görüşü destekleyeceğiniz roller üstlenirsiniz. Bu tamamıyla ya da temel olarak kişiliğimizin davranışlarımız tarafından belirlendiği anlamına gelmez. (Daha sonra bunu detaylı olarak tartışmalıyım.) İnsanların belli rollere adanmalarının onların kendilerine bakışlarını ve kişiliklerini etkilediğine dair yeterli veri bulunmaktadır. Her bir bileşeni ayrıntılı bir şekilde açıklayarak bu süreçlere bakalım.

İnsan kişiliğine ilişkin çoğu tanım, gündelik yaşam içinden geldiği düşünülen bir dizi ortak prensibi yansıtır."[1]

- Her birimiz bir dizi özgül kişisel özelliklere sahibiz.
- Bu özellikler dizisi görece durağandır.
- Bu özellikler nasıl davrandığımızı ve iletişim kurduğumuzu etkiler.

Ancak, bazı psikologlar son yıllarda insan kişiliği hakkında daha farklı bir perspektif edinmişlerdir.

Kişiliklerimizin davranışlarımız üzerinde böylesine kuvvetli bir etkisi olmadığına karar vermişlerdir. Bu fikir değişikliğine sebep olan bir takım etkenler aşağıda belirtilmektedir.

Uygun Kuram Arayışı

İnsan kişiliğine dair birkaç psikolojik kuram vardır. Evrensel olarak kabul edilen tek bir kuram yoktur. Şimdiye kadar tüm kuramların önemli sınırlılıkları olmuştur. Örneğin, ölçüm ve tahmin sorunları mevcuttur. Kişilik testleri ya da ölçütleri insanların nasıl davranacaklarına dair kestirimlerde bulunmakta yeterince iyi değildirler. Burada aşağıda belirtilen bir takım sorunlar vardır.

---

[1] Bu alandaki geniş bir ders kitabına bakarsanız, bu kişilik kuramının oldukça kısa ve seçici olduğunu görürsünüz. Pervin, L.A.(1990) *Handbook of Personality*, New York: Guilford Press. Farklı yaklaşımlar arasındaki benzerlik ve farklılıkları şemalaştırmaya çalışan alternatif ve tartışmalı bir görüş için bkz. Cook, M. (1984) *Levels of Personality*, London: Holt, Rinehart ve Winston. Kişiliğin toplumsal inşasına vurgu yapan bir alternatif görüş için: bkz., Burr, V. (1995) *An Introduction to Social Constructionism*, London: Routledge, Birinci Bölüm.

Kişilik Tipleri

Çoğu kuram insanları çeşitli tipler altında ayrıştırmaya çalışır ve bu tiplerin özelliklerini araştırır. Muhtemelen içe dönük ve dışa dönük kişilik ayrımını duymuşsunuzdur. Araştırmacılar, gerçek içe kapalı ve dışa dönük arasında belirgin farklılıklar görmektedirler.

- Dışa dönükler "dışarıdan güçlü ve çeşitli uyarımlara ihtiyaç duyan gerçekçi kişiler"dir.[2] Sosyaldirler; optimist ve atılgandırlar.
- İçe kapalılar, "güçlü duygular deneyimleyen merhametli ve dış uyarımlara ihtiyaç duymayan insanlardır." Sessiz, pesimist ve iç gözlemcidirler.

Ne yazık ki araştırmacılar için görece çok azımız "ideal" tipleriz. Çoğumuz, davranışlarımızın tahmin edilebilmesini daha da belirsizleştiren, içe kapalı ve dışa dönük özelliklerin bir karışımını taşırız.

Davranış Tutarlılığı

Farklı durumlarda insanların nasıl davrandıklarını yakından incelediğinizde, sıklıkla pek de tutarlı olmadıklarını görürsünüz. Genellikle oldukça sessiz ve utangaç olan bir kişi bazı durumlarda dışa dönük bir tavır içinde

---

[2] Alıntılar Huczynski ve Buchanan'ın bu kişilik tipleri üzerine en sofistike kuramlardan birini bulan Hans Eysenk'ın çalışmasına ilişkin değerlendirmesinden alınmıştır. Bkz. Buchanan, D. Hucynski, A. (1997) *Organizational Behaviour.* An Introductory Text, 3. bsk., Altıncı Bölüm, özellikle sayfa 144 vd. Hemel Hempstead: Prentice Hall. Eysencki'nin görüşlerinin "kendin yap" bir uygulaması için bkz. Eysenck, H. J. ve Wilson, G. (1975) *Know Your Own Personality*, London: Maurice Temple Smith.

olabilir. Bunun sonucu olarak psikologlar bireysel kişiliklerin etkileşimine ve kendilerini buldukları durumları incelemeye odaklanmışlardır. Yedinci Bölüm'de durumların etkisine geri döneceğim.

İnsan kişiliğine dair benim görüşüm şu aşamaları izler:

- Bir dizi kişisel karakter özelliğine sahibiz.
- Bu özellikler bizim nasıl davrandığımızı ve iletişim kurduğumuzu etkiler.
- Bu özellikler davranışlarımız üzerindeki etkilerden yalnızca *biridir.*

Bu önerme çizgisini takip ederek, kişiliğimiz iletişimimizi iki ana yolla etkiler:

1. *Yatkınlık*: Kişilik özelliklerimiz bizi belli şekillerde davranmaya yatkınlaştırır.
2. *Sınırlılıklar*: Kişilik özelliklerimiz iletişimimiz için geniş sınırlar koyar. Bu, fiziksel özelliklerin fiziksel olarak ne yapabileceğimizi sınırlayabilmesi gibidir. Örneğin, belli bir tür fiziğiniz yoksa uzun mesafe koşucusu olmanız çok zordur. Benzer bir şekilde, psikolojik özelliklerimiz belli sınırlar koyar. Tabii ki bunlar kesin sınırlar değildir ve eğer sınırların farkındaysanız bunların üstesinden gelmek için stratejiler geliştirmeye çalışmanız mümkün olabilir. Büyük bir sahne komedyeni olmayı isteyen ancak şakaları hatırlayamamak ya da zaman mefhumunun olmaması gibi problemlerle cebelleşen bir kişiyi düşünün. Bir taraftan, yönlendirilmiş bir eğitim ile

belki sınırlılıklarının üstesinden gelebiliriz. Birkaç yıllık bir eğitimin onun için neler yapabileceğini kim bilebilir ki? Diğer taraftan, "zayıflıkları"nın üstüne giderek belki klasik sahne üstatlarından Tommy Cooper, Jerry Lewis ve Norman Wisdom ya da günümüzden Lee Evans gibi sanatçıların oyunculuklarından ödünç alarak, kendi yetersizliğini değiştirebilir.

Daha ciddi meselelere dönersek, içe kapalı/dışa dönük kişilik ölçümlemelerinden yüksek not alan bir kişi gündelik yaşamın psikolojik problemleriyle baş etmekte güçlük çekebilir. Ancak bir aşırılık, "beklenmedik bir armağan" da olabilir. Kendi eğilimlerinin farkında olan bireyler, bunları kontrol edebilir ve avantaj olarak kullanabilirler. Bu da kendilik kavrayışı üzerine tartışmaların merkezinde yer alan kendi-farkındalık sorusunu ortaya çıkarmaktadır.

Kendilik Kavrayışı

İnsanları diğer canlılardan ayıran özelliklerden biri, bizim kendi hareket ve tepkilerimiz hakkında düşünebiliyor olmamızdır. Tabii ki bu kabiliyeti verili olarak alırız. Ancak bu kabiliyetin bizim için olanaklı kıldığı şeyleri bir düşünün. Bu bize geçmiş deneyimlerimizi düşünme ve gelecek hakkında plan yapabilme imkânı verir. Kendimiz hakkında düşünceler geliştirme imkânı sunar. Bu aynı zamanda, bizim diğer insanların bizi nasıl gördüklerine ve diğer insanlar tarafından nasıl görülmek istediğimize dair düşünceler geliştirebileceğimiz anlamına da gelir.

Kendilik kavrayışının ardındaki temel düşünce budur. Carl Rogers'ın tipik bir tanımı vardır:[3]

> "Ben" (I) ya da "kendi"nin (me) özellik ve ilişkilerinin algılanmasının, bu kavramlara eklenen değerlerle birlikte örgütlü, akışkan ama tutarlı olan kavramsal modelleri.

Rogers "Ben" ve "kendi" arasında bir ayrım yapar. Bu ayrım George Herbert Mead tarafından insanların kendileri hakkında bir kavram geliştirmelerinin bir yolu olarak düşünülmüştür.[4] "Ben" aktör olarak beni temsil etmektedir ve "kendi" benin yansımalarını temsil etmektedir. Bu düşüncelerin gelişimine dair bazı örneklerle daha netleşecektir.

"Ben"

Çok küçük bebekler, kendi bedenleri ve çevreleri arasında bir ayrım yapamazlar. Etraflarındaki objeleri kendi başına kontrol edebilecek aktörler olarak kendilerine dair açık bir fikirleri yoktur. Örneğin, bir çıngırak ellerinden düşüp görüş alanlarından çıkınca onun yok olduğuna ve artık var olmadığına inanırlar. Büyüdükçe çevrelerinden bağımsız olarak hareket edebildiklerini fark ederler ve çıngırağı aramaya çıkarlar. Giyinmek gibi basit işlerde küçük çocukların gösterdiği kararlılığı bir

---

[3] Carl Rogers bu kuramı psikoterapi yaklaşımının bir parçası olarak geliştirmiştir. Bkz. Rogers, C. (1951) *Client-centered Therapy: Its current pratice, implications and theory*, Boston: Houghton Mifflin 10. Bölüm. Bu görüşleri nasıl uyguladığını görmek için bkz. Rogers, C. (1973) *Person to Person*, Boston: Houghton Mifflin.

[4] Ölümünden önce basılmamış olmalarına rağmen Mead'ın görüşleri sosyoloji ve psikolojide oldukça etkili olmuştur. Bkz. Mead, G. H. (1934) *Mind, Self and Society*, University of Chicago.

izleyin. Kendi başına mücadele veren bir çocuğa bir yetişkinin müdahalesi, çocuk tarafından, çektiği tüm güçlüğe rağmen düşmanca görülebilir. Örneğin, Markova küçük çocuklara dair klasik araştırma filmlerine gönderme yapar:[5]

> Çocukların inanılmaz ısrarcılıkları... bir taşın üzerine oturmak isterken, taşa oturabilmek için taşa arkalarını dönmeleri gerektiğini fark etmeyişleri.

Böylece bu çocuklar, Markova'nın "benliğin kendiliğinden ve eyleyen unsuru" olarak adlandırdığı "Ben" kavrayışını geliştirmişler, ancak ne yaptıkları -kendi- hakkında düşünme becerilerini geliştirememişlerdir.

"kendi"

"kendi", benin düşünümsel ve gelişimsel bileşeni olarak tanımlanmaktadır. Kendi hareketlerinizi değerlendirebilmek için onlara "dışarıdan" bakmalısınız -diğer bir deyişle kendi davranışlarınızı başka bir insanmışsınız gibi dışarıdan gözlemleyebilmelisiniz. Diğer insanların sizin hareketinize nasıl tepki vereceklerini ve onların duygu ve düşüncelerini anlayabilmelisiniz.

Kişilik Kuramı Olarak Kendilik Kavrayışı

Kendilik kavrayışını anlamanın bir diğer yolu, onu gündelik hayat içinde sizin ve benim kullandığım haliyle görmektir. Bu kendiniz hakkında bazen farkında ola-

---

[5] Önemli bir iletişim analiziyle insanların nasıl kendilik farkındalığı geliştirdiklerine dair bkz. Markova, I. (1987) *Human Awareness*, London: Hutchinson.

rak bazen ise istemeden kurduğunuz bir kuramdır. Bu daha büyük bir kuramın, sizin anlamlı deneyim dizgenizin bir bütünü oluşturan parçasıdır. Bilim insanları tarafından kullanılan kuramlar gibi sizin kendilik kavrayışınız da bir amacı yerine getirmek için kavramsal bir araçtır. Benim analizim için önemli olan iki temel fonksiyon şunlardır:

1. *Özgüven*: Özgüven sizin değeriniz hakkında kendi tahmininizdir. Her ne kadar her birimiz kendimiz hakkında olumlu bir özgüven geliştirmeye dair motivasyona sahipmişiz gibi görünsek de, çoğu insanın bunu başaramadığına ilişkin çok sayıda örnek vardır. Daha zayıf özgüven geliştirilebilir ve hayat çekilmez bir hal alabilir.
2. *Bilginin düzenlenmesi*: Bilgi ile baş edebilmek için, kendilik kavrayışınız deneyimlediğiniz bilgiyi düzenlemekte size yardımcı olur. Her gün maruz kaldığımız ancak hepsini almaya çalışsak dibe batabileceğimiz kadar fazla bilgi ile kuşatılmış şekilde yaşıyoruz. Kendilik kavrayışı bir nevi kişisel ajanda gibi çalışır, böylece biz ne yapacağımızı biliriz ve her an detaylar hakkında düşünmek zorunda kalmayız.

Kendilik kavrayışının bir kişisel kuram olduğuna dair bu önerme, gündelik yaşamın sorunlarını çözmeye çalıştığımızda, kişisel olmayan sorunları çözmeye çalışan bilim insanları gibi davrandığımıza dair etkin görüşle aşağıda belirtilen ortak noktalar paylaşır.[6]

---

[6] Bu görüş ilk kez George Kelly tarafından dile getirilmiş ve kişisel inşa kuramı üzerine çalışan araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Bkz. Yedinci Bölüm.

Sürekli Hipotezler Oluşturur ve Onları Test Ederiz

Bir bilim adamı belli kimyasallar hakkında hipotezler geliştirebilir -CFC'lerin* ozon tabakasındaki etkileri gibi-, gözlemler yapabilir ve/veya bu hipotezin geçerli olup olmadığını görmek için deneyler yapabilir. Aynı şekilde biz de bizi çevreleyen dünya hakkında hipotezler geliştiririz ve onları test ederiz. Bu bölümün ilk taslağı üzerinde çalışırken, bilgisayar ile verdiğim mücadele sırasında en küçük oğlum gelip (o zamanlar beş yaşındaydı), dışarıdan gelen köpek havlamaları yüzünden uyuyamadığını ve evin diğer ucundaki yatak odasında yatıp yatamayacağını sormuştu. Bu onun yatma zamanını biraz daha ileriye atmak için bulduğu en son ve yaratıcı bahaneydi. Dün geceki "Hiç uykum gelmedi" versiyonundan farklı olarak bu gece bu bahanenin tutup tutmadığını kontrol ediyordu. Onu, "köpeklerin hemen uykuya dalacakları"na ikna ettiğim birkaç dakikalık sohbetimizden sonra, bu geceki yaratıcılığının sonuçlarını düşünmek üzere yatağına koştu. Tüm çocuklar gibi, yeni toplumsal davranışlar için sürekli fikirler buluyor ve işe yarayıp yaramadığını deniyordu. Yetişkinler de bunu böyle yapabiliyor ancak kuşkusuz bu kadar yaratıcı bir şekilde değil.

İşe Yaramadıklarında Kavramlarımızı ve Hipotezlerimizi Gözden Geçiririz

Bilimsel deneyler işe yaramazsa bilim insanları olayları farklı şekilde açıklayacak yeni hipotezler geliştirirler.

---

* CFC: Klorofluorokarbon (ç.n.).

Toplumsal hareketlerim işe yaramazsa benim de toplumsal kavramlarımı gözden geçirmem ve belki de beklediğim etkiyi yaratmak için hangi hareketleri yapmam gerektiğini daha sofistike bir şekilde değerlendirmem gerekir. İlk taslağın son cümlesini yazmayı bitirirken, alt katta mutfaktaki telefon çaldı. Ben aşağıya inene kadar küçük oğlum telefona cevap vermişti: "Çaldığını duydum ve cevap vermenin iyi bir fikir olduğunu düşündüm!". Köpek hakkındaki şikâyetine dair önceki hareketi kısa bir "yatma zamanı ertelemesi" kazandırmıştı. Bu kez daha yardımsever bir hareketin yatağa gitme olasılığını ertelemek için daha yararlı bir strateji olduğu hipotezine varmıştı. Haklıydı, kimin neden telefon ettiğini bilmek durumunda olduğu için bu ona yataktan uzak kaldığı bir on dakika daha kazandırmış oldu. Her ne kadar genellikle telefona cevap vermek konusunda gayet iyiyse de, oyun saatleri içinde o kadar aceleci olmadığını fark ettim!

Gözlemlerimizi Modeller (Şema) Onları da (Kuram Dediğimiz) Daha Geniş Şemalar Olarak Düzenleriz

Bilim insanları bir dizi gözlemi alır ve bunlardan temel prensipler çıkarırlar. Daha sonra bu prensipler, belli sınırlarda uygulanabilir daha sistematik kuramlar geliştirir. Bir elmanın kafaya düşmesi, diğer bir takım gözlemler ve deneylerle yer çekimi kuramı olarak geliştirilebilir. Aynı şekilde ebeveynlerin bize karşı davranışını gözlemleriz ve bilinçli ya da bilinçsiz ebeveynler gibi davranmaya dair kendi görüşlerimizi geliştiririz. Oturup düşünürsek bu kuramların neleri kapsadığını ifade ede-

biliriz. Ödül ve ceza prensiplerinin yanı sıra disiplin kavramlarını, sorumluluğu ve kişisel özgürlüğü kapsayacaklardır.

Deneyimlerimiz böyle ayarlanmamış olsaydı, birbiriyle çelişen sayısız talebin olduğu karmaşık bir dünyada, etkin bir şekilde davranmak imkânsız hale gelirdi. Dahası, böylesine bir sistem olmasaydı bireyler belli bir davranışın ortaya çıkabilmesini olanaklı kılacak sayısız detay ile meşgul olacaklardı.

Benim yaklaşımım ve Kelly'nin yaklaşımı arasında önemli bir fark vardır: Kelly duyguya çok az önem vermektedir ve onun metodu düşünceler ve bilişler üzerine odaklanır. Kendilik kavrayışını tartışırken, duyguya merkezi bir rol vermemiz gerekir. Bu konuya sonra döneceğim.

Fakat Kendilik Kavrayışı Nasıl Gelişir?

Mead, kendilik kavrayışının toplumsal etkileşim içinde, diğerlerinin bireylere nasıl tepki gösterdiklerine dair bireysel bir endişenin sonucu olarak ortaya çıktığını ileri sürmüştür. Uygun şekilde davranabilmek üzere, insanların tepkilerine önceden hazırlıklı olmak için, dünyayı diğer insanlar gibi algılamayı öğrenirsiniz. Bu "genellenmiş diğeri"nin belli hareketlere nasıl karşılık vereceğine dair tahminlerde bulunarak bir içsel düzenleme kaynağı oluşturursunuz. Bu, dışarıdan baskıların yokluğunda davranışlarınızı düzenleyecek ve dengede tutacaktır. Diğer toplum bilimciler, çocuğun toplumun genelinden ziyade, özellikle anne figürü gibi, belirgin diğerleri ile etkileşimine vurgu yaparlar.

Bu noktada, kendilik kavrayışını geliştirmede iletişimin rolünü vurgulayabiliriz. Kendi bedenlerimize dair bilgilerimizi ele alalım; örneğin uzuna karşı kısa. Muhtemelen bu tanımların her ikisi de görecelidir -neye göre uzun veya kısa? Ancak bizim toplumumuzda genel çağrışımları vardır. Kurgu filmlerinde "kahraman", çoğunlukla uzun olarak temsil edilmektedir. Ancak komedi filmlerinde sıklıkla temsil edilenler kısa boylu insanlardır. En azından Hollywood'un klasik film yıldızlarından biri, Alan Ladd, milyonlara aslında olduğundan uzun görünmek için bir kutunun üstünde durmak ya da farklı açılardan çekim yapılması gibi bir dizi çekim hilesine başvurmuştur. Ne de olsa çoğu filminde başrolü paylaştığı aktristlerden kısa boyludur. O halde insanlar kendini- tanımlamanın bu öğesini nasıl kazanırlar?

İki temel yol vardır:

1. Doğrudan eğitim- doğrudan bize söylenir.
2. Dolaylı eğitim- Diğerleri ile ortak olan ya da diğerlerinden farklı olan özellikleri gösteren bir takım ipuçlarından biz çıkarımda bulunuruz. Çocuklar aynı evi paylaştıkları kedi ve köpeklerden farklı olarak diğer insanlar gibi el ve ayakları olduğunu keşfettiklerinde çoğunlukla büyülenirler. Aynı şekilde insanların arkadaş canlısı, asabi ve yardımsever olması gibi davranışsal özelliklerde farklılaştığını da öğreniriz.

Tüm bu metotlar iletişime dayanır ve bu yaklaşımın önemli bir özelliği, diğer insanların bizim hakkımızda

edindikleri izlenimlerden ne derece etkilenebileceğimizdir. Bu yüzden pek çok psikolog kendimiz hakkında ilk düşüncelerimizi geliştirirken ebeveynlerimiz veya ebeveyn figürlerimizden aldığımız iletişimin önemini vurgular. Örneğin, bazı araştırmacılar herhangi bir etkileşimde birbirimize verdiğimiz üç tip karşılık ayrımı yaparlar: onaylama, reddetme ya da onaylamama. İletişim kurulan kişinin kendilik kavrayışı için bunların farklı çıkarımları vardır.[7]

- *Onaylama*: Sizi onaylarsam, sizin söylediğinizi dikkate alırım, dikkat ederim ve söylediğiniz şeyi dile getirme hakkınız olduğunu kabul ederim.
- *Reddetme*: Sizi reddedersem söylediğiniz şeyi kabul etmem ancak kendinizi o şekilde ifade etmeye hakkınız olduğunu kabul ederim.
- *Onaylamama*: Sizi onaylamazsam aslında sizin söylediğinizi reddetmekle kalmayıp bir kişi olarak varlığınızı da reddederim. Sizi görmezden gelebilirim ya da söylediğinizi alakasız bulabilirim; hatta kasıtlı olarak yanlış yorumlayabilirim.

Onaylama ve reddetme diğer kişinin kendilik kavrayışını geçerli olarak tanır. Onaylamama bu geçerliliği tehlikeye atar. Çok basit bir örnek olarak, şu anne-çocuk diyaloğunu alalım:[8]

---

7 Daha ayrıntılı bir tanım için bkz. Watzlawick, P., Bavelas, J.B. ve Jackson, D. D. (1967) *Pragmatics of Human Communication*, New York: Norton.

8 Bu örnek için bkz. Ruesch, J. (1957) *Disturbed Communication*, New York: Norton. İletişimin bu formlarının altını çizmede Ruesch ve Bateson'ın kitabı çok etkili olmuştur: Ruesch, J ve Bateson, G. (1968) *Communication: the Social Matrix of Psychiarty*, New York: Norton.

Oğlan: Bak, anne, salyangoz buldum.
Anne: Git ellerini yıka.

Anne çocuğun konuşmasının içeriğini görmezden gelmiş ve muhtemelen öğrenmeye dair sözel olmayan işaretlerle desteklenen, tamamıyla ilgisizlik yargısı sunmuştur. Bu tek olay çarpıcı olmayabilir. Ancak bu süreç zaman içinde tekrarlanırsa? Veya çocuğun önemli olduğunu düşündüğü bir şey söylerken ortaya çıkarsa? Daha çarpıcı bir örnek için tanınmış bir kadın yazarın anekdotuna bakalım.[9] Çocukken babası onu sürekli geçiştirmiş ve başarılarına dikkat göstermemiştir. İlk romanını bastığında ve eve bir kopya getirdiğinde babası onu güçlü bir onaylamama mesajı ile karşılamıştır. Kitaba bakmış ve yorumda bulunmuştur: "£4.95 ediyor... gerçekten bu paraya değer mi?" Bu anekdotun bir iyi tarafı yazarın geçen yıllar içinde babasının olumsuz mesajlarına karşı kendini güçlü hissettiği bir kalkan oluşturmuş olmasıdır. Bu da bize kendimiz hakkındaki düşüncelerimizi değiştirebileceğimizi ve farklı davranabileceğimizi göstermektedir.

Sürekli onaylanmamanın bir sonucu zayıf bir özgüven geliştirilmesi olabilir. Tabii ki sizin özgüven seviyeniz iletişiminize yansıyacaktır. Yüksek seviyede özgüven, güvenli ve iddiacı bir iletişim tarzına götürecek ve düşük düzeyde özgüven geçici bir pesimistlik yaratacaktır.

---

[9] Bunu, Anne Robinson'la yapılan bir radyo programında dinledim. Ancak ne yazık ki arabada dinlediğim için ayrıntıları yakalamam mümkün olmadı.

"Rol" terimi aslen tiyatrodan gelmektedir. Çeşitli rollerden söz ederken, bir performans sırasında aktörlerin oynadıkları şeyi kastederiz. Bazı toplumsal bilimciler bunu genel anlamda toplumsal yaşam için bir benzeşme olarak kullanmak eğilimindedirler.[10] Kavram, gündelik hayatın oldukça büyük bir kısmında "sahnede olduğumuz" iddiasına dayanır; yani bizler için daha önceden belirlenmiş rolleri oynarız. Bu benzerliğe daha sonra tekrar dönmeliyim, ancak daha önce rol kavramına ayrıntılarıyla bakmalıyız.

Toplum bilimde rol kavramını popüler hale getiren ilk isim Amerikalı toplumbilimci Ralph Linton olmuştur.[11] İnsan toplumunun nasıl örgütlendiğine dair bir dizi kavramı geliştirmeye çalışmaktaydı. Her toplumun belli başlı konumlar içerdiği sonucuna varmıştır. Her konum için, toplumdaki resmi olmayan hiyerarşi içinde size yerinizi veren bir statü ve beklenen davranış ve yaklaşımları önceden belirleyen roller vardır.

İnsanlar, bu kurallar sayesinde nasıl davranacaklarını bilirler. Toplumda bir konumu ele alırsanız, nasıl davranacağınızı bilirsiniz çünkü rolün ne içerdiğini bilirsiniz. Bu aynı zamanda tabii ki neyi nasıl ileteceğinizi bildiğiniz anlamına da gelir. Toplumu anlamak toplumdaki her konum için rollerin şemasının çıkarılması de-

---

[10] Bu yaklaşımın en önemli ismi Goffman'dır. En ünlü kitabı: Goffman, E. (1969) *The Presentation of Self in Everyday Life*, London: Allen Lane.

[11] Linton düşüncelerini 1920'lerde yayınlamıştır. Sosyologlar için toplumsal rollerin analizi temel bir mesele haline gelmiştir. Bu yaklaşımın örgütsel bir uygulaması için bkz. Hardy, C. B. (1981) *Understanding Organisations*, 2. bsk., Harmondsworth: Pavilion Boks, Üçüncü Bölüm.

mektir. On dokuzuncu yüzyılın sonları ve Yirminci yüzyılın başları gibi dönemlere dönüp bakabiliriz ve "doğru dürüst davranma" konusunda üst ve orta sınıfların olası her duruma göre reçeteler ve görgü kuralları hakkında tavsiyeler sunan bir dizi kitabın ortaya çıkmasını sağlayan kaygılarını görebiliriz. Günümüzde, bu tavsiyelerin çoğu garip gelir:[12]

> Duyguların umumi ifadesi herhangi bir yerde ve herhangi bir zamanda kabalıktır. Aşk kutsanmıştır ve ifade edilişi yabancıların kaba yorumlarına maruz kalmamalıdır.

Linton'ın yaklaşımı rolleri anlamada etkili olmuştur; ancak bazı sorunlar mevcuttur. Daha durağan bir topluluk önermektedir; oysa biliyoruz ki toplum zaman içinde değişmektedir. Roller de değişir. İnsanların bir rolün özgül olarak neyi içerdiği üzerinde ille de uzlaşmadıklarını da görüyoruz. Örneğin, son zamanlarda Anglikan kilisesinde rahiplerin rolü üzerine bir tartışma var:

- Politik tartışmalara dâhil olmalılar mı?
- Kadınların bu rolü üstlenmelerine izin verilmeli mi?

Bu sorularla baş etmenin birçok yolu var ve bunların tümü iletişim açısından belli sonuçlar doğuruyor. Hepsinin iletişim için çıkarımları vardır.

---

[12] Bu tavsiye Hawthorne'un koleksiyonundan 1926 tarihli bir görgü kuralları rehberinden alınmıştır. Bkz. Hawthorne, R.. (1997) *Do's and Don'ts: An anthology of forgotten manners*, London: Pavilion Books.

Rol Dizisi

Hiçbir toplumsal rol tecrit edilmiş değildir. Verili rol her zaman diğer roller ile ilişkilidir. Öğrencileriniz yoksa öğretmen olmanız zordur. Aslında, verilen her rolle (çoğunlukla asıl rol denir) ilişkili olan diğer roller vardır. Bu diğer rollere rol dizisi denir. Rol dizisindeki bu roller içinde önemli olan her biri, asıl rolden taleplerde bulunur. Bu talepler çoğunlukla gönderilmiş rol olarak adlandırılır. Şekil 6.1 ve bir örnek bunu netleştirecektir.

Asıl rol olarak öğrencileri alalım. Her öğrenci, bir öğrenci olarak nasıl davranması gerektiğine dair kendi düşüncelerini bilir. Diğer rollerdeki insanların ondan belli bir şekilde davranmasını beklediğini de bilmektedir. Bu da iletişim için aşağıda belirtilen daha önemli bir sonuca yol açacaktır.

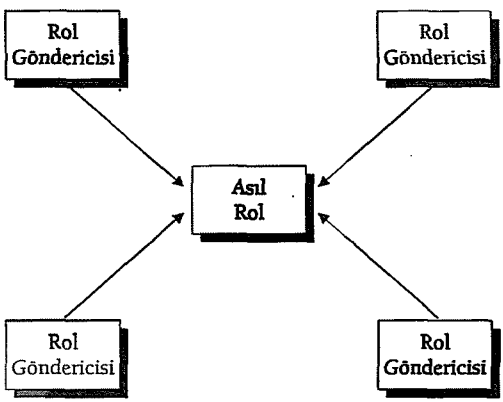
Rol Çatışması

Rol çatışması, bu farklı beklentiler arasında bir uyuşmazlık varsa ortaya çıkar. Rol çatışmalarının çeşitleri vardır. En belirgin olanı "rol göndericileri arasındaki çatışma" olarak bilinir. Öğrenci örneğime dönecek olursam, öğrenci öğretmenlerin tam anlamıyla kendisini derslerine adamasını beklediklerini ve diğer öğrencilerle bir araya geldikleri toplumsal etkinliklerde bulunmasını talep ettiklerini görecektir. Öğrencinin düşünmesi gereken başka çatışan baskılar da olabilir.

Rol Gerekleri

Bir rolün uygulayıcıları farklı şekillerde davranır görünürse, bu rol gereklilikleri konusunda farklı görüşlere

sahip olduklarındandır. Herhangi bir rol kendisi ile özdeşleştirilen daha geniş yükümlülüklerden sorumludur. İşleri daha da karmaşık hale getirmek için, farklı düzeylerde ve tiplerde yükümlülükler olması da muhtemeldir. Dahrendorf, söz edilen herhangi bir rol ile ilgili üç düzey yükümlükten söz eder:[13]



Şekil 6.1 Rol Şeması

1. KESİNLİKLE YAPILMALI: Bu etkinlikler rolü işgal edenin kesinlikle yapması gerekenlerdir. Yerine getirmezlerse, muhtemelen yasal bir takım cezalarla karşılaşırlar.
2. YAPILMALI: Bunlar da rolü üstlenenin yerine getirmesi gereken etkinliklerdir; ancak başarısız olunması durumunda uygulanan cezalar ağır değildir.
3. YAPABİLİR: Bu aktiviteler "mecbur" olunmayanlardır; ancak etkili bir rol sahibi bunları yerine getirir.

---

[13] Dahrendorf bu ayrımları eserinde genişletir. Dahrendorf, R. (1973) *Homo Sociologicus*, London: Routledge& Kegan Paul.

Ortaya çıkmış olan bir diğer yaklaşım ise toplumsal rollerin ne tamamıyla ortaya konduğuna ne de daha önceden belirlenmiş olduğuna vurgu yapar. Tiyatro benzetmesine geri dönecek olursak: Pek çok oyunda, oyuncular için tüm replikler ve sahneleme talimatları genellikle yazılıdır. Ancak, yönetmen ve oyuncular rolleri nasıl yorumladıklarına bağlı olarak oyunda inanılmaz değişiklikler yapabilirler. Beraber çalışmayı bilirler ve bir rolün diğerleri ile nasıl bağlantı kurduğuna dair bir plan yapmak zorundadırlar. Diğer bir deyişle, rolleri müzakere etmelidirler.

Yorumlama ve uzlaşma işlemleri gündelik toplumsal yaşamda da ortaya çıkar. Örneğin, problemlerle örülmüş bir rolü alalım- ebeveynlik rolü gibi. Eşlerin kendi rollerini yorumlamalarının birçok yolu vardır. Her bir ebeveynin ne yapacağına dair karmaşık sorunun dışında, kimin neyi nasıl yapacağı konusunda müzakere etmeleri gerekir. Sorunlar bu müzakere olmadığı zaman ortaya çıkar. Bu illa ki her evli çiftin, bir oyun için oyuncular ve yönetmenin yaptığı gibi oturup bir diğeri ile nasıl ilişkilendirileceğini konuşması anlamına gelmez. Gündelik hayattaki bu müzakere, genellikle dereceli olarak bir aktarma ve değişim meselesidir.

Bu yaklaşımın bir diğer sonucu ise, başarılı toplumsal etkileşim ve iletişimin ayrı ayrı tüm katılımcıların tamamlayıcı rolleri üstlenmelerine bağlı olduğudur. Bu, insanların utanç verici durumlarla nasıl baş ettiklerine odaklanan yakın zamanlı çalışmalarda vurgulanmıştır.

Davranışta bulunduğumuzda, hareketlerimizi toplumsal kimliğimizin diğer bileşenleri ile nasıl ilişki kurduklarına karar vererek gerçekleştiririz. Tabii ki bunu bilinçli olarak yapmayız- kararlarımızın çoğu bilinçsizce alınır. Çoğunlukla bir karmaşanın, özellikle de rol karmaşasının içine düştüğümüzde bu süreçlerin nasıl işlediğinin farkına varırız. Belki de bu süreçlerin üzerinde, yanlış anlamalar ve karmaşa, sıklıkla toplumsal kimliğimize bağlı farklı yorumlamalara dayanan davranışlar yüzünden ortaya çıktığı için daha fazla düşünmeliyiz.

Bu bölümde ele alınmamış olan bir diğer konu ise, farklı bileşenler arasındaki neredeyse engellenemez gerilimdir: Gündelik yaşamda kendimiz hakkında edindiğimiz farklı izlenimleri uyumlulaştırmayı nasıl başarırız? Bu Richard Jenkins'in "kimliğin içsel dışsal diyalektiği" diye tanımladığı şeyi yansıtır: "Kimlik, ilişki içinde olduklarımız tarafından geçerli (ya da geçersiz) kılınmalıdır. Toplumsal kimlik hiçbir zaman tek taraflı değildir."[14] Bu da bir sonraki bölümde yer alacak olan toplumsal algı meselesini akla getirir.

[14] Bu alıntı toplumsal kimlik üzerine sosyoloji analizinin 21. sayfasından yapılmıştır. Jenkins, R. (1996) *Social Identity*, London: Routledge.

YEDİNCİ BÖLÜM

Toplumsal Algı

Bu bölümde:

- Toplumsal algının önemini tanımlayacak ve gösterecek;
- toplumsal algıyı açıklamak için kullanılan bir dizi kuramsal yaklaşımı açıklayacak ve anlatacak;
- toplumsal olaylarda algıladığımız ve yorumladığımız bazı önemli bilgi kategorilerini tartışacak;
- toplumsal algımızdaki incelikleri ve sapmaları açıklayacağım.

Toplumsal Algı Nedir?

Toplumsal algı ile kişinin, konuşma içindeki diğer insanların ve onların kendilerini içinde buldukları ortamın doğasını anlama ve yorumlama süreçlerini kastedi-

yorum. Bu tanımlama yeterli değilse, toplumsal algının önemini örnekler üzerinden kolaylıkla açıklayabilirim.

Yeni Okutman Örneği

Çok ünlü bir deneyde Harold Kelley, bir grup üniversite öğrencisine yeni gelen bir geçici okutman hakkında o gelmeden önce kısa bir tanıtım yapmıştır. Öğrencilerin tanımadıkları okutmanla ilgili iki farklı form rastgele dağıtılmıştır. İki form arasındaki tek fark birinde "çok sıcak" ifadesinin, diğerinde ise "çok soğuk" ifadesinin kullanılmış olmasıdır. Yani her öğrenci Bay X hakkında aşağıdaki gibi bir şey okumuştur:

> Bay X Ekonomi ve Toplumsal Bilimler Bölümü'nde yüksek lisans öğrencisidir. Bir başka okulda üç dönem psikoloji öğretmenliği deneyimi vardır. Bu ziyaret bu birimdeki öğretmenliğinin ilk dönemidir. Yirmi altı yaşında ve evlidir. Tanıyanlar onu eleştirel, pratik, kararlı, üretken ve oldukça soğuk (ya da sıcak) bir kişi olarak görmektedirler.

Yirmi dakikalık bir tartışma kısmını da kapsayan dersten sonra, Kelley öğrencilerden okutmanı notlamalarını istemiştir. Öğrencinin okuduğu tanıma bağlı olarak notlamalarda farklılıklar olmuştur. "Sıcak" [yazılı formu alan] öğrenciler konuşmacıyı başarılı, popüler, mutlu ve esprili bulurken, "Soğuk" [yazılı formu alan] öğrenciler, konuşmacıyı başarısız, popüler olmayan ve mutsuz biri olarak görmüşlerdir. Derse katılımda da görünür bir fark vardır: Sıcak öğrencilerin % 56'sı tartışmada yer almış, soğuk öğrencilerin ise yalnızca % 32'si yer almıştır.

Bu deney, "ne görmeyi umarsak onu görürüz" yargısında doğruluk payı olduğunu göstermektedir. Öğ-

renciler ilk izlenimlerini yazılı olarak verilen tanıtımdan almışlardır ve onlara sunulan kanıtlara bakmaksızın bu tanıma bağlı kalmışlardır. Gerçekte olanlardan ziyade onlar için doğru olduğunu düşündükleri ile bağlantılı davranmışlardır. Daha sonra bu davranış, ilk izlenimini desteklemiştir. Kenarda oturup sessiz kalarak konuşmacının tepkisini çekmektense, tartışmanın içinde yer almak yoluyla edineceğiniz tepkiler lideri daha olumlu görmenizi sağlayacaktır.[1]

Bu tip bir süreç, "kendini doğrulayan kehanet" olarak tanımlanmaktadır:

- Birisi belli bir şekilde "etiketlenmiştir".
- Bu, diğer insanların kişinin belli bir şekilde davranmasını beklemesine neden olur.
- Diğer insanlar etiketlenmiş insana kendi beklentileri temelinde davranırlar.
- Kişi muhtemelen bu beklentilere göre karşılık vermekte ve bunlara göre yaşamaktadır.

Bir örnek bunu daha da netleştirebilir. Bir erkek okuluna baş belası söylentilerinin ardından gelen yeni bir öğrenci olduğunu düşünün. Diğer öğrenciler ve öğretmenler bu öğrencinin bu beklentiye uygun davranmasını umarlar. Onu kuşkulu ve düşmanca bir tavırla karşılayabilirler. Yeni gelen de bu düşmanca karşılamaya karşı

---

[1] Bunun gibi deneyler (ikinci örneğimdeki futbol maçı) sosyal psikolojiye giriş metinlerinin çoğunda tartışılmaktadır. Örneğin konuya ilişkin Amerikan yaklaşımı için bkz. Feldman, R. S. (1995) *Social Psychology*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall., İkinci Bölüm. İngiliz/Avrupa yaklaşımı için bkz. Hewstone, M., Stroebe, W. ve Stephenson, G. M. (eds.) (1996) *Introduction to Social Psychology: A European Perspective*, 2. bsk., Oxford: Blackwell, 5. ve 7. Bölüm.

benzer bir düşmanca tavırla tepki gösterebilir ve "tahmin" doğru çıkmış olur. Tabii ki etiketler olumlu olabilir ancak süreç aynı olacaktır.

Kendini doğrulayan kehanetlere dair bazı izler uzun vadeli etkilere sahip olabilir. Ne yazık ki Kelley'in deneyi sadece kısa bir olaya odaklanmıştır. Ders sadece yirmi dakika sürmüştür. Ders daha uzun sürmüş olsaydı öğrencilerin algısı nasıl olacaktı ya da farklı bir vesile ile konuşmacıyı bir kez daha görselerdi durum ne olacaktı?

İzleyiciler Örneği

Sosyal psikoloji alanındaki bir diğer klasik deneyde, Dartmouth ve Princeton arasında sıkı bir Amerikan futbolu maçı sonrasında izleyicilerin algıları çalışılmıştır. Araştırmacılar, izleyicilere bu sert maçtan kimin sorumlu olduğunu sormuşlardır. Bir takım sporu ile uğraştıysanız, destekleyenlerin algılarının birbirinden farklı olduğunu öğrenmek size şaşırtıcı gelmeyecektir. Örneğin, Dartmouth'lu öğrencilerin % 36'sı kendi takımlarının sert oyunu başlattığını düşünse de Princeton'lı öğrencilerin % 86'sı bunu Dartmouth'luların başlattığını düşünmektedir.

Toplumsal Yapılar Örneği

Forgas, Oxford öğrencileri ve orta sınıf evli kadınlardan oluşan örnekleminde benzer olayları çalışmıştır.[2] Onların farklı toplumsal yapıları olduğunu ve benzer durum-

[2] Toplumsal algı konusunda Forgas'ın kitabı da temel meseleler hakkında bir tartışma sunmaktadır. Bkz. Forgas, J. P. (1985) *Interpersonal Behaviour*, Oxford: Pergamon.

ları farklı yorumladıklarını bulmuştur. Örneğin, iki grubun "arkadaşlarla sosyalleşme"ye birbirinden farklı tepkileri vardır. Öğrenciler eğlence ve arkadaşlarla toplumsallaşma içeren etkinlikleri büyük bir özgüven içinde algılamışlardır. Öğrenciler için, arkadaşlarla toplumsallaşmak kendilerinin seçtiği doğal bir eğlence iken, kadınlar için bu daha resmi ve planlanan bir etkinliktir. Bu da böyle durumlarda kendilerini nasıl sunmak istediklerinin son derece farkında olduklarını göstermektedir. Orta sınıf evli kadınlar, "toplumsal hatalar yapmak"tan ve itibarlarının zedelenmesinden korkmaktadırlar.

Bu farklılıklar, farklı grupların durumu nasıl gördüğünü yansıtmaktadır. Bunlar kişilik özelliklerindeki sistematik farklılıklar yüzünden değildir. Örneğin, sonuçlar bu çalışmaya katılan öğrencilerin hepsinin kendine güvenli olduğu anlamına gelmez. Aslında, partilerde olduğu gibi yabancılarla tanışmak zorunda olduğunuz diğer durumlarda, özgüven eksikliğine rastlanmıştır.

Farklı grupların her ne kadar neredeyse birbirinden ayırt edilemeyecek etkinlikleri ve "objektif" özellikleri olsa da, etkileşime ilişkin kendilerine özgü tanımları vardır. Bu, toplumsal kesimleri objektif etkenler açısından sınıflandırmanın, psikolojik olarak anlamlı farklılıkları geriye atmayacağı anlamına gelir.

Toplumsal Algıyı Nasıl Açıklayabiliriz?

Diğer insanları nasıl algıladığımız üzerine oldukça fazla çalışma olmasına rağmen, ne yazık ki toplumsal durumları algılamamıza yeterince önem verilmemiştir. Bu nedenle kişi algısıyla ilgili kanıtlara yoğunlaşmalıyız.

Kişi Algısı

Kişi algısı üzerine erken dönem bir çalışma, kişilik özelliklerini insanların nasıl yorumladığı üzerine yoğunlaşma eğilimindedir.[3] Araştırmacılar hangi özelliklerin daha önemli göründüğüne ve hangi özelliklerin bir arada olduğuna bakmışlardır. Örtülü kişilik kuramı kavramına dayanan bu çalışmada, hangi kişilik özelliklerinin bir arada olduğuna dair hepimizin düzenli düşünceleri olduğu yönünde ilginç sonuçlar çıkmıştır. Daha yakın zamanlı gelişmeler, insanların diğer insanlar hakkında kendi görüşlerini nasıl oluşturduklarına (atıf kuramı) ve bu düşüncelerin nasıl düzenlendiğine (kişisel yapı kuramı) odaklanmıştır. Ne yazık ki bu araştırmaların tamamı farklı artalanlardan gelişmiştir ve onları tek bir açıklamada bir araya getirmek zordur. Ancak, her birini sırayla açıkladıktan sonra bunun üzerine bazı önermeler geliştirebiliriz.

Örtük Kişilik Kuramı

Bu kavram, aşağıda belirtildiği üzere bir dizi önemli bulguya dayanmaktadır.

Tutarlı Algılar

İnsanlar diğer insanlarda bir arada bulunan kişilik özellikleri hakkında tutarlı bir görüntüye sahiptir. Örneğin, birinin sıcak olarak tanımlandığını duyduğunuzda o in-

---

[3] Toplumsal algı ve kişilik özelliklerine dair alternatif ve daha detaylı bir çalışma için bkz. Pennington, D.C. (1986) *Essential Social Psychology*, London: Edward Arnold, Altıncı Bölüm.

sanın aynı zamanda popüler, mutlu ve başarılı olduğunu düşünmeye de yatkınsınızdır. Bazı özdeşleştirmeler diğerlerine göre görece daha kuvvetli olabilir. Örneğin, insanlardan diğerlerinin zekâsını bir fotoğraf seçkisine dayanarak değerlendirmelerini isterseniz, gözlük takan insanları diğerlerinden daha zeki olarak seçme eğiliminde olacaklardır. Yeni tanışmış insanların ilk izlenimlerini sorarsanız da bu geçerlidir. Ancak birkaç dakikalık sohbet sonunda bu etki kaybolur. Gözlük takmakla özdeşleştirilen belirgin bir farklılık artık olmayacaktır. İnsanlar konuşmalarda diğer bazı ipuçlarını kullanırlar.

Örgütlenmiş Algılar

İzlenimler, bazı özellikler diğerlerine göre daha önemli ya da merkezi olacak şekilde düzenlenirler. Örneğin daha önce anlattığım Kelley'nin "sıcak/soğuk" deneyini ele alalım. Sıcak ve soğuk özellikleri oldukça etkili olmuş görünmektedir. Daha erken tarihli bir dizi deneyde, Asch X kişisi ile özdeşleştirilmiş olan yedi özellikten oluşan bir listeyi öğrencilere vermiştir.[4] Öğrenciler daha sonra X hakkında genel bir tanımlama yazmak ve X'i çeşitli yönlerden değerlendirmek zorunda kalmışlardır. X tanımlanırken sıcak ya da soğuk gibi sıfatların kullanılması anlatıyı renklendirmiştir. Bu da Kelley'nin bulguları ile aynı çizgidedir. Sıcak ya da soğuk yerine samimi ya da dobra gibi diğer terimlerin kullanılması pek bir fark yaratmamıştır.

Her ne kadar bu yaklaşım oldukça fazla sayıda ilginç araştırma doğurmuşsa da, aşağıdakiler gibi bir dizi önemli soruya tatmin edici cevaplar sunamamıştır:

---

[4] Bkz. Hewstone vd., s. 122, dipnot 1.

- Çeşitli özellikler nasıl örgütlenir?
- Neden bazı özellikler merkezidir?

Bu soruları cevaplamak için daha yakın zamanlı çalışmalar yapılmıştır ancak ana odak, kişilerin diğer insanlar hakkında kendilerine has, çoğunlukla biricik bir görüşe nasıl vardıkları sorusuna kaymıştır.

Kişisel İnşa Kuramı

Bu kuram, örtük kişilik kuramı gibi kuramların tüm insanların bir şekilde biricik oldukları ve dünyayı kendi bireysel yolları ile anlamlandırdıklarını göremediğini ileri süren George Kelly tarafından geliştirilmiştir. Kelly'ye göre, hepimizin algılarımızı düzenlemek için kullandığımız bir dizi ruhsal kategorimiz vardır. Kelly bu kategorilere kişisel inşalar der ve bunları keşfetmek için bir teknik geliştirmiştir. Bu teknik şöyle tanımlanır:

> Deneğe belli ilişkiler içinde "aynı cinsten bir arkadaş", "sevdiğiniz bir arkadaş" gibi on ya da on beş isim sorulur. İsimler kartlara yazılır ve her seferinde üç tanesi sunulur. Deneğe, üçünün arasından hangi ikisinin daha benzer olduğu ve diğerinin hangi yönüyle ayrıldığı sorulur. Bir dizi inşa bulunduğunda, bütün hedef kişilerin inşaların tümünde işaretlendiği bir "ızgara" oluşturulur. İstatistiksel yöntemler denek tarafından en fazla kullanılan genel boyutları ortaya çıkarmak üzere kullanılabilir.[5]

---

[5] Bu alıntı repertuar çizelgesi tekniği ve ardındaki genel yaklaşıma ilişkin en ilginç giriş kitaplarından biri olan Bannister ve Fransella'nın yapıtındandır. Bu kitapta bazı klasik deneylere de değinmektedirler. Bkz. Bannister, D. and Fransella, F. (1971) *Inquiring Man: The theory of personal constructs*, Harmondsworth: Penguin, 5. Bölüm.

Kişisel inşa kuramı, ilk kez psikoterapide bireylerde kullanılmak üzere geliştirilmiştir. Bunun sonucu olarak da, insanların diğerlerini algılamalarına dair daha geniş genellemeler yapmak için tasarlanmamışlardır. Ancak bu yaklaşım, pek çok araştırma doğurmuştur ve bazı önemli genellemeler sunabilir:

- Kadınlar ve erkekler farklı inşalar kullanırlar.
- Bazı insanların oldukça basit, bazılarının ise nispeten karmaşık inşa sistemleri vardır.
- Basit inşa sistemleri olan insanlar diğerleri hakkında çarpık bir izlenime sahiptirler. İleri aşamalarda bu onların toplumsal durumlarda etkin bir şekilde davranamayacaklarını gösterir.

Atıf Kuramı

İnsanların diğer insanları nasıl algıladığını açıklamaya çalışan atıf kuramı, son zamanlarda geliştirilmiştir. Bu kuram özellikle, insanların diğer insanların hareketlerinin sebeplerinin ne olduğuna nasıl karar verdikleriyle ilgilidir. Kuram, aynı zamanda kendi hareketlerimizi de nasıl açıkladığımızı incelemek için de kullanabilir. Bu kuramı açıklamanın bir yolu Jones ve Davis'in önerdiği modeldir.[6]

Başka bir insanın, A'nın, hareketlerini gözlemlediğinizi hayal edin. İki temel şeyi gözlemlemeye çalışırsınız:

---

[6] Bkz. Hogg, M. A. ve Vaughan, G. M. (1995) *Social Psychology: An Introduction*, Hemel Hempstead: Prentice Hall, 4. Bölüm.

1. A'nın hareketlerini
2. A'nın hareketlerinin etkisini

Örneğin, A X'e bağırıyorsa, siz bunu gözlemleyebilirsiniz ve bunun diğer insan üzerindeki etkisinin ne olduğuna -dikkat ediyorlar mı, gülüyorlar mı, ağlıyorlar mı ya da başka bir şey- bakarsınız. X'in ağladığını varsayalım.

Atıf Kuramı şimdi de A'nın bir insan olarak bizim üzerimizde nasıl etki yaptığını açıklamaya çalışır. A'nın kaba, sinirli veya kabadayı olduğuna mı karar verirsiniz? Ya da A'nın yaptığı şeyi kişiliğinin bir özelliği olarak değil, içinde bulunduğu durum yüzünden mi yaptığına karar verirsiniz? Jones ve Davis'e göre, A karakteri üzerine son kararı vermeden önce A hakkında bir dizi yargıya ulaşırsınız.

İlk olarak şunlara karar verirsiniz:

- BİLGİ: Bu davranışın gerçek etkisini, bu örnekte diğer insanı ağlatacağını, A biliyor muydu?
- YETENEK: A bu sonucu oluşturma kabiliyetinde mi? Ya da rastlantısal olarak mı bu sonuç ortaya çıktı? Örneğin, her ne kadar isabetli atış olsa da birinin büyük bir golf oyuncusu olduğuna tek bir şanslı atışla karar veremezsiniz.

Bu kararlar temelinde şuna karar verirsiniz:

- A'nın NİYETLERİ: A ne yapmaya çalışıyor?

Bu kararı verdikten sonra:

- A'nın KARAKTERİ: A'nın kişisel özellikleri.

Örneğimize dönersek, A'nın X'e bağırdığında X'i ağlatacağını bildiğine karar verirseniz A'nın kasıtlı olarak birilerini ağlatmak için bağırdığını kabul edersiniz. Bunun sonucunda, A'nın, X'i aşağılamak niyetinde olduğu ortaya çıkar ve A'nın zalim, baş belası ya da her neyse öyle bir şey olduğuna karar verebilirsiniz. Diğer taraftan A'nın X'e bağırdığında X'in ağlamasını beklemediğine karar verirseniz, A'nın normal durumlarda insanlara bağırmadığını düşünürseniz bu durumun diğer açıklamalarını ararsınız. Belki de A'nın X'i aşağılama niyetinde olmadığına ama başka bir şeyin A'nın bağırmasına neden olduğuna ve X'in ağlamaya başladığına karar verebilirsiniz.

Bu model, farklı insanların aynı olayın farklı yorumlarına nasıl ulaştığını açıklamak için kullanılabilir. Başka bir örnek ele alalım: Büyük bir aile partisine ve buradaki üç karaktere, Arnold -bir üniversite öğrencisidir-; amcaları John ve Jack'e odaklanalım. İçkiler oluk gibi akar ve Arnold'un çok fazla içki içtiği gözlemlenir. Gecenin geç saatlerinde Arnold küfreder ve sinirli bir hal sergiler. Amcasına "kaçık yaşlı bunak" der ve ailesinin diğer üyelerine de kendince benzer şeyler söyler. Bu birkaç kişiyi üzer ve Arnold'a kibarca kapı gösterilir. Arnold'un davranışını insanlar nasıl yorumladı? Onların yorumlarını atıf kuramını kullanarak nasıl açıklayabiliriz?

Arnold'un Açıklaması (Ertesi Sabah)

"Çok üzgünüm. Punç'un bu kadar alkol içerdiğini bilmiyordum. Genellikle bu kadar kolay sarhoş olma alışkanlı-

ğım yoktur. İnsanları üzmek niyetinde değildim; bu benim karakterim değil."

Amcası Jack'in Açıklaması

"O kesinlikle ne yaptığını biliyordu. İçtiği zaman yapacaklarını bütünüyle tasarlamıştı. O, aslında gelmek istememişti; gelince de bir oyun planladı. Arnold, kötü niyetli, gürültücü bir başbelası."

Amcası John'un Açıklaması

'Eminim Arnold sarhoş ve çekilmez hale geldiğinin farkında değildi. O, böyle şey yapacak birisi değildir. Böyle bir sahneye yol açma niyeti yoktu. Gelecek sefere ne içtiğine dikkat etmeli.

Jack, Arnold'un davranışını olayın altında yatan temel neden olarak görmektedir. Hem Arnold hem de Amcası John, Arnold'un davranışına içkinin güçlü etkisinin neden olduğunu söylemektedirler. Onlar olayı Arnold'un altta yatan tabiatının bir kanıtı olarak değerlendirmemektedirler.

Daha sonraki araştırma, Jones ve Davis'in modelinin bazı karakteristik ayrıntılarına dikkat çekmeye çalışır ama temel ilkeler aynı kalır. Nedeni kişiye mi (Jack amcanın yaptığı gibi) yoksa duruma mı (John amcanın yaptığı gibi) bağlayacağımız konusunda karar verebilme sorunu dikkate değer bir ilgi toplamıştır.

- *Ayırt edilebilirlik*: Davranış bir şekilde belirleyici midir? Davranış ne kadar ayırt edilebilir ise kişiye atıf o kadar fazla olur.

- *Fikir birliği*: Herkes X'in davranışı hakkındaki izleniminizi paylaşıyorsa siz bu kişi ile ilgili yargıda bulunma konusunda daha güvenilir olursunuz.
- *Zaman içinde tutarlılık*: X'i güvenilir görürseniz, tekrarlanan gözlemlerle izlenimleriniz değişmezse, kendi değerlendirmenize bağlı kalırsınız.
- *Biçimde tutarlılık*: Siz X'i eli açık biri olarak görüyorsanız ve X farklı durumlarda eli açık davranırsa, bu değerlendirmenize bağlı kalırsınız.

Bu araştırma aynı zamanda daha sonra tartışacağımız bazı önyargılardan çabuk etkilendiğimizi gösterir.

Farklı Yaklaşımları Bağdaştırmak

İlk başta da dediğim gibi, farklı yaklaşımlar tutarlı bir insan algısı modeli sağlamak için basitçe birbirine eklenemez - onlar farklı varsayımlar üzerinde temellenir. Bununla birlikte, aşağıdaki gibi, insan algısına ilişkin bir dizi genel sonuca işaret ederler.

Örgüt

Diğer insanlar hakkındaki algılarımız örgütlüdür. Bazı özelliklerin, bu ilişkilendirme biçimini destekleyecek somut kanıtımız olmasa bile, insanlarda bir arada yer aldığına inanırız.

Algı, İletişimi Etkiler

Diğer insanlar hakkındaki algılarımız, onlarla nasıl iletişim kurduğumuzu etkiler. Kelley'in "soğuk" öğrencileri, sınıftaki tartışmalarda yer alamama eğilimindeydiler.

Kişisel Önyargılar

Diğer insanlar hakkındaki algılarımız, onların davranışları ya da kişiliklerindense bizim dünya hakkındaki kendi inançlarımızın bir yansıması olabilir. Ustaca bir deneyde, Dornbusch deneklere, diğer insanlara dair tanımlarını sormuştur. Sonra da ne kadar görüş birliği/görüş ayrılığı olduğunu saptayabilmek için çeşitli tanımlamaları birbiriyle karşılaştırmıştır.[7] Örneğin, o

A'nın C kişisi hakkındaki tanımlamasını
A'nın D kişisi hakkındaki tanımlamasını
B'nin C kişisi hakkındaki tanımlamasını karşılaştırmıştır.

C ve D kişileri farklı kişiliklerdir ve siz A'nın onları birbirinden farklı tanımlamasını beklersiniz. A ve B'nin, C'ye ilişkin tanımlamasının benzer olmasını beklersiniz. Aslında, bu çalışma kişilerin diğer insanlar tarafından farklı ölçütler uygulanılarak görüldüğünü göstermiştir. Bu çalışmada A'nın farklı insanlara ilişkin tanımları, A'nın ve B'nin aynı insana ilişkin tanımlarından daha fazla ortak özellik taşımaktadır.

Çıkarsama

Diğer insanlar hakkındaki algılarımız dikkatli biçimde ortaya çıkartılmış bir dizi çıkarsamayı ve geniş bir kanıtlar dizgesi üzerine temellenmiş kararları içerebilir. Bu, net biçimde atıf kuramcılarının tartıştığı sistematik

---

[7] Dornbusch tarafından yapılan deney ve detayları sayfa 79 vd.'de tartışılmaktadır. Ashworth, P. (1979) *Social Interaction and Consciousness*, London: John Wiley.

önyargıların incelenmesiyle açığa çıkar. Bunu daha sonra yapacağım.

Değişime Direnç

İnsanlara ilişkin algımız değişime karşı, aksine kanıtlar bulunsa bile, dirençli olabilir. Bir kendini doğrulayan kehanete "kapılmış" olabiliriz ya da sadece karşıt bilgiyi göz ardı etmeyi seçebiliriz. Kalıpyargılar üzerine yapılan araştırmalarda, durumun böyle olduğunu gösteren ve bizim ilerde tartışacağımız pek çok kanıt vardır.

Durumu Algılamak

Daha önce de dediğim gibi, toplumsal durumları yorumlama ve algılama konusunda çok az araştırma vardır. Ama bu durum şimdi değişiyor.[8] Böylece, aşağıdaki gibi, yararlanabileceğimiz birkaç nokta ortaya çıkartabiliriz.

Kurallar

İnsanlar, belli bir durumun gerektirdiği kuralları, üzerine iyice düşünmeden ne olduklarını size söyleyemeseler de, bilirler.

İnşa

İnsanlara ilişkin inşa sistemimiz olduğu gibi, durumlara ilişkin de inşalarımız vardır. Örneğin Forgas'ın çalışma-

---

[8] Toplumsal durumların analizinin karmaşıklığı üzerine bir genel görüş için bkz. Furnham, A. ve Argyle, M. (eds) (1981) *The Pyschology of Social Situations*, Oxford: Pergamon.

sında onun öğrenci örnekleri, içinde bulundukları toplumsal durum hakkındaki tahminlerini yaparken üç temel boyut kullanmışlardır.

1- Müdahil olma-müdahil olmama
2- Hoşnut olma-hoşnut olmama
3- Nasıl davranacağını bilme-nasıl davranacağını bilmemek

İnsanlar ve Durumlar

Diğer insanlar hakkındaki algımız değiştirilmez şekilde bizim durumlar hakkındaki algımızla bağlantılıdır.

Diğer İnsanlar Hakkındaki Algılarımız Ne Kadar Doğrudur?

Bazı insanların algılarının diğerlerinden çok daha doğru olduğunu gösteren kanıtlar vardır. Aynı zamanda böyle bir yeteneğin yaş ve tecrübeyle ilişkili olmadığı görülmüştür. Ama basit bir şekilde diğerleri hakkındaki kararlarınızın yaşlılarınki kadar doğru olacağını da beklemeyin. Ne yazık ki bu genelleştirmeler bir dizi karmaşık meseleyi gölgeler.[9] Örneğin tutarlı olmak neyi içerir? Köpeğini akşamüzeri yürüyüşe çıkardığında bir çocuğun bisikletten düştüğünü gören Bayan X'in davranışını tahmin etmenizin istendiğini düşünün. X'in aynı zamanda kadın bir polis olduğunu bildiğinizi de varsayın. Eğer polis eğitimleri ve uygulamaları hakkında bir şeyler bi-

[9] Pratik uygulamalar açısından bireyin algısının tutarlılığı üzerine bir tartışma için bkz. Miller, R., Crute, V. ve Hargie, O. (1992) *Professional Interviewing*, London: Routledge, Dördüncü Bölüm.

liyorsanız, tipik bir polis memurunun nasıl davranacağına dair bir fikriniz vardır. Aslında teknik olarak X'in görev başında olmaması bir fark yaratmayacaktır. O tüm uzmanlığını ve eğitimlerden elde ettiği tecrübeyi kullanır. Bu nedenle X'in ne yapacağını doğru şekilde tahmin edebilirsiniz. Ama bu sizin kişileri doğru algıladığınız anlamına gelir mi? Hayır. Sizin uzmanlığınızı ve polis eğitimi hakkındaki bilginizi kullandığınızı gösterir, ama sizin bireylerin karakteri hakkında ne kadar doğru karar verebildiğinizi göstermez.

Bu konunun araştırılmasında başka problemler ortaya çıkar. Örneğin, insanların davranışları farklı durumlarda önemli ölçüde değişir. Onların gerçek karakterleri nedir? Birinin gerçek karakteri konuşmasından anlaşılır mı? "İnsan algısındaki yanlışların ve çarpıtmaların keşfedilmesinde önemli adımlar atılmıştır ve artık çarpıtma ve yanlışların ne olduğu ve nasıl işledikleri üzerine dikkate değer araştırmalar yapılmaktadır. Yanlışın iki kaynağına, yani kalıpyargılara ve atıf önyargılarına ayrıntılı olarak bakacağız.

Kalıpyargılar

Hepimiz toplumsal kalıpyargılara alışığızdır. Mizahın önemli bir kısmı belirli toplumsal gruplar hakkında varsayılan gerçekler üzerine temellenmiştir: İskoçlar cimridir, İrlandalılar aptaldır, Galliler şarkı söyleyebilir gibi. Doğal olarak bu kategorileri yalanlamak için çok fazla kanıt vardır ama insanlar hâlâ onlara inanır. Bu bize kalıpyargıların tanımını da getirir.

> Bir kültürün ya da alt kültürün üyeleri, bir grubun tüm üyelerini belirli bir kavramla karakterize ederek inandıkları

bir kategori ortaya çıkartırlar, bu kategoriye kalıpyargı denir.[10]

Kategori, bir kültürün ya da altkültürün üyelerinin, sorgulamaksızın bir kavramın bir grubun tüm üyelerini nitelediğine inandığı kalıpyargıdır. Tüm kalıpyargılar olumsuz değildir ve kalıpyargılar onlardan elde edilen yargılarla uyum içinde olabilir. Örneğin, hem Amerikalı hem de İngilizler Amerikalıları yumuşak başlı, teklifsiz ve laubali görürler. Kalıplaştırmanın bu kitabın konusu açısından bazı çok önemli sonuçları aşağıda verilmiştir.

Doğal olarak kalıpyargılar, bireylerin kimliklerini ifade etmeleri üzerinde çok önemli etkiye sahip oldukları için, toplumsal hayatta da önemli bir yere sahiptirler. Ben burada bazı örneklerle cinsiyet kalıpyargılarını kullanarak bu etkileri ortaya çıkartmaya çalışacağım.

Genelleştirilmiş İnançlar Olarak Kalıpyargılar

Cinsiyet kalıpyargıları araştırmaları, farklı cinslerle ilişkilendirilmiş çok açık kalıpyargılar ortaya koymuştur. Erkek özellikleri rekabetçi, rasyonel ve iddialı olmayı içerir; ayrıca hareketli, maceracı, sinirli, baskın ve güçlü gibi nitelikleri vardır. Kadına yüklenen özellikler, onun kişisel yakınlığını ve ifade gücünü -duygulanımsal, duygusal, kibar, uysal gibi tipik sıfatları- vurgular. Bu farklılıklar çeşitli ülkelerde tutarlı biçimde ifade edilmiştir.[11]

---

[10] Bu tanım, kalıpyargılar üzerine detaylı bir analizden gelmektedir. Bkz. Hogg, M. A. ve Abrams, D. (1988) *Social Identifications*, London: Routledge, 4. Bölüm.

[11] Bu alandaki karşıtlıklar üzerine daha ileri bir tartışma için bkz. Brigham, J. C. (1986) *Social Psychology*, Boston: Little, Brown, 10. Bölüm.

Bu gibi inançların gücüne dair ilginç bir gösteri, iyi bilinen kültürel fenomenden, *Star Trek*'ten gelir. Televizyon dizisinin pilot gösteriminde, yapımcı Gene Rodensberg "Number One" gemisinin "kaptanı" olarak buz gibi etkileyici bir kadını düşünmüştür.[12] Ancak, pilot bölümde (Kafes) izleyicilerin bu karaktere, "kızgınlıktan güvensizliğe" kadar çeşitlenen tepkisi söz konusuydu. Rodenberry, bu karakteri çıkartmaya razı olur ve kadın kaptanın özellikleri bir yaratığa, "Number One" haline gelen bir uzaylıya, Mr. Spock'a yüklenir. Böylece, kalıpyargılar kazanmış olur. *Star Trek* her ne kadar Yirmi Üçüncü yüzyılda geçen bir dizi olsa da, güçlü, sağlam (fazla baskın) bir kadın karaktere karşı duran aydınlanmamış Yirminci yüzyıl izleyicisi tarafından seyrediliyordu. Bu en azından geçen birkaç on yılda bir takım şeylerin değiştiğini gösteriyor. *Star* Trek'in yan ürünü *Voyager*'ın komuta odasına uyum sağlayan Kaptan Janeway bunun göstergesidir.

Daha önemli bir nokta, kalıpyargıların ardında yatan inançların hem hedef aldıkları gruplar, hem de bu kalıpyargıları savunanlar tarafından paylaşılıyor olduğunu hatırlamanız gerektiğidir. Örneğin Brigham, geleneksel kalıpyargıları besleyen biçimde, kadınların kimi becerileri erkeklerden daha başarısız sergilemeleri beklendiği yönündeki çeşitli çalışmalardan aktarımlarda bulunur.[13] Neyse ki modelin değiştiğine dair de kanıtlar vardır.

---

[12] Gene Rodenberg'in *USS Enterprise*'ı kurmak için, mürettebatıyla birlikte (ve oldukça iyi direnen bir uzaylıyla!) TV kuruluşuna karşı verdiği savaş, Whitfield, S. E. ve Rodenberry, G. (1991) *The Making of the Star Trek*, London: Titan'da tanımlanmaktadır.

[13] Öğretmenlerin öğrencilerin performanslarından bekledikleri olası etkilerin tartışılması için bkz, Bölüm 8 Hargraves, D. J. ve Colley, A. M. (eds) (1986) *The Psychology of Sex Roles*, London: Harper and Row. Aynı zamanda kendini gerçekleştirme tahmini ve atıf kuramının ilintisi tartışılmaktadır.

Eğer güçlü geleneksel bir cinsiyet rol kalıpyargısına sahipseniz bu sizin hareketinizi kesin olarak etkileyecektir. Örneğin, bulduklarımızın sonuçlarını ele alalım:

> öğretmenler... tipik eril özelliklere sahip öğrencilerinden yüksek bağımsızlık ve mantık düzeyi beklerler.[14]

Bu beklenti şüphesiz bu öğretmenlerin davranışlarının bazı görünüşlerine yansıyabilir ve bu şekilde sınıflanan öğrenciler üzerinde olası etkiler yaratabilir.

Atıf Önyargıları

Toplumsal algımızda mümkün olan bir diğer önyargı ve çarpıtma, bölümün başında, atıf kuramı üzerine düşünürken değindiğimiz atıf önyargısıdır. Burada, geniş çaplı bir inceleme için yeterli yerimiz olmasa da önemini gösterebilmek için çok dramatik iki şeyi ifade edebilirim.

Kendisine Dair Önyargı

Bu bölümün başında, yanlış algılamadan kaynaklanan hataların örneklerini vermiştim. Bu önyargılar -genellikle sorumluluk motivasyona yüklenmese de- motivasyondan dolayıdır. Örneğin, genellikle öğretmenler öğrencilerin kendilerini geliştirme konusunda ilerleyemedikle-

[14] Örnek için bkz. Argyle, M. (1994) *The Psychology of Interpersonal Behaviour*, 5. bsk., Harmondsworth: Penguin, Dördüncü Bölüm.

rinden yakınsalar da, onların başarılı olması için sorumluluk üstlenmeyi yeğlerler.

"Dünya Böyle" Hipotezi

Bu, insanların bir şekilde başlarına gelen her kötü şeyden kötü talihi suçlama eğilimidir. Bu özellikle, mahkemede sanık durumundaysanız, hakime ya da yargıca söyleyebileceğiniz en kötü önyargıdır.

Sonuç

Bu bölümde toplumsal algımızın altında yatan bazı önemli süreçleri göstermeye çalıştık. İster istemez tartışma algının yarattığı "yanlış anlamalar" ve "karmaşalara" odaklandı. Özetlemenin en iyi yolu hataların temel kaynakları hakkında Michael Argyle'nin çalışmasının ortaya koyduğu listeyi aktarmak olacaktır:

- Bir insanın diğer durumlarda da aynı şekilde davranacağını düşünmek. İnsanlar farklı durumlarda farklı davranabilirler ve gözlemlenen davranışların durumsal nedenlerini gözden kaçırmamak da önemlidir.
- Diğeri hakkında tutarlı bir görünüm oluşturmaya çok fazla çabalamak. Elbette burada kalıpyargılar önemli olacaktır ve atıf önyargılarından kaynaklanan bir tehlike söz konusudur.
- İlk izlenimlerden fazlası ile etkilenmek. Eşlik eden bir takım kalıpyargılar gibi fiziksel görüntü ve aksan da etkili olabilir.
- Olumlu değerlendirme yapmak ve benzer artalandan insanlara olumlu değer yüklemek.

- Olumsuz noktalardan fazlaca etkilenmek.
- Değişmeyen hatalar yapmak. Bu herkesin ikinci sınıf, asabi ve her ne ise öyle görüldüğü, çok fazla genellenmiş inşa sisteminin bir sonucu olabilir.
- Dikkat eksikliği. Kendi çelişkileri içinde kapalı kalmış insanlar için bu başlı başına bir sorun olabilir.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

Kodlar 1
Kodlar ve Dil

Bu bölümde:

- İnsan iletişiminin analizinde kodlar kavramını kullanmanın neden yararlı olduğunu açıklayacağım;
- insan iletişiminde kullanılan farklı kod türlerini ortaya koyacağım;
- insan dilinin önemli özelliklerini açıklayacağım;
- dilin, iletişim kodu olarak işlemesinin birkaç önemli yolunu analiz edeceğim;
- kullanılan dilin analizine yönelik farklı yaklaşımları (söylem analizi) ortaya koyacağım.

İnsan İletişiminin Analizinde Neden "Kod" Kavramı Kullanılır?

Bir dizi farklı kod olarak insan iletişimini incelemenin anlamlarına bakmadan önce, kod derken neyi ifade etmek istediğime açıklık getirmeliyim:

Kod genellikle işaretlerin örgütlendiği ve rıza yoluyla düzenlendiği bir sistem olarak tanımlanır.[1]

Bir örnek bunu açıklayabilir: Mors kodu. Bu kodda yalnızca çok sınırlı bir işaret dizisi vardır - farklı uzunluklarda (uzun ve kısa) iki vuruş harfleri temsil etmek üzere çeşitli şekillerde bir araya getirilmiştir. Karmaşayı engellemek için yalnızca iki tip vuruş kullanılmıştır. Eğer kodu biliyorsanız uygun donanıma sahip bir başka kişi ile iletişim kurabilirsiniz. Şayet kurallara uymazsanız mesajınız anlaşılmayacaktır. Çok deneyimli kullanıcılar deneyimsiz kullanıcıların yapamayacağı şeyleri de yapabilirler. Örneğin, çok deneyimli bir Mors kodu kullanıcısı genellikle hattın diğer ucundaki kişiyi vuruşların ritimleri gibi ipuçlarını kullanarak vuruş biçimlerinden kolaylıkla tanıyabilir!

Tüm kodların önemli özellikleri şunlardır:

- Tanımlanmış işaretler ya da semboller dizisi;
- bu işaretleri bir araya getirmek için kurallar;
- bu işaretlerin ne anlama geldiğinin farkında olan bir grup kullanıcı;
- bu bilgiden yoksun olan diğer gruplar;
- işaretleri yorumlamada farklı uzmanlık seviyeleri.

Eğer insan dili üzerine düşünüyorsak, tüm bu hususlar geçerlidir. Ve kodlar hakkında konuşmak için bir sebep, herhangi bir insan dilinin, diyelim ki İngilizce'nin, kimin kullandığına ve nasıl kullandığına bağlı olarak bir dizi farklı koddan oluşmuş olmasıdır. Toplum içindeki

[1] Watson, J. ve Hill, A. (1984) *A Dictionary of Communication and Media Studies*'den alınmıştır, London: Edward Arnold.

belirli gruplar, (kendilerine) üye olmayanlar tarafından kolayca anlaşılamayan ve (yalnızca) kendi ihtiyaçlarına cevap veren şekillerde dili kullanmanın belirli yollarını geliştirirler. Bu konuya daha sonra geri döneceğiz, fakat şimdilik açık bir örnek olarak mesleki jargonu verebiliriz. Bir pop veya rock konserine katılmış ve sahnedeki ekibin birbirleriyle alışık olmadığımız ve şaşırtıcı terimler kullanarak - bin, eq, monitör, foldback- konuştuklarını duymuş olabilirsiniz. Bu kelimelerden bazıları günlük konuşmalarda da ortaya çıkar fakat çok farklı bir anlamla; örneğin kutu (bin) gibi.

Dilin bu özel kullanımının çok açık avantajlarından biri, iletişimi daha ekonomik ve etkili kılabilmesidir. Yine de dilde farklı yorumlar açığa çıkarsa problemler oluşabilir. Hava trafiği kontrolüne "Biz şu anda havalanıyoruz" demiş olan bir Boeing 747 pilotunu düşünün. O uçağın havalanma sürecinde olduğunu ima etmiştir. Hava trafik kontrolörü bunu uçağın havalanma noktasında bekliyor olduğu yönünde yorumlamıştır. Yanlış anlamanın sonucu iki uçağın pistte çarpışmasına ve yaklaşık 600 kişinin yaşamını yitirmesine yol açmıştır.[2]

Sorunların açığa çıkması bir uzman, uzman olmayanla iletişim kurmak zorunda kaldığında daha da olasıdır. Ne yazık ki, bu sorunlar bazen fark edilmeyip trajik sonuçlara yol açar. Örneğin, Japonlar tarafından yapılan ve Amerikalıların İkinci Dünya Savaşı'na girmelerine neden olan Pearl Harbour saldırısının, eğer Amerikan yetkililer Japonlardan gelen daha önceki bir mesajı doğru yorumlasalardı, önlenmiş olabileceğine dair kanıtlar var-

[2] Bu örnek, Aitchison, J. (1996) *The Seeds of Speech: Language origin and evolution*, Cambridge: Cambridge University Press, s. 16'dan alınmıştır.

dır. Açıkçası, Amerikalı çevirmenler kelimeleri Japonların ima ettikleri ve yerli bir Japon'un anlayabileceği anlamıyla çevirmek yerine harfi harfine çevirmişlerdir.[3]

Daha olağan bir düzeyde, İngiliz doktorların hastalarla iletişim kurarken kullandıkları özel dil kodlarını düşünün. Örneğin, eğer bir doktor size "Ağrınız kronik mi?" diye sorarsa bunun ne anlama geldiğini düşünürsünüz? Bazı insanlar kronik bir ağrıyı şiddetli bir ağrı olarak, bazıları ise düzenli bir ağrı olarak yorumlarlar. Bu doktorun semptomları nasıl yorumlayacağı noktasında belirli bir fark yaratabilir. Doktor, aslında ağrının ne kadar düzenli olduğunu, örneğin her zaman olup olmadığını sormaktadır. Kodu yanlış yorumlamak ve "yanlış" cevabı vermek yanlış bir teşhise yol açabilir!

Bir başka anekdot bu tür yanlış anlamalardan doğabilecek potansiyel trajediyi örnekleyecektir. Bir hasta kanser için testlere tabi tutulur. Doktor test sonuçlarını negatif olduğunu yani kanser semptomlarının görünmediğini söyler. Hasta negatifi, terimin günlük anlamıyla algılar, yani kötü, olumlu olmayan, talihsiz gibi. Hasta öylesine üzülür ki, hastalıkla yüzleşemeyeceğine karar verir ve hemen intihar eder.

Hayatı daha karmaşık hale getirmek için dile bağlı olanlardan başka, sözlü olmayan işaretlerimiz de mevcuttur. Burada birkaç örnek sözlü olmayan iletişimi kapsamak için kod kavramını kullanabileceğimizi göstermektedir. Örneğin, birçok jest bir kültürde bir diğerindekinden farklı veya belki de tersi anlama gelmektedir.

---

[3] Kültürlerarası karşılaşmalarda dil problemlerine giriş için bkz. Jandt, F. E (1998) *Intercultural Communication*, 2. dipnot, Thousand Oaks, CA: Sage, 7. Bölüm.

Aşağıdaki jestler size ne düşündürür ve onları nerelerde kullanabilirsiniz?

a) Biri size *poposunu göstermek* için öne eğilir ve poposunun ortasına eliyle vurur.
b) Biri başparmağı ve işaret parmağının ucunu yatay bir halka oluşturacak şekilde birleştirerek elini size doğru kaldırır.

Desmond Morris'e göre, Jest a) hareketi Orta Doğu ve Doğu Avrupa'nın birçok bölgesinde müstehcen olarak algılanan bir harekettir.[4] O bölgeden İngiltere'ye gelen konuklar TV'de bir süpermarket reklamında, süpermarketin düşük fiyatlarından ötürü cebinde ekstra para olduğunu ima etmek için o harekete çok benzer bir jest yapan çekici bir genç kız gördüklerinde şaşırabilirler. Jest b) Kuzey Amerika ve Avrupa'da tamam ya da iyi anlamına gelir ama Arap ülkelerinde kaçınılır çünkü orada ona çok benzer iki jest vardır ve o hareketler tehdit edici ya da müstehcen olarak algılanırlar.

Bu örnekler, jestlerin bir kültürde farklı, diğerinde daha farklı olabilen sistematik anlamlar taşıyabileceğini gösterir. Bazı durumlarda, birbirlerine karşıt anlamlar ifade edebilirler. Morris'e göre, "kafa sallama" yani kafanın kuvvetli bir şekilde geriye sallanması Etiyopya'da "evet" anlamına gelirken, Türkiye'de "hayır" anlamına gelir.[5] Bu jest İtalya'da da "hayır" anlamına gelir, fakat yalnızca bir zamanlar, yaklaşık 2000 yıl önce Yunan egemenliği altında olmuş bölgelerinde. Bu anımsatma,

---

[4] Bkz. D. (1994) *Bodytalk: A World guide to gestures*, London: Jonathan Cape, s. 15.

[5] Bkz. *Bodytalk*, s. 145-146.

artan toplumsal değişim ve hareketliliğe rağmen, bazı jestlerin çok uzun zaman sabit kalabileceğini göstermektedir.

İnsan Dilinin Temel Özellikleri Nelerdir?

İnsan dilinin en ilgi çekici özelliklerinden biri, onun bize özgü oluşudur. Yakın zamanlarda maymun ve yunuslar üzerine yapılmış bazı ilginç deneylere rağmen, hiçbir diğer tür bizimkine benzer bir sözlü sisteme sahip görünmemektedir. Verili kabul etmeye meyilli olduğumuz insan dilinin bazı özelliklerini düşünün:

- Bütünüyle yeni olan kelime ve deyimler icat edebiliriz;
- yalan söyleyebiliriz;
- var olan kelimelerin anlamını değiştirebiliriz, örneğin yaklaşık yirmi yıl önce gay kelimesi yalnızca havai ya da neşeli anlamına gelirdi.

Hiçbir hayvan türü tüm bunları iletişim yoluyla yapma yeteneğine sahip değildir. Ve bu büyük ölçüde insan dilinin nasıl işlediğiyle ilgili bir niteliktir. İnsan dilinin bazı karmaşıklıklarını değerlendirmeye şunlara bakarak başlayabiliriz:

- dilin nasıl oluştuğu,
- dilin nasıl geliştiği,
- dili nasıl öğrendiğimiz,
- farklı dil türlerinin nasıl tanımlandığı.

Sözlü sistem, anlaşılır bir şekilde en çok araştırmacılar ve teorisyenlerin dikkatini çekmiştir ve onu oluşturan parçaları daha kolay şekilde çözümleyebiliriz. Aşağıdaki açıklamalar her biri kendi kural ve özelliklerine sahip olan çeşitli düzeylerde dile nasıl bakabileceğimizi göstermektedir:

Analiz Düzeyi	*Tanım*
Sesbirim (Phoneme)	Konuşmada kullanılan temel ses birimi

Her insan dili, oldukça az sayıda temel sese sahiptir (genellikle otuz civarında). Bunlar kelime yaratmak için çeşitli yollarla bir araya gelirler. Bazı diller diğerlerinde var olmayan seslere sahiptir. Örneğin, loch kelimesindeki 'ch'nin İskoç telaffuzu Gal dilinden gelir ve standart İngilizcede yer almaz.

Analiz Düzeyi	*Tanım*
Biçimbirim (Morpheme)	Dilin anlamlı en küçük birimi

Bu bir kelime ya da kelimenin bir parçasıdır. Örneğin kap bir biçimbirim kapsamındadır; kapkaç iki ve kapkaççı üç.*

Bu noktada, kelimelerin anlamlarına bakmamız gerekmektedir. Ve bu insan ve hayvan dili arasındaki en büyük ayrımı fark ettiğimiz noktadır. İnsanlar için, verili herhangi bir kelimenin kullanıldığı bağlama göre

* İngilizce metinde bed (yatak), *bedside* (yatak başı) ve bedridden (yatalak) sözcükleri yer almaktadır (ç.n.).

farklı anlamları olabilir, örneğin vermek (give). Ayrıca biz kelimelerin kendimize has çağrışımlarını da geliştiririz. Örneğin, benim için kuru üzüm her zaman tarif etmesi çeşitli nedenlerle çok kederli olan okul akşam yemeklerinin anılarının geri gelmesidir.

Analiz Düzeyi	*Tanım*
İfade/ Sözce (Utterance)	Bir fikri ifade eden kelimelerin bir araya gelişi

Yazılı dilin gramer kurallarına uyması beklenir; örneğin her cümlenin bir fiili olmalıdır. Bu bölümde daha sonra göreceğimiz gibi, işleri sadece daha karmaşık hale getirmek için, konuşma dili sıkça bu kuralları bozar ve buna rağmen yine de tamamen kabul edilebilir ve anlaşılırdır.

Bu çözümlemeyi çok daha çeşitli seviyelere ayırarak sürdürebilirdim ama bu durum bazı önemli karışıklıkları gizler. Bu, dil kodunun "aşağıdan-yukarı" analizidir; örneğin en küçük birimlerden başlar ve ölçeği izler. Diğer insanların ne dediklerini dinleyip yorumlarken "yukarıdan-aşağı" analiz yapıyor gibi de görünürüz. Diğer bir deyişle, organize şablonlarla algılama eğilimimiz nedeniyle kapsamlı yapıyı arar, detayı bu kapsamlı haritanın ışığında yorumlarız.

Dil Nasıl Gelişir?

Dil çalışmasının en ilgi çekici alanlarından biri, çocukların dil becerilerini geliştirme yollarının ve bu yolların yaşamın ilk birkaç yılında nasıl kurulduğunun araştırılmasıdır. Tablo 8.1 ilk temel aşamaları gösterir.[6]

[6] Tartışma hakkında daha fazla bilgi için bkz. Montgomery, M. (1995) *An Introduction to Language and Society*, London: Routledge, Birinci Bölüm.

Bu kısa özetten, ortaya çıkmaya başlayan dil sisteminin bazı karmaşıklıklarını -örneğin, birinin tam olarak ne demek istediğini belirlemede toplumsal bağlamın önemini- görebiliriz. Bu iki kelimeli aşama yoluyla, gerçi bu durum yetişkinlerin oldukça fazla "çeviri" faaliyeti yapmasına bağlı olsa da, çocuklar etraflarındaki yetişkinlerle geniş alışverişler yapma şansı bulurlar. Ve bu, çocukların dillerini nasıl geliştirmeyi öğrendikleri sorusunu ortaya çıkarır.

Nasıl Dil Öğreniriz?

Küçük çocuk/yetişkin konuşmasının bir özelliği, yetişkinlerin sorular sorarak, çocuğun dediklerini geliştirerek ve çocuğu daha fazla konuşturmaya çalışarak, çocuğun konuşmasını teşvik edip destekleme biçimleridir. Çocuk, etrafındakilerin konuşmalarını yalnızca taklit etmekten çok daha fazlasını yapmaktadır ve bu süreçlerin nasıl işlediğine dair bilgimizde halen büyük ve utanç verici boşluklar vardır.

Biliyoruz ki, bazı kodların yorumlanması diğerlerinden daha zor ve karmaşıktır. Örneğin, çocuklar genellikle iğneleyici sözü anlamayı başaramazlar. İğneleyici bir ifade genellikle ciddi bir ifadeden tonlama biçimiyle ayırt edilebilir ve öyle görünüyor ki, bu yorumlaması biraz da karmaşık olan bir koddur. Tıpkı bir sonraki bölümde, diğer sözel olmayan kodlarda göreceğimiz gibi.

Dil öğrenmenin bir diğer önemli özelliği, çocukların lehçe ve aksanı, içinde yaşadıkları ve çok önemli kişilerarası sonuçları olacak konuşma topluluğundan almalarıdır. Eğer belirli bir aksana sahipseniz kelimeleri aynı bölgeden gelen insanların veya belirli bir toplumsal grubun diğer üyeleri gibi telaffuz edeceksinizdir. Örne-

gin İngiltere'de Liverpulluların, Georgilerin ve Highlanderların "kitap" kelimesini nasıl telaffuz ettiklerini karşılaştırınız.

Tablo 8.1 Erken Dil Gelişimi

Aşama	*Özellikler*
Ağlama	Küçük bebeklerin anne babalarının tanımayı öğrendikleri en azından üç farklı ağlama biçimleri vardır: Açlık, acı ve sıkıntı/ yorgunluk/ rahatsızlık karışımını ifade eden bir üçüncü tür. Bu ağlamalar farklı perde ve ritmlere sahiptir. Çok geçmeden, anne-babalar ve bakıcılar yalnızca yetişkinin dikkatini çekmek için tasarlanmış dördüncü bir ağlama türünün ortaya çıktığını fark edeceklerdir. Böylece bebek iletişim yoluyla toplumsal ilişkiye girme yönünde ilk adımını atmış olur.
Mırıldanma ya da anlaşılmaz sözler söyleme	Bazen bu sesler konuşmaya özgü gibidir; kimi zamansa bebekler, yalnızca ses akordu yapmaya çalışır gibi görünürler.
İlk ifade	Ayırt edilebilen ifadeler dokuz ay civarında ortaya çıkıyor gibi görünmektedir. Bunlar sıklıkla belirli düşüncelerin anlatılması için kullanılırlar. Örneğin, benim çocuklarımdan biri "biraz daha istiyorum" anlamında "gogum"u kullanırdı. Böyle tanınabilen kelimeler ortaya çıktıkça mırıldanma ve anlaşılmaz sözler söyleme ortadan kalkar. Ayrıca ifadeler çok başka şekillerde de kullanılırlar. Artık çocuk, tanınabilen kelimeleri kullanmaya başlayacak (örneğin baba için "babba") ve bunları farklı amaçlar için kullanacaktır (farklı tonlamalarla baba "merhaba baba", "o, baba" veya "baba nerede" anlamına gelebilir).
İki kelimeli söyleyişler	Çocuk iki kelimeyi bir araya getirmeye başlar ("baba yardım et") ve emir sözdizimi geliştirmeye başlar. Tek kelime kullanırken yaptığı gibi iki kelimeli dizileri de farklı bağlamlarda farklı şeyler ifade etmek için kullanabilir.

Lehçeniz telaffuzunuzla birlikte bölgenizi veya toplumsal grubunuzu karakterize eden tüm diğer dil farklılıklarını da içerir. Örneğin farklı lehçeler içinde farklı kelimeler ve cümle yapıları kullanılır. Sheffield'a ilk geldiğimde "saat on iken seni görmeyeceğim" cümlesinde kullanılan "iken" kelimesinin yerel kullanımı beni şaşırtmıştı. Ta ki "iken"i yerel versiyonda "e kadar" anlamında kullandıklarını fark edip yorumlayabilene dek.

Aksanlar arasındaki en önemli farklardan biri, onların farklı statüleridir. İngiltere'de en prestijli görülen aksan "kabul gören telaffuz" (RP)* olarak bilinendir. İngiltere'nin güney doğu bölgelerinden kaynağını alan bu aksan, önde gelen devlet okullarında ve Oxford ve Cambridge gibi üniversitelerde kullanılmanın yanı sıra, güçlü ekonomik ve idari merkezlerle ilişkilendirilmeye başlanmıştır. BBC tarafından kullanılan standart İngilizce biçimi olmuş ve "Britanya Adalarında kullanılan tüm aksanlar arasında en yaygın olarak anlaşılabileni" olarak tanımlanmıştır[7]. Howard Giles, aksanlara nasıl tepkiler verdiğimizi araştıran bir dizi deneyde Cockney ve Birmingham gibi daha içteki şehirlerin aksanlarına en düşük değerler düşerken, RP'nin en yüksek statülü aksan olarak görüldüğünü tespit etmiştir.[8] Diğer çalışmalar, zekâ ve hırs gibi özellikler açısından sıklıkla RP aksanlı konuşmacılara bölgesel aksâna sahip konuşmacılardan çok daha yüksek değer biçildiğini göstermişlerdir. Diğer taraftan, bölgesel aksana sahip insanlar daha konuşkan, arkadaş canlısı ve esprili olarak görülürler. Böylece böl-

---

* İng. RP: Received pronunciation: Kabul gören telaffuz (ç.n.).

7 Bkz. Montgomery, s. 71, üstteki dipnot 6.

8 Bkz. Giles, H. ve Robinson, W. P. (1990) *Handbook of Language and Social Psychology*, Chichester: John Wiley.

gesel aksanlardaki resmi olmayan hiyerarşinin varlığı da açığa çıkmaktadır. Aksanlara yönelik tepkilerimizdeki bu farklılıklar, insanların söylediklerine yönelik tepkilerimizi de renklendirecektir.

Daha yakın zamanlarda yapılmış bir araştırma, farklı etkinlikteki aksanlara tepki verme biçimlerimizde belirgin farklılıklar olduğunu ortaya koymuştur. Giles, insanların belli bir aksanın farklı düzeylerinin ayrımını tam olarak yapabildiklerini ve bunun farklı yargılara yol açtığını -aksan alanı daraldıkça değerlendirme daha negatifleşir- saptamıştır. Çok daha endişe verici diğer olası bulgular vardır. Örneğin:

- İngiliz doktorlar teşhislerini yaparken hastanın aksanından etkilenebilmektedirler. Güçlü bir köylü aksanına sahip bir kişiye psikosomatik hastalık teşhisi koymaya, RP aksanlı bir kişiye göre daha eğilimlidir. Buradan çıkan anlam, insanlar daha yüksek statüye sahip olduklarında daha az zihinsel zorluklar çekeceklerinin düşünüldüğüdür.
- Öğretmenlerin öğrencilerin yetenekleri hakkındaki yargıları da öğrencilerinin aksan ve lehçelerinden etkilenebilmektedir. Yine RP veya daha yüksek statülü aksan çok daha zeki olarak görülmektedir.

Elbette, aksanla ilgili tüm bu genellemeler toplum geliştikçe ortaya çıkan değişime bağlıdır. BBC televizyon ve radyosu artık 1960'lara dek var olmuş çok standartlaştırılmış koşulların tersine, çok fazla çeşitlilikte bölgesel aksana sahip olmaktan dolayı övünmektedir. Toplum, bölgesel aksanları daha "kabullenir" hale geldikçe, belki de RP'nin BBC'deki son kalesi ulusal haber programları olacaktır.

İngiltere'deki bölgesel ağızların büyük bir kısmı neredeyse yok olmuş olsa da, ülke içinde kelime dağarcığı ve cümle yapısı açısından hâlâ çok güçlü farklılıklar mevcuttur: Örneğin, İskoçya'nın bazı bölgelerinde bir sandviç siparişi vermek isterseniz "dürüm" istemeniz gerekebilir; öte yandan Yorkshire'da "çörekler" arasındaki incelikli farkları anlamak zorundasınızdır. Cümle yapısındaki bölgesel farklılıklara örnek olarak Gallilerin kullandığı "go to the pub is it?" (bara değil mi?)'nin "shall we go to pub?" (bara gidelim mi?) anlamında kullanılışı verilebilir.

Elbette, bazı konuşmacılar toplumsal kimliklerinin önemli bir özelliğini temsil etmek için lehçelerini korurlar. Buna, Jamaikalı konuşmacıların Creole kullanmaları örnek verilebilir. Bir diğer örnek, toplum içindeki belli bir alt grup tarafından benimsenen argo kullanımıdır.

Farklı Dil Üslupları

Dilin farklı bağlamlarda kullanılışını araştırmanın yollarından biri de, 1960'larda Halliday tarafından geliştirilen dilbilimsel bir kavram olan "kesit"i kullanmaktır.[9] Halliday, dilin işlevi çeşitlendikçe değiştiğini ve böylece duruma göre farklılaştığını iddia etmiştir. Kesit kavramını, kullanımına göre birbirinden ayrılabilen bir dil çeşitliliğini tanımlamak için kullanmıştır. Böylelikle kesit, üç temel başlığa ayrılabilir: Alan, mizaç ve durum.

---

[9] Bu yaklaşım türü hakkında son gelişmeler için bkz. Bhatia'nın tür üzerine çalışması: Bhatia, V. K. (1993) *Analysing Genre: Language use in Professional settings*, London, Longman.

Alan, iletişimin içinde yer aldığı etkinlik, mekân veya konu anlamına gelir. Örneğin, meslektaşlarımla bilgisayarda yazışmanın eğlenceli taraflarından bahsederken yazılım diskleri, CD ROOM'lar, virüsler vs. gibi ifadeler kullanmam gerekir ve bunlar farklı konulardaki bir diyalogda yer almaz. Bu yalnızca, modadan reklama kadar bir dizi etkinlikte oldukça ayırt edici kullanımlarıyla karşılaşabileceğimiz bir bilimsel veya teknik kelime dağarcığı meselesi değildir. Yeni durumlarda karşılaştığımız problemlerden biri hangi kesiti seçeceğimizdir.

Mizaç, dilde ima edilen ilişki türüne gönderme yapmaktadır. Bu nezaket, ciddiyet ve statü özelliklerini kapsar. Dilin farklı kullanımlarına örnek olarak Birinci Bölüm'de polis memuru ve Dr. P arasında kullanıldığını gördüğümüz, farklı hitap biçimlerinin o güçlü etkisini verebiliriz.

Durum, iletişimin kanalı anlamına gelmektedir. Örneğin, yazılı ve sözlü konuşma arasında belirgin farklılıklar olduğunu biliriz. Sözlü konuşmanın önemli özelliklerinden bazıları şunlardır:

- Duraklamalar:
  Elbette yazılı konuşmada duraklamaları ima eden noktalamalar kullanabiliriz fakat bunlar yalnızca duraklamaların ne kadar sürmelerinin beklendiğine dair kısmi imaları yansıtırlar.
- Tamamlayıcılar:
  "Ah", "ı", "ım" gibi ifadeler konuşmada çok yaygındır.
- Tekrarlar.
- Yanlış başlangıç ve düzeltmeler.

- Geri kanal davranışı:
  Bu, dilbilimcilerin diyaloğun konuşmayan üyelerinin sesli olmayan tepkilerini tanımlamak üzere kullandıkları terimdir. Bunlar diyaloğun sürmesine yardımcı olan "ım", "hım" ve "hı hı" gibi ifadelerdir.
- Sempatik döngüsellik işaretleri:
  Bu da dili döndüren bir diğer dilbilimsel tanımlamadır ve dinleyiciyi konuşmacının bakış açısı ile kesiştiren konuşma parçalarını ifade eder. Örneğin, "bilirsin", "dediğim gibi" benzeri ifadeler.

Bir İletişim Kodu Dizgesi Olarak Dil

Bu bölümde, buraya değin kullanılan örnek ve açıklamalar benim temel vurgularımdan birini göstermiş olmalı: Dili "bir şey" olarak düşünmek yanlıştır. Dil, farklı birey ve grupların çok farklı yollarla kullandıkları bir kodlar dizisidir. Aşağıdaki birkaç örnek bu karmaşıklığı açıklığa kavuşturacaktır.

Hitap Kuralları

Bunlar, bir diğer kişiyle "doğru" ilişkiyi işaret etmek için belirli bir bağlamda kullandığımız kurallardır. Birinci Bölüm'de kullandığım Dr. Poussaint ile olan diyalog bu tür kuralların nasıl manipüle edilebildiğini gösterir. Bazı diller farklı ilişkileri belirtmek için kullanılan çok açık ifadelere sahiptirler. Örneğin, Fransızlar yakın ve özel bir ilişkiyi kastederken sen anlamında "tu" kelimesini; daha resmi ve mesafeli bir ilişki için ise siz anlamında "vous" kelimesini kullanırlar. İngilizler o farklılığı başka yollarla belirtmek zorundadır: Çok yakın bi-

ri için evcil hayvan adları kullanmak ve resmi durumlarda soyadları veya bay, doktor, bey (Mr, Dr, Sir) gibi unvanlar kullanmak gibi.

İngiltere Midlands'dan bir örnek dil kimliğimize eklediğimiz değerlerden bazılarını gösterir. Bu bölgede insanlar "sevgili" kelimesini her yaştan ve cinsiyetten insana arkadaşça hitap etmek için kullanırlar. Halktan birinin otobüs şoförlerinin bu tür hitap biçimi kullanarak "fazla yakın" oldukları yönünde bir şikâyette bulunmasının ardından, yerel otobüs şirketi, çalışanlarının bu kullanımı bırakmalarını telkin etmiştir. Sonrasında ise "dil kontrolü"ne yönelik bu girişim hem yerel hem de ulusal basın tarafından yerel kültürel geleneklere bir saldırı olarak görülüp yerilmiştir!

Kültürlerarası Bariyer Olarak Dil

Dil kodlarının karmaşıklıkları kültürel sınırlar arasındaki iletişimde sıkça vurgulanmıştır. Jandt, üstesinden gelinmesi gereken beş ana bariyer olduğunu belirtir.[10] Farklı kültürlerin benzer deneyimlere veya kavramlara sahip olmama ihtimalinden doğan sorunların yanı sıra, aşağıdaki belirli dil sorunları mevcuttur:

- Benzer kelimelerin olmaması.
- Benzer deyimlerin olmaması: "Nalları dikmek", "... bacağını kırmak" gibi deyimlerin başka dillerde karşılık bulmaması gibi.
- Benzer gramer ve sözdiziminin olmaması. İngilizce'de aynı kelime hem sıfat hem isim hem de fiil

[10] Bkz. dipnot 3.

olabilir. Örneğin "Lift a thumb" parmağını kaldırmak demekken "thumb a lift" otostop yapmak anlamına gelir. Bu diğer dillerde böyle olmaz.

Bu dil problemleri, İngilizce kelimesi kelimesine çevrildiğinde açığa çıkan budalaca hataların nasıl ortaya çıktığını açıklayabilir:

- Bir İsveç restoran menüsü: "Şaraplarımız size umut edecek hiçbir şey bırakmaz."
- Veya Moskova'da otel tabelası: "Eğer SSCB'ye ilk ziyaretiniz ise, ona hoş geldiniz."

Toplumsal ve Kültürel Değişkenlerin Önemi

Çeşitli dilbilimsel kavram ve araçları tanıdıktan sonra dilin her zaman toplumsal ve kültürel bir bağlam içinde kullanıldığını tekrar vurgulamak önemlidir. Dilbilimsel kavramlar kendi başlarına asla iletişime yüklediğimiz anlamların tam bir açıklamasını yapmayı beceremezler. İki örnek bu noktayı açıklığa kavuşturacak ve bir sonraki bölümde başlayacağımız sözlü olmayan kodların incelenmesi için arka plan oluşturacaktır:

- Meta-iletişimin doğası;
- Strateji ve beklentilerin önemi.

Meta-İletişim

İkinci Bölüm'de, temsil ve sunum kavramlarını tanıttım; hem içerik -dünya hakkında bilgi- hem de içinde olduğumuz (ya da olmak istediğimiz) ilişkiler hakkındaki bilgi üzerine iletişim kurduğumuzu ifade eden kavram-

lardı. Bu, iletişimin her zaman "mesajı alan kişi" tarafından yorumlanabilecek farklı bir düzeyde kendine dair bir çeşit "yorum" içerdiği yönündeki köklü yaklaşımın örneğidir. Çeşitli yazarlar bu "ikinci-düzey iletişim"i öne sürmüşler fakat her zaman onu tanımlamamışlar ya da tutarlı bir tanımını getirmemişlerdir.[11] Şimdilik bu kuramsal zorlukları bir kenara bırakıp, aşağıdaki örneği yorumlamanın pratik zorluklarını düşünün:

> Okuldasınız, 15 yaşındasınız ve ben sizin matematik öğretmeninizim. Bugünkü dersime "yarın size test yapıyorum" diye başlıyorum. Mesajımda aşağıdaki meta-mesajlardan hangisini algılamayı tercih edersiniz? Hangisi veya hangilerine inanacağınıza nasıl karar verirsiniz?

- Ben otoriteyim ve bunu bildiğinizden emin olmak istiyorum.
- Dersin bu bölümü gerçekten önemli ve ben bildiğinizden emin olmak istiyorum.
- Yorgunum ve yarın biraz dinlenmeye ihtiyacım var.
- Biliyorum ki son zamanlarda çok sıkı çalışmıyorsunuz ve bu sınav bunu kanıtlayacak ya da fikrimi değiştirecek.

Stratejiler ve Beklentiler

Aşağıdaki örnek üzerine düşünün ve stratejinizi belirleyin:

---

[11] Bu konudaki klasik tartışma için bkz. Watzlawick, P., Bavelas, J. B. ve Jackson, D. D. (1967) *Pragmatics of Human Communication: A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*, New York: W.W. Norton. Güncel tartışma örnekleri için bkz. Littlejohn, S. W. (1983) *Theories of Human Communication*, Belmont, C.A: Wadsworth, s. 166 vd.

Beş yıl banka memuru olarak çalıştıktan sonra, itham edildiniz ve mahkemede suçlu bulundunuz (bu işi kesin olarak yaptınız bu arada). Hâkim son ifadenizi dinledikten sonra cezanızı verecek. İfadenizde ne söylemelisiniz? Sizce hâkim aşağıdakilerden hangisini duymayı ister?

- Suçlu olduğunuzu kabul ettiğinizi söyleyin.
- Sorumlu olduğunuzu- bunun başka kimsenin hatası olmadığını söyleyin.
- Yaptığınızdan dolayı üzgün olduğunuzu söyleyin.
- Bu işi neden yaptığınızı açıklayın (paraya ihtiyacınız vardı...).

Beyaz yakalı savunmacıların gerçek davalarını konu edinen çalışmaların ortaya koyduğu yanıt şudur: Dördünü de yanıtınıza dâhil etmelisiniz! Dördünü birden ne kadar inandırıcı biçimde açıklarsanız, cezanız o kadar hafif olacaktır.[12] Diğer bir deyişle, ifadeniz ne kadar hakimin "doğru açıklama" idealine uyarsa, o da size karşı o kadar yumuşak olacaktır. Dolayısıyla kullandığınız dil çok belirli bir dizi beklentiye göre ölçülmektedir.

Dili, insanların belirli bir bağlamda söylemelerini beklediğimiz şekilde yorumladığımız düşüncesinin mahkeme salonundaki gibi durumlarda (bir sonraki bölümde sözlü olmayan davranış hakkındaki iddiaları da göreceğiz) çok dramatik sonuçları olabilir ve bu ilke günlük ilişkileri de etkilemektedir. Örneğin, uyuyakaldıysanız ve işe ya da okula geç kaldıysanız aşağıdaki özürlerden hangisini kullanırdınız?

---

[12] Bkz. Giles ve Robinson içinde Michael J. Cody ve Margaret L. McLaughlin "*Interpersonal Accounting*", 11. Bölüm, s. 248.

a) "Öğleden sonraki grup çalışmasına hazır olmak için bu sabah fazladan uykuya ihtiyacım vardı." veya "Elektrik kesintisi vardı ve saatin alarmı çalışmadı".
b) "Arabamın benzini bitti." ya da "Yeni bir kestirme yolu denemeye karar verdim ve kayboldum".
c) "Her zamanki gibi trafik kötüydü." veya "sirk kamyonu kaza yaptı, yolda kaplanlar koşuyordu".
d) "Bu sabah gerçekten gelmek istemedim." veya "Arabamı çarptım ve yardım servisini beklemem gerekti".

Bu özürler dört boyutta farklılaşır:

1) Niyet ("demek istedim"den "öyle demek istemedim"e).
2) Kontrol edilebilirlik ("durum kontrolüm altındaydı"dan "durum tamamen kontrolümün dışına çıkmıştı"ya).
3) İstikrar ("koşullar her zamanki gibiydi"den "koşullar tamamen beklenmedik ve alışılmadıktı"ya).
4) Kontrol mahali ("yaptığımın kontrolü bendeydi"den "durumun kontrolü bende değildi"ye).

Araştırmalar, -diğer kişiyi daha az sinirlendiren- "iyi" özürlerin dışsal, dengesiz, kontrol edilemeyen ve kasti olmayan sebepleri içeren açıklamalardan oluştuğunu göstermektedir. Yine insanların söyledikleri bu tür bir durumda ne denmesi *gerektiğine* dair toplumsal şablona göre yorumlanmaktadır.

Söylem Analizine Farklı Yaklaşımlar

Pratik durumlarda yardımcı olacak bazı genellemeler (önceki bölümün sonundaki örnekteki gibi) sunabiliyorsak da, gerçekte günlük eylemlerimizi açıklamak için başkalarına verdiğimiz gündelik hesapların zengin çeşitliliğini tamamen karşılayacak düzeyde delile sahip değiliz. Dilin içerik ve stiline bakmanın yanı sıra kültürel değişkenleri anlamaya da ihtiyacımız var. Ayrıca, bizi bir sonraki bölüme taşıyacak olan sözlü olmayan öğelerin eşliğini de göz önünde bulundurmak gerekiyor.

Son yirmi yılın en yüreklendirici gelişmelerinden biri günlük konuşma üzerine yapılan araştırmalardaki artıştır. Gerçekte, söylem analizi dilbilim ve toplumsal bilimlerde en hızlı gelişen araştırma alanlarından biri olmuştur. Bu alanda araştırma yapan herkes bu bölümde çoktan vurgulanmış olan şu gibi temel sorularla boğuşmak zorundadır:

- Söylediğimizle içinde bulunduğumuz toplumsal bağlam arasındaki ilişki nedir?
- Dilin yapısı ile onu nasıl kullandığımız arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Söylediğimiz dinleyen tarafından nasıl anlamlandırılır?

Bu alana ilişkin en kullanışlı değerlendirmelerden birinde Deborah Schiffrin söylem analizine dair altı ana yaklaşım olduğunu belirtir.[13] Her bir yaklaşım, farklı metot-

[13] Bkz. Schiffrin, D. (1994) *Approaches to Discourse*, Cambridge, MA: Blackwell.

lar ve kuramsal varsayımlar kullanan farklı teorisyenlerden gelmektedir. Bu farklılıklardan bazılarını göstermek için, bu kitapta ele alınan konularla en sıkı bağa sahip üç perspektiften aşağıdaki örnekleri aldım.

Söz Edimi Yaklaşımı

Bu yaklaşım, söz edimi kuramı olarak bilen kuramı kullanır. Bu kuram, dili yalnızca dünyayı tanımak değil, aynı zamanda eylem çeşitliliğini kapsamak için de kullandığımızı ileri sürer. Örneğin, ne yapacağımızı söyleriz ve ayrıca doğrudan ya da dolaylı olarak diğer insanları da bir şeyler yapmaya ikna etmeye çalışırız. Eğer "yarın seni arayacağıma söz veriyorum" dersem yalnızca bir şey tanımlamış olmam- ayrıca söz verme eylemini gerçekleştirmiş de olurum.

Bir şey söylediğim zaman bir edimden fazlasını gerçekleştirebilirim. Örneğin, resmi bir yemekte bir araya geldiğimizi düşünelim ve ben "Tuzu uzatır mısınız?" diyorum. Bu hem rica hem soru olarak anlaşılabilir. Siz nasıl karşılık verirdiniz? Yalnızca "evet" deyip başka bir şey yapmasaydınız nasıl hareket etmemi beklerdiniz? Siz buna yalnızca bir soruymuş gibi karşılık vermiş oldunuz. Bunun bir şaka olduğuna beni inandırmadığınız takdirde, sizi anlayışsız hatta kaba olarak görürdüm sanırım. Bu nedenle söz edimi kuramı açısından temel sorun insanların duydukları anda ne tür bir söz edimi yapacaklarına nasıl karar verdiklerini ve edime nasıl karşılık verme ihtiyacı duyduklarını ortaya koymaktır.

Daha karmaşık bir örnek olarak "Bir sakız ister misin?" cümlesini düşünelim. Schiffrin bu örneği bir soru, bir rica ve bir öneri olarak çözümler ve sonuçta bu cüm-

lenin yalnızca üçünün bileşimi olarak anlaşılabileceğine karar verir.[14]

Etkileşimsel Sosyo-Lingüistik

Bu yaklaşım dilin kullanılış biçimine yoğunlaşır ve toplumsal bağlamı yansıtır. İleri gelen Amerikan üniversitelerinden birindeki gayrı resmi bir seminerin hemen sonrasında siyah bir öğrencinin hocasına yaklaşımına bakalım. Öğrenci şöyle söyler:

> "Sizinle bir dakika konuşabilir miyim? Bir burs başvuracağım ve bir tavsiye mektubu alıp alamayacağımı soracaktım."

Eğitmen "tamam" der ve öğrenciye daha sonra konuşmak için ofisine gelebileceğini söyler. Öğretmen gittiğinde siyah öğrenci arkadaşlarına döner ve "Ahma git me a gig!"* der. Bu cümle kabaca "Biraz destek olacak" şeklinde çevrilebilir.

Bu görüşmenin detaylı bir çözümlemesi, siyah öğrencinin farklı toplumsal bağlamlara uyum sağlamak için konuşma biçimini nasıl değiştirdiğini gösterir -öğretmenine nazik bir ricada bulunurkenki üslubu arkadaşlarına ve akranlarına anlatırkenkinin tersidir.[15]

---

[14] Bkz. Schiffrin, 3. Bölüm.

* İng: "I am going to get myself a gig" cümlesinin Amerikan altkültürüne özgü kullanımı (ç.n.).

[15] Bkz. Schiffrin, 7. Bölüm.

Bu yaklaşım, günlük etkileşimimizi incelemek için sıklıkla katılımcı gözlemi kullanır. Bu bakış açısı hem antropolojik hem dilbilimsel düşüncelere dayanır ve büyük kısmı Dell Hymes tarafından geliştirilmiştir.[16] Hymes ayrıca "konuşma şebekesi"nin geliştirilmesinden sorumludur. Bu kavram KONUŞMAyı [SPEAKING], aşağıdaki bileşenlerin her birini inceleyerek bir sohbeti çözümleyebileceğimizi ileri sürmek için kullanır:

S Sahne ve mekân (scene ve setting)
P Katılımcı (participant)
E Hedef (insanların sahip oldukları amaç ve hedefler ve karşılıklı konuşmanın getirileri) (ends)
A Edim dizisi (mesajın içeriği ve biçimine bakar) (act-sequence)
K Anahtar (karşılıklı konuşmanın niteliği ve tarzı anlamına alır) (key)
I Araçlar (Kullanılan konuşmanın -sözlü ve sözlü olmayan- kanalları ve konuşmanın biçimi ile ilgilidir) (instrumentalities)
N Normlar (hem etkileşim normlarını hem de etkileşimi yorumlamak için kullandığımız normları kapsar) (norms)
G Tür (karşılıklı konuşmada kullanılan metinsel kategorileri kapsar) (genre)

[16] Bkz. Schiffrin, 5. Bölüm.

Ortak Temalar

Bu yaklaşımlar, belirli bir karşılıklı konuşmayı incelemek için farklı yollar önerseler de, aşağıdaki gibi çok pratik sonuçları olan ortak noktalara sahiptirler:

- Birbirimizi anlamamızı sağlayan paylaşılan kuralları nasıl anlayabiliyoruz?
- Farklı durumlarda dil üsluplarımızı nasıl değiştirebilmekteyiz?

Bu yaklaşımlar ayrıca birkaç önemli ilkeyi de paylaşırlar.[17] Bu kitabın en önemli temalarından biri, yalnızca dilbilimsel kavramlara bakarak karşılıklı konuşmadaki dili anlayamayacağımız düşüncesidir. Dil biçimlerinin, daha dar kültürel biçim ve anlamlarla nasıl ilişki kurduğu üzerine de düşünmemiz gerekmektedir. Son birkaç gündelik örnek bu noktayı vurgulayacak ve insan iletişiminin yaratıcılığı ve derinliğini yansıtacaktır.

Ve Eylem Nedir?

Siz Andy'siniz. Aşağıdaki konuşmayı düşünün ve okumaya devam etmeden önce size ne sorulduğuna karar verin.

Doris: A-ha!
Andy: Tamam.

---

[17] Bkz. Schiffrin, s. 416 vd.

İpucuna mı ihtiyacınız var? Konuşurken Doris buzdolabına bakmaktadır. Şimdi okumadan önce ne sorulmuş olabilir, bunu bulun.

Doris'in söz edimi *en azından* aşağıdaki noktaları kapsayacak kadar genişletilebilir:

- Sütünüz bitmiş.
- Bugün hiç alamam.
- Eve gelirken dükkânda durabilirsin.
- Bunu yapabilir misin?

Muhtemelen siz de karşılıklı konuşmalarınızdaki "dillendirilmemiş" sağlam bir varsayımlar karışımına ve paylaşılan bilgiye dayanan örnekler bulabilirsiniz. Daha az gizemli diğer örnekler ricada bulunurken başvurduğumuz dolaysız gözlemlerde kullanılan metotları kapsarlar. Ya da aşağıdaki örnekteki gibi çok açık bir emri dile getirebilirler.

Tarlada mı doğdun?

Bizim evimizde ve çoğu İngiliz ailesinde bu, "kapıyı kapat" anlamına gelir. Emrin aciliyeti ses tonlamasıyla ve belki fazladan bir sözle ifade edilir ve bu durum bizi yine bir sonraki bölümün odaklandığı sözlü olmayan eşliklerin önemine götürür.

DOKUZUNCU BÖLÜM

Kodların Kullanımı 2
Sözlü-Olmayan Öğelerin Kapsanması

Bu bölümde:

- İnsan iletişiminde kullanılan sözlü olmayan kodları nasıl tanımlayıp kategorize edebileceğimizi çözümleyecek;
- sözlü olmayan bu kodların doğasına dair başlıca çalışmaları gözden geçirecek;
- sözlü olmayan kodların gücünü araştırıp insan iletişiminde sözlü ve sözlü olmayan kodların nasıl bir arada kullanıldığını gösterecek;
- insan iletişimi kodlarında kültürel farklılıkların önemini yeniden vurgulayacağız.

Sözlü Olmayan İletişim (SOİ) Nedir?

Üçüncü Bölüm'de sözlü olmayan iletişim (SOİ) konusunu tanıttım ve aşağıdakileri içeren bir dizi farklı işaretin *var olduğunu* belirttim:

- yüz ifadesi
- bakış
- jestler
- duruş
- bedensel temas
- uzamsal davranış
- giysiler ve görünüş
- sözlü olmayan sesler
- koku

Fakat bu işaretler gerçekte nasıl işlerler? Bir önceki bölümde dili bileşenlerine ayırmanın çeşitli sistematik yollarına sahip olduğumuzu göstermiştim. Benzer kavramları SOİ'mize nasıl uygulayabiliriz? Yukarıdakine benzer bir liste sunmak, bazı önemli sorular doğurur.

- Tüm bu işaretler aynı biçimde mi işlerler?
- Hepsi denk anlamları mı iletir?
- Etkileri açısından hepsi eşit derecede mi önemlidir?

Okumaya devam etmeden önce, aşağıdaki durumlarda en fazla dikkat etmeniz gereken sözlü olmayan (ve sözlü) işaretler üzerine düşünmek isteyebilirsiniz:

- Başkalarının sizden hoşlanıp hoşlanmadığını bilmek istediğiniz zaman;
- başkalarının size yalan söyleyip söylemediğini bilmek istediğiniz zaman;
- başkalarının sıkıntılı ya da bunalmış olup olmadığını bilmek istediğiniz zaman.

Sözlü Olmayan İletişimi Sınıflandırma

Farklı tiplerde SOİ'leri sınıflandırma ve alt birimlere ayırmanın iki ana yolu vardır: Biri, farklı sözlü ve sözlü olmayan kodları farklı iletişim sistemlerine göre sınıflandırmaya çalışmaktır; diğeri, bu farklı kodların işlevlerini sınıflandırmaya çalışmaktır.

İletişim Sistemleri

Bu yaklaşımın popüler bir örneği Fraser'den gelir.[1] O, aşağıdaki dört iletişim sistemini ileri sürer:

Sözlü

Bu, kullandığımız tüm kelimeler ve onları düzenleme yolumuzdur.

Tonlama

Bu, konuşma sırasında kelimelere eşlik eden perde ve vurgulardaki tüm değişiklikleri içerir. Eğer vurguda sistematik değişiklikler yaparsak, farklı kelimelere vurgu yaparak söylediğimizin anlamını değiştiririz. Aşağıdaki cümlenin içinde farklı kelimelere yoğun vurgu yaptığımızda değişen anlamları düşünün:

> "Ben senin ne yaptığını bildiğini düşünmüyorum."
> Şöyle olabilir: "Ben senin ne yaptığını bildiğini düşünmüyorum."

---

[1] Bkz. Tajfel H. ve Fraser, C. (Edt.) (1978) içinde *Introducing Social Psychology*, Harmondsworth: Penguin, Colin Fraser tarafından yazılmış olan bölüm.

Ya da "Ben senin ne yaptığını bildiğini düşünmüyorum."
Ya da "Ben senin ne yaptığını bildiğini düşünmüyorum."

Vurguyu değiştirmek duygusal tonu da değiştirir.

Paralingüistik [Dil-Ötesi]

Bunlar konuşmaya eşlik eden, gerçekte kullandığımız kelimelerin dışındaki tüm seslerdir. Bu kategori "hım"lar, "ah"lar, tıslayarak konuşmalar, kıkırdamalar, duraklamalar, sessizlik, tereddüt vb. görüngüleri içerir. Bu işaretlerden bir kısmı çok açık anlamlara sahip gibi görünür. Örneğin "hım" genellikle ortak bir karara varma işaretidir ve çok yararlı bir pekiştirici olabilir (Bkz. Üçüncü Bölüm). Diğer işaretler, tereddüt gibi çok daha belirsiz anlamlara sahip görünür.

Kinesik [Beden Dili]

Bu, beden ve yüz hareketlerini kapsar. Anlamı kültürden kültüre çeşitlilik gösterebilmesine rağmen çoğu beden ve yüz hareketi çok açık bir anlama sahip görünür. Örneğin, üzerinde kapsamlı çalışmalar yapılmış bir hareket bakıştır; daha sonra bu bölümde bu konudaki başlıca çalışmaları gözden geçireceğim.

Bu model, kod çeşitliliğini aydınlatmada ve onları basit bir liste yerine, daha tutarlı bir çerçeveye yerleştirmede faydalıdır. Fakat, gerçekten farklı kodların nasıl çalıştığını bize anlatır mı?

İlk bakışta bu soru anlamsız görünebilir. Açıkça, kodları iletişim kurmak için kullanırız. Fakat biz *neyin* iletişimini kuruyoruz? Aslında, tanımladığımız bu kodların İkinci Bölüm'de ikisinden söz ettiğimiz üç kullanım biçimini incelemek faydalı olacaktır.

Temsil (Enformasyon)

Diğer bir kişiye bilgi vermek üzere, diğer bir deyişle şeyleri nasıl gördüğümüze dair temsili aktarmak için belirli yollarla iletişim kurarız.

Sunum (İlişki)

Kendimizi olduğumuz gibi (ya da olmak istediğimiz gibi) sunmak için çeşitli şekillerde iletişim kurarız. Sunumun bu tanımını, onu üç alt kategoriye ayırarak ve ayırdığım kategorileri aşağıdaki örneklerle ilişkilendirerek ayrıntılandırabiliriz. Diyelim ki, biz otobüs durağında bekleyen, birbirine yabancı kişileriz ve ben size dönüp "bugün hava güzel" diyorum; bu durumda sizinle muhtemelen yalnızca meteorolojik bir bilgiyi aktarmaktan çok daha fazla iletişim kurmuş olurum. Aşağıdaki özelliklerden bazılarını size iletmiş olabilirim:

- *Toplumsal/kişisel kimlik:* Sesimin tonundan, kelimeleri kullanışımdan vb. benim hakkımda çeşitli fikirler edinmiş olabilirsiniz. Eğer belirli bir izlenim bırakmayı istiyorsam, buna uygun farklı kodları kullanabilirdim.

- *Mevcut tutum ve duygular:* Muhtemelen sesimin tonu ve hareketlerimden, üzgün veya mutlu olup olmadığıma ve gerçekten bir diyaloga girmeyi isteyip istemediğime ya da yalnızca nezaketen konuşup konuşmadığıma dair fikir yürütebilirsiniz.
- *Toplumsal ilişkiler:* Kişisel hitap biçimlerinden birini -örneğin adınızı ya da unvanınızı- kullandıysam, otobüs durağında belli bir ilişki kurabilmiş olurdum. Hitap etmenin ne denli güçlü kuralları olabildiğini daha önce görmüştük. Hitaplar günlük rastlaşmaların da çok önemli bir kısmıdırlar. Bir yabancı size adınızla hitap ettiğinde nasıl tepki verdiğinizi düşünün. İşte de çok daha ince kurallar yok mudur; mesela "günaydın" veya "merhaba" ya da "selam" demek fark etmez mi?

Etkileşim Düzenleme

Karşılıklı bir konuşmaya girdiğimizde, normalde kullandığımız tüm işaretlerin ve etkileşimi düzenlemek için -mesela konuşmayı düzenli ve tutarlı kılmak için- uyduğumuz tüm kuralların farkında değilizdir. Çoğu karşılıklı konuşmada, insanlar bir dizi basit kurala uyarlar -herkes sırasıyla konuşur; her seferde yalnızca bir kişi söz alır vb. Eğer bu kurallar göz ardı edilirse, konuşma kesilir. Konuşma sürdükçe katılımcıların belirli kodlar kullanmaları gerekir. Örneğin, konuşmaya hazır olduklarında veya konuşmayı sona erdirmeyi istediklerinde işaret etmek için göz temasını kullanabilirler. Fraser'den alınan aşağıdaki bölüm, İngiliz konuşmacıların konuşma sırasında göz temasını kullanımlarının tipik biçimle-

rini anlatmaktadır. Bu kısmı okurken kendinize aşağıdaki soruları sorun:

- Bu model sizin yaşadığınız yerdeki insanların göz temasını kullanış biçimlerini yansıtıyor mu?
- Bu tür bir modeli her durumda gözlemleyebiliyor muyuz?
- Bu modeller diğer kültürlerdeki modellerden nasıl farklılaşmaktadır?
- Örneğin, Bir İngiliz, işleyen farklı kurallar olabileceğini fark etmeksizin farklı kültürel geçmişe sahip biri ile konuşmayı denediğinde, farklar nereye kadar yanlış anlamalar ve çatışmalar yaratabilir?

Konuşma, tarafların etkileşime hazır ve istekli olduklarını gösteren karşılıklı göz teması yoluyla başlatılabilir. Konuşma bir kez başladığında, her bir kişi aralıklı olarak diğerine bakar. Bu bakışlar diğerinin gözlerine yöneltilir; her biri 1 ila 10 saniye arası ya da her kişinin toplam zamanının % 25-75'i oranında sürer. Her kişinin diğerine bakarak geçirdiği zaman karşılıklı göz temasına harcanan zamandan daha fazladır.

Dinleyici konuşmacıya, konuşmacının dinleyiciye baktığından çok daha uzun süre bakar. Akış anında konuşmacı dinleyiciye baktığında dinleyiciden kafa sallaması veya cesaretlendirici sesler çıkarması beklenir. Konuşmacı, söze başladığında muhtemelen uzağa bakar. Söylediği şeyde belirgin dilbilgisel duraklara geldiğinde, dinleyiciye kısa bakış atma eğilimdedir. Sözünün sonuna yaklaşırken dinleyiciye daha uzun süre bakacaktır. Yine de konuşmacı bir kelimeye veya fikre takıldığında tereddüde kapılır veya duraklarsa dinleyiciye bakmamayı tercih edecektir.

Peki bu örnekler ne kadar genellenebilir? Nereye kadar bu genel sonuçları belirli etkileşimlere uygulayabiliriz? Bu sorulara bazı yanıtlar verebilmek için, aşağıda SOİ'ye ilişkin bazı önemli araştırma çizgilerini gözden geçireceğim:

Patterson, iletişimin işlevlerine dair daha detaylı görüşler ileri sürer. Bunların yedisini şöyle sıralar:[2]

1- Bilgi sağlama: Örneğin yüz ifademizle nasıl hissettiğimizi anlatabiliriz.
2- Yukarıda açıklandığı gibi, etkileşimi düzenleme.
3- Yakınlık ifade etme: Örneğin duygularımızı ifade için başka bir kişinin gözlerine baktığımız ya da daha yakınlaştığımız zaman.
4- Toplumsal kontrolü ifade etme: Örneğin statü ve gücü vurgulamak için sözlü olmayan işaretleri de kullanabiliriz.
5- Temsil: Buradaki kullanım Danziger'in terimi kullanışıyla aynı değildir. Burada Patterson, sözlü olmayan işaretlerin bir imajı yaratmak veya geliştirmek için kullanımından bahsetmektedir. Örneğin, otel odalarında çatal bıçakların havada uçtuğu dedikodularına rağmen, etraftaki medya çenebazlarına "hâlâ birlikte" olduklarını kanıtlamak için halk arasında abartılı sevgi gösterilerinde bulunan "televole çifti".
6- Duygulanımı yönlendirme: Duygularımızın güçlülüğünü göstermek için sözlü olmayan işaretler kullandığımız durumdur.

---

[2] Bkz. Miles L. Patterson'un "Functions of non-verbal behaviour in social interaction" içinde Giles, H. ve Robinson, W. P. (1990) *Handbook of Language and Social Psychology*, Chichester: John Wiley, 7. Bölüm.

7- Hedefe ulaşmaya yardım etme: Başarıya ulaşmak için, sözlü olmayan araçları kullandığımız ve işaretlerin bu yönde yorumlandığı durumdur. Bir doktorun hastasını detaylı bir fiziksel muayeneden geçirişi ve yakınlık göstermekten çok profesyonel amaçları için göz teması kullanışı bir örnek olabilir.

Patterson'un yaklaşımı SOİ'nin daha belirsiz özelliklerini açıklığa kavuşturur ve sözlü olmayan işaretlerin anlam yaratmak üzere bir arada işleyiş biçimlerini de vurgular. Bu konuya bu bölümde daha sonra dönülecektir.

SOİ'nin işlevlerini sınıflandırmanın bir diğer yolu, sözel olmayan işaretlerin aşağıdaki işlevlerini vurgulayan Ekman ve Friesen'den gelir:[3]

- "Merhaba" anlamına gelecek şekilde el sallamada olduğu gibi, sözlü olmayan bir işaretin doğrudan sözlü anlamı ifade ettiği işaretler.
- Ne söylediğimizi tasvir eden jestler ve diğer hareketlerin oluşturduğu tasvirler.
- Yukarıdaki etkileşim düzenlemesi tanımındakine benzer düzenleyiciler:
- Bir nesneyi ya da bedenimizin bir parçasını idare ederken ve bir durumdaki duygumuzu kontrol etmeye çalışır görünürken, örneğin penaltı vuruşundan önce ellerimizi kenetlerkenki (bu penaltı girsin diye dua ederim) uyarlayıcılar.
- Yüz ifadelerinde olduğu gibi, duygularımızı açıkça gösterdiğimizde kullandığımız duygulanım sergileme.

---

[3] Örnek için, bkz. Ekman, P. And Friesen, W. V. (1982) *Unmasking the Face*, Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall.

Ekman, bu sistemi, birini kandırırkenki ifade ile samimi ifade arasındaki ayrımı nasıl yapabileceğimizi ve duyguları ifade ediş biçimimizi çözümlemek için kullanmıştır. Örneğin, taklit etmekte zorlandığımız ve gerçekten mutluluğu ifade eden "samimi bir gülümseme" var mı?[4]

Birkaç Klasik Çalışmaya Bakış

SOİ'yi çözümlemenin önemi ve zorluklarını çok dikkatli bir şekilde göstermenin yollarından biri, sözlü olmayan işaretler üzerine yapılmış bazı klasik çalışmalara bakmaktır. Tüm işaretler üzerine yalnızca birkaç söz söylemeye çalışmaktansa, önemli sorunlara ışık tutan birkaç alana yoğunlaşacağım:

- Bakışın anlamı ve kullanılışı
- Toplumsal uzaklık ve kültürel normlar
- Aldatmaya dair sözlü olmayan ipuçları

Bakıştan Göz Temasına, Yakınlığa ve Dengeye

Başarılı bir araştırmacı kuşağını etkilemiş klasik çalışmalardan biri 1967'de Adam Kendon tarafından yayınlanan bakış çalışmasıdır.[5] Kendon birbirini tanımayan öğrenci çiftleri eğitime almış ve laboratuardaki diyalogları kaydetmiştir. Daha sonra ise öğrenciler konuşurken ve dinlerken birbirlerine nasıl baktıklarının çok detaylı ve

---

[4] Bkz. Ekman, P. (1985) *Telling Lies*, New York: Norton.

[5] Kendon'un 1967'de yayınlanan çalışması: Kendon, A. (1967) "Some functions of gaze direction in social interaction", *Acta Psychologica* 26: 1-47. İlginç bir eleştirel bakış için, Derek Rutter, D.R. (1984) *Looking and Seeing: The role of visual communication in social interaction*, Chichester: John Wiley, Birinci Bölüm.

özenli bir çalışmasını yapmıştır. Onun bulguları, en azından Batı kültürleri için göz temasının standart modeli olarak sıkça alıntılanmıştır ve bu bulguların özetini yukarıda Fraser'dan yaptığımız alıntılarda bulabilirsiniz. Onun bu erken çalışmasının alana bir diğer önemli katkısı, bakışın çok önemli üç görevi olduğunu öne sürmesidir: Duygularımızı ifade etmek, başkalarının hareketlerini denetlemek ve diyaloğun akışını düzenlemek.

Onun bulgularından bazılarını tekrar ederek başlayabiliriz (ve siz de yine bu tanımı Fraser'ınki ile kıyaslayabilirsiniz). Bireylerin partnerlerine zamanın % 50'si boyunca baktıklarını saptamıştır. Bu ortalama sonuçtu ve % 30'un altından başlayıp % 70'e doğru sıralanan geniş bir bireysel farklılık aralığı vardı. Bireyler dinlerken, konuşurken olduğundan daha çok bakıyorlardı. Devam eden göz temasının miktarı üzerine de çalışmıştır. Yine bir dizi derece vardı ve çoğu göz teması çok kısa sürelerde gerçekleşmekte ve genellikle bir saniye kadar sürmekteydi. Kendon, her bir öğrenci çiftinin birbirine ne kadar kısa bakacaklarını yöneten dillendirilmemiş bir tür anlaşma veya anlayışa ulaştıklarına karar vermiştir.

Sonraki araştırmacıları etkileyen başka ilginç bulgular da vardır:

- Konuşmacılar söylemek istediklerinin sonuna geldiklerinde diğer kişiye bakma eğilimindeydiler.
- Biri konuşurken tereddüde düştüğünde başka tarafa bakma eğiliminde idi. İnsanlar dikkatleri dağılmasın diye başka yöne bakmakta, böylelikle düşüncelerini toparlayınca akıcı bir şekilde konuşmaya devam etmekteydiler.

Sonraki çalışmalara en büyük etkisi olan sonuç, bakışın konuşma örüntüsü ile fazlasıyla senkronize olduğuydu. Böylece Kendon, bakışın diyaloğun nasıl aktığını düzenleyen önemli bir işaret olduğunu ileri sürmüştür.

Bu araştırmayla ilgili bu tür açıklamalar çok daha yakın zamanlı metinlerde de düzenli olarak ortaya konmuştur. Fakat bunlar çoğunlukla, çok daha karmaşık bir resim ortaya koyan çok sayıda çalışmadan söz etmede başarısızdırlar. Örneğin, 1970'lerin sonlarında Geoff Beattie Cambridge Üniversitesi'ndeki eğitmenler üzerine oldukça benzer bir çalışma yürütmüş[6] ve çok farklı bir bakış modeli saptamıştır. Bu çalışmaya göre, Kendon'ın bir bakışın diğer kişiye konuşmaya başlama işareti verdiği şeklindeki saptaması doğrulanmamaktadır. Bu çalışma insanların nerede ve ne zaman konuşmaları gerektiğine karar vermede diğer ipuçlarını kullandıklarını ileri sürmektedir.

Derrick Rutter tarafından yapılan bir dizi deney de Kendon'ın orijinal bulgularının tümünü desteklemekte başarısız olmuştur. Diğer konuşmacıya söz vermek için bakışı kullandığımız düşüncesi, dâhil olduğumuz etkileşimin türüne bağlıymış gibi görünmemektedir. Bu durum Kendon'ın kendisi tarafından da 1978'de "sonraki konuşmacıya sırasının geldiği ipucunu vermeye hizmet eden şeyler[in] oldukça çeşitli" olduğunu iddia ettiğinde kabul edilmiştir. Ayrıca katılımcıların her birinin süren iletişimsel maksatlarının birbirlerince anlaşılmasının merkezi bir rolü olduğunu da iddia etmiştir.[7]

---

[6] Bkz. Ellis, A. ve Beattie, G. (1986), *The Psychology of Language and Communication*, London: Weidenfeld ve Nicholson, 10. Bölüm, s. 181 vd.

[7] Alıntı yapılan yer Rutter, s. 8, yukarıdaki 5. dipnota bakınız.

Bakış üzerine çok önemli ilk çalışmalardan bir diğeri Michael Argyle tarafından yapılmıştır.[8] Göz temasının iki kişi arasında var olan yakınlığın derecesinin önemli bir işareti olduğunu ileri sürmüştür. Göz teması ne kadar fazlaysa, taraflar arasındaki ilişki de o kadar yakındır. Sonuç olarak biri sizinle o ilişkinin gerektirdiğinden daha fazla göz teması kurmaya çalışırsa endişelenirsiniz. Bu durumda göz teması miktarını azaltarak Argyle'nin adlandırmasıyla "equilibrium" ile dengeyi yeniden kurmaya çalışarak karşılık verirsiniz. Burada söz konusu olan sadece göz teması değildir. Yakınlık mesafe, konunun mahremiyeti, gülümseme ve sözlü olmayan diğer işaretler yoluyla da gösterilir. Bu denge kuramının nasıl çalıştığının pratik bir örneği, insanların kalabalık bir metroda ya da kalabalık bir asansörde davranış biçimleri olabilir. Buralarda insanlar sıkıştırılmış bir şekilde bir aradadırlar. Onlar yakınlığın işaretlerinden biri olacak şekilde birbirlerine çok bitişik durmaktadırlar. Diğer yolcular yanlış bir fikre kapılmasınlar diye herkes göz temasından ve dokunma gibi diğer işaretlerden de kaçınır.

Bu örnek SOİ'nin daha popüler tanımlarında sıkça göz ardı edilen çok önemli bazı sonuçları göstermektedir:

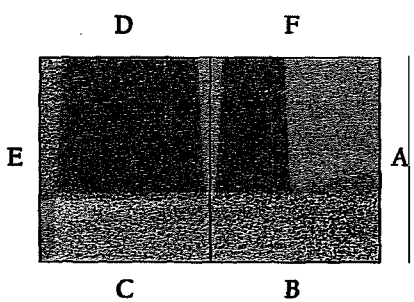
- Sözlü olmayan belirli işaretler farklı durumlarda aynı şekilde işlemeyebilirler. Genel kültürel modeller olabilse de o kültür içinde farklı durumlarda işaretlerin işleyişleri çeşitlilik gösterecektir.
- Anlam çıkarmak için sözlü olmayan işaretlerin yalnızca birine odaklanmaktansa bu işaretlerin bileşimine bakarız.

---

[8] Bkz. Argyle, M. (1988), *Bodily Communicaiton*, 2. bsk., London: Methuen.

Beden dili üzerine yazılmış genel kitaplardan en fazla alıntılanan çalışmalar, kişisel alan ve mekân çalışmalarıdır. Örneğin Şekil 9.1'de gösterilen pozisyonlarda kafede bir masa etrafında oturan altı insan düşünün: Hangi çiftin birbiriyle konuşması daha olasıdır?

Robert ve Barbara Somner'in çalışmasına göre en yüksek konuşma olasılığı F ve A arasındadır.[9] Ve diğer olası modeller:



Şekil 9.1 Kafede Masa Etrafındaki Konumlar

- Diğer karşılıklı konuşmalar başlıca B ve C ile C ve D konumundaki kişiler arasında gerçekleşecektir.
- F ve A'nın, birbiriyle konuşma olasılığı, B ve C'ninkinin iki katıdır.
- B ve C ise, C ve D'nin üç katı daha fazla konuşma olasılığına sahiptir.

---

[9] Bu sonuçlar Sommer, R. ve Somner, B. A'nın (1989) "Social facilitation effects in coffee houses", *Environment and Behaviour*, 21(6), ss. 561-6 çalışmasından alınmıştır.

Bu, konumumuzun konuşmayı nasıl olası kıldığını göstermektedir. Diğer bir araştırma, konumumuzun dâhil olacağımız olası konuşma *türünü* etkilediğini ileri sürmektedir. Masanın ucuna doğru olan sağ açılı konum, masada karşılıklı yüz yüze oturan insanların durumuna göre daha samimidir. Yine SOİ rehber kitaplarının büyük bir kısmı, diğer kişi ile ne tür bir konuşma yapacağınıza bağlı olarak oturduğunuz konumu değiştirmenizi önerirler. Tabii ki, diğer işaretlerin birleşiminin tüm bu sözlü olmayan davranışın yorumlanışını etkileyeceğini aklınızda tutmalısınız.

Uzam üzerine yapılmış ve hatırı sayılır bir ilgi görmüş diğer bir çalışma Edward T Hall'ün uzamı (proksemik)* nasıl düşündüğümüz ve etrafımızdaki uzamı nasıl kullandığımız hakkındaki çalışmasıdır.[10] Farklı ilişkilerde insanlarla konuşurken kullanacağımız dört temel mesafe olduğunu ileri sürmüştür. Amerikan kültürü için bu dört mesafe ve ölçüm Tablo 9.1'de açıklanmıştır.

Bu çözümlemeden iki açık soru doğmaktadır:

1) Farklı kültürler aynı ölçümleri paylaşırlar mı?
2) Biri kurallara uymadığında ne olur?

Birinci sorunun yanıtı açıkça "hayır"dır. Farklı kültürler çok farklı toplumsal mesafe duygularına sahiptir. İngilizlerin kişisel uzam nosyonu ile (Amerikalılarınkine oldukça benzer) Arap kültüründeki uzamın kullanımını

---

* Proksemik: Uzaklık incelemesi (ç.n.).

[10] Edward T. Hall'un klasik metni; içinde, Hall E. T. (1959) *The Silent Language*, New York: Doubleday ve Hall, E. T. (1966) The Hidden Dimension, New York: Doubleday.

karşılaştırın. Bu son örnek çok farklı bir kültürü görmek üzere seyahat etme niyeti olan kişilere verilen sözlü olmayan geleneklere ilişkin derslerin neden çok faydalı olabileceğini göstermektedir. İkinci sorunun cevabı: "bir şeylere bağlı olarak değişir"dir. İnsanların bu durumu nasıl karşılayacakları duruma ve kişinin niçin kuralı bozduğunu yorumlama biçimlerine bağlıdır.

Tablo 9.1 Hall'un Kişisel Mesafe Modeli

Alan/Yer	*Mesafe*	*Kullanım*
Yakın	Ya bedensel temas ya da 6 ila 18 inç (15-45 cm)	Çok yakın mahrem ilişkiler
Kişisel	18 ila 48 inç (45-120 cm)	Yakın arkadaşlar
Toplumsal	4 ile 12 fit (120-360 cm)	Resmi tanışmalar ve genel kamusal durumlarda
Kamusal		Kamusal ya da temsil durumlarında

Hall'un daha az alıntılanmış diğer bir ilgi alanı ise zamana ilişkindir. Zamanın farklı algılanmasından doğan yanlış anlama ve yanlış iletişim kurma ihtimalleri hakkında da yazmıştır. Örneğin "bir süre", "seni bir süre sonra görmeye geleceğim" cümlesinde olduğu gibi günlük konuşmalarımızda ne anlama gelir. Dakikliğe ya da tersine vereceğiniz karşılık nedir? Eğer birileri sizi bekliyorsa, siz de buluşmaya geç kaldıysanız, onların kızmaya başlaması ne kadar sürer? Tüm bu sorulara verilecek yanıtlar farklı kültürlere göre farklılıklar gösterir.

Açıktır ki, kandırmanın birçok şekli vardır. Örneğin, Steven Duck bir ilişkide partnerler arasındaki çoğu kandırmanın, kasıtlı olarak yalan söylemektense düşünce ve duyguları esirgemeyi içerdiğini ileri sürer.[11] Bu bölümde doğrudan söylenen yalanlara eşlik edebilecek sözlü olmayan işaretler üzerinde duracağım.

Son dönemdeki bir İngiliz gazetesine göre, aşağıdaki beden dili ve jestler iş görüşmesinde bir kişinin yalan söylediğini belirten "masal anlatma işaretleri"dir.[12]

- Sandalyeyi sıkıca kavrama
- Burun kaşıma
- Kaşları kaldırmaksızın gülümseme

Ortaya çıkarılan bir diğer jest ise "omuz silkmedeki herhangi bir artış"tır. Makale bu hareketin kişinin anlattığı şeyin sorumluluğundan kaçınmaya çalıştığı anlamına geldiğini iddia etmektedir. Bu iddialar ünlü İngiliz psikolog Prof. Adrian Furnham tarafından ulusal bir istihdam ve seçim konferansında sunulan bildiriye dayanmaktadır. Görüşülenlerin büyük bir yüzdesi bir noktada yalan söylese de, görüşmecilerin çok azının yalanın hayati işaretlerini yakalayabildiği yönündeki sözleri alıntılanmıştır. Furnham'ın konuşmasının makalenin ima ettiği kadar dogmatik olup olmadığı medya analistlerinin yanıtlaması gereken bir sorudur. Bizim amaçlarımız açısından, bu makale aşağıdaki çok önemli soruları ortaya

---

[11] Bkz. Duck, S. (1998) *Human Relationship*, 3. bsk., London: Sage, s. 19.

[12] *Daily Express* 2 Haziran 1998'de yayınlanmıştır.

koymaktadır: Belirli bir sözlü olmayan işaretin diğer kişinin yalan söylediğini kanıtlayacağından tamamen emin olabilir miyiz? Birinin yalan söylemeye çalıştığını gösteren bir hareket ile birinin sinirli veya endişeli olduğu anlamına gelebilecek benzer veya aynı hareket arasında nasıl bir ayrım yapabiliriz?

Birçok çalışma, yalanları yakalamada düşündüğümüz kadar iyi olmayabileceğimizi göstermiştir. Örneğin, aşağıdakileri gösteren çalışmaları düşünün:

- Tanımadığınız birinin yalan söyleyip söylemediğini değerlendirmeye çalışırken belirgin hareketler ya da akıcı olmayan dil gibi klişe ipuçlarına dayanırız. Ne yazık ki, bu klişe hareketler sinirlilik nedeniyle de ortaya çıkmış olabilirler.
- Kontrollü deneylerde insanların yalanlarını yakalama kesinliği genellikle % 60'tan fazla değildir. % 50'lik kesinliği şans yoluyla elde edebiliriz.

Sonuç olarak, Friedman ve Tucker yalnızca belirli işaretleri yakalamaktan çok daha karmaşık olan bir aldatma modeli ileri sürmüşlerdir.[13] Onlar, şu dört önemli etmeni düşünmeye ihtiyacımız olduğunu ileri sürerler:

1) Girdi Etmenleri: Kişinin aldatmasına etki eden bireysel ve durumsal etmenlerdir. Örneğin, bunlar aldatanın kişiliğini, diğer kişi ile olan geçmişini, iletişim becerilerini, yalan söylemeye dönük motivasyonunu ve duygularını kapsar.

[13] Bahsedilen model, Howard S. Friedman ve Joan S. Tucker tarafından Gilles ve Robinson 12. Bölüm'de; "Language and deception"da açıklanmıştır.

2) İnsanların kandırma girişimlerine eşlik ettiği *kanıtlanmış* olan davranışlar. Bunlar tereddütleri, konuşmadaki diğer hataları ve gözbebeklerindeki büyüme gibi beden dilini kapsar.
3) İnsanların kandırmanın ipuçları olarak *düşündükleri* fakat genellikle başka nedenlerden dolayı oluşan davranışlar. Örneğin, bunlar bakış modellerini, yüz ifadelerini ve konuşma hızını kapsar.
4) Keşif Etmenleri: Bunlar kandırmayı yakamaya çalışan kişinin başarısını etkileyen etmenlerdir ve dikkati, sözlü olmayan ipuçlarına duyarlılığı, diğer kişi hakkındaki bilgiyi, o kişinin geçmişini ve kişisel kalıpyargıları kapsar.

Temel iddia, *tüm* bu etmenlerin kandırmayı nasıl saptadığımızı ve ona nasıl karşılık verdiğimizi etkilediğidir. Sonuç olarak "yalan söylemenin tek doğru göstereni" dedikleri umarsız bir tutkudur. Diğer insanların bize yalan söyledikleri zamanı tespit etmemizi sağlayabilecek beceriler geliştirebilsek de Friedman ve Tucker "Bazı insanlar, insanların büyük bir kısmını, çoğu zaman kandırabilirler." diyerek son noktayı koymaktadırlar.

SOİ Ne Kadar Güçlüdür?

Güç ve etkiye ilişkin genel meselelere bakmadan önce, belirli jestler konusuna geri dönmeliyiz.

Diğer insanların sözlü olmayan davranışlarını genellikle sözlü olmayan işaretlerin bileşimine bakarak değerlendirdiğimizi vurgulamış olmama rağmen, bir işaret türünün özellikle önemli olabileceği bazı durumlar var-

dır. Kişisel bir örnekle başlarsak, birkaç yıl önce bizim TV stüdyomuzda öğrencileri gelecekteki iş görüşmeleri için çalıştırıyordum. Bir görüşmeyi kaydediyor (ben burada görüşmeci rolünü oynuyordum) ve sonra öğrencilerin soruları nasıl yanıtladıklarını ve performanslarını geliştirip geliştirmediklerini görmek için kayıtları tekrar izliyordum. Görüşmeler sırasında şunu fark ettim: Adaylar sıklıkla, kimi zaman neredeyse cümlenin ortasında, konuştukları konuları değiştiriyorlar. Kasetleri tekrar izlediğimde bu değişikliklerin genellikle benim jestlerimden birinin ardından geldiğini fark ettim; değişiklik hafifçe arkama yaslanıp sakalıma dokunmamdan hemen sonra gerçekleşiyordu. Bu jestin önemli olduğunu fark etmemiştim ve kesinlikle adayın söylediklerinden edindiğim izlenimlerle ilgisi yoktu. Ne yazık ki, adaylar bunu böyle tanımlamamışlardı. Bu jesti davranışlarıyla ilgili yargımın bir parçası olarak görüyorlardı. Onlar bunu o an söyledikleri şeyle aynı fikirde olmadığım veya onlara ters düştüğüm anlamında yorumluyor ve durumu kurtarmak için konuşmanın yönünü hemen değiştiriyorlardı. Bu tespitin ardından sözlü olmayan davranışımı tekrar gözden geçirdim ve gelecekte bu hareketten kaçınmaya büyük özen gösterdim.

Girişte, mesajınızın diğer kişi veya izleyiciniz tarafından en iyi hatırlanacak kısmını belirlemenizi sağlayacak bir beden dili olabileceğini vurgulamıştım. Bu jest David Lewis'in kitabından alınmıştır.[14] Gerçekten vurgulamak istediğiniz mesajın olduğu kısıma geldiğinizde aşağıdaki hareketleri yapmanızı önerir: Sağ elinizi kul-

[14] Bkz. Lewis D. (1996) *How to Get Your Message Across: A practical guide to power communication*, London: Souvenir Press, s. 213.

landığınızı varsayarak (sol elini kullananlar sol eli yapacak) yapacağınız şu:

- Mesajın önemli kısmına vardığınızda sağ elinizi sağ gözünüze doğru kaldırın;
- eliniz gözünüze ulaştığında iletmek istediğiniz anahtar mesajı tekrar edin.

Bu davranışın altında yatan mantık, diğer kişini elinizin hareketini izleyeceği ve bunun da onu sizinle göz teması kurmaya zorlayacağıdır. Bu göz temasını bir kez yakaladığınızda, mesajı tekrarlamanız onu vurgulayacaktır ve anımsanmasını sağlayacaktır.

Bildiğim kadarıyla, bu "güç yükseltme"nin etkileri üzerine sistematik çalışmalar yapılmamıştır ve SOİ ile ilgili tavsiyelere uyma konusundaki başlıca sorunlardan birini gösterir. Bu, farklı kültürel geçmişlerden gelen çeşitli izleyiciler üzerindeki çalışmalarla sınanmış ve denenmiş bir metot mudur? Yoksa bazı insanlar için bazı zamanlarda işliyor gibi görünen bir taktik mi? Yoksa sadece ilginç bir fikir mi? Lewis gerçekten söylemez bunu. Siz kendiniz için denemek isteyebilirsiniz. Eğer herhangi bir ilginç sonuç elde ederseniz lütfen beni haberdar edin.

İşaretler Belirsiz İse Ne Olur?

Çoğu zaman farklı kodları birbirini desteklemek için ve tamamlamak üzere kullanırız. Örneğin, övgü belirten birkaç söze arkadan bir sıvazlama ve gülümseme eşlik edebilir. Yine de, çoğu durumda kodlar arasındaki ilişki belirsiz hatta çelişik olabilir. Bu durumlarda algılayan ta-

raftaki kişi "gerçek" anlamın ne olduğuna karar vermelidir.

İnsanlar Niçin Belirsiz Mesajlar Gönderirler?

Mektuplarına göz atarken çalışanıyla konuşan bir patron örnek olabilir. Eğer çalışan siz olsaydınız ve konuşmaya başlasaydınız, patron size bakmadığında ve sizi dinlediğine dair hiçbir işaret vermediğinde ne hissederdiniz? Ansızın duraklayabilirdiniz. Ve sonrasında patron "Devam edin, dinliyorum." deseydi ne yapardınız? Bu durumu yaşadığımda, kimi zaman rica edildiği gibi konuşmaya devam etmeye çalışmış ama gerçekten çaba harcamamışımdır. Diğer bir deyişle, dikkat eksikliği ve ilgisizliğin sözlü olmayan işaretlerine inanmış, sözlü rahatlatmayı göz ardı etmişimdir.

(Bu varsayılan patron gibi) herhangi birinin bu şekilde davranmasının sebeplerinden biri o kişinin ne yaptığının farkında olmamasıdır. İnsanlar dışarı yansıttıkları sözlü olmayan işaretlerin tümünün farkında olmayabilirler. Bu yanlış bir izlenim veriyor olabileceğiniz anlamına gelir. Belki de patron gerçekten dinliyordur!

İşaretler Birbiri ile Çeliştiğinde Ne Olur?

Gerçekte ne hissettiğinizi saklamak zor olabilir. Ekman ve Friesen farklı bir izlenim sergilemeye çalışan bir kişi tarafından belirli sözlü olmayan mesajların gönderildiği durumları tanımlamak için "sızıntı" terimini kullanmışlardır.[15] Hastane personelini artık eskisi kadar endişeli

[15] Bkz. üstteki 4. ve 5. dipnotlar.

olmadığına inandırmaya çalışan psikiyatri hastası buna örnek gösterilebilir. Rahatlamış bir yüz ifadesiyle ve kendine güvenli bir tarzda konuşmayı başarmıştır fakat oldukça gergin oturuş biçimiyle kendini ele vermiştir.

Kâğıt karıştıran patron ve sızıntı kavramlarının gösterdiği örneklerden her ikisi de SOİ'nin konuşmada kullanılan kelimelerden çok daha önemli ve güçlü olabileceğini sezdirmektedir. Bir sonraki bölümü okumadan önce Giriş bölümünde kullanmış olduğum alıntılar, bu konuda yeniden düşünmek isteyebileceğiniz izlenimlerdir (Bkz. sayfa 26).

İlk olarak, bir karşılıklı konuşmada ifade edilmiş olan "toplumsal anlam"dan SOİ'nin sorumlu olduğuna dair genel sonucu ele alalım. Diğer bir deyişle, ben sizin benden hoşlanıp hoşlanmadığınız gibi şeylere karar vermek için bana yönelik davranışlarınıza bakarım ve dediklerinizi göz ardı edebilirim. SOİ'nin çok güçlü olabileceğini öne süren bazı kanıtlar kesinlikle vardır. Fakat araştırmacılar aşağıdaki örnekte olduğu gibi, önceki araştırmalardan çıkarılmış bazı genellemeleri sorgulamaya başlamışlardır.

1970'lerde Michael Argyle ve meslektaşları şunu ileri sürmüşlerdir:

> Sözlü kanal öncelikle bilgi aktarmak için kullanılırken SO (sözlü olmayan) kanal kişilerarası tutumları ifade etmek için kullanılır.[16]

Bu iddia, deneklerin planlı bir sözlü ve sözlü olmayan mesajlar bileşimi kullanan bir görüşmeci ile yüzleştirildiği bir dizi deneyin sonuçlarına dayandırılmıştır. Gö-

[16] Bkz 6. Bölüm, *Bedensel İletişim*, üstteki 8. dipnot.

rüşmeci, üç farklı tutum (düşmanca, nötr ve samimi) ifade eden üç sözlü mesajı, üç sözlü üslubu (yine düşmanca davranma, nötr olma ve samimi olma) kullanarak vermek üzere eğitilmiştir. Deneyin sonrasında, deneklerden görüşmeciden aldıkları iletişimi değerlendirmeleri istenmiştir ve sözlü olmayan mesajın en fazla etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Örneğin, eğer samimi bir sözlü mesaj düşmanca sözlü olmayan biçimde verildiyse, denek bu davranışı düşmanca bir iletişim olarak algılamıştır. Bu çalışmanın sonuçları çok yakın zamandaki metinlerde neredeyse harfi harfine alıntılanmıştır.

Yine de, Ellis ve Beattie bu deneyleri üç noktadan eleştirmişlerdir:[17]

1) Sözlü ve sözlü olmayan biçimler günlük yaşamdaki gibi değil "abartılı" görünmüş olabilir.
2) Yalnızca bir kadın denek -Argyle tarafından "çekici, 23 yaşında bir kadın öğrenci" olarak tarif edilmiş- kullanılmıştır. Bu durum deneklerin farklı kodlara nasıl tepki verebilecekleri sorusunu ortaya koyar.
3) Denekler belki de günlük karşılaşmalarda olağan olmayan bir şekilde "iletişime katılmaya zorlanmışlardır".

Beattie, deneyi hem kadın hem de erkek kodlayıcı kullanarak tekrar ettiğinde çok daha karmaşık bir sonuçlar şablonu saptamıştır. Düşmanca-dostane boyutlarından baktığımızda Argyle'in ortaya koyduğu tipik şablonların *sadece* kadın kodlayıcı ile oluştuğunu saptamıştır. Diğer bir deyişle, kadın bir kodlayıcı ile sözlü

[17] Bkz. Elllis ve Beattie, 10. Bölüm, s. 164 vd.

mesaj farklı olduğunda sözlü olmayan düşmanca veya dostane mesajlara inanılmıştır.

Erkek kodlayıcıda ise, sözlü olmayan bileşke sözlü olana baskın gelmemiştir ve bu durum her iki cinsten denek için de geçerlidir. Argyle'in deneyindeki SOİ'nin "gücü" diğer etmenlere atfedilebilir mi? Örneğin, çekici insanların SOİ'sine çok daha fazla mı katılırız? Üniversitedeki bağlamda kadın ve erkek görüşmecilerin, farklı SOİ'lerin farklı değerlendirmesi anlamını taşıyacak farklı algılayışları söz konusu olabilir mi? Kadınların üniversiteler gibi örgütlerde yüksek statülü pozisyonlara erişmeye çalışırken belirgin bariyerlerle karşılaştıklarına dair hem anekdotlar hem de araştırma kanıtları mevcuttur. Bu çalışma, zamanının kadın-erkek farkları hakkındaki toplumsal kalıpyargılarının bir kısmını da yansıtıyor olabilir mi?

Fakat eğer bu çalışma metotları ve çıktıları açısından sorgulanabilirse daha önce listelediğim alıntılardaki istatistikleri ne yapmalıyız?[18] SOİ'nin etkileri bazı araştırmacılar tarafından kesinlikle çalışılmış ve ölçülmüştür. Fakat bu araştırmacılar çok belirli koşullar altında sözlü mesajlar ile sözlü olmayan mesajların genel duygusal tonunu karşılaştırmaya bakmışlardır. Bu istatistiklerin her duruma eşit şekilde uygulanabilen evrensel doğruları temsil ettiğini iddia etmek abartılı olur.

Ve Son Olarak - Kültürel Kodlara Geri Dönüş

Fernando Poyatos, birinin yabancı bir dili yalnızca konuşmadığı, aynı zamanda o dili anadili olarak konuşan-

[18] Bkz. Giriş'teki alıntılar.

ların yapması uygun görülen bir şekilde hareket edip etkileşebildiği durumu tanımlamak üzere "kültürel akıcılık" terimini türetmiştir.[19] Akıcılığın olmayışının neden olabileceği potansiyel problemlerden bazılarını kendisini Madrid'de ziyaret eden Amerikalı bir arkadaşına ait bir anekdotla gösterir. Konuşması ve dili yeterli düzeyin çok üstünde olsa da, akşam yemeğinde bir dizi İspanyol yeme alışkanlıklarına hiç uymayan davranışlar sergilediğinden, dehşetli bir şaşkınlığa sebep olmuştur:

- Çatalını bir elinden diğerine geçirme;
- sol elini dizinin üstünde tutma;
- ekmeğin bir parçasını koparmak yerine ekmeği ısırma;
- yiyeceğin bir kısmını başparmağıyla itme;
- mendilini kullanmaktansa parmaklarını yalama.

İlk bakışta bunlar yalnızca önemsiz, küçük çaplı utanç örnekleri olarak görünebilir. Eğer bu kişinin davranışı *kasti olarak* yapılmış, kabalık ve kışkırtma olarak yorumlansaydı ne olurdu? Ve eğer bu resmi olmayan bir yemekten daha önemli bir durumda gerçekleşseydi? Belirli beden işaretleri belirli grup ve kültürlerle eşleştirilmiştir. II. Dünya Savaşı sırasında, Alman işgali altındaki bir bölgede çalışan, bacak bacak üstüne atış biçimi gibi Avrupalı olmayan çok küçük alışkanlıkları nedeniyle şüphe uyandırmış Amerikalı bir casusa dair aktarılmış gerçek bir anekdot vardır. Bacağı dizin üzerinden çaprazlamak standart İngiliz ve Avrupalı bacak bacak üstü-

[19] Bkz. Poyatos, F. (1983) *New Perspectives in Nonverbal Communication*, Oxford: Pergamon, Birinci Bölüm.

ne atma hareketidir ancak bir ayağı öteki dizin üstüne koymak çok daha tipik bir Amerikan tarzıdır. Desmond Morris şunu ileri sürer:

> Çok daha erkekçe bir bacak bacak üstüne atma biçimi, kovboy duruşundan kaynaklanmıştır, onların giyim ve yaşam biçimleriyle ilişkilidir.[20]

ABD'deki kabulün aksine, bacağını birine göstermenin hakaret olarak algılandığı Orta Doğu'nun bazı bölgelerinde, bu bacak atma şekli çok dikkatli kullanılmalıdır. Bu, jestlerin çok önceki, belki de unutulmuş yaşam biçimlerine dayandırılabileceği düşüncesini hatırlatmaktadır. Sonuçta, kılıç taşımadığımızı kanıtlamak için insanlarla el sıkışıyoruz (bu da Kral Arthur zamanında solak şövalyelerin neden biraz şüpheyle karşılandığını açıklar).

Fakat bu örneklerin bazıları kodun aktardığı mesajı gerçekten yeterince gösterebilir mi? Normalde bacaklarımızı bir mesaj göndermek için birbirinin üstüne atmayız. Diğer taraftan atarız aslında. Bir diğer kültürde kabul edilmenin yollarından biri, o kültürde kabul edilebilir olan davranışları edinmektir. Çok daha önemli olan ise, savunmaya neden olabilecek davranışları engellemek ihtiyacıdır. Bazı kültürlerde bazı durumlarda kabul edilebilir şekilde de olsa bacak bacak üstüne atmak oldukça kaba görülebilir. Örneğin, siz çok rahat ve gayrı resmi bir şekilde davranıyor görünebilirsiniz. Çoğu yabancı kâşif, yerliler için ne yazık ki hakaret veya husumet kodları olarak kabul edilen belli arızi hareketleri

---

[20] Bkz. Morris, D. (1994) *Bodytalk: A world guide to gestures,* London: Jonathan Cape, s. 152-153.

yapmaktan ötürü pişmanlık yaşamış (ya da yaşamamış) olabilir. Şanslıyız ki, bugünün kâşifleri için artık dünyadaki sözlü olmayan farklılıkları, tüm bölgesel ve alt kültür çeşitlemelerini göz önüne alamasak da, açıklayabilecek çok sayıda rehbere sahibiz.[21]

Sonuç

Bu ve önceki bölümden çıkarılabilecek belki de en önemli sonuç, insanların birbirleri ile iletişim kurmak için kullandıkları kodların çeşitliliği ve karmaşıklığını vurgulamaktır. İnsan dili gibi esnek bir sisteme içkin genel belirsizliklerle uğraşma zorluğunun yanı sıra toplumdaki belirli grupların belirli amaçlar için uzmanlaşmış kod kitapları geliştirmiş olduklarının da farkına varmalıyız.

Farklı kültür ve etnik kökenlerden gelen insanlar arasındaki etkileşimlerin incelenmesi, sözlü olmayan kodların tanımlanmasına çok daha karmaşık düzeyler ekler ve özel bir öneme sahiptir. Farklı kodların nasıl işlediği ve birbirleriyle nasıl ilişkilendiğine karar verirken dikkatli olmalıyız. Açıkça, sözlü ve sözlü olmayan iletişim arasındaki fark fazlasıyla kabadır. Çok daha incelikli analizi hak eden çok daha karmaşık sistemler vardır. Çeşitli kodların etkileşimi ve doğası hakkında hâlâ öğrenecek çok şeyimiz var ve araştırmacılar daha önceki araştırmalardan doğmuş olan kestirme ve çok dramatik önermelerin bir kısmını sorgulamaya başlamışlardır.

---

[21] Güncel bir diğer örnek için bkz., Axtell, R.E (1998) *Gestures: The do's and taboos of body language around the world,* gözden geçirilmiş ve genişletilmiş basım. New York: John Wiley.

Kısım C

Kişilerarası İletişimde Sorunlar ve İhtilaflar

ONUNCU BÖLÜM

"Popüler" Kişilerarası İletişim Modelleri Ne Kadar Kullanışlıdır?

Bu bölümde:

- Popüler modeller derken ne demek istediğimi ve bunları analiz etmenin neden önemli olduğunu açıklayacağım.
- İki popüler modelin ana kavramlarını tanımlayıp, değerlendireceğim: transaksiyonel* analiz ve nörolinguistik programlama.
- Nasıl iletişim kurduğumuza ilişkin "popüler kavrayış" konusunda bazı genel meseleleri ortaya koyacağım.

Popüler Modeller Derken Ne Kastediyorum ve Bu Modelleri Analiz Etmek Neden Önemli?

Birkaç kişisel örnek hem popüler modeller derken neyi kastettiğimi hem de bu modelleri analiz etmenin neden

---

* Transaksiyon psikolojide iki kişinin belli benlik durumları arasında gerçekleşen, bir uyarıcı ve bir tepkiden oluşan birime verilen isimdir. Bir başka deyişle bir kişiden gelen uyaran ve diğerinin ona yanıtını içerir. Bir "iletişim işlemi" olarak da anlaşılabilir (ç.n.).

önemli olduğunu açıklayacaktır. Birkaç yıl önce yeni bir araba almaya karar verdim. Tam olarak ne istediğime karar verdikten sonra o zaman İngiltere'nin önde gelen markalarından birisinin dağıtımını yapan büyük bir firmanın satış merkezine gittim. Satış görevlisi hemen, rahatlamamı ve kendi bilgisine ve dürüstlüğüne güven duymamı sağlamak amacıyla tasarlanmış olan satış diline girişti. Ne istediğimi bildiğim için herhangi bir şekilde ikna edilmeye ihtiyacım yoktu. Ancak gerçekten ne istediğimi bildiğim ve bir tezgâhtar ağzına ihtiyaç duymadığım konusunda satış görevlisini ikna etmem en az on dakikamı aldı. Satışı yapacağını anlayınca gözle görülür bir şekilde rahatladı ve evrak işleri yapılırken konuşmaya başladık. Formlardan üniversite hocası olduğumu anlayınca belki "tamamıyla iletişimle ilgili" olan eğitim kitapçığıyla ilgilenebileceğimi düşündüğünü söyledi. Sayfaları çevirdikçe, neredeyse tüm kavramların transaksiyonel analizden (TA) alındığını fark ettim. Bana kitapçıktaki tüm fikirlerin "kesinlikle doğru" olduğunu ve her satış fırsatında bu tekniklere başvurduğunu söyledi. Ona bu fikirlerin nereden geldiğini bilip bilmediğini sordum ve hiçbir fikri yoktu.

Demek ki bu satış görevlisi, bildiği kadarıyla insanların nasıl iletişim kurduğuna dair "yerleşik hakikat" olan ve aşağı yukarı hiç eleştirmeden kabul ettiği bir sistemin fikirleriyle eğitilmişti (ve kesinlikle bunları kullanıyordu). Fikirlerin nereden geldiğini bilmiyordu fakat onları kullanmaktan memnundu. Aynı zamanda, satış merkezindeki meslektaşlarının da kitapçığa olan inancını paylaştıkları kanısındaydı.

İkinci örneğim yakınlarda büyük bir kamu örgütü için araştırma yapma fırsatı olan bir arkadaştan. İşe baş-

lamadan önce, araştırmayı yapan herkese verilen eğitimin bir parçası olan bir günlük bir iletişim eğitimine katılması için kendisine ödeme yapılmış. İletişim diploması olduğu için o günü iple çekiyordu. Günün sonunda o kadar mutlu dönmedi. Seminerin içeriği onun "neredeyse evangelist bir gayret" olarak tanımladığı bir şekilde sunulmuştu; fakat fikirlerin büyük çoğunluğunu gereğinden fazla basite indirgeyici bulmuştu. Aynı zamanda iddiaların bazılarını okulda öğrendiği araştırmalara aykırı buluyordu. Sorular sorduğu ya da düşüncelere itiraz ettiği zaman, eğitmen sanki bunu kişisel bir saldırı olarak algılamış; çok olumsuz ve savunmacı bir tepki vererek tüm prensiplerin "her zaman işe yarayan" yılların deneyimine dayandığı konusunda diretmişti.

Öğle yemeğinden sonraki sohbette, arkadaşım eğitmenin geçmişini soruşturdu. Eğitmenin bizzat kendisinin bir eğitim programına katıldıktan sonra bu sisteme geçmiş eski bir bilgisayar teknisyeni olduğunu öğrendi. Bağımsız bir eğitmen olarak bizzat kendisinin geliştirdiği fikirlerden fazlasıyla ikna olmuştu. Bu eğitim dışında aslında toplumsal bilimler alanında hiçbir geçmişi yoktu ve insan psikolojisine ilişkin sistematik bir çalışmanın içinde hiç bulunmamıştı. Arkadaşımın seminerden getirdiği kitapçığa baktım ve çok geçmeden tüm fikirlerin NLP'den alındığını fark ettim.

Aşağıda TA ve NLP'nin ardındaki temel fikirlere bakacağız ve özetle nasıl geliştirildiklerini anlatacağız. Ancak, bu fikirlerin geçerliliğini sorgulamadan da, bu iki örnek endişe verici bulduğum yönlere dikkat çekecektir:

- Her iki örnekte de fikirlerin sorgulanmadan kabulü.

- Yine her iki örnekte de özgül tekniklerin toplumsal ve kültürel bağlam önemsenmeden "her zaman işleyeceğine" ilişkin güven.
- İkinci örnekteki eğitmenin (neredeyse evangaelist bir adanmışlık eşliğindeki) çok sınırlı deneyimi.

Her iki örnekte de ilgili kişilerin samimiyetlerini ya da dürüstlüklerini sorgulamıyorum. Sorguladığım, herhangi bir özgül sistemin böyle sorgusuz sualsiz benimsenmesinin gerçekten doğru olup olmadığı. Öyleyse popüler analizlere bakmanın bir yolu yukarıdaki meseleleri sorulara çevirmektir:

- Fikirler neyin üzerine kurulmuş? (Bir terapi deneyiminden ya da bir araştırmadan değilse nereden geliyor?)
- Fikirler eleştirel bir şekilde incelenmiş mi? (Fikirlere ilişkin bir öz eleştiri ya da kabul edilir sınırlandırmalar var mı?)
- Özgül toplumsal bağlamı dikkate alan bir şekilde uygulanıyorlar mı? (Toplumsal ya da kültürel farklar hesaba katılmış mı?)
- Gurular ya da yandaşlar kimler? (Ve deneyim, eğitim vb. bakımından uzmanlıkları neye dayanıyor?)

TA'nın ve NLP'nin kökenleri ve temel kavramlarını ayrıntılı bir şekilde gözden geçirdikten sonra bu sorulara geri döneceğim.

TA Nedir ve Nasıl İşler?

Çalar saatiniz kurduğunuz vakitte çalmadı. Uyandınız ve sizin ve eşinizin kalkmak, kedileri beslemek, kahvaltı

yapmak, yıkanmak ve evden çıkmak için sadece on dakikanız olduğunu fark ediyorsunuz. Süren kargaşada saatinizi bulamıyorsunuz. Mutfağa baktıktan sonra, eşinize "Saatimi gördün mü?" diye soruyorsunuz. Aşağıdaki yanıtlardan birisini alsaydınız kendinizi nasıl hissederdiniz? Her bir alternatif için eşinizin nasıl hissettiğini ve düşündüğünü ve nasıl bir tepki vereceğinizi hayal edin.

(a) "Dün akşam sana onu ortalıkta bırakmamanı söylemiştim."
(b) Mutfak masasının üstünde."
(c) "İhtiyacım olduğunda bu konserve açacağı hiçbir zaman doğru dürüst çalışmıyor."

TA'nın kökenleri ve temel konularını inceledikten sonra bu ev içi drama geri döneceğiz.

TA Nasıl Ortaya Çıktı?

Tüm zamanların en çok okunan psikoterapistlerinden biri olagelmiş bir kişinin üyeliğinin yerel psikoanalitik enstitisü tarafından reddedilmiş olması ironiktir. Bu kişi kişi Eric Berne'dü.[1] On beş yılı aşkın bir süredir hem eğitim hem de uygulama süreçlerinde yer almış olmasına rağmen enstitü tarafından tekrar başvurması söylendi. Ancak daha önce birkaç yıl daha eğitim alması ve kişisel analiz yapması isteniyordu. 1956 senesinde psikoanalitik kurum tarafından reddedilmesi kendi fikirlerini daha ileriye götürmek konusunda onu kışkırtmıştır. O, geleneksel psikoanalizin çeşitli yönlerini eleştiren maka-

[1] Ian Stewart, içinde Stewart, I. (1992) *Eric Berne*, London: Sage, Berne'ün hayatı ve fikirleri üzerine kapsamlı bir inceleme sunar.

leler yayınlamaya ve alternatif yaklaşımlar geliştirmeye zaten başlamıştı. Bu, muhtemelen enstitüye başvurusunda bir işe yaramamıştı!

Berne, kendi alternatif kuramı olan transaksiyonel analizi geliştirdi ve psikoterapide TA üzerine ilk kitabı 1961 yılında yayınlandı.[2] Kitap, ABD'deki diğer terapistler tarafından da geniş çapta okundu. Getirdiği pek çok yeniliğin arasında, onlara ne söylediğini anlamaları için müşterilerinin kapsamlı bir psikolojik jargon öğrenmeleri gerekmediği gerekçesiyle, psikolojik kavramlar için gündelik isimler kullanmaya karar vermesi de vardı.

1964 yılında kavramların pek çoğunu gündelik isimler haline getiren kitabı, *Games People Play*'i yayınladı.[3] Kitabı aslında profesyonel okurlar için yazmış olsa da, kitap çok kısa zamanda bir çok-satar haline geldi ve pek çok dile çevrildi. Kitabın ismi zamanın en çok dinlenen pop müzik şarkılarından birinin adı oldu ve Berne'ün kavramları ve fikirleri medyada düzenli olarak yinelendi. İnsanlar onun fikirlerini sadece okumuyorlar aynı zamanda gündelik hayatlarına da uyguluyorlardı.

Berne, oyunu düzenli ve öngörülebilir bir sırayı izleyen davranışlar dizisi olarak tanımlar. Bu davranışlar, oyuna katılan bireyler için tahmin edilebilir olduğu kadar istenmeyen bir psikolojik sonuca yol açar. Sorun insanların oyunları bilinçli olarak farkına varmadan oynamalarıdır ki, bu Berne'ün şu sonuca varmasına neden olmuştur:

---

[2] Berne'ün diğer kitaplarının çoğu gibi bu da hâlâ basılıdır. Bkz. Berne, E. (1961) Transactional *Analysis in Psychoteraphy*, New York: Grove Press.

[3] 1964 tarihli orjinali birçok kez yeniden basılmıştır ve hâlâ karton kapaklı olarak piyasada bulunabilmektedir. Bkz. Berne, E. (1964). *Games People Play*, New York: Grove Press ya da Berne, E. (1968). *Games People Play*, Harmondsworth: Penguin.

> İnsan ilişkilerinin çoğu (en azından % 51'i) hilekârlık ve bahaneler üzerine kuruludur; bazıları neşeli ve eğlendirici diğerleri ahlaksız ve netamelidir.[4]

Bununla birlikte, insanlar kendi davranışları üzerinde düşüne*bilirler:* oyunların farkına varabilirler ve daha açık ve dürüst ilişkiler geliştirmek için yaptıkları şeyi değiştirebilirler. ABD'de birçok çift kitabı okumuş ve ilişkilerini psikolojik oyunlar bakımından analiz etmişlerdir. Bu fikirlere ve etkilerine daha sonra geri döneceğiz.

Berne, 1960'lar boyunca yazmaya devam etti ve 1970 yılında bir kalp krizinden ölmesinden kısa süre önce fikirlerinin en ayrıntılı özetini ortaya koydu.[5] O zamandan beri fikirleri daha da geliştirildi ve Uluslararası Transaksiyonel Analiz Derneği (ITAA)* gibi kurumlar tarafından tanıtıldı. Şimdi TA'nın değişik biçimleri var ancak bu bölüm en çok üzerinde durulan ve Eric Berne'ün özgün felsefesine en yakın olan "klasik" TA ekolüne odaklanmaktadır.[6]

ITAA, TA'ya ilişkin profesyonel akreditasyon almak isteyen öğrenciler için bir eğitim ve sınav sistemi düzenlemektedir. Bu, üç aşamayı kapsamaktadır: Temel giriş kursu; uygulayıcı eğitimi ve sınavı; ve öğretmek ve teftiş etmek isteyenler için ileri eğitim ve sınav. Uygulayıcı statüsüne geçecek eğitimi almak dört ila beş yıl sürebilir.

---

4 Stewart'tan alıntı, sayfa 171, yukarıdaki 1. dipnot.

5 Eğer Eric Berne'ün kitaplarından sadece bir tanesini okumak istiyorsanız, o zaman size sonuncusunu öneririm. Bkz. Berne, E. (1972) *What Do You Say After You Say Hello?*, London: Corgi.

* International Transactional Analysis Association (ç.n.).

6 Bkz. Ian Stewart'ın kitabının 5. Bölümü, yukarıdaki 1. dipnot, ya da izleyen kitap: Bernes, G. (ed.) (1977), *Transactional Analysis After Eric Berne: Teachings and practises of Three TA Schools*, New York: Harper's College Press.

Takdir edersiniz ki TA kavramlarını tartışmak için burada yeterince yer yok. Bununla birlikte ego halleri yoluyla kişiliğin ifade ediliş tarzı, etkileşim analizleri, değişik düzeylerde kendimizi ifade etme tarzlarımız gibi temel fikirler üzerinde durabilirim.

Ego Halleri

Ego kavramı, geleneksel psikoanalizin temel fikridir. Freud insan kişiliğinin yapısına ilişkin kuramını geliştirdiği zaman, egoyu dış gerçeklikle başa çıkan parça olarak ifade etmişti. Ancak egoyu soyut bir kavram olarak kullanıyordu. Egonuzu doğrudan deneyimleyebileceğinize inanmıyordu ve insan kişiliğinin bu parçasıyla ilgili herhangi özel bir davranış öne sürmüyordu. Fakat daha sonra psikanaliz konusunda yazan yazarlar egonun insan deneyiminin ulaşabileceği bir yerde durduğunu öne sürdüler.[7]

Eric Berne bu fikri geliştirdi ve ego hallerinin içten deneyimlenebileceğine karar verdi. Diğer bir deyişle kendi ego halinizin farkında olabilirsiniz. Ego halleri belirli davranışlarla birleşik oldukları için dışarıdan da gözlemlenebilirler. Eğer neye bakacağımı bilirsem, davranışınızı gözlemleyebilir ve sizin hangi ego halinde olduğunuzu söyleyebilirim. Onun ego tanımı şuydu:

> Kendisine karşılık gelen tutarlı bir davranış örüntüsüyle doğrudan bağlı, tutarlı bir duygu ve deneyim örüntüsü.[8]

---

[7] Bkz. Ian Stewart'ın kitabının 22. vd. sayfaları, yukarıdaki 1. dipnot.

[8] Berne, E. (1966), *Priciples of Group Treatment*, New York: Oxford University Press'den alınan tipik bir tanımdır.

Hastalarının davranışlarını gözlemledikten sonra, Ebeveyn, Yetişkin ve Çocuk olarak adlandırdığı üç farklı ego hali kategorisi olduğuna karar verdi.

> her birey, hepsi de farklı yönlere çekilen üç farklı kişidir.
>
> bunlar (ego halleri) her insanın kendi kafasında taşıdığı üç insanı temsil eder.[9]

Ego hallerinin çok özlü tanımlandığı başka metinler de bulunabilir:

> Genelde, Ebeveyn inanır, Yetişkin düşünür ve Çocuk hisseder.[10]

Ancak bu tanım genişletilmek zorundadır: Ebeveyn ego hali, size çocukken bakan ebeveyn figüründen öğrendiğiniz duygu ve davranışları edindiğiniz yerdir. Yetişkin ego durumunda, etrafınızdaki dünyada meydana gelen şeylerle başa çıkmak için mantıklı ve rasyonel bir şekilde hisseder ve davranırsınız. Çocuk ego durumunda kendi çocukluğunuzun kalıntısı olarak tanımlanabilecek şekilde duygusal ve oyunsal bir şekilde hisseder ve davranırsınız. Ancak farklar bu açıklamanın ima ettiği kadar açık mıdır?

Bazı TA uygulayıcıları yukarıdaki alıntıda açıklanan fazla basitleştirilmiş model olarak adlandırdıkları Çocuğun "tamamen duygularla" ilgili olduğu ve düşünmeyi

---

[9] İki alıntı da Berne, E. (1971), *Sex in Human Loving*, London: Andrea Deutsch, s. 103'tendir.

[10] Bkz. Mavis Klein'in kitabının Birinci Bölümü: Klein, M. (1980). *Lives People Live: A Textbook of Transactional Analysis*, Chichester: John Wiley. Alıntı s. 14'tendir.

Yetişkine ve tüm değer yargılarını Ebeveyne bıraktığı model konusunda oldukça eleştireldirler. Örneğin Stewart ve Joines, TA'nın "sulandırılmış" ve "önemsizleştirilmiş" olarak adlandırdıkları versiyonu konusunda çok eleştireldirler.[11] Onlar, üç ego halinin *tümünün* de düşünmeyi *ve* hissetmeyi *ve* değer yargılarında bulunmayı kapsayabileceğini vurgularlar. Aynı zamanda bir başka olası basitleştirmeye de dikkat çekerler. Berne, her bir ego halinden bir kategori olarak bahsetmiştir; örneğin Ebeveyninizi temsil edecek sadece bir dizi duygu ve düşünceniz yoktur. Ebeveynin kendini ifade edebileceği çeşitli yollar vardır.

Bu sistemi kurslarda ve seminerlerde açıkladığımda ve dinleyicilerimden kendi davranışlarına uygulamalarını istediğimde, çoğu bunu yapabilmektedir. Bunu kendiniz de denemek isteyebilirsiniz. Son birkaç gündür davranış biçimlerinizi düşünün: Çocukluğunuzdaki gibi davrandığınız, düşündüğünüz ve hissettiğiniz bir durum hatırlıyor musunuz? Belki de bu güçlü duygular hissettiğiz bir durumdu. Bunu kendime uyguladığımda aklıma hemen, işte kendimi dışlanmış ve atlatılmış hissettiğim bir durum geliyor; bu incinmişlik ve mutsuzluk hissi beni doğrudan çocukluğumun acı verici duygularına götürdü. Başka bir deyişle Çocuk ego halime geçtim.

Son birkaç günde cesaret verici olduğum ve yardım teklif ettiğim (Ebeveyn) ve sorun çözüp buraya ve şimdiye (Yetişkin) karşılık geldiğim durumları da hatırlıyorum. Berne, herhangi bir zamanda bu ego hallerinden birisini deneyimlediğimizi ve durum değiştiğinde bir ego halinden diğerine geçtiğimizi öne sürüyordu. Yine, bu

---

[11] Bkz. Stewart, I ve Joines, V. (1987). *TA Today: A New Introduction to Transactional Anaiysis*, Nottingham: Lifespace Publishing, ss. 18-20.

geçişleri analiz etmek için kendi deneyimlerim hakkında düşünmeyi yararlı buldum. Örneğin geçen gün işteki sorunuma döndüğümde, ilk tepkim Çocuk halimden geldi. Ancak yetişkin halim diğer tarafların gerçekten beni dışlamayı amaçlayıp amaçlamadıklarını bulmaya çalışmak üzere devreye girdiğinden bu ilk halim içinde uzun süre kalmadım. Ailemin zaman zaman dikkatimi çektiği "suratsız çocuk" örüntüme gitmemeyi tercih ettim!

Berne ve diğer TA analistleri, Ebeveyn ve Çocuğu alt bölümlere ayırarak daha karmaşık bir analiz geliştirmeye devam ettiler. Örneğin, çoğu TA analisti Ebeveynde iki bölüm olduğunu öne sürerler:[12]

1. Denetleyen ebeveyn, ebeveyn figürünüzün "yatağına git", "terbiyeli ol", "odanı düzelt" gibi denetleyici davranışlarını taklit eder.
2. Bakım veren ebeveyn, ebeveyn figürünüzün bisikletten düşen bir çocuğa gösterilen sarılma, bandajlama ve diğer yatıştırıcı şeyler gibi şefkatli ya da gözetici davranışlarını taklit eder.

Kendiniz de bir ebeveyn olduğunuz zaman, bu çeşit bir analizin davranışlarınızın ne kadarının kendi çocukluk deneyimlerinize benzediğini ortaya koyduğunu görürsünüz.

Çocuğu alt bölümlere ayırmanın da yolları vardır:

- Uyum sağlamış çocuk, bir çocuk olarak ebeveyn figürlerinizin taleplerine ve baskılarına uyum sağladı-

[12] TA analistlerinin pek çoğu Ebeveyne ilişkin iki ayrım olduğunu öne sürerler. Örneğin Bkz. Stewart ve Joines'in 3. Bölümü, yukarıdaki 11.

ğınız zamanki hissediş ve davranış biçiminizi yansıtır.

- Özgür çocuk ebeveynsel taleplere karşılık vermediğiniz zamanki duygu ve davranış biçimlerinizi yansıtır.

Önerilen diğer alt ayrımlara girmeyeceğim. Çünkü diğer insanlarla nasıl etkileşim içine girdiğimize baktığımızda bu sistemin en güçlü uygulamasına gelmemiz gerekiyor. Etkileşimleri insanların benimsediği ego halleri bakımından analiz edebiliriz -Berne'ün etkileşimler düşüncesi.

Transaksiyonlar

Berne, "transaksiyon"u toplumsal etkileşimin "temel birimi" olarak tanımlamıştır. En basit transaksiyon aşağıda olduğu gibi benden tek bir iletişim ve sizden gelen yanıttır:

- "Merhaba." - "Selam."
- "Günaydın." - "Günaydın."

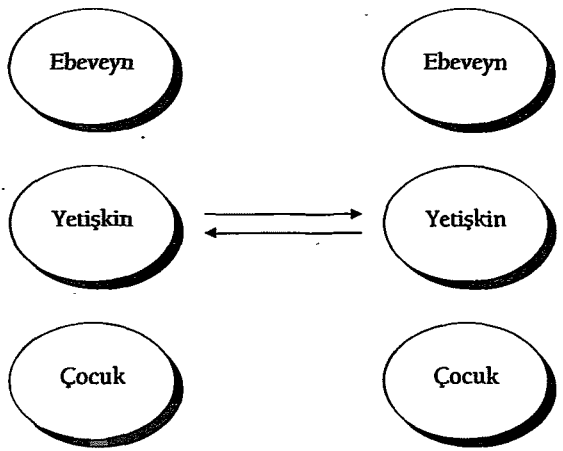
Bu, her bir kişinin üç ego halini yansıtan bir şekilde (Şekil 10.1) temsil edilebilir. Aşağıdaki transaksiyon de görüldüğü gibi:

"John nerede?"- "Restoranda."

Bu şema, benim Yetişkin'imin sizin Yetişkin'inize hitap ettiğini ve sizin Yetişkin'inizden bir yanıt aldığını göstermektedir. Bu Berne'ün tamamlayıcı transaksiyon olarak tanımladığı, hitap ettiğiniz ego halinden yanıt aldı-

ğınız durumdur. Diğer ego hallerini de içeren, E-E, E-Ç, Ç-Ç vb, tamamlayıcı etkileşimleriniz de olabilir.

Fakat ya yukarıdaki diyaloğumuz farklı bir şekilde gelişseydi?



Şekil 10.1 Tamamlayıcı Transaksiyon

"John nerede?"- "Git kendin bul."

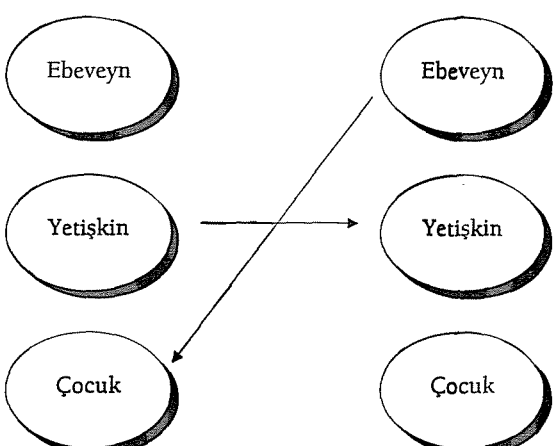
Bu daha çok Şekil 10.2'deki şemaya benziyor.

Bir Y-Y uyaranı, bir E-Ç yanıtıyla karşılaştı! Bu, eğer iletişimin bir ağız dalaşına dönüşmesini istemiyorsak ego durumumuzu uyarlamamız gereken çapraz etkileşime örnektir. Belki de ağız dalaşı çoktan başlamıştır!

Son ana transaksiyon biçimi, Berne'ün saklı transaksiyon olarak adlandırdığı ve iki düzeyde analiz edilmesi gereken transaksiyondur:

1) Toplumsal düzey- yüzeyde oluyor gibi görünen şeyler, genellikle yetişkinden yetişkine.
2) Psikolojik düzey- insanların gerçekten nasıl hissettiğini yansıtan kapalı ya da gizli mesaj.

Kişisel örneğime geri dönecek olursak, satıcıyı arabayı alacağım konusunda ikna etmiş olsam da bir sonraki etkileşimle bana kancayı takma dürtüsüne karşı koyamadı: "Halihazırda ek aksamlar paketinde özel bir teklifimiz var ancak bütçenizi zorlayacaktır". Yüzeysel olarak bu Yetişkinden Yetişkine gibi görünüyor fakat tabiî ki gerçekte bütçemi hiçbir zaman tam olarak öğrenmemişti. "Gerçek" mesaj Ebeveynden Çocuğa, "Sana bu parlak yeni oyuncağı gösterebilirim ve ama ona sahip olamazsın. Çocuğum "İstiyorum! İstiyorum!" diye bağırınca ya pes ederim ya da Yetişkin'ime gider, kredi kartımı cebime koyarım.



Şekil 10.2 Çapraz Etkileşim

Bu farkları kullanarak, bu bölümün başındaki melodrama geri dönelim: "Saatimi gördün mü" eğer sözlü olmayan özel bir tonu olmaksızın, düz bir soru olarak sunulursa, kulağa Yetişkinden Yetişkine gibi gelir. Ya da Ebeveynden Çocuğa da olabilir (Hep eşyalarımı dağıtıyorsun- Bu sefer onunla ne yaptın?). Bunun Yetişkinden Yetişkine olduğunu varsayarsak aşağıdaki yanıtları nasıl tanımlardınız?

(a) Dün gece sana onu ortada bırakmamanı söylemiştim.
Sözlü olmayan işaretler olmadan bile kulağa Ebeveynden Çocuğa gibi geliyor.
(b) Mutfak masasında.
Yetişkinden Yetişkine?
(c) "Benim ihtiyacım olunca bu konserve açacağı hiçbir zaman doğru dürüst çalışmıyor."
Bu da kulağa Yetişkinden Yetişkine olabilir gibi geliyor. Fakat soru neden yanıtlanmıyor? Gizli bir güdü mü içeriyor? Sözlü olmayan sinyallere bağlı olarak kulağa daha çok Çocuktan Yetişkine gibi geliyor.

Ego Hallerini Ayırt Etmek

Bu analizin tümü kendinizin ve diğer kişilerin ego hallerini etkin bir biçimde teşhis etme becerisine dayanır. Bu ne kadar kolaydır?

> Gündelik hayatta çoğu insan minimum bir hata payıyla kendilerinin ve diğerlerinin ego hallerini fark etme becerisini kolayca ve hızlıca kazanabilir.[13]

[13] Klein'in 14. sayfasından, yukarıdaki dipnot 10.

Pek çok TA metni her bir ego hali için olası sözel ve sözel olmayan göstergelere ilişkin Tablo 10.1'deki kontrol listesini verir.

Ancak ego hallerini fark etmek daima çok basit olmayabilir. Berne bizzat, benim ego hallerimi doğru bir şekilde tanımladığınız konusunda tam anlamıyla kendinizden emin olmadan önce dört farklı bakış açısını gözden geçirmeniz gerektiğini belirtmiştir:

1) Kendi davranışlarım -Tablo 10.1'deki göstergeleri kullanarak
2) Davranışlarım sizin kendinizi nasıl hissetmenize neden oluyor? -Eğer beni gözetmenizi isteyecek şekilde hissettiriyorsam, demek ki muhtemelen Çocuktan Ebeveyne gibi davranıyorum.
3) Yaptığım ve hissettiğim şeye ilişkin *kendi* değerlendirmem.
4) Geçmişte ne yaptığıma ve benzer tepkiler aldığıma baktığınız tarihsel analiz.

Tablo 10.1 Ego Hallerinin Özellikleri

Ego Hallerinin Özellikleri	*Sözel Belirtiler*	*Sözel Olmayan Belirtiler*
Ebeveyn	Değerlendirmeye yönelik, eleştirel ve ahlaki sözcükler. Doğru ve yanlış tartışması.	İlgili, rahatlatıcı veya eleştirel ses tonu. Şefkatli ya da denetleyen jestler.
Yetişkin	Varolan görev ya da soruna ilişkin pratik ilgi.	Düz, sakin ses tonu.
Çocuk	Duygusal ifade- şakalar; beklentiler ve duygular hakkında konuşmalar	Anlık ve enerjik jestler

Berne'ün saptadığı gibi "bu standartların daha fazlasının karşılanması daha anlamlı teşhis" demektir.[14] Bu, hem ayrıntılı analizin önemini hem de onun uyguladığı üzere, TA'nın işbirliğine dayalı niteliğini vurgular. Eğer etkileşimlerimizi anlamak istiyorsak nasıl düşündüğümü ve hissettiğimi ya da tersini bilmeniz gerekir.

Oyunlar

Bir etkileşimler zinciri, eğer aşağıdakileri kapsıyorsa bir oyun olabilir:

- Tekrarlanan bir davranış dizisi.
- Oyuncular diğer kişileri nasıl yönlendirdiklerinin ya da onlar tarafından yönlendirildiklerinin farkında değillerdir.
- Gizli etkileşimlerin değiş tokuşu mevcuttur.
- Sonunda iki oyuncu da olumsuz duygular hisseder.
- Oyunun sonuna doğru, oyuncuların rollerinden sapmış gibi göründükleri bir sürpriz ya da kargaşa anı mevcuttur.

Berne, kavramları geliştirirken argo kullanmıştır ve oyunun altı aşamasını aşağıdaki gibi tanımlamıştır:

> Aldatmaca + numara = Yanıt – Sapma – Atlatma – Karşılık

Öğrenci ile üniversite hocası arasında aşağıda geçen konuşmayı ve oyun analizini düşünün:

---

[14] Bkz. Steiner, C. (1974). *Scripts People Live: Transactional Analysis of life scripts*, New York: Grove Press içindeki tartışma.

Konuşma	*Oyun Analizi*
Ö: "Gelecek dönem bireysel bir proje yapmak istiyorum ama henüz bir konum yok."	Yüzeysel olarak, bu doğrudan Yetişkinden Yetişkine bir değişim gibi görünmektedir. Fakat psikolojik olarak bu çocuktan ebeveynedir. Aldatmaca, daha sonra göreceğimiz gibi öğrencinin "gerçekten" yardım görmek istememesidir.
H: "Neden geçen yıl önerilen başlıkların listesine bakmıyorsun?"	H'nin numarası, her zaman kontrolü ele alıp tavsiyede bulunarak birisine yardım etmeleri gerektiğini hissetme biçimleridir. Bu yanıt kancaya takıldıklarını göstermektedir.
Ö: "Evet ama ben gerçekten ilgilendiğim bir şey yapmak istiyorum."	
H: "Neden konularını önceden seçmiş olan öğrencilerle konuşmuyorsun?"	
Birkaç tur daha "neden yapmıyorsun" ve "evet ama" ta ki...	
Ö: "Neyse yardım etmeye çalıştığınız için teşekkür ederim." (Kalkar ve gider.)	Oyun öğrenci Sapmayı harekete geçirene ve konuşmayı bitirene kadar sürer. Bu hocanın gafil avlandığı bir karmaşa anını (Atlatma) başlatır. Her iki taraf da olumsuz duygularla karşılık verir.
H: "Hmm... sorun değil."	Ö. H. için "beklediğim gibi fazla bir yardımı olmadı" diye düşünerek sıkıntıyla dışarı çıkar. Ö. ayrıca "bu projeyi asla gerçekleştiremeyecekleri" düşüncesiyle karamsarlığa kapılır ki bu da oyunun desteklemek üzere tasarlandığı olumsuz duyguları pekiştirir. H. öğrencinin böylesine isteksiz olmasından rahatsızdır ve bu da onların "öğrencilere yardım etmekte başarılı olamadıkları" yönündeki inançlarını pekiştirebilir.

Berne ve takipçileri onlarla baş etme ya da kaçınma stratejilerini de vererek çok sayıda oyunun ayrıntılı analizini sundular.[15] Bu örnekte Hoca başlangıçta farklı yanıt verseydi ve bir öneride bulunmayı reddetseydi ne olurdu? "Anladım, fakat önce neyle ilgilendiğini bulmamız daha iyi olacaktır. Neden bir proje yapmak istiyorsun?"

Kendi davranışınız üzerinde bu fikirlerle ilgili bir deney yapmak istiyorsanız o zaman biraz daha fazla hazırlık yapmaya değer; oyun analizine ilişkin daha ayrıntılı şeyler okuyun, ego hallerini daha detaylı bir analizini uygulamaya dikkat edin ve görüşlerinizi diğerleriyle paylaşın.

Unutmayın TA diğer insanlar üzerinde kullanılacak manipüle edici bir araç olarak tasarlanmamıştır.

Nöro-Lingüistik Programlama: Kökenleri ve Felsefesi

Nöro-Lingüistik Programlama (NLP) 1970'lerde iki Amerikalı, Richard Bandler ve John Grinder tarafından geliştirilmiştir. Bandler, terapi konusuyla ilgilenmeye başladıktan sonra psikolojiye geçen bir matematik ve bilgisayar öğrencisiydi. Bazı iyi tanınan terapistleri incelemiş ve onları müşterileriyle işlerinde daha başarılı hale getiren davranışları tanımlamıştır. Daha sonra bu başarılı davranışları kendisi yinelemeye çalışmış ve "işe yaradıklarını" bulmuştur. Bu başarılı davranış modellemesini geliştirerek NLP'deki temel düşüncelerden biri haline gelmesini sağ-

[15] Fikirlerinin nasıl geliştiğine ilişkin notlar için bkz. *Games People Play* ya da Stewart and Joines, Bölüm 23, yukarıdaki 11. dipnota bkz. ya da Hewson, J. ve Turner, C. (1992) *Transactional Analysis in Management,* Chichester, John Wiley, 12. Bölüm.

lamıştır. Daha sonra gramere özel ilgisi duyan bir linguistik doçenti olan Grinder'le tanışmıştır. İkili, işbirliğine girmeye ve birlikte çalışmaya karar vererek insanlara değişmenin ve daha etkin davranmanın yolları hakkında eğitim ve seminerler vermeye başlamışlardır.

Seminerler artan bir ilgi görmüş ve notları düzenlenerek ilk temel kitapları haline gelmiştir. *Frogs into Princes*, ilk kez 1979 yılında yayımlanmış,[16] aynı yıl *Psychology Today* fikirlerini özetleyen bir makale yayınlamış ve NLP daha geniş bir kitleye ulaşmaya başlamıştır. *Frogs into Princes* bir çoksatar ve NLP'yi daha genel bir pazara terfi ettiren pek çok kitabın ilki olmuştur. Son yirmi yılda, NLP'ye ilişkin fikirler eğitimde oldukça yaygın bir şekilde kullanılmanın yanında pek çok çoksatar pazarlama ve iletişim metnine de sızmıştır.[17]

NLP, çoğunlukla insan iletişimine ilişkin "devrimci" bir yaklaşım olarak tanımlanır. Amaç düşünme biçiminizi değiştirmektir. Bu, daha sonra ne düşündüğünüzü değiştirecektir; öyle ki kendinizin koyduğu amaçlara ulaşmada daha şanslı olacaksınızdır. NLP metinleri amaçlarınızı tanımlamaya genellikle hatırı sayılır bir vurgu yapar. Daha sonra hem sözel hem de sözel olmayan teknikleri kullanarak diğerleriyle ilişkiler ve karşılıklı anlayış kurmaya yönelik yordamlar gösterir. Belki de felsefesinin en basit ifadesi Bandler ve Grinder'in birinci

---

[16] 1990 İngiliz basımının kapağında "dünya çapında 350000'den fazla satmıştır" ifadesiyle NLP üzerine en çok satan kitap olarak reklamı yapılan bu kitap, ana fikri ortaya atmıştır. Aşağıdaki sayfa numaraları 1990 İngiliz baskısındandır. Bkz. Bandler, R ve Grindler, J. (1979). *Frogs into Princes*, Moab, UT: Real People Press ve Bandler, R ve Grindler, J. (1990) *Frogs into Princes*, Enfield: Eden Grove Editions. Daha detaylı bir tarihçe için, bkz. Andreas, S. ve Faulkner, S. (1996) *NLP: The New Technology of Achievement*, London: Nicholas Brealey, s. 47 vd.

[17] Tipik bir örneği, Alder, H. (1996) *NLP For Managers*, London: Piatkus'tur.

kitabındadır. Onlar, bir kimsenin tümüyle kusursuz bir iletişimci olması için sadece üç şeye ihtiyacı olduğunu öne sürerler:[18]

1) İstediğiniz sonuca ilişkin açık bir fikir.
2) Esnek davranış: Değişik şekillerde davranmayı becerebiliyor olmanız gerekir çünkü böylelikle özel durumlarda işe yarayacak davranış biçimini bulabilirsiniz.
3) Diğer insanlardan aldığınız yanıtları fark etme becerisi. Eğer bunu yapabilirseniz, diğer insanlardan almayı istediğiniz yanıtları elde etmenizi sağlayacak davranışa yönelebilirsiniz.

Tekrarlıyorum, bu birkaç sayfa içinde NLP'nin eksiksiz bir özetini sunamam fakat aşağıdakiler gibi bazı temel fikirlere ve prensiplere dikkat çekebilirim.

SOİ'nin Önemi

Bu önem, Bandler ve Grinder'in aşağıdaki alıntılarında resmedilmiştir:

> Sözlü kısmı iletişimin en az ilginç ve en az etkili olan kısmıdır.
>
> Bunun ne olduğunu bilinçli bir şekilde ifade etsinler ya da etmesinler, bir yargıda bulunduğunuzda ya da birisine bir soru sorduğunuzda size her zaman sözlü olmayan bir şekilde yanıt verirler.[19]

---

[18] *Frogs Into Princes*'ten, s. 54.

[19] *Frogs Into Princes*'ten, s. 4 ve 18.

Ayrıca daha önce rastladığımız stratejileri ve teknikleri önermek konusunda da heveslidirler:

> Sözlü olmayan yansıtma, her insanın etkin bir şekilde iletişime girmek için kullandığı güçlü bir bilinçdışı mekanizmadır.[20]

Bununla birlikte, SOİ'nin bazı basmakalıp görüşlerine de eleştirel yaklaşırlar. Her beden dili işaretinin açık ve belli bir anlamı olduğunu reddederler. Daha çok, beden dilinden "sürece ilişkin bilgi" sağlayan bir şey olarak bahsederler. Beden dili size özel işaretler ya da anlamlar vermektense bir kişinin nasıl yanıt verdiğini gösterebilir.

Temsili Sistemler

NLP'nin temel fikirlerinden birisi bizim üç temel temsili sistem kullanarak düşündüğümüzdür. Farklı şeyler düşündüğünüz zaman nasıl düşündüğünüzü ve kafanızın içinden neler geçtiğini ele alalım. Üç sistem:

1) Görsel: Görsel imgeleri düşündüğünüz gibi gördüğünüz.
2) İşitsel: Kafanızın içinde sesleri duyduğunuz.
3) Devinduyumsal [kinaestetik]: Duygular açısından düşündüğünüz.

Örneğin şu anda sizinle konuşuyor olsaydım ve "Rahat mısın?" diye sorsaydım, yanıtlayana kadar kafanızın içinden neler geçerdi? Rahat olduğunuzu varsayarsak, gör-

[20] *Frogs Into Princes*'ten, s. 81.

sel görüntüler ya da dinlendirici sesler mi hissederdiniz yoksa rahatlamanın bedensel duyumunu mu hissederdiniz?

NLP sadece bu sistemleri kullanarak düşündüğümüzü öne sürmez, bunun yanında kendimizi de bu sistemlere dayanarak *ifade ettiğimizi* öne sürer. Aynı zamanda bizim favori ya da en sık seçilen bir sistemimiz olduğunu da ileri sürer. Örneğin, siz öncelikle görsel bir insansanız o temsili sisteme uygun düşecek bir dil kullanma eğilimi içinde olursunuz. "Ne dediğini anlıyorum" ya da "bana makul görünüyor" gibi şeyler söylersiniz. Ve bu NLP'nin en önemli pratik sonuçlarından birisine, eğer temsili sistemlerine *uyarsak* kişilerle kolayca ilişkiler kurabileceğimiz fikrine götürür.

Elbette ki bu tekniği kullanmak için diğer insanın başvurduğu temsili sistem konusunda emin olmanız gerekir. Ve bu bir diğer önemli fikre götürür -Bir insanın temsili sistemini fark etmenin güvenilir bir yolu vardır: İnsanların göz hareketlerini gözleyebilirsiniz. Bandler ve Grinder'in önerdiği bu genellemenin sizin deneyimlerinizi yansıtıp yansıtmadığını görmek için bunu arkadaşlarınız ya da akrabalarınız üzerinde denemek isteyebilirsiniz. Yazarlar, üç sistemle ilişkilendirilen en karakteristik göz hareketlerinin Şekil 10.3'te verilenleri içerdiğini iddia etmişlerdir.

Bandler ve Grindler'ın bir kişinin temsili sistemini fark etmenin ses tonu gibi diğer yolları olduğunu da söylediklerini vurgulamakta yarar vardır: Fakat göz hareketleri öğrenilmesi en kolay olandır. Onlar aynı zamanda, "tüm genellemeler yalandır" derler.[21] Bazı in-

[21] *Frogs Into Princes*ten , s. 54.

sanların değişik kalıpları olabileceğini kabul ederler ancak yine de herkesin kendi içinde tutarlı bir kalıbı olacağını savunurlar. Diğer yazarlar (ve bu bölümün başında tanımladığım eğitim semineri) sadece standart kalıbı sunar. Bu analizin zayıf yanı, sistematik araştırmalarla desteklenmemiş olmasıdır.



NLP'ye göre hiçbir zaman görmediğimiz bir şeyi hayal ettiğimiz zaman ya da herhangi birisinin bize anlattığı bir şeyin resmini kafamızda çizmeye çalıştığımız zaman gözlerimiz yukarı ve sağa kayar.



NLP'ye göre sesleri hatırlamaya çalıştığımız zaman gözlerimiz sola kayar.



NLP'ye göre duyguları ya da bedensel duyuları düşündüğümüz zaman gözlerimiz aşağıya ve sağa kayar.

Şekil 10.3 (Sağ Elini Kullananlar İçin)
NLP'ye Göre Tipik Göz Konumları

Kaynak: O'Connor ve Seymour (1990)'dan alınmıştır.

Meta-Model

NLP aynı zamanda dil yoluyla iletişimimizi canlandırmaya ve geliştirmeye ilişkin araçlar sunar. Bu yine dilin biçimine odaklanır ve insanların "gerçekte söylemekte

oldukları" şeyleri anlamaya yardımcı yollar önerir. Ünlü bir giriş bölümünden bir ifade şöyle der: "Dili deneyimle yeniden bağlantılandırıyor".[22] Bu, düşüncelerimizi dile çevirdiğimizde asla ne düşündüğümüzü tam olarak ifade edemediğimiz görüşüne dayanır. Üç süreçten etkileriniz:

1) Bilginin sadece bir kısmını söyleriz ve gerisini dışarıda bırakırız.
2) Söyleyeceğimiz şeyi basitleştiririz.
3) Genelleriz ve üzerinde düşündüğümüz şeyle ilgili bütün koşulları dile getirmeyiz.

Metamodel, bu süreçleri tersine çevirmek ve tam ve detaylı bir iletişime ulaşmak için bir dizi soru ortaya atar. Örneğin birisinin "çocuk düştü" dediğini varsayın; bu tümce NLP'nin belirsiz isimler olarak tanımladığı şeyleri içerir -hem "çocuk" hem de "düştü" pek çok alternatife karşılık gelebilecek genelleştirilmiş tanımlamalardır. Fikri netleştirmek için detaylı enformasyon elde etmeye yönelik sorular sormanız gerekir.

Bu Bölümün Kitabın Geri Kalanı Açısından Ne Gibi Sonuçları Var?

NLP ile TA arasında bazı ilginç kıyaslama ve koşutluklar vardır:

---

[22] Bkz. O'Connor, J. ve Seymour, J. (1993) *Introducing Neuro-Linguistic Programming: Psychological skills for understanding and influencing people*, gözden geçirilmiş bsk. London: Aquarian Press, s. 90.

- Her ikisi de terapi içinde başlamış ve diğer durumlar için de genellenmiştir.
- Her ikisi de "hayatınızı geliştirmek" için iletişim analizi ve stratejilerine dayanan stratejiler önerir.
- İkisi de yaratıcılarının fikirlerine uygun olmayabilecek şekilde gelişmiş ve değişmiştir (Eric Berne'ün satıcının gizli transaksiyonları kullanmasından memnun olacağı konusunda şüphelerim var).
- İkisi de sıklıka iletişime ilişkin "geleneksel" ders kitaplarında reddedilir ya da yok sayılır.

İkisi de ilginç ve faydalı bulduğum fikirler de içerir. Ancak her iki sistem de talihsiz bir birleşimin kurbanı olabilir: Bir taraftan "popülerleşme" ve kitlesel kabul, diğer taraftan "geleneksel toplumsal bilimler tarafından red". Sistemlerin savunucuları "popülerliğe" ilişkin kaygılarını da ifade etmişlerdir. Örneğin Berne'ün en yakın çalışma arkadaşlarından Claude Steiner, 1974 yılında TA'nın geleceğine ilişkin kaygısını dile getirmiştir. TA'nın popülaritesinin şuna neden olabileceğine inanıyordu:

> Türdeşleştirilmiş, yeniden yorumlanmış ve bu nedenle bilimsel bütünlüğüne aldırmadan onu en büyük kârı sağlamak üzere kullanan kitlesel pazar tarafından yıkılmış olması.[23]

Popülerleşmenin dezavantajı, ego halleri ve TA'ya ilişkin yukarıda yaptığım tartışmalardaki gibi fikirlerin sıklıkla fazla basitleştirilmesidir. Aynı zamanda pek çok metin (bunun da dâhil olduğu!) ego hallerinin analizini, etkileşimler ve oyunları tanıtır ve bu kadarıyla bırakır.

---

[23] Bkz. Steiner (1974) s.14, yukarıdaki 14. dipnot.

Genellikle TA metinlerini başlatan yaşam öyküleri ve hayat konumlarının daha derin analizine girmezler[24]. TA kuramcıları, bu uzun dönem senaryoları bizi çeşitli şekillerde davranmaya iten temel mekanizmalar olarak görürler. Eğer bu oyunların benim uzun dönem hedeflerimi nasıl yansıttığına ilişkin genel bir fikrim yoksa, oyunlarımı analiz etmeme değer mi?

Popülerleşmenin bir diğer endişe verici tarafı, fikirlerin "bu kitap hayatınızı değiştirecek" ya da "bu prensipleri ve teknikleri davranışlarınızda kökten ve kalıcı değişikler yapmak için kullanbilirsiniz" gibi aşırı pazarlanıyor olmasıdır. Elbette ki bu iddialar doğru olabilir ancak tehlike okuyucuların bu fikirleri uygulamaya koyarken zorlukları ve olası engelleri tanımayacak olmalarından kaynaklanır. Ve aynı zamanda "eğitimcilerin" tam anlamıyla uzmanlaşmamış olması olasılığı da vardır. *Frogs into Princes*'ın 1990 İngiliz baskısı, okuyucuları "sadece Richard Bandler ve John Grinder tarafından resmen tasarlanmış ve sertifika verilmiş seminere, grup çalışmalarına ve eğitim programlarına katılmaları" konusunda uyararak sonlanır.

Bu profesyonel güvenilirlik konusu, beni son tespitime, sistemlerin geleneksel toplumsal bilimler tarafından büyük ölçüde reddedilmesine götürüyor. Bu paragrafı yazmadan önce öğrencilere önerdiğim güncel toplumsal psikolojinin özetine ilişkin üç ders kitabına baktım. Her birinin kişilerarası iletişime ilişkin en az bir bölümü olmasına karşın hiçbiri TA'dan, NLP'den ya da onların temel kuramcılarından bahsetmiyordu. Ve bu, alandaki araştırma dengesini yansıtıyor. NLP ve SOİ'nin

[24] Berne'ün sonuncu kitabı bunun için en iyi giriştir, bkz. yukarıdaki 5. dipnot.

iddialarından bir kısmını inceleme ve bunun eğitimde nasıl işlediğini araştırma yönünde bazı girişimler olsa da sayıları görece azdır. Araştırmaların sayısını satılan "kılavuzların" sayısıyla karşılaştırdığınızda çok eşitsiz bir denge elde edersiniz.

Toplum, tüketebileceğimiz fiziksel ilaçlar ya da vitaminler söz konusu olduğunda (çoğunlukla) çok dikkatlidir. Eczaneden alabildiğimiz ilaçlara uygulanan araştırma, geliştirme ve ayrıntılı güvenlik testlerinin kapsamını düşünün. Henüz toplumsal bilimciler, yaygın şekilde mevcut olan "psikoljik ilaçlar"la ya da kendi kendini hazırlamayla çok da ilgili görünmemektedirler. Onlar, biz sıradan ölümlülerin okuyup izlediğimiz fikirleri yok saymaktadırlar. Bu benim Ebeveynimin söylemesi gereken son şey!

ON BİRİNCİ BÖLÜM

Kadınlar ve Erkekler Değişik Şekilde mi İletişime Girerler?

Bu bölümde:

- Bu konunun en zor ve tartışmalı taraflarına dikkat çekecek;
- dilin tabiatı gereği cinsiyetçi olduğu argümanını inceleyecek ve dilin dünyayı toplumsal cinsiyet açısından nasıl temsil ettiğine kısaca bakacak;
- erkeklerin ve kadınların iletişime girerken farklı davrandıklarını öne süren kanıt ve araştırmaları inceleyecek;
- güncel popüler kuramlara özel bir vurgu yaparak, olası farkları açıklayan karşıt kuramları inceleyecek;
- varolan popüler bakış açılarının başlıca sonuçlarını tanımlayacağım.

Neden Bu Konu Böylesine Tartışmalı?

Bu konuyu araştırırken karşılaşılan sorunlardan biri, cinsiyet farkına ilişkin görüş ve tutumlarımızın çoğunlukla çok güçlü bir şekilde hissediliyor olmasıdır. Bu, kadınların geçmişte maruz kaldıkları son derece gerçek ayrımcılığı gözden geçirdiğinizde şaşırtıcı değildir. 1941 tarihli bir kitapta yer alan aşağıdaki tavsiyeyi düşünün:

> Bir kadının bir gecede bir tek kesin ve niteliksiz fikir belirtmesi yeter.

Bu örnek, "ayrımcılık günleri" boyunca Cambridge Üniversitesi'nde okumuş kadınlarla yapılmış söyleşilerin yer aldığı bir gazete yazısından alınmıştır.[1] Kadınların, erkek mukabilleriyle karşılaştırıldığında nasıl kötü muamele gördüklerini hatırlamaya değer ve bu sadece elli, altmış yıl öncesiydi! Yazı aşağıdakileri de kapsayan birçok bariz ayrımcılık örneği içermektedir:

- Dersinde kadın öğrenciler gördüğünde "yabancılar görüyorum" diye bağıran ve kadınlar sınıftan çıkıncaya kadar derse devam etmeyi reddeden İngilizce Bölüm Başkanı;
- "erkekler hiçbir zaman bizim gibi kendi yataklarını ya da günlük işleri yapmak zorunda kalmazdı" diyen öğrenci;
- 1948'den önce mezun olan kadın öğrencilerin mezuniyet törenine katılmalarına izin verilmediği gerçeği.

---

[1] Cathrine O'Brien tarafından yapılan röportajdan: "A degree of Justice". İlk olarak *You* dergisinde, *Mail on Sunday* 23 Ağustos 1998'de yayınlanmıştır.

Elbette ki toplumsal bağlam değişti ancak erkek ve kadın özelliklerine ilişkin tartışmalar hâlâ güçlü fikirler üretiyor. Bu bölümün son okumasını yaparken, "başarılı kadın patronların erkek muadillerinden gerek performans, gerekse üslup açısından fark göstermediklerini" öne süren "bomba etkisi yaratan bir araştırma örneği" İngiliz basınına yansıdı.[2] Bu modern kuruluşlarda, kadın patronların erkek mukabilleri karşısında özel avantajlara sahip oldukları yönündeki alternatif görüşe ters düşmektedir: [bu görüşe göre kadınlar] "ilişki yönelimlidirler, geleneksel bürokrasiyle ilgilenmezler, çeşitli görevleri halledebilirler ve gücü paylaşmak konusunda iyidirler." Bu bölüm içinde bu tartışmayı sonuçlandıramam ancak bu makalede ifade edilen ve güçlü bir destekten güçlü inanmazlığa kadar değişen çok güçlü ve tezat fikirleri vurgulayabilirim. Bu araştırmanın örneğin iş yerlerindeki kadınların yükselmesinden "erkeklerin korkmaya başladığını" göstermesi gibi gizli bir motivasyonu olduğunu öne süren bir yorum da söz konusudur.

Araştırma sonuçları incelenirken fikir ayrılıkları ve güçlü duygular nedeniyle çok dikkatli olmamız gerekir. Araştırmalar kadın ve erkeklerin iletişimleri arasında bir takım farklılıklar öne sürmektedirler. Bu SOİ, güç ve etki kullanımı, stratejiler ve konuşma üslubuna ilişkin konuları kapsar. Ve aynı zamanda algılara ve beklentilere ilişkin bildirilen farklar da vardır.[3] Erkeklerin ve

---

[2] Ruth Sunderland ve Andrew Moody'nin "He-women" yazısı, 16 Ağustos 1998'te *Financial Mail*'de yayınlandı. Yazı, Andrew ve Nada Kakabadse ve Andrew Myers tarafından yapılan araştırmaya odaklanmıştı. Bkz. Kakabadse, A., Kakabadse, N. Ve Myers, A. (1998) "Demographics and leadership philosophy:exploring gender differences", *Journal of Management Development* 17: 5 ve 6. sayılar.

[3] Bkz. Hudson, R. A. (1996). *Sociolinguistics*, 2. Bsk., Cambridge: Cambridge University Press, 4. Bölüm.

kadınların nasıl iletişim kurduklarına ilişkin değerlendirmeleri ve iletişim sırasında başkaları tarafından algılanış biçimleri farklılık gösterebilir. Bununla birlikte bu çalışmalara ileride bu bölümde karşımıza yeniden çıkacak en az iki temel sebepten ötürü dikkatle yaklaşılmalıdır:

1) Kalıpyargılaştırma: Erkek/kadın farklarına ilişkin tartışmalar genellikle doğrudan gözlemlerden çok toplumsal kalıpyargılara dayanırlar. Bu özellikle, geleneksel cinsiyet rollerinin ve kalıpyargıların eskiye oranla daha büyük bir çözülme ya da değişim hali sergiledikleri bir dönemde talihsizliktir.
2) Metodoloji: Bu alanda sıklıkla atıf yapılan çalışmaların çoğu, prosedürleri ve konu seçimleri açısından oldukça kısıtlıdır.

Dil, Doğası Gereği Cinsiyetçi midir?

Bu bakış açısı Dale Spender gibi yazarlar tarafından çok güçlü bir şekilde ifade edilmiştir.[4] Spender'in argümanının üç temel bileşeni vardır:

1) Kullandığımız dil dünya görüşümüzü belirler.
2) Anlamlar erkekler tarafından yaratılmakta ve denetlenmektedir.
3) Dil genellikle "baskıcı" biçimde kullanılır; örneğin "adam" sözcüğünün her iki cinsiyeti de kapsayıcı şekilde kullanımı gibi.*

---

[4] Bkz. Spender, D. (1980). *Man Made Language*, London: Routledge & Kegan Paul.

* Özgün metinde, İngilizce'de erkekleri olduğu gibi kadınları da ifade etmek için kullanılabilen "he" adılı verilmiştir (ç.n.).

Dilin dünya görüşümüzü belirlediği fikri, dil ile kültür arasındaki ilişkiye dair bir bakış açısıdır. Dilin kültürümüzü nasıl yansıttığına bakarsak, gündelik hayattaki sözcüklerin oldukça büyük bir kısmının bir şekilde kültüre özgü olduğunu görürüz. Örneğin Hudson, Fransızca'ya çevrilmesi imkânsız değilse de zor olan kahverengi, sandalye ve kilim sözcüklerinin de içinde olduğu İngilizce sözcükler sıralar.[5] Fakat bu, Fransızca konuşanların kilime ilişkin bir kavrayışları olmadığını mı gösterir yoksa sadece farklı ifadeler mi kullanmaktadırlar? Hudson aynı zamanda lehçeler arasında bulabileceğiniz şaşırtıcı farklara ilişkin de yorumlarda bulunur. Örneğin İrlanda İngilizcesiyle anakara İngilizcesini karşılaştırır. Yaygın anakara ifadesi olan "I have known"un İrlanda lehçesinde doğrudan bir karşılığı yoktur. "I have known his family all my life"* demek için İrlanda lehçesi "I know his family all me life"** şeklinde değişik bir biçim kullanır. Ancak bu farklar değişik düşünce süreçlerini mi yansıtır? Çok değişik kültürlerden dilleri karşılaştırdığımızda çok daha dramatik farklar bulabiliriz. Ne var ki, değişik kültürlerden aynı kavramlara gönderme yapan çok değişik dil kullanımları da bulabiliriz.

Kültürün düşünceyi *belirlediği* iddiası, ilk çalışmaları bu iddiayı destekleyen iki antropologa atfen Sapir-Whorf hipotezi olarak anılır. Edward Sapir ve öğrencisi Benjamin Lee Whorf, Kızılderililerin dilini incelemiş ve dilin gramerinin insanların nasıl düşündüğü üzerinde

---

[5] Hudson'da bu bölümde üzerinde durulan konulara ilişkin ilginç tartışmalar vardır. Bkz. yukarıdaki 3. dipnot.

* Ailesini ömrüm boyunca tanımışımdır (ç.n.).

** Ailesini ömrüm boyunca tanıyorum (ç.n.).

çok güçlü bir etki taşıdığı ve "fikirleri şekillendiren şey" olduğu sonucuna varmışlardır. Örneğin eğer bir Navaho yerlisinden size bir şey vermesini isterseniz, objenin bir saz gibi uzun ve esnek, bir sopa gibi uzun ve bükülmez ya da kâğıt ya da kumaş gibi düz ve esnek olmasına göre, değişik bir Navaho sözcük kullanırsınız. Bunun anlamı, Navaho dilinin kullanıcılarını, İngilizce "hand" (tutmak) fiilinin tamamen görmezden geldiği, nesnelerin şekline dikkat etmeye zorluyor olmasıdır. Bu dil farkının sonuçlarına ilişkin çalışmalar, bunun insanların düşünme biçiminde bazı değişikliklere neden olduğunu öne sürerler -Navaho konuşan çocuklar İngilizce konuşan yaşıtlarına göre şekillere çok daha fazla duyarlıdırlar. Bununla birlikte günümüz araştırmacıları dili ve grameri düşünme sürecimizdeki pek çok etkiden yalnızca *biri* olarak görmektedirler.

Sözlüklerde sıklıkla kullanılan kalıpyargılaştırılmış ya da cinsiyetçi dilin (genellikle yalnızca erkekler tarafından yazılmadıysa) yakından incelenmesi, anlamın erkekler tarafından yaratıldığı ve denetlendiği fikrini destekler. Bir şeylerin değişiyor olabileceğini anımsatan yeni bir örnek vardır. Fransızca Akademisi, Fransızcayı Amerikanizm gibi yabancı terimlerin benimsenmesi yoluyla oluşan "dil kirliliğinden" "koruma"ya çalışan bir kuruldur. Kurul, kadın bakanların kendilerini "la ministre" (Le'nün karşıtı) olarak adlandırmalarına ilişkin kararlarını şiddetle protesto etmiştir. Dil püristlerine* göre sorun, Fransızca isimlerin dişil ve eril olarak sınıflandırılıyor olması ve bakanın da normalde eril olmasıdır. Akademi,

* Pürist: Dil ve üslupta kesinliğe inanan veya bunu uygulayan kimse (ç.n.).

ilgili bakanları kelimenin eril biçimine geri dönmeye davet etmiştir -ancak bunun kazanamayacakları bir savaş olduğunu düşünüyorum.

Bu, aynı zamanda Spender'in argümanının dilin sürekli olarak baskılayıcı bir şekilde kullanıldığına ilişkin öteki bileşeniyle de ilişkilidir. Hudson, kadınlara karşı önyargıyı ve taraflılığı güçlendirebilen iki genel eğilim tanımlar:[6] Birincisi bir toplumsal cinsiyete ya da diğerine uyan ve dişil versiyonunun daha az olumlu ya da olumsuz anlam taşıdığı bütün o kelimeleri kapsar. Örneğin "master" ve "mistress"i* karşılaştırın. Eril anlam olumlu ve iyiyken dişil anlam kötü ve küçültücüdür. Bir diğer benzer örnek için cinsel olarak önüne gelenle birlikte olan bir kadını tanımlamak için kaç tane sözcüğün aklınıza geldiğini düşünün? Şimdi de cinsel anlamda önüne gelenle birlikte olan bir erkeği tanımlamak için kaç tane sözcük olduğunu düşünün. İki liste oluşturabilirsiniz -kadınlarla ilgili olanı çok daha uzun olacaktır, muhtemelen on kat daha uzun. Diğer eğilim, iki cinsiyete de aynı ölçüde uyması gereken ancak çoğunlukla dişil biçimin bir şekilde alışılmamış olduğunu gösteren bir kelimeyi kullandığımız zaman açığa çıkar. Örneğin neden bir kadın doktordan bahsederiz de *asla* erkek doktordan bahsetmeyiz?

Her ne kadar bu analiz dilde ifade edilen bazı belirgin taraf tutmaların olduğu fikrini desteklese de bu, sorunun dilden kaynaklandığı anlamına gelmez. Aşağıda, iki ulusal İngiliz gazetesinden alınmış özet raporları ele alalım;

---

[6] Bkz. Hudson s. 95-105, yukarıdaki 3. dipnot.

* Sahip ve sahibe anlamında iki kelime. Mistress, aynı zamanda metres anlamına gelmektedir (ç.n.).

> Dün erken saatlerde Beckenham, Kent'teki evine giren iki adamın saldırısına uğrayarak kafasından yaralanan bir adam karısına sırayla tecavüz eden saldırganlar tarafından yatağa bağlandı.
>
> *(Daily Telegraph)*

> Dün korku içindeki 105 kiloluk koca, iki adam tecavüz ederken karısının yanında yatmaya zorlandı.
>
> *(Sun)*

Bu örneklerin ikisi de Deborah Cameron tarafından suçlu olanın mutlaka dilin kendisi olmadığına işaret etmek için kullanılmıştır.[7] Kocanın ve karının her iki örnekteki çok farklı temsilini karşılaştırın. Her ikisinde de ilgi erkeğe, duygularına ve yaralarına odaklanmıştır. Karısının çok daha ciddi bir yara ve travma ile karşı karşıya olması neredeyse geri planda bir sorun olarak sunulmuştur. Dilin kullanım biçimi -cümle yapısı, sıfatların kullanımı, olayların sıralanışı- olayın erkek odaklı bir yorumunu desteklemektedir. Dil, algıyı yönlendirmektense onu yansıtmak üzere kullanılmıştır. Bir başka deyişle, eğer insanlar önyargılı ve taraflı bir dünya görüşü taşıyorlarsa o zaman dili bu görüşleri desteklemek için kullanacaklardır. Daha geniş temsil meselelerini, toplumsal bağlamın etkisini, değer ve tavırların nasıl ifade edildiğini ve sayıltıların nasıl ifade edildiğini ele almamız gerekir.

Öyleyse dili bu yanlılıkları önleyecek şekilde yeniden "yapılandırabilir" miyiz? Elbette sözcükleri gözden geçirmeye ya da denge kuracak yeni ifadeler getirmeye ilişin ortak girişimler olmuştur. "Ms" gibi yeni ifadele-

---

[7] Bkz. Cameron, D. (1990). *Verbal Hygiene*, London: Routledge, s. 17-18.

rin ya da erkek egemenliğini yansıtan "bilimadamı" sözcüğünün yerine "biliminsanı"nın kullanımı örnek verilebilir. Ancak bu sözcüklerin erkeklere de hitap etmektense işin içinde bir kadın olduğu zaman kullanıldığını görebiliriz -bilimadamı erkek, biliminsanı ya da bilimkadını kadın anlamına gelir.* Bu, eşitliğin hâlâ kat etmesi gereken uzun bir mesafe olduğunu gösterir.

Erkekler ve Kadınlar İletişime Girdikleri Zaman Farklı mı Davranırlar?

Pek çok metin farkların ayrıntılı bir listesini verir. Bunlar, genelde kadınların dili aşağıda belirtilen şekilde farklı kullandığını öne süren Robin Lakoff'un çalışmalarına dayanmaktadır:[8]

- Kadınlar uzmanlaşmış sözcükleri çok daha az kullanırlar. Daha az teknik deyim kullanırlar.
- Kadınlar heyecan belirten ifadeleri daha farklı kullanırlar.
  Daha az müstehcen söz ve küfür kullanırlar.
- Kadınlar ses tonlamasını farklı biçimde kullanırlar.
  Daha yumuşak ve daha az "dramatik" bir şekilde konuşurlar.
- Kadınlar "aşırı kibar" ifadelere daha çok başvururlar.

---

* Özgün metinde kullanılan sözcükler başkan, yönetici anlamındaki *chairman* ve kadınlara hitapta yeğlenen *chairperson* ve *chair* sözcükleridir (ç.n.).

8 Lakoff'un çalışmalarının 1970'ler üzerinde büyük bir etkisi olmuştur ve Lakoff, R. (1975). *Language and Women's Place*, New York: Harpers and Row ile Lakoff, R. (1990) *Talking Power: The politics of language in our lives*, New York: Basic Books kitaplarını karşılaştırmak isteyebilirsiniz.

Aşağıdaki toplumsal kurallarda "aşırı doğru" olmaya eğilimlidirler:

- Kadınlar tereddüt belirten ifadeler olarak bilinen "şey"i daha sıklıkla kullanırlar.
  Söylediklerini "şey", "yani", "gibi", "bilirsin" gibi belirsiz ifadelerle süslemeleri daha olasıdır.
- Kadınlar şakaları ve mizahı farklı biçimde kullanırlar.
  Onların fıkra anlattığı erkeklere göre çok daha az görülür.
- Kadınlar gereksiz ekleri daha çok kullanırlar.

"Gereksiz ekler" daha ayrıntılı ele alınmaya değer ilginç bir örnektir. Bunlara örnek olarak "Gene içiyordu, değil mi?", "Fiyatlardaki artış korkunç, değil mi?" ve "Bana kapıyı aç, olur mu?" verilebilir. Kadınlar bu "ekleri" sadece daha çok kullanmakla kalmaz, aynı zamanda diğer araştırmalar kadınların ekleri daha değişik kullandıklarını da göstermektedir. Janet Holmes'a göre erkekler daha çok "şekle ilişkin" ekler kullanırlar.[9] Bu ekler, diğer konuşmacıyı "yapmadı mı", "öyle değil mi" örneklerinde olduğu gibi daha çok bilgi vermesi için cesaretlendirir. Diğer taraftan kadınlar birliktelik ve aidiyet duygularını ifade eden aktif ekleri daha çok kullanıyor gibidirler.

Bu tür araştırmalar genellikle kadınların "zayıf, kararsız ve güçsüz" konuşma tarzına sahip oldukları iddiasını doğrulamak için kullanılırlar. Ancak karar vermek

---

[9] Onun bu alandaki çalışmalarına ilişkin daha fazla örnek için bkz. Holmes, J. (1989) "Sex differences and apologies: one aspect of communicative competence", *Applied Linguistics* 10 (2):194-231.

için yeterince kanıtımız var mı? Var olan araştırmalar ve tipik sonuçları hakkında şüphe duymamızı gerektiren aşağıdakiler gibi çeşitli nedenler vardır.

Yeterli "Gündelik" Araştırmamız Yok mu?

Araştırmaya ilişkin -örneğin gereksiz ekler üzerine- değişik yorumlar vardır: Sonuçlar cinsiyet rolleri beklentilerini yansıtıyor olabilir -kadınlar genel kadın kalıpyargısına uyacak şekilde davranmak zorunda hissedebilirler. Sonuçlar, kadının konuşmada üstlendiği rolü yansıtıyor olabilir; örneğin kadınlar grupta "bakım veren" olarak davranıyorlardır ve dilleri bu rolü yansıtıyordur. Sonuçlar sadece içinde bulunulan durumdaki mevcut güç ilişkileri ile ilgili olabilir.

Mevcut araştırmaların bir kısmındaki diğer sınırlılıklar, çoğu kez katılımcıların hedef ve stratejilerini hesaba katmakta başarısız olmalarıdır. Aynı zamanda araştırmalar çoğunlukla aynı özelliğin farklı durumlarda farklı anlamlara gelebileceğini fark etme konusunda başarısızdırlar.

Aşağıda da görülebileceği gibi bir iki başka araştırma dizisi bu konunun hiçbir şekilde bazı giriş metinlerinin öne sürdüğü kadar kestirme ve basit olmadığını ortaya koyacaktır.

Cinsiyet İtibar Örüntüsü

Dildeki statü farklarından, RP* ve İngilizce'nin bölgesel lehçelerindeki farklılıklarda olduğu gibi, önceden bah-

* İng. RP: Kabul görmüş telaffuz (ç.n.).

setmiştim. Diğer birçok toplumda dilin standart biçimi ile standart olmayan biçimi arasında önemli bir statü ayrımı vardır. Çeşitli araştırmalar dilin iki biçimi olduğu yerlerde kadınların yüksek statülü biçimi kullanmaya erkeklerden çok daha fazla eğilim gösterdiklerini ortaya koymuştur. Bu genelleme tüm toplumsal sınıflar için geçerli görünmektedir. Bunun gerçekleşmediği toplumlarda iş başında başka güçler olabilir. Örneğin bazı toplumlarda kadınların eğitim alma olanakları çok daha kısıtlıdır. Sonuç olarak eğitim yoluyla dilin standart biçimini öğrenmeye daha az olanakları olacaktır. Ancak böyle bir durumu nasıl açıklayabiliriz? Bunun nedeni kadınların alışılmamış biçimde davranması mıdır, yoksa erkek davranışına bakan bir açıklamaya mı ihtiyacımız var? Standart olmayan biçimleri daha çok kullanmak basitçe bir erkek eğilimini mi yansıtıyor?

Söz Kesmeler Gerçekte Ne Anlama Gelir?

West ve Zimmerman'ın çok etkili bir araştırması erkeklerin konuşmada kadınların sözlerini beklenilenden daha çok kestiklerini göstermiştir.[10] Bir kadınla erkek arasındaki konuşmada, erkeklerin söz kesmelerin % 96'sından sorumlu olduğunu hesaplamışlardır. Bu bulgu elbette ki baskı ve toplumsal gücün bir kanıtı olarak değerlendirilebilir: Gücü ve statüsü olanlar daha çok konuşur ve daha çok söz keserler. Bu konuyu araştırmanın güçlüklerini açığa çıkardığı için bu çalışmayı daha ayrıntılı ele almak yerinde olacaktır.

---

[10] Bu etkili çalışma Zimmerman, D. H. ve West, C. (1975) "Sex roles, interruptions and silences in conversation" içinde B. Thorne ve N. Henley (eds) (1975) *Language and Sex: Difference and dominance*, Rowley, MA: Newbury House'da tanımlanmıştır.

Ellis ve Beattie bu çalışmadan çıkan sonuçları bir dizi zeminde ne ölçüde genelleyebileceğimizi sorgulamaktadırlar:[11]

- Kısıtlı özne örneklemi -hepsi orta sınıf, otuz beş yaş altı beyazlardı.
- Konuşmaların kısıtlı doğası -hepsi iki kişilik sahnelerdi ve sadece "gündelik gevezelik"lerden ibarettiler.
- Sonuçların raporlaştırılması
  Sonuca ulaşılırken sadece toplam söz kesme sayısı kullanılmıştır. Bu, tüm erkeklerin aynı şekilde davrandıklarını varsayar ve erkek öznelerin davranışlarında dramatik farklar gösterdikleri gerçeğini gizler. Aslında 11 erkekten (sadece) birisi söz kesmelerin neredeyse dörtte birini gerçekleştirmiştir.
- Başka çalışmalardan çıkan sonuçlar.
  Ellis ve Beattie çelişen birkaç çalışmayı bildirirler. Örneğin Beattie'nin kendisi karışık cinsiyetteki eğitmen gruplarının söz kesme biçiminde hiçbir farklılık bulamamıştır.

Dolayısıyla Ellis ve Beattie aşağıdaki sonuca varmışlardır:

> Söz kesme aracılığıyla konuşmada erkek ve kadın egemenliği sorunu, sonuca götürücü bir yanıta kavuşmuş olmaktan uzaktır. Veriler, hâlâ oldukça çelişkilidir ve bunların yorumlanması da hâlâ kesin değildir.

---

[11] Bkz. Ellis, A. ve Bettie, G. (1986). *The Psychology of Language and Communication*, London: Weidenfeld and Nicholsan, s. 103 vd.

Bir sorun daha var, her söz kesmenin aynı anlama geldiğinden emin olabilir miyiz?

Bu çalışmalar, söz kesmeyi bir güç ifadesi olarak tanımlamaktadır. Daha güçlü katılımcıların konuşmaya hükmetmesi daha olası olduğundan, bunlar daha çok konuşma eğilimi gösterirler ve aynı zamanda söz hakkını ele geçirmek için diğerlerinin sözünü keserler. Ancak bu analiz yanıltıcı olabilir. Eğer insanların nasıl ve neden söz kestiklerine bakarsanız farklı bir tablo ortaya çıkabilir. Bazı çalışmalar, kadınların konuşmacıya desteklerini ve aynı fikirde olduklarını göstermek için söz kestiklerini öne sürmüştür. Erkekler hem aynı fikirde olduklarını hem de aynı fikirde olmadıklarını ifade etmek için söz kesebilirler. Aynı zamanda göz önünde bulundurulması gereken kültürel farklar da vardır -söz kesmenin çok nadir olduğu ve sözü sonraki konuşmacıya vermenin çok önemli bir dayanışmacı süreç olduğu Japonya'yı düşünün.

İletişimdeki Olası Farklılıklar Nasıl Açıklanabilir?

İlk kuramcıların (ki erkektiler) çok açık bir bakış açıları vardı: Kadınların konuşma tarzı "farklı ve aşağı" idi. Bu genellikle noksanlık kuramı olarak tarif edilir. Önceki neslin "kadınların entelektüel aşağılığının" doğrudan bir sonucu olan iddialarını memnuniyetle bertaraf edebiliriz. Ancak, göz önünde bulundurmaya daha değer olan bir ikinci açıklama vardır: Kadınların daha güçsüz bir şekilde davranma yönünde toplumsallaştıkları ve dolayısıyla bu duruma uygun dil üslubunu benimsedikleridir. Ve noksanlık kuramı, güçsüz konuşma için açıkça

"çare" önerir -kadınların değişmeye ihtiyacı vardır.[12] Ancak toplumdaki büyük temel değişimler göz önüne alındığında, bu egemen açıklama çok farklı bir tablo sunmaktadır.

İki Kültür

Maltz ve Borker iletişimdeki cinsiyet farklarının nasıl gelişebileceğine ilginç bir açıklama getirmektedirler.[13] Açıklama oğlanların ve kızların oyunlarının çoğunu hemcins gruplar içinde oynadıkları gözlemiyle başlamaktadır. Genel anlamda kültürün içine yerleşmiş örüntüler uyarınca bu grupların değişik toplumsal örgütlenme biçimleri vardır. Kızlar işbirliği yapacak ve güç paylaşacaklardır. Bu, ilişkilere ve durumlara karşılık verme becerilerini geliştirir. Diğer taraftan tipik bir erkek grubu, statü ve kimlik konularının çok daha önemli olduğu bir hiyerarşi ortaya koyar. Bunun sonucunda erkekler rekabetçi eğilimlerini keskinleştirir ve statüyle daha çok ilgilenirler. Bir kere kurulduktan sonra bu farklar erkeklerin tartışmaya ve statü için rekabet etmeye eğildikleri ve kadınların işbirliğine ve diğer insanların katkılarına odaklandıkları erişkinliğe taşınır. İlginç bir gelişme bu akademik analizin şimdi çok satanlar listesine girmesidir.

İki kültür adı verilen kuram, kadınların ve erkeklerin farklı amaçlarını ve stratejilerini yansıtan, eşit derecede geçerli iki farklı iletişim tarzı olduğunu öne sürer. Bu yaklaşıma göre cinsiyet(ten kaynaklanan) yanlış an-

---

[12] Bkz. dipnot 11. Cameron, D. (1995). Verbal Hygiene, London: Routledge'ın 5. Bölümü'nde de kadın iletişimine ilişkin tavırlara dair ilginç bir tartışma yer almaktadır.

[13] Maltz, D. N. ve Borker, R. (1982) "A cultural appoach to male-female communication" içinde J. J. Gumperz (der.)'de yer alan açıklamaya bkz.

lamaların çözümü ya da çaresi karşılıklı anlayış ve kabuldür. Erkekler ve kadınlar birbirlerini öğrenmek ve uygun şekilde yanıtlamak zorundadırlar (ancak bu yeniden yorumlayış işi için temel sorumluluğun kimde olduğu sorusu hâlâ ortadadır). Bu yaklaşımın iki örneği, Deborah Tannen ve John Gray'in çalışmaları, her *ikisi de* uluslararası çoksatar konumu kazandıkları için keşfetmeye değerdir.

Deborah Tannen'in Çalışması

Erkeklerin ve kadınların etkileşim için değişik kuralları olduğunu öne sürer.[14] Örneğin "hı hı" ne anlama gelir? Tannen, iki olası yorum önerir: "Devam et, dinliyorum." ya da "Aynı fikirdeyim, arkandayım." İlki toplumsal desteği ve cesaretlendirmeyi vurgulayan tipik kadın tepkisidir; ikincisi ise anlaşmaya yönelik erkek mesajıdır. Elbette ki, bu farklılıklar çok kolaylıkla yanlış iletişime yol açabilirler. Eğer (erkekseniz) akşam tiyatroya gitmeyi teklif ederseniz ve hayatınızdaki kadından "hı hı" yanıtını alırsanız, o zaman bunu bir anlaşma olarak alırsınız. Eğer telaş içinde iki biletle içeri girer ve onu gece-

[14] Deborah Tannen, 1994 baskılı kitabının önsözünde kitabın "bir serinin üçüncüsü" olduğunu belirtir. Birincisinde "konuşmaya ilişkin tarzların çerçevesini" açıklar. Bkz. Tannen, D. (1986) *That's Not What I Meant: How conversational style makes or breaks your relationships with others*, New York: William Morrow, Ballantine. İkincisinde cinsiyet tarafından etkilenen kalıplara odaklanır. Bu kitabın her ikisinde de "dostlar ve arkadaşlar arasındaki birebir konuşmalara" odaklanır; bkz. Tannen, D. (1990) *You Just Don't Understand: Women and men in conversation*, New York: William Morrow, Ballantine. Üçüncüsünde işyerindeki konuşmalara bakar; bkz. Tannen, D. (1994), (*Hiç Anlamıyorsun* (1997) İstanbul, Varlık Yayınları). *Talking from 9 to 5: How women's and men's conversational styles affect who gets heard, who gets credit and what get done at work*, New York: William Morrow, Ballentine.

yi geçirmek üzere televizyonun karşısına kıvrılmış bulursanız ne olur: "Fakat ben aynı fikirde değildim"?

John Gray'in Çalışması

John Gray'e göre "erkeklerin ve kadınların farklı olması gerekmektedir".[15] İletişim kurma tarzımızdaki bu farklılığın en önemli görünümü "kendilik duygumuz"dadır. Erkeklerde bu kendilik duygusu "*onun* yeteneklerinden geçerek sonuçlar elde etme" olarak tanımlanır. Kadınlar için kendilik duygusu "*onun* duygularından ve ilişkilerinin niteliğinden geçerek" tanımlanır.

Gray, kadınlar ve erkeklerin kişisel kimliklerindeki köklü farklardan ötürü farklı davrandıklarını kanıtlamaya çalışır. Örneğin, stresli bir durumla karşılaştığında üzgün bir adam "konuşmayı bırakır" ve "mağarasına girer". Başka bir deyişle bir erkek yalnızlığa sığınır ve kendi başına sorunları çözmeye çalışır. Benzer durumda bir kadın, arkadaşlarının eşliğini arar ve açıkça kaygılarını ve duygularını tartışır.

Gray aynı zamanda taleplerini ifade etmek için dili farklı kullandıklarını öne sürer. Erkeğin "Çöpü boşaltır mısın?"ı ile kadının "Çöpü boşaltabilir misin?"ini karşılaştırın. Buradaki güçlük, erkeğin kadının talebini kendisinin yetkinliğine ya da sorumluluğuna örtülü biçimde meydan okuyan bir "tenkit" olarak yorumlamasıdır ("Elbette boşalta*bilirim*").

---

[15] John Gray'in fikirlerinin en ünlü açıklaması orijinal Mars/Venüs kitabıdır. O zamandan beri belirli durumları araştıran devam yazıları yazmaktadır. Bkz. Gray, J. (1993). *Men Are From Mars, Women Are From Venus: A Practical guide for improving communication and getting what you want in your relationships*, London: Thorsons. (*Erkekler Mars'tan, Kadınlar Venüs'ten*, (2000) çev. Gülden Şen, İstanbul, Altın Kitaplar)

Gray'in verdiği son bir örnek, kadınların duygularını ifade etmek için "hiçbir şey çalışmıyor" ya da "hiçbir yere gitmiyoruz" cümlelerinde olduğu gibi mübalağaya başvurduğu iddiasıdır. Buradaki güçlük de erkeklerin bu tespitleri çok düz yorumlamaları ve beklenen toplumsal destekten ziyade bilgiyle karşılık verme eğilimleridir ("iki hafta önce tiyatroya gittik"). Bu olgusal yanıt kadın tarafından kaba ve duyarsız bir hareket olarak algılanır ve bir yanlış anlama döngüsü büyümeye başlar.

Sonuç

Öyleyse şimdi iletişimdeki cinsiyet farklarının hem nesine ve hem de niyesine ilişkin açık bir yanıtımız var mı? Bu kuramlar yeterli midir? Kuşkusuz hem Gray hem de Tannen'in çok kabataslak bir genel açıklamasını verdim; dolayısıyla muhtemelen yaptıklarını hakkıyla yansıtamadım. Tannen'in çalışması birçok dilbilimsel çalışmaya dayanmaktadır ve akademik cemiyet için de pek çok kitap yazmıştır.[16] Ve getirilen eleştirilere iyi düşünülmüş yanıtlar verir.[17] Diğer taraftan Gray, araştırmalara başvurmaz. Onun yaslandığı nokta grup çalışmalarına katılarak "ilişkilerini dönüştür"meyi başaran "binlerce çift"tir. Ancak bu Gray'in felsefesinin gücünden çok birbirleriyle açıkça konuşabilme fırsatından mı kaynaklanmaktadır? "Farklı olmamız gerektiğini hatırlamanın daha sevecen olmamıza yardım edeceğinden emin olabilir miyiz?[18]

---

[16] Örnek için, bkz. Tannen, D. (ed.) (1993) *Framing in Discourse*, Oxford: Oxford University Press.

[17] *Talking From 9 to 5*'in son sözünden, s. 311-17, yukarıdaki dipnot 14.

[18] Alıntılar *Men Are From Mars, Women Are From Venus*'ün 285-86. sayfalarından alınmıştır, yukarıdaki dipnot 15.

Bu düşüncelerden sonra bile yazarlar tarafından ifade edilen iki kültür kuramı hakkında 3 temel kuşkum kaldı;

1) Kuramlar hâlâ kadınlar (ve erkekler) içindeki ve arasındaki farkları görmezden geliyor ya da önemsemiyor görünüyorlar.
   Tüm kadınlar ve erkekler aynı şekilde ele alınmakta -farklılıklar açık ve evrensel olarak tanımlanmaktadır (Bu özellikle Gray için geçerlidir; Tannen, gözlemlere dayanan genellemelerle uğraştığını ve "elbette ki gözlenen kalıplara ilişkin istisnaların olacağını" vurgulamakta daha ilgilidir. Aynı zamanda "kadınların ve erkeklerin bu kültürde ve bu zamanda farklı biçimde konuşma eğilimi içinde olduklarını söylemek, bu şekilde konuşmaya devam etmek zorunda oldukları ya da biyolojinin kader olduğu anlamına gelmez.")
2) Kuramlar, güç ve değerlerle ilgili meselelere yeterli ilgiyi göstermezler.
   Bu muhtemelen en temel sorundur. Örneğin, John Gray tipik bir erkek olarak her üzüldüğüm zaman "mağarama" sığınmak konusunda bana izin mi veriyor? Duygularıma ilişkin tartışmalardan eşimi dışlamakta serbest miyim? Eğer bu doğal bir davranışsa tabii ki bu olur? Eğer eşim bu dışlamayı redderse, onu görmezden gelmekte haklı mıyım?
3) Bu kuramlar, "iyi" iletişime ilişkin kesin varsayımlarda bulunurlar.

Ve Sonunda - Pratik Konular?

Kadın/erkek iletişimine ilişkin bu yazını okuyunca açıkça ortaya çıkan bazı pratik meseleler vardır:

- Kendi cinsiyetinizden ya da başka cinsiyetten insanlarla konuşurken sizin iletişim üslubunuz nedir (ve bunun ne etkisi vardır)?
- Kendi cinsiyetinizden ve diğer cinsiyetlerden insanları nasıl yanıtlarsınız?
- Bu bölümü okumak (ve kendiniz için umarım daha ileri okumalar yapmak) davranışınızı değiştirecek mi?

ON İKİNCİ BÖLÜM

Girişkenlik İşe Yarar mı?

Bu bölümde:

- Girişkenliğin kişilerarası iletişimde neden bu kadar önemli bir konu olduğunu açıklayacak;
- girişkenlikle ne kast ettiğimi tanımlayacak;
- girişken, saldırgan ve edilgen davranışı karşılaştıracak;
- girişken iletişimde kullanılan tekniklerin bazılarını açıklayacak;
- girişkenliğin gerçekten "işe yarayıp yaramadığını" tartışacağım.

Girişkenlik Neden Önemlidir?

Girişkenliğin kişilerarası iletişimde önem taşımasının en az üç nedeni vardır.

Birinci olarak, "girişkenlik eğitimleri toplumsal becerileri geliştirmede en popüleri değillerse de tercih edi-

len eğitimlerden biri haline gelmiştir"[1]. Bu popülerlik, yalnızca resmi eğitimler ve grup çalışmalarıyla sınırlandırılamaz. Pek çok kişisel gelişim kitabı, kavramı kullanmasa da girişkenlik prensiplerini kullanır. Ve bu metinlerin bazıları parlak olasılıklar vaat ederler:

> Girişken iletişimi keşfedince hayatım değişti. Sevimsiz olmadan dolaysız, açık ve dürüst olmanın bir yolu olduğunu gördüm. Yönlendirmeye veya yıldırmaya başvurmadan kendimi açık ve özlü bir şekilde ifade edebileceğimi fark ettim.[2]

Ve bu benim ikinci nedenimi vurgular: Diğer popüler kuramlarda olduğu gibi girişkenliğin hiç eleştirilmeden kabul edilmesi tehlikesi vardır. Geçenlerde öğrenci gruplarımdan birisi girişkenlik eğitiminin başarısını araştıran bir proje yaptı. Alanda bulabildikleri tüm eğitimcilerle iletişime girdiler ve doğrudan şu soruyu sordular: "Eğitiminizin başarılı olduğuna ilişkin ne kanıtınız var?" Eğitmenlerin hiçbiri, katılımcıların ders hakkındaki ilk izlenimlerini kaydetmekte kullanılan "değerlendirme formlarından" öte bir kanıt sunma konusunda ne yeterli ne de istekliydi. Eğitmenlerin hiçbiri adına çalıştıkları kuruluşlar tarafından takip çalışmaları gerçekleştirmeye yönlendirilmediklerinden (ya da bunun için bir ücret almadıklarından) bu belki de şaşırtıcı değildir. Ancak bu eğitim katılımcılar için gerçekten ne yapıyor? Ve etkileri sürer mi?

---

1 Girişkenliğe ilişkin en ilginç incelemelerden birisinin birinci sayfasından: Wilson, K. ve Gallois, C. (1993) *Asertion and its Social Context*, Oxford: Pergamon.

2 Tingley J. C. (1996). *Say What You Mean, Get What You Want: A Business Person's guide to direct communication*, New York: AMACOM'un girişi, sayfa xii'den.

Girişkenliğe daha detaylı bakmamın ardındaki üçüncü neden değerler, tavırlar ve davranışlar arasında kesin bir ilişki kurmayı iddia ediş biçimidir. Bu, diğer yöntemlerde örtük bırakılan etik davranış ve ahlak gibi konuları gündeme getirir. Bu genel konuların bazıları üzerinde Onuncu ve On İkinci Bölümler'de durulduğu için bu bölüm tekrarı önlemek amacıyla daha kısa tutulmuştur.

Girişkenliğe İlişkin Fikirler Nasıl Gelişti?

Girişkenlik eğitiminin tarihi birkaç on yıl öncesine, 1950'lerde bir grup terapistin kendilerini ifade etmede ve haklarını talep etmede ciddi sorunları olan hastalara yardım etmek için yollar aramaya başlamalarına uzanır. Bu kişilere özel beceriler ve tekniklerle daha çok özgüven vermenin, günlük hayatla daha etkin bir şekilde baş etmelerine yardımcı olacağı fark edilmişti. 1960'larda bu görüşler daha geniş bir izleyici kitlesine yayıldı. Kişisel gelişim kursları ve hepsi farklı türlerde toplumsal beceri eğitimlerinde çarpıcı bir büyüme vardı. Pek çok eğitmen girişkenliğin sadece ciddi sorunları olan insanlar için değerli olmadığını fark etti. Pek çok kişi ve profesyonel, günlük hayatlarında daha girişken iletişimden faydalanabileceklerine hükmettiler.

1970'lerden bugüne, girişkenlik üzerine genel kamuyu hedefleyen kitaplar boy göstermeye başladı.[3] Başlangıçta girişkenlik "kadınların cinsiyetçilik ve erkek baskısıyla başa çıkmasının bir yolu" olarak görüldüğü

[3] İlk örneklerden biri 1970'lerde Alperti ve Emmons'un kitabıydı. Son baskısı, Alperti, R. ve Emmons, M. (1990). *Your Perfect Right: A Guide to assertive living*, 6. bsk., San Luis Obispo, CA: Impact.

için kadınlar hedeflenmiştir.[4] O zamandan beri girişkenlik eğitim programlarının pek çok profesyonel tarafından ve pek çok farklı örgütsel kuruluşta kullanıldığını görmekteyiz. Sayısız rehber kitap ortaya çıktı ve girişkenlik eğitiminin becerileri ve değerlerine ilişkin hatırı sayılır araştırma yapıldı.[5]

Girişken İletişimden Neyi Kastediyoruz?

Yerleşik metinlerden birisinden alınan tipik bir girişkenlik tanımı (aşağıdaki gibidir):

> Girişkenlik, kişisel haklar için ayağa kalkmayı ve düşünceleri, duyguları ve inançları doğru, dürüst ve diğerlerinin haklarına saygı gösteren uygun yollarla ifade etmeyi kapsar.[6]

Tanım, girişkenliğin bir takım anahtar özelliklerini ortaya çıkarır:

- Diğerleri tarafından saygı görmenizi gerektiren bir takım insan haklarına sahip olduğunuzu fark etmek;
- bu hakların duygularınızı ve ihtiyaçlarınızı ifade edebilmeyi kapsadığını fark etmek;
- doğrudan, dürüst ve açık bir iletişim;
- diğer insanlara ve onların haklarına karşılıklı saygı göstermek.

---

[4] Wilson ve Gallois s. 2'den, yukarıdaki dipnot 1.

[5] Muhtemelen araştırmanın en kapsamlı eleştirisi Rakos, R. (1991). *Assertive Behaviour: Theory, research and training*, London: Routledge'dır.

[6] Hargie, I., Saunders, C. ve Dickson, D. (1994). *Social Skills in Interpersonel Communication*, 3.bsk, London: Routledge s. 269'dan.

Kişisel haklardan bahsettiğimiz zaman, bu haklar aşağıdakileri kapsayan bir liste oluşturur:[7]

"Diğer insanlarınkinden farklı da olsa düşüncelerimi ve fikirlerimi ifade etme hakkım vardır."
"Duygularımı ifade etme ve onların sorumluluğunu alma hakkım vardır."
"Kendimi suçlu hissetmeden 'hayır' deme hakkım vardır."
"Dinlenme ve ciddiye alınma hakkım vardır."

Değişik Davranış Tarzları Nelerdir?

Girişken davranışa ilişkin tüm kitaplar davranışın üç tarzını girişkenlik, saldırganlık ve edilgenlik olarak tanımlarlar. Bunlar çoğu kez ortada girişkenliğin yer aldığı bir süreklilik olarak ifade edilmektedir.

Saldırganlık ——— Girişkenlik ——— Edilgenlik

Ancak davranış tarzlarını karşılaştırmada daha iyi bir yol iki temel boyuta bakmaktır:[8]

1) Dolaylı ifadeden doğrudan ifadeye doğru.
2) Baskıcı davranıştan baskıcı olmaya davranışa doğru.

Bu dört davranış tarzını gösteren ve *Şekil 12.1*'de yer alan şemayı ortaya koyar. Dördüncü tarzla, doğrudan yüzleşme olmaksızın dolaylı bir şekilde saldırganlık gösterirsiniz.

---

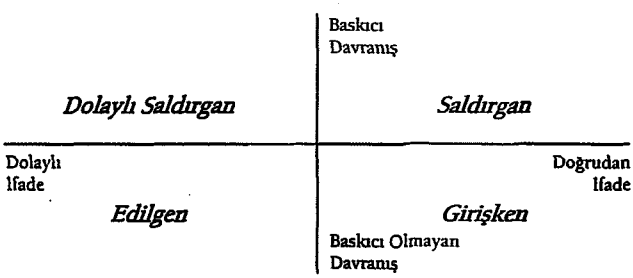
[7] Hakların tam listesi, girişkenlik üzerine yazılan en iyi rehberlerden birinin 7. ve 8. sayfasındadır: Townend, A. (1991) *Developing Assertiveness,* London: Routledge.

[8] Hargie vd. s. 1'den, yukarıdaki dipnot 6.

Bu bölümde aşağıda gösterilen üç ana tarz üzerine odaklanacağız.

Saldırgan Davranış

Bu, diğer insanların haklarının altını kazan bazı tehdit biçimlerini kapsar. Diğer kişinin duygularını umursamaksızın kazanmaya ilişkindir. Saldırgan davranışın sözlü olan ve olmayan eşlikçileri gürültülü ve ağzı bozuk konuşmayı, söz kesmeleri ve dik dik ya da uzun uzun göz temasını kapsar. Saldırgan davranışı sürekli kullanan bireyler, kısa dönemde "kazanabilirler" ancak genelde sevilmezler. Aynı zamanda daha saldırgan bir yanıta da davetiye çıkarma riskine girerler.



Şekil 12.1 Davranış Tarzları

Edilgen Davranış

Bu davranış çatışmayı önleyerek ve tâbi konumu kabul ederek diğerlerinin taleplerine boyun eğmedir. Sözlü ve sözlü olmayan eşlikçileri, özür diler biçimde ve çekingen konuşma; yumuşak konuşma; sinirli jestler ve fikir-

leri açıklamaya gönülsüzlüktür. Edilgen bireyler, zayıf görülecek ve kolay yönlendirilebileceklerdir. Kuşkusuz diğerlerine güven telkin edemeyecektirler.

Bu tarzlarla ilişkili sözlü ve sözlü olmayan davranışlar gündelik hayata dair gözlemlerde olduğu kadar araştırmalarda da oldukça net biçimde gösterilmektedir.

Girişken Davranış

Özellikleri açık ve anlaşılır ifade, kuvvetli ve akıcı konuşma ve hızlı anlık yanıtlardır. Sözlü olmayan eşlikçileri, orta düzeyde göz teması; uygun yüz ifadesi; yumuşak jestler; rahat fakat dik bir duruş ve uygun dil ötesi kodlardır. Araştırmalardan çıkan başka iyi haberler de var: Girişken kişiler diğerlerine güven vermekle kalmaz, "hayatlarının kontrolünü daha çok ellerinde tuttuklarını da hisseder, ilişkilerinden daha çok doyum sağlar ve amaçlarını daha sık elde ederler".[9]

Girişken Davranışın Değişik Tipleri

Girişken davranışı sınıflandırmanın çeşitli yolları vardır. Ken ve Kate Back, iki düzeye ayrılabilecek altı temel girişken davranış tipi tanımlamıştır.[10] Bunun pratik anlamı, düşük-düzey girişkenlik kullanarak başlamanız gerektiğidir. Eğer bu başarılı olmazsa, yüksek-düzey girişkenlik kullanın. Düşük düzeyin üç biçimi:

---

[9] Bkz. Hargie vd. s. 271, yukarıdaki 6. dipnot.

[10] Back, K. ve Back, K. ile Terry Bates (1991). Assertiveness *at Work: A Practical Guide to handling awkward situation,* 2. bsk., London: McGraw-Hill 5. Bölüm'den alınmıştır.

1) *Temel Girişkenlik:* İhtiyaç duyduğunuz, istediğiniz, inandığınız ya da hissettiğiniz şeyi basit bir şekilde dürüstçe ifade ettiğiniz durumdur. Örneğin, "Bu radyoyu dün buradan aldım ve FM'den hiçbir şey çekmiyor. Bunun değiştirilmesini istiyorum."
2) *Duyarlı Girişkenlik:* Diğer kişinin ihtiyaçlarını ya da duygularını kontrol ettiğiniz durumdur. Örneğin "Ne yapmamız gerektiğini düşünüyorsun?"
3) *Empatik Girişkenlik:* Kendi ihtiyaçlarınızı ve isteklerinizi ifade ettiğiniz fakat aynı zamanda diğer kişinin bakış açısını ya da duygularını da açıkça fark ettiğiniz durumdur. Örneğin "bu yeni çalışma sistemine ilişkin tereddütlerini anlıyorum, fakat bu işin öğleden sonra yapılması gerekiyor."

Yüksek düzeyin üç biçimi:

1) Sonuç: Bu, girişkenliğin diğer insanlara eğer davranışlarını değiştirmezlerse neler olacağını söylediğiniz en güçlü biçimidir. Bir tehdit olarak ifade edilmemeli ve bir takım sonuçları olmadan önce diğer kişiye değişme fırsatı sunmalıdır. Çünkü çok kolaylıkla tehdit olarak anlamlandırılabilir; bu muhtemelen girişkenliğin kullanılması en zor biçimidir.
2) *Çelişki Girişkenliği:* Önceden uzlaştığınız şeyle olacakmış gibi görünen ya da olmak üzere olan şey arasında bir çelişki olduğunu belirttiğiniz durumdur. Bu genellikle aynı zamanda ne istediğinizi tekrarlamak anlamına gelir. Örneğin "geçen hafta bana hemen Frankenstein Projesi'nde çalışma olanağı vereceğinizi söylemiştiniz. Benimle iletişime girmediniz ve ben bu hafta başlamak istiyorum."

3) *Olumsuz Duygular Girişkenliği:* Bu, diğer kişinin davranışının sizin üzerinizdeki etkisini belirttiğiniz durumdur. Genellikle dört bileşen içerir:

- Diğer kişinin nasıl davrandığının tanımı (olabildiğince nesnel ve tanımlayıcı biçimde ifade edilmiş).
- Diğer kişinin davranışının sizi nasıl etkilediğinin tanımı.
- Nasıl hissettiğinizin tanımı.
- Ne istediğinizin ya da tercih ettiğinizin tanımı.

Örneğin bu dört bileşeni aynı sırada kullandığınızda:
"Sen projenin sana ait olan kısmını cuma günü bu saatte getirince,"
"bu benim hafta sonu çalışmak zorunda kalacağım anlamına gelir."
"Böyle olunca sinirleniyorum."
"Dolayısıyla bundan sonra senden malzemeleri cuma öğlenleri almak istiyorum."

Bu tekniklerin değeri üzerine düşünmenin en iyi yolu kendinize ilişkin pratik bir durumu ele almaktır. Bir başka kişiyle iletişiminizi geliştirmeyi istediğiniz bir durumu düşünün. Bu partnerinize rahatsız edici bir huyunu söylemek ya da patronunuza yönetim biçimiyle ilgili yaşadığınız bir sorunu söylemek olabilir. Şimdiye kadar ne yaptığınızı düşünün; eğer yaptıysanız. Neden işe yaramadı? Diğer kişi sizin duygularınızı biliyor mu? Yukarıdaki tekniklerden hangisi mesajınızı açıklamanıza yardımcı olabilirdi? Değişik teknikler diğer kişiler tarafından nasıl anlaşılırdı? Diyelim ki temel ya da empatik iddiaya daha mı iyi karşılık verirlerdi. Herhangi birisini

gerçekten denemeden önce bu bölümün son kısmını okuyun.

Gerçekten de Girişkenlik Her Zaman İşe Yarar mı?

Yukarıda getirdiğim girişkenlik açıklaması bunun herkesin yararlanabileceği olağan üstü etkili bir davranış biçimi olduğunu vurgulamaktadır. Benim kendi görüşüm gerçekten de herkesin hem girişkenliğin değerlerini hem de tekniklerini *dikkate almaktan* fayda sağlayabileceğidir. Ve insanları girişkenlik konusunda eğitmenin davranışlarını olumlu yönde değiştirdiğine ilişkin önemli kanıtlar vardır. Bununla birlikte, insanlar girişkenlik tekniğini kullanırlarken olanları daha karmaşık hale getiren bir dizi mesele ve etken vardır ve bazıları daha hararetli savunucular tarafından yok sayılırlar.[11]

Girişken Davranış "Yanlış Yorumlana"bilir

Yukarıda sıralanan teknikleri kullanarak girişken bir mesaj kurgularsanız, mesajın sonunda onu alan kimse tarafından girişken olarak görüleceğini garanti edebilir miyiz? Ne yazık ki yanıt hayır. Girişken davranışları benimseyen insanlar daha az sevilebilir ve daha az arkadaşça görünebilirler. Davranışları aynı zamanda "uygunsuz" olarak da görülebilir. Özellikle, girişken davranış, bilhassa kişi geçmişte davrandığından farklı bir şekilde davranıyorsa saldırgan olarak görülebilir. Sonuç olarak girişken davranış özellikle duygusal gerilimlerin olduğu yerlerde sıklıkla kullanılırsa potansiyel olarak risklidir.

---

[11] Aşağıda sıralanan sorunlarla ilgili araştırma sonuçları Wilson ve Gallois tarafından ayrıntısıyla tartışılmıştır, bkz. yukarıdaki 1. dipnot.

Girişken Davranış Farklı Şekilde Tanımlanabilir

Girişkenliğin güçlü pratik sonuçlar doğurabilecek farklı tanımları olduğuna ilişkin araştırma kanıtları vardır. Örneğin profesyonel yazın, insanların "kendi haklarını ifade edebilecekleri" yollara vurgu yapar; eğitilmemiş kadınlar diğerleri tarafından dikkate alınmanın önemine vurgu yapar; oysa eğitimsiz erkekler girişkenliği güç ve etki anlamında görmektedirler. Bu değerler ve algılardaki farklılıkları tanımada ve bunlarla baş etmede başarısız olan bir eğitim programı, açıkça başarısız ya da hatta işe yaramaz olabilir.

Cinsiyet Rolleri

İnsanların haklarına yaptığı vurgu dikkate alındığında, kadın gruplarının işte ve evde karşılaşabilecekleri önyargı ve ayrımcılıkla savaşmak için girişkenlik eğitimine katılma konusunda özellikle hevesli olmaları şaşırtıcı değildir. Ancak araştırmalar, erkek girişkenliği ile kadın girişkenliğinin değişik sonuçları olabileceğini ve dolayısıyla aynı tekniklere güvenmenin değişik şekilde sonuçlanabileceğini öne sürerler. Bu, önceki bölümde karşılaştığımız, cinsiyet rolleri ve kişisel tercih konularını ön plana çıkartır. Eğer kadınsanız ve girişkenlik tekniklerini kullanmayı seçerseniz ve erkekler bunu saldırganlık olarak görürlerse, nasıl bir tepki vereceksiniz? Bu sizin mi sorununuz yoksa onların mı? Statükoyu basitçe kabul mü etmeliyiz? Rahatsız edici şöyle bir bulgu da vardır: "Kadınlar haklarını doğrudan çatışma yoluyla savunmayı bilinçli olarak tercih etmiyor ve böylece geleneksel dişil cinsiyet rolüne meydan okumuyor görünmektedirler."[12]

---

[12] Wilson ve Gallios s. 175'ten, yukarıdaki 1. dipnot.

Durumsal Etmenler

Girişkenliğin belirli tipleri, bazı durumlarında diğerlerinden daha iyi işleyebilir. Bu, hangi tip girişkenlik mesajının kullanılacağı (ve bu kararın nasıl verileceği) konusuna önem kazandırır.

Kültürel Artalan

Girişken davranış üzerine tipik bir rehber kitap, kültürel olarak Kuzey Amerika ve Batı Avrupa'da kabul gören değerleri önerir ki, aslında bu kıtalar içinde ve arasında da bazı önemli farklar vardır. Diğer kültürler tevazu ve teslimiyete çok farklı değerler yüklemektedirler. Bu kültürlerde, girişken davranış bazı durumlarda uygunsuz ve hatta saldırgan olarak kabul edilebilir.

Sonuç

Bu kitapta kapsanan konuların çoğu gibi, sonuçlardan biri girişkenliğin bazı yönleri için daha çok uygulamalı araştırmaya ihtiyacımız olduğudur. Örneğin, çok kültürlü örgütlerde nasıl işlemelidir? Belki de en uygun genel sonuç, girişken davranışın toplumsal durumlarda kullanılabilen ve eğer kendinizi doğrudan doğruya ifade etmekte zorluk çekiyorsanız dikkatte almaya değen bir davranış tarzı olduğudur. Ancak, Kısım B'de açıklamaya çalıştığım iletişimin karmaşıklığı, bunun her zaman işe yarayacak sihirli bir değnek olarak düşünülemeyeceği anlamına gelir. Girişkenlik mesajlarının etkisi, toplumsal ve kültürel etmenlerin çeşitliliğine bağlı olacaktır.

Kısım D

Kişilerarası İletişimin Ötesine Geçmek

ON ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İletişim ve Gruplar

Bu bölümde:

- Birebir, yüz yüze iletişimi grup içindeki iletişimden ayıran en önemli özellikleri özetleyecek;
- psikolojik grubu tanımlayacak;
- grup üyeliği ve iletişim arasındaki ilişkiyi tartışacak;
- grup sınırları ötesinde iletişim kurmada karşılaşılan (gruplararası iletişimdeki) belli başlı sorunları ortaya koyacağım.

Grupiçi İletişimi İki İnsan Arasında Kurulan Kişilerarası İletişimden Farklı Kılan Şey Nedir?

Şimdi küçük bir grup içindeki iletişim üzerine odaklanacağım (bu, bazı kitaplarda grupiçi iletişim olarak adlandırılır). Kişilerarası iletişimin bütün öğeleri konuyla ilgilidir, ancak başka etkenlerin de hesaba katılması ge-

rekmektedir. Örneğin, içinde bulunduğunuz bir grubu düşünün. O grubun bir üyesi olduğunuzu söyleyebilir misiniz? Eğer üyesiyim diyebiliyorsanız bu üyelik sizin için ne kadar önemli? İnsanlar, belli grupların üyesi olmanın bir sonucu olarak belli şekillerde hisseder ve davranırlar. Ama söz konusu olan iki kişiyken bir üyelikten bahsetmek anlamlı mıdır? Sadece iki insanın da -evlilikte olduğu gibi- çok özel bir ilişkiye sahip olabileceği gerçeğine bir itirazım yok, ama yine de bu üyelik fikrini anlamsız bulurum.

Toplumsal gruplar kendi özel koşulları içinde ele alınması gereken farklı toplumsal davranış düzeyleridir. Bazı erken dönem yazarlar bu görüşü uç bir noktaya taşıyıp "grup zihni" diye bir şeyin olduğunu; yani grupların üyelerinden neredeyse bağımsız bir bilince ve duygulara sahip olabileceğini iddia ettiler.[1] Bu bakış açısının farklı şekilleri psikanalizin bazı alanlarında hâlâ önemli yer tutar. Bense -gerçi bu alıntıyı okurken cinsiyet ayrımcılığı imalarını görmezden gelmeniz ve hem kadının hem de erkeğin grup üyesi olabileceği fikrini dikkate almanız gerekiyor* - Muzaffer Şerif'in aşağıdaki alıntısında güzel bir şekilde ifade edilmiş olan daha "ılımlı" bir yol izleyeceğim.[2]

---

1 Grup zihni kavramı ilk defa Gustave le Bon tarafından yaygınlaştırıldı; bkz. Le Bon, G. (1896) *The Crowd: A study of the popular mind*, London: T. Fisher Unwin. Kişilerarası ve grup davranışı arasındaki ilişkinin ele alındığı Le Bon'un çalışmasına ilişkin bir tartışma için bkz. Rupert Brown'un kitabı: Brown, R. (1988) *Group Processes*, Oxford: Basil Blackwell.

* Yazar burada Şerif'lerden yaptığı alıntının eril dil kullanımına işaret etmekte, her ne kadar alıntıda İngilizce'de üçüncü eril tekil şahıs için kullanılan "he" tercih edilse de (alıntının Türkçe çevirisi ise böyle bir tercihten azadedir), meselenin kadınlar için de geçerli olduğunu vurgulamaktadır (ç.n.).

2 Bu tanımlama grup etkileşimine ilişkin klasik bir metinden kaynaklanmaktadır. Sherif, M. ve Sherif, C. W. (1969) *Social Psychology*, New York: Harper and Row.

Bir grubun üyesi olarak hareket ettiğinde, kişinin davranışını tecrit edilmiş biçimde duygularından, tutumlarından ve davranışlarından hareketle tahminlerde bulunarak dürüstçe yargılayamayız. Bir grubun üyesi olmanın ve bir grubun üyesi olarak hareket etmenin psikolojik sonuçları vardır. Grubun diğer üyeleri orada bulunmasa dahi sonuçları ortaya çıkar.

Psikolojik Bir Gruba Dönüşmek

Bir insan topluluğu ne zaman bir gruba dönüşür? Bir insan topluluğu, psikolojik grup anlamında bir grup olmak zorunda değildir. Gruplardan bahsederken psikolojik grubu, yani içinde yer alan insanların o grubun bir üyesi olduklarını kabul ettikleri ve bu üyeliğin, üyelerin kendileri için psikolojik bir önem taşıdığı grupları kastediyorum. Örneğin İngiltere'de her zamanki gibi yağmurlu bir günde, otobüsün gelmesini bekleyen sıradan bir kuyruğu düşünelim. Burada mevcut olan şey bir insan topluluğudur. Peki, bir grup mudur? Muhtemelen hayır. Kendilerini daha ziyade aynı anda aynı yerde öylesine bir araya gelmiş kişiler topluluğu olarak görürler. Genelde aşağıda sıralanan psikolojik grup özelliklerinin hiçbirisini sergilemezler.

- *Etkileşim:* Grup üyeleri birbirlerine etki ve tepkilerde bulunurlar ve bu etkileşimlerin zamanla değişiklik göstermeyen kalıp veya yapılara dönüşecek şekillerde gelişmesi muhtemeldir.
- *Algılayış:* Grup üyeleri, grubu "gerçek" olarak görecek ve kendilerini de birer üyesi olarak tanımlayacaklardır. Ayrıca bir de grup sınırı geliştireceklerdir; yani kimlerin grubun içinde kimlerin dışında olduğuna dair ortak bir tanımları olacaktır.

- *Normlar:* Normları daha önce de ele almış ve grup normlarının günlük hayat üzerindeki "gücünü", grup üyeliğinin giyim tarzı gibi oldukça "kamusal" ibarelerle göründüğü şekliyle, yorumlamıştım.
- *Roller:* Rol kavramıyla da pek çok durumda karşılaştık. Grup düzeyinde, başkanlık gibi belirli mevkilerle ilgili olan resmi normlar ya da bir grupta ortaya çıkabilecek, örneğin diğer üyeleri neşelendirmesi "beklenen" "joker" gibi, daha gayri resmi roller düşünülebilir.
- *Duygusal İlişkiler:* Grup üyeleri birbirleriyle zamanla duygulanımsal ya da duygusal ilişkiler geliştirirler. Birbirlerine karşı nötr ya da kayıtsız kalmaları pek olası değildir. Ve bir grubun üyeleri arasındaki ilişki elbette çok "güçlü" ve uzun ömürlü olabilir.
- *Hedefler:* Grup, ortak hedefler, amaçlar ya da tasarılar geliştirecektir.

Bu özellikleri iki kişilik ilişkileri tanımlarken de kullanabilirsiniz ama tam anlamıyla aynı şekilde uygulanamaz. Örneğin grup normları, daha sonraları aykırı davranan azınlığı "denetleyecek" olan çoğunluk tarafından uygun bulunur ve uygulanır. Söz konusu sadece iki kişiyken ve bakmamız gereken şey her birinin gücü nasıl kullandığıyken çoğunluk ve azınlık kavramlarının bir anlamı olmaz.

Bu altı özellik bir psikolojik grubu tanımlamanın tek yolu değildir ama en belli başlı özellikleri ifade eder. Ancak göz önünde bulundurulması gereken iki nokta daha var:[3]

[3] Bu konulara ilişkin daha geniş bir tartışma için bkz. Tajfel, H. ve Fraser, C. (1978) *Introducing Social Psychology,* Harmondsworth: Penguin.

- *Boyutlar:* Bütün bu özelliklerin bir bütünün farklı boyutları olduğunu görmek gereklidir. Bir grubu, bu altı özelliğin her birinin neresinde bulunduğuna göre tanımlayabilirsiniz. Herhangi bir grubun zamanla bu ölçütlerde değişim göstermesi beklenebilir. Örneğin, sadece ara sıra bir araya gelen gruplarla neredeyse sürekli birlikte olan gruplar gibi farklı grupların etkileşim dereceleri de birbirinden farklı olacaktır.
- *Önem ve Sınır:* Özelliklerin sıralandığı bu liste hangisinin en önemli özellik olduğunu söylemez. Bu, duruma göre farklılık gösterebilir. Örneğin pek çok araştırma, insanların kendilerini bir grup olarak algıladığı sürece aradaki iletişimin miktarına bakmaksızın buna uygun davranışlar sergilediğini göstermiştir. Bu durumda, en önemli özellik grup sınırıdır; yani kimin gruba dahil olduğunu kimin olmadığını gösteren ayrımdır.

Grup Türleri

Farklı grup türleri vardır. Ve farklı grup türleri farklı özellikler sergiler. Ama var olan grup türleri nelerdir? Tajfel ve Fraser aşağıdaki listeyi sunarlar:[4]

- Aile grupları
- Arkadaşlık grupları
- İş grupları

[4] Bu konulara ilişkin daha geniş bir tartışma için bkz. Tajfel, H. ve Fraser, C. (1978) *Introducing Social Psychology*, Harmondsworth: Penguin.

Bunlar günlük hayatta kolaylıkla tanımlanabilen gruplardır ve birbirlerinden farklı şekillerde işlerler. Tajfel ve Fraser toplumsal bilimcilerin ayırt edici özellikleri olan iki yeni grup türü "yarattığını" iddia ediyor:

- Laboratuar grupları
- Deneyim grupları

Laboratuar Grupları

Laboratuar grupları, grup etkileşimi üzerine sosyo-psikolojik araştırma yapmak için oldukça kısa süreliğine bir araya getirilmiş (çoğunluğu Amerikalı) öğrenci gruplarıdır. Sorun şu ki, kısa ömürlü oldukları için, bu grupların "gerçek" gruplardan beklenenin aksine önemli amaçlar, roller ya da normlar geliştirmeyecek olmaları neredeyse kesindir. Bazı bilim adamları bu gruplara "anlamsız gruplar" adını verirler; çünkü günlük toplumsal gruplarla bağdaşan özelliklerin çok azını taşırlar. Bu eleştiri bu tip araştırmaların sonuçlarını gerçek gruplarda kullanırken dikkatli olmamız gerektiği anlamına gelir. Bu ayrıca, laboratuar deney çalışmalarından yola çıkarak genellemeler yapıp yapamayacağımız sorununu ortaya çıkarır. Bence, söz konusu araştırmaların sınırlılıklarının farkında olduğumuz sürece işe yarar genellemeler yapmamız mümkündür.[5]

[5] Bu konulara ilişkin daha geniş bir tartışma ve bu bölümde tanıtılan tüm kavramlara ilişkin daha detaylı bilgi için bkz. Hartley, P. (1997) *Group Communication*, London: Routledge.

Deneyim Grupları

Son yirmi yılda kendi kişilerarası süreçlerini anlamak ve üyelerinin -kendilerini ve diğerlerini algılayış şekilleri gibi- toplumsal becerilerini geliştirmek için grupların bir araya gelmesi yaygınlaştı. Deneyim gruplarının anlamını kavrayabilmek için, küçük grup araştırmasındaki ayrımı; GÖREV ve SÜREÇ ayrımını kavramanız gerekmektedir:

> GÖREV: Bu, grubun yaptığı şeydir; örneğin grubun kurulma sebebi olan iş ya da görevdir.
> SÜREÇ: Bu, grubun işleyişidir; örneğin üyelerin birbiriyle nasıl ilişki kurduğu ve birbirini nasıl etkilediğidir.

Örneğin bir iş grubunun oldukça iyi tanımlanmış görevleri vardır -grubun yapacak belirli işleri ve bu işler düzgün bir şekilde yapılmadığında karşılaşacakları yaptırımlar vardır. Grup süreci üyelerin birbirleriyle ilişki kuracakları çeşitli yollar içerir. İşbirliğinin yoğun olduğu samimi bir atmosfer de olabilir, düşmanlığın yoğun olduğu bir liderlik mücadelesi de. Bu sürece dair konular genellikle açık bir şekilde konuşulmaz ve gerilim muhtemelen kaçınılmaz bir patlama olana kadar birikir. Örneğin verimsiz grupların ayırt edici özellikleri olan sorunlu süreçler aşağıdaki gibidir:[6]

- *Savaş nevrozu:* Bu tip gruplar ortak amaçlar konusunda uzlaşamazlar. Buluşmalar her bir üyenin dikkati kendi fikrine çekmeye çalıştığı ve diğer üyeleri

[6] John Adair'in metni etkili bir takım çalışması için tipik önerileri içerir; bkz. Adair, J. (1986) *Effective Teambuilding*, London: Pan. Daha güncel bir analiz için bkz. Michael West, M. (1994) *Effective Teamwork*, Leicester: BPS Books.

randevu ayarlamada yetersiz performans göstermekle suçladığı çatışmalar şeklinde geçer. Maneviyat düzeyi düşüktür ve işbirliği ancak ortak bir düşman ortaya çıktığında oluşur.

- *Baba en iyisini bilir:* Bu tip gruplarda işin nasıl yapılması gerektiği konusunda net fikirleri olan, üyelerden sadakat ve itaat bekleyen ve bu temelde ödüller veren bir patron bulunur. Sonuç olarak patronun fikirleri nadiren eleştirilir. Yaratıcılık kolayca bastırılabilir; patronun ana planıyla uyuşmayan parlak fikirleri olan bir üye rahatlıkla "engellenebilir".

Gündelik gruplarda önemli olan nokta görevin tamamlanmasıdır ama deneyim gruplarında asıl önemli olan yaşanan süreci anlayabilmektir. Bu süreç elbette ki, grup üyelerinin birbirlerine karşı duygu ve tepkileri, grubun genel atmosferi, rol ve liderlik meseleleri gibi farklı pek çok etkeni barındırır. Sonuç olarak, farklı öncelikleri olan pek çok farklı deneyim grubu olması hiç de şaşırtıcı değildir.[7] Örneğin T-grupları* katılımcılarının kişilerarası ve grup süreci becerilerini geliştirmeyi amaçlarken, karşılaşım grupları genelde bireyin kendini algılayışı üzerine yoğunlaşır. Deneyim gruplarının, böyle bir deneyimi olmayan biri tarafından kolayca anlaşılabilecek özet bir tanımını vermek oldukça zordur. Çoğu günlük gruptan oldukça farklıdırlar, ancak "normal" grupların işleyişiyle ilgili çok önemli kavrayışlar sağlarlar. Ne yazık ki olduk-

---

[7] Farklı tiplerdeki deney gruplarının özelliklerine ilişkin daha dengeli bir tartışma şu kitapta bulunabilir: Blumberg, A. ve Golembiewski, R. T. (1976) *Learning and Change in Groups*, Harmondsworth: Penguin.

* T-grup: İnsan davranışlarının karşılıklı etkileşim içinde tartışıldığı bir grup çalışmasıdır (ç.n.).

ça tartışmalı bir hal almışlardır ve faydaları ve eksiklikleriyle ilgili dengeli bir tartışmaya rastlamak zordur. Pek çok yaygın ders kitabı çarpıtılmış bir tablo sunar. Özellikle, bu grupların önemli sayıda katılımcıya zarar verebileceğini söyleyen tek bir araştırmanın tek bir yönünü vurgularlar. Ne yazık ki, bu araştırmanın önemli eksiklikleri ve sınırlılıkları bulunmaktadır ve yeni bir araştırma da bu genel sonucun yanlışlığını göstermekte. Öte yandan, farklı deneyim grubu türlerinin farklı insanlara fayda sağladığını ve deneyimli ve sorumluluk sahibi bir grup liderine sahip olmanın önemli olduğunu gösteren kanıtlar var. Uygun koşullar sağlandığında bu gruplar diğer metotların sağlayamayacağı bilgiyi verebilirler![8]

Gruplar Zamanla Gelişir mi?

Oldukça yaygın bir bulgu, küçük bir grubun belli gelişim aşamalarından geçtiğidir. Bu aşamalar aşağıda kısaca özetlenmiştir:

Şekillenme

- Grup, görevin ne içerdiğini anlamaya çalışır.
- Üyeler oldukça ihtiyatlıdır ve atmosferi sınamaya çalışırlar.

Dalgalanma

- Üyeler görevin gerekliliklerine heyecanla karşılık verebilirler. Yapılması gereken şeyle ilgili tartışmalar olur.

---

[8] Bu konulara ilişkin daha fazla tartışma için bkz. Hartley'in (1997) 4. dipnotta belirtilen kitabının 12. Bölümü.

- Grup üyeleri arasında çatışma ve tartışma ve genellikle grup liderliği için mücadele olur.

Kural Koyma

- Samimi bir fikir ve yorum alışverişi olur ve görev üzerinde uzlaşılır.
- Samimi bir atmosfer gelişir ve üyeler oldukça açık roller üstlenirler.

Uygulama

- Görevle ilgili çözümler ortaya atılır.
- İnsanlar birbirleriyle ilişki içinde, rollerini yerine getirirler.

Grup gelişimi ile ilgili bu kuram iletişime giriş metinlerinin pekçoğunda görülür.[9] Ne yazık ki araştırma kanıtları bunu tamamen desteklemez. Bununla ilgili alternatif birkaç görüş ortaya çıkmıştır:

- Kendilerini destekleyen bazı kanıtları da olan başka aşama kuramları öne sürülmüştür.
- Bazı araştırmacılar grupların belirli bir aşamalar zincirinden geçmediğini, farklı evreleri takip ettiğini iddia etmişlerdir. Örneğin bazı problem çözücü gruplar göreve odaklandıkları bir evre ve kendi kişisel ilişkilerine odaklandıkları bir evre arasında gidip gelirler.[10]

---

[9] Bu kuram ilk defa Tuckman tarafından 1965'te geliştirildi: Tuckman, B. W. (1965) "Developmental sequences in small groups", *Psychological Bulletin* 63: 384-99.

[10] Grup gelişimine ilişkin alternatif yaklaşımlara göz atmak için, bkz. Hartley'in (1997) 4. dipnotta belirtilen kitabının 4. Bölümü.

Bazı araştırmalar, grupların yukarıda anlatılan aşamaları tam olarak bu sırayla takip etmediğini göstermiştir. Örneğin, her zaman bir çatışma aşaması yani dalgalanma aşaması olmak zorunda değildir. Şimdilik bu grup gelişimi modelleri ile ilgili bir karar vermek zor; çünkü doğal gündelik grupları inceleyen yeterli araştırma kanıtı yok. Elimizdeki başlıca kanıt şöyle özetlenebilir:

- Grubun belli aşamalardan geçeceğini varsayabilirsiniz.
- Bu aşamaların gerçek doğası ve sıralaması grup liderliği gibi pek çok etkene bağlı olacaktır.

Grup Üyeliği İletişimi Nasıl Etkiler?

Bir gruba üye olmak iletişimi pek çok şekilde etkiler. Burada ancak birbirine zıt iki etkisini inceleyebileceğim. Bir taraftan grup, üyelerinin davranışlarını ve iletişimini sınırlayan normlar geliştirebilir; öte yandan grup, üyelerine destek ve anlayış gösterebilir ve kendilerini başka koşullarda ifade edemeyecekleri şekillerde ifade etmelerine izin verir.

Gruplarda Uyma Baskısı

Uyma, bir insan ya da insan grubunun gerçek ya da hayali baskılarının bir sonucu olarak kişinin davranış ya da düşünüşünde meydana gelen değişiklikler olarak tanımlanabilir. Bu tanım oldukça tipiktir ama kendi sınırlılıkları vardır.[11] Bir gruptan gelen baskıyla - ki bu bö-

[11] Uymaya ilişkin bu tanım şu kaynağa dayanmaktadır: Aronson, E. (1992) *The Social Animal*, 6. bsk., San Francisco: W. H. Freeman.

lümde bu konuya odaklanacağız- bir kişiden gelen baskıyı birbirinden ayırmaz. Kişiden gelen baskı oldukça farklı bir deneyim olan itaatkârlığa neden olur.[12]

Grup baskısına uyum konusunda en yaygın biçimde örnek gösterilen deney, Aronson'un bir deneğin bakış açısıyla canlı bir şekilde tanımladığı, Asch'in çalışmasıdır:[13]

> Sezgisel tahmin ile ilgili bir deneye katılmak için gönüllü olursunuz. Diğer dört katılımcı ile birlikte bir odaya girersiniz. Deneyi yapan kişi hepinize düz bir çizgi gösterir (X çizgisi). Aynı anda, karşılaştırma yapmanız için size üç farklı çizgi daha gösterir (A, B ve C çizgileri). Size, uzunluk olarak X çizgisine en yakın olanın bu üç çizgiden hangisi olduğunu sorar. Bunu tahmin etmek size çok kolay gelir. Size göre doğru cevabın B çizgisi olduğu son derece açıktır ve sıra size geldiğinde en yakın olanın kesinlikle B çizgisi olduğunu söyleyeceksinizdir. Ancak cevap verme sırası sizde değildir. Sırası gelen kişi çizgileri dikkatlice inceler ve "A çizgisi" der. Ağzınız açık kalır ve adama alay edercesine ba-

---

12 İtaatkârlığa ilişkin ve onu uyma davranışından ayırt eden klasik araştırmalar Stanley Milgram tarafından yürütülmüştür -"elektrik şoku" deneyleri; bkz. Milgram, S. (1974) *Obedience to Authority: An experimental view*, London: Harper ve Row. Bu çalışmaya ilişkin daha güncel bir tartışma için bkz. Andrew Colman'ın kitabındaki 4. Bölüm: Colman, A. M. (1987) *Facts, Fallacies and Frauds in Psychology*, London: Hutchinson.

13 Solomon Asch araştırmalarını 1956'da *Psychological Monographs*'ta özetlemiştir, bkz. Asch, S. E. (1956) "Studies of independence and conformity: A minority of one against a unanimous majority", *Psychological Monographs: General and Applied* 70:1-70, no. 416. Sosyal psikolojiye ilişkin daha önceki bir çalışması da grup etkisine ilişkin ilginç tartışmalar içermektedir; bkz. Asch, S. E. (1952) *Social Psychology*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. Aronson deneylerin oldukça faydalı bir dökümünü çıkarmıştır (bkz. yukarıdaki 11. dipnot). Bu çalışmanın, onu toplumsal etkiye ilişkin bir başka çalışma ile ilişkilendiren güncel bir yorumu için bkz. John Turner'in kitabı: Turner, J. C. (1992) *Social Influence*, Milton Keynes: Open University Press.

karsınız. Kendinize "Bir aptal bile en yakın olanın B çizgisi olduğunu görebilecekken nasıl olur da A olduğunu düşünebilir?" diye sorarsınız. "Bu adam ya kör ya da salak olmalı." Şimdi cevap verme sırası ikinci adamdadır. O da A çizgisini seçer. Kendinizi Alice Harikalar Diyarında'da gibi hissedersiniz. "Böyle bir şey nasıl olabilir?" diye sorarsınız kendinize. "Bu ikisi de kör ya da salak mı?" Ama sonra sıradaki kişi cevap verir ve o da "A çizgisi" der.
Çizgilere tekrar göz atarsınız. Sessiz bir şekilde "Belki de aklını kaybeden benim" diye mırıldanırsınız. Şimdi dördüncü kişinin sırasıdır ve o da doğru çizginin A çizgisi olduğunu düşündüğünü söyler. Soğuk soğuk terlersiniz. Nihayet sizin sıranız gelmiştir. "Baksanıza, tabii ki A çizgisi," dersiniz "en başından beri biliyordum."

Bu çarpıcı betimleme, Asch'in üniversite öğrencilerinin yaşadığı çatışmayı gözler önüne serer. Kesinlikle kaygılanmış ve şaşırmışlardır. Ama nasıl tepki verirler? Asch'in ulaştığı sonuçlardan çıkan modeller konusunda net olmak önemlidir. Örneğin bazı insanlar her zaman mı pes eder? Yoksa her insan bazen mi? Bu iki model, grup baskısının "gücü"yle ilgili çok farklı sonuçlara götürür.

Ne yazık ki pek çok ders kitabında Asch'in ulaştığı sonuçlarla ilgili açıklamalar oldukça muğlâk ve uyma baskısının kişisel muhakeme üzerinde neredeyse ezici bir "zaferi"nden söz ediyor. Teslim olan deneklerin sayısı Asch'i elbette ki şaşırtmıştır ama şu iki noktayı hatırlamak önemlidir:

1- Bu çok olağan bir durumdur - insanların fikirlerinde farklılık göstermelerini bekleriz ama bu kadar basit ve açık bir tahminde farklılık göstermelerini beklemeyiz. Bu son derece beklenmedik etken, deneklerin üzerinde fazladan bir baskı yaratıyor.

2- Deneklerin çoğu sadece bazen teslim olmuştur; sadece birkaç denek her seferinde teslim olmuştur.

Bu deney pek çok farklı durumda tekrarlanmış ve benzer sonuçlar vermiştir. Bu deney genelde bir grubun üyelerini etkilemedeki gücünün klasikleşmiş bir gösterimi olarak kabul edilir. Asch'in bu deneyi yaparken aslında uyma davranışını azaltacak etkenleri araştırmayı amaçlamış olması ironiktir -ki orijinal deneyinin çeşitlemeleriyle bunu daha sonra yapmıştır. Ancak bu sonuçları açıklamak hiç de kolay değil -Asch'in deneklerinin neden o şekilde davrandıklarını hâlâ tartışabiliriz. Bunun sebeplerinden biri, bir grubun üyelerine uygulayabileceği en az iki çeşit baskının olmasıdır:

1 *Normatif baskı:* Üyeler, grubun normlarına uyarlar çünkü diğerleri tarafından kabul görmek ve sevilmek isterler. Başka bir deyişle, insanlar diğer üyeler tarafından sevilmek ve kabul görmek isterler.
2 *Enformasyon baskısı:* Üyeler, durumu açıklığa kavuşturmalarını sağlayacak bilgiyi verdiği için, diğer tepkilere dikkat ederler. Başka bir deyişle, insanlar hata yapmaktan kaçınırlar ve doğru cevaba ulaşmalarında yardımcı olsun diye diğer insanların cevaplarını kullanırlar. Bu, muğlâk ve sıkıntılı durumlarda özellikle önem kazanır.

Asch'in deneyi genelde normatif baskının bir örneği olarak kabul edilse de bazı denekler açık bir şekilde enformasyon baskısı hissetmişlerdir. Örneğin bazı denekler daha sonra, diğer işbirlikçi deneklerin cevaplarının,

deneyi yapan kişinin açıklamalarını yanlış anlamış olabileceklerini düşündürdüğünü söylemiştir. Asch'in deneyi yıllarca mutlak doğru olarak kabul edildi. 1980'lerde Asch'in ulaştığı sonuçlara iki İngiliz psikolog, Perrin ve Spencer karşı çıktılar.[14] Asch'in deneyini bir İngiliz üniversitesinin öğrencileriyle tekrarladılar ve uyma davranışına rastlamadılar! Daha sonra deneyi başka gruplarla tekrarladılar ve Batı Hindistanlı genç işsiz çocuklar gibi grup uyumunun çok önemli olduğu gruplarda yaptıkları deneylerde, Asch'in sonuçlarına oldukça benzeyen sonuçlara ulaştılar.

Deneylerinin, üzerinde araştırmaların yapıldığı daha geniş bir tarihsel ve toplumsal bağlamın önemini yansıttığı sonucuna vardılar. Asch'in deneklerinin (1950'lerin Amerikalı üniversite öğrencileri), yaşadıkları dönemin - yani Amerika'daki dillere destan McCarthy dönemi- etkisiyle genel olarak konformist bir grup olduğunu ileri sürdüler. 1980'lerin İngiltereli öğrencileri daha bağımsız ve konformist olmayan gruplardı. Asch'in kendisi de bu etmenlerin göz önünde bulundurulması gerektiğini kabul etmiştir.

Bu sebeple, grupların bireylere, bir kurala itaat etmelerini sağlamak için bazı yollarla baskı uyguladığı sonucunu çıkarabilirim. Bu baskıların bireyi ne kadar etkileyebileceği bir kısmını aşağıda sıraladığım pek çok etkene bağlıdır.

---

[14] Perrin ve Spencer'in Asch deneylerine ilişkin çalışmaları 1981 tarihli makalelerinde betimlenmiştir: Perrin, S. ve Spencer, C. (1981) "Independence or conformity in the Asch experiment as a reflection of cultural and situational factors", *British Journal of Social Psychology* 20: 20-9. Asch, onların çalışmalarını daha sonra aynı derginin başka bir sayısında yanıtlamıştır (1981: 223-5).

- Toplumsal bağlam
- Grup üyeliği
- Grup normları
- Görevin tabiatı

Şimdiye kadar, uymanın tipik gündelik gruplarda ortaya çıkabilecek şeklinden bahsettim. Bazı özel durumlarda bunlar çok daha güçlü olabilir. Janis, aşağıdaki durumu tanımlamak için "grup düşüncesi" kavramını kullanmıştır:

> Uyumlu bir grubun ittifak ihtiyacının üyelerinin alternatif davranış biçimlerini gerçek anlamıyla değerlendirebilmelerini baskılayan düşünce biçimi.[15]

Fikir birliği için güçlü bir baskının olduğu çok uyumlu bir grupta, grup düşüncesi oluşabilir ve hatalı grup kararlarının alınmasına sebep olabilir. Janis daha çok 1960'larda neredeyse Üçüncü Dünya Savaşı'nı tetikleyecek olan Domuzlar Körfezi Çıkartması'ndaki gibi güçlü grupların yaptığı büyük hatalarla ilgilendi. Başarısızlıkla sonuçlanan bu Küba işgali Amerikan hükümetindeki küçük bir danışman grup tarafından tasarlandı. Dışarıdan gözlemleyen kişilere bunlar şüpheli görünmüş olsa da, gruptaki hiç kimse aldıkları kararlardan şüphe etmedi. Janis, bir grubun grup düşüncesi geliştirmesi için, grupta temel stratejiyi belirleyecek güçlü kişilerin olma-

[15] Grup düşüncesi fenomenine ilişkin detaylı bir tartışma için Janis'in 1982 tarihli kitabına bkz: Janis, I. (1982) *Groupthink*, Boston: Houghton Mifflin. Tipik bir özet için bkz. Johnson, D. W. ve Johnson, F. P. (1994) *Joining Together: Group theory and group skills*, 5. bsk., Needham Heights, MA: Allyn ve Bacon, s. 255 vd.

sı gibi, pek çok etkenin gerekli olduğunu iddia eder. Bunun başka bir örneği İkinci Dünya Savaşı boyunca Hitler'i çevreleyen grup olabilir. Yani Janis, uymanın bazı ders kitaplarının yarattığı izlenimin aksine sadece küçük kararlarda etkili olmadığını iddia eder.

Buradaki ilginç olan nokta şudur: Bir grup bilinçli olarak grup düşüncesi riskini ortadan kaldıran bir iletişim yolu benimseyebilir. Janis bunu destekleyen pek çok öneride bulunmuştur. Örneğin her buluşmada grubun bir üyesine "şeytanın avukatı" görevi verilir ve bu üyenin görevi grubun kararlarındaki olası sorunları ve gizli tehlikeleri bulmak olur.

Grup etkisinin korkutucu bir diğer örneği, "kimlik belirsizliği" terimiyle ilgilidir. Philip Zimbardo bu terimi bir grubun bireysel üyelerinin kimlik algılarını "kaybettiği" ve rollerini kendi ahlaki değerleri pahasına yerine getirdikleri durumu tanımlamak için kullanmıştır. Bu fenomeni anlatan klasikleşmiş deney, Zimbardo'nun Altıncı Bölüm'de bahsettiğim hapishane deneyidir.

Grup etkisiyle ilgili bu örneklerin önemli noktaları, hepsinin grup iletişiminin belli şekil ve tarzlarına bağlı oluşlarıdır. Eğer üyeler bu baskıların farkında olurlarsa farklı şekillerde sonuçlanacak farklı iletişim yolları seçebilirler. İşte bu beni sıradaki bölüme getiriyor.

Özgürleştirici Bir Unsur Olarak Grup Üyeliği

Gruplardaki uyma davranışına ilişkin tartışmalar uymayı genellikle Asch ve Zimbardo deneylerinde olduğu gibi talihsiz sonuçları olan olumsuz bir fenomen olarak betimlerler. Ancak uyma, toplumsal hayatın gerekli bir

parçasıdır. Ortak standart veya değerler kabul edilmeseydi toplumsal hayat kolaylıkla parçalanırdı. Grupların, insanların hareketlerinde daha fazla özgürlük kazanmalarını sağlayacak normlar geliştirebileceğini söylemek yanlış olmaz. Bu, ilk bakışta kendisiyle çelişen bir açıklama gibi görünebilir. Aşağıdaki birkaç nesnel örnek bunu netleştirecektir.

Terapi Grupları

Son otuz yılda Carl Rogers'ın çalışmaları, herhangi bir psikolojik rahatsızlığı olan insanların tedavisi anlamına gelen psikoterapide oldukça etkili olmuştur. Esasında Rogers kendi hastaları ya da müşterileriyle çalışıyordu. Birebir görüşmelerde terapistin nasıl davranması gerektiği ile ilgili belirgin fikirler geliştirdi. Örneğin terapistin hastaya sıcaklık ve şefkat göstermesi gerektiğini ve bunun hastanın belirli bir şekilde davranmasına bağlı olarak gelişmemesi gerektiğini savundu (koşulsuz pozitif bakış). Ayrıca, terapistleri açık ve dürüst davranmaya ve öğüt vermemeye teşvik etti. Terapistin rolünün, hastayı kendi problemleri üzerinde düşünmeye ve kendi çözümlerine ulaşmaya teşvik etmek olduğunu savundu.

Bu öneriler, Rogers'ın terapistlere belirli iletişim kuralları koyduğu şeklinde de yorumlanabilir. Rogers ayrıca liderin örneğini takip ederek grup üyelerinin de aynı kuralları benimsemesini bekler. Böylelikle, grup normları güven, onay ve yeniliği birleştirir. Diğer insanlara güvenebileceğinizi ve kişiliğinizin kabul ve değer göreceğini hissederseniz yeni davranışlar geliştirmekten ve başkalarından bir şeyler öğrenmekten kaçınmazsınız. Başka bir deyişle iletişiminiz daha "açık" olur - kişisel

sorunlarınızı ya da endişelerinizi konuşurken daha az utanır ve kısıtlanmış hissedersiniz. Kendini açma konusunda yetenekleriniz gelişir (bkz. Üçüncü Bölüm).

Pek çok psikoterapi grubu Rogers'ın kuramsal yaklaşımını izlemese de grup çalışmasının -güven ve karşılıklı yardımı geliştirmesi gibi- onun öne sürdüğü bazı faydalarının olduğunu savunur. Ayrıca, Rogers'ın fikirleri grup çalışmasının daha geniş uygulamalarında etkili olmuştur.

Deneyim Grupları

Rogers, tedavi gruplarının "özgürleştirici" etkisini o kadar ısrarla araştırdı ki özel bir deneyim grubu -temel karşılaşım grubu- geliştirdi. Bu grup, tedavi edici bir deneyim olarak değil de "normal" insanların kendi davranışlarını anlamalarını sağlamanın bir yolu olarak tasarlandı. Liderin rolü ve sürecin tamamı hemen hemen yukarıda anlatıldığı gibidir. Yine, Rogers olası sonuçlar konusunda heyecanlıdır (ve kadınlar da katılabilir!):*

> Böylelikle, böylesi bir grupta kişi kendini ve tüm diğer katılımcıları olağan iş ya da toplumsal ilişkilerinde tanıyamayacağı kadar yakından tanımaya başlar. Bunun bir sonucu olarak, hem grupta hem de daha sonraki gündelik yaşamında diğer insanlarla daha iyi ilişkiler kurmaya başlar.[16]

---

* Yazar burada alıntının eril dil kullanımına işaret etmekte, her ne kadar alıntıda İngilizce'de üçüncü eril tekil şahıs için kullanılan "he" tercih edilse de (alıntının Türkçe çevirisi ise böyle bir tercihten azadedir), meselenin kadınlar için de geçerli olduğunu vurgulamaktadır (ç.n.).

16 Bu alıntı Rogers'ın, rakip gruplara ilişkin kitabından yapılmıştır. Bu kitap onun felsefesi için iyi bir giriş niteliğindedir. Bkz. Rogers, C. R. (1969), *Encounter Groups,* Harmondsworth: Penguin.

Rogers'ın başlangıçta iddia ettiği kadar "güçlü" olmasalar da karşılaşım gruplarının böyle sonuçlar verebileceğini gösteren kanıtlar var. Bu gruplarda tam anlamıyla ne olup bittiği ve bu etkileri nasıl yarattığı ise tümüyle anlaşılmış değil. Son zamanlarda bu sorularla ilgili sistematik araştırmalar yapıldı ama çok net cevaplara ulaşılamadı. Ancak, bu grupların, üyelerinin deneyimde bulunmalarını ve değişmelerini mümkün kılan bir atmosfer ve yapı geliştirdiklerini söyleyebilirim.[17] Ayrıca, bu gruplarda iletişimin rolünü vurgulamak gereklidir.

Yardımlaşma Grupları

Son otuz yılda, Adsız Alkolikler, Adsız Kumarbazlar, SHARE [Paylaşım] CARE [Bakım] gibi yardımlaşma grup ve organizasyonlarının sayısında büyük bir artış oldu. Bu tip organizasyonların pek çok çeşidi olmasına rağmen ortak özellikleri vardır:

- Karşılıklı koruma ve destek.
- Deneyimin paylaşılmasına verilen önem.
- Başkalarına yardım etmenin kişinin kendisine de fayda sağlayacağı felsefesi.
- Ortak bir sorun ya da olay yaşayan insanları bir araya getirmek.

Ne yazık ki bu gruplarla ilgili sistematik araştırmalar nispeten azdır. Sonuç olarak ancak şu noktayı tekrar edebilirim: Küçük gruplar insanların yeni ve yenilikçi

[17] Daha ayrıntılı bir tartışma için bkz. Hartley'in (1997) 4. dipnotta belirtilen kitabının 12. bölümü.

davranışlar geliştirebileceği bir ortam yaratabilirler. Ve iletişimin rolü çok önemlidir. Bir grup, uygun norm ve modelleri geliştirebilirse -yani üyeleri kendilerini açabiliyor ve birbirlerine güveniyorlarsa- bir toplumsal destek ve kişisel gelişim aracı olabilir. İletişimin dogmatik ve otoriter bir şekil aldığı yerlerde ise uyma baskısının zararlı etkileri ortaya çıkar.

Gruplararası İletişim

Gruplararası iletişim bir önceki bölümde bahsettiğim gibi küçük yüz yüze (bire bir) gruplar ya da daha genel bir kapsamda farklı toplumsal sınıf ya da etnik gruplar gibi iki ya da daha fazla toplumsal grup arasındaki iletişimdir. Kişilerarası, grupiçi ve gruplararası iletişimi birbirinden ayırt etmek önemlidir. Bunlar birbirinden farklı iletişim düzeyleridir ve her birinde farklı süreçler işler.

Gruplararası ilişkilerle ilgili çalışmaların çoğunda iki grubun rekabet ya da çatışma halinde oldukları durumlar incelenmiştir. Bu koşullarda, iletişim hem önemli hem de zordur. Bu koşullarda aşağıdakileri de içine alan, sürekli tekrarlanan davranış kalıpları ortaya çıkar:

- Grup üyeleri önyargılı algılar geliştirirler. Kendi çabalarının değerini abartırlar ve aslında öyle olmadığı hallerde bile diğer grubun konumunu bildiklerinden oldukça emindirler.
- Grup, birbirine çok bağlı ve uymacı bir hale gelir. Göreve iyice odaklanırlar (bu görev genelde diğer grubu yenmek olur!).
- Her grup, otoriter ve göreve iyice odaklanmış bir lider seçer.

- Gruplar her fırsatta birbirlerinin aleyhinde davranır.

İletişimin sonuçları çok açıktır. Gruplar arasındaki alışverişin soğuk ya da düşmanca olması muhtemeldir.

Mesajlar yanlış yorumlanacak ya da yanlış anlaşılacaktır ve muhtemelen giderek kızışan bir çatışma ortaya çıkacaktır.[18]

Bu fenomenlerin klasik bir gösterimi Muzaffer Şerif'in yaz kampı deneylerinde ortaya çıkar. Şerif ve meslektaşları 1949, 1953 ve 1954'te üç ayrı yaz kampının yönetimini "devralmış" ve aslında birer denek olduklarından haberi bile olmayan katılımcıların hareketlerini gözlemleyip incelemişlerdir. Bu üç deneyden en çok bilineni adını yaz kampından alan Robber'ın Mağarası deneyidir. Ortaya çıkan çatışmanın çok sayıda ayrıntılı dökümü bulunmaktadır. Herkesin, karşı grubun başlattığını düşündüğü kavgalar, karşılıklı hakaretler, birbirinin eşyasına zarar veren gruplar olmuş ve her deneyde:

> çatışma bir anda dayanılmaz boyutlara ulaşmıştır. Personel, ciddi boyutlarda bir kargaşanın çıkmasını engellemek için gerçekten çok zorlanmıştır.[19]

Bu denli yüksek seviyede bir çatışma yarattıktan sonra Şerif ve meslektaşları bu çatışmanın seviyesini azaltmak için samimi bir toplumsal iletişim kurma girişimini baş-

---

[18] İşbirliğinin doğasına ilişkin, Şerif deneyleriyle ve diğer araştırma kollarıyla ilişkili bir tartışma için bkz. Argyle, M. (1992) *Cooperation: The basis of sociability*, London: Routledge, 11. Bölüm.

[19] Muzaffer ve Carolyn Şerif ile yapılan görüşmeden alınmıştır. Bkz. Evans, R. I. (1980) *the Making of Social Psychology: Discussions with creative contributors*, New York: John Wiley.

latmış ve başka bir kampa karşı ortak oynanan oyunlar gibi pek çok adım atmıştır. Çatışmayı azaltan tek yaklaşım "üst hedef" diye adlandırdıkları şey olmuştur. Carolyn Şerif'in kendi ifadesiyle:

> Değişim yaratabilmek için, eşit taraflar arasındaki iletişimin her iki grubun bütün üyelerinin kaynak ve enerjilerinin kullanılmasını gerektiren bir karşılıklı bağımlılığı içeriyor olması gerekliydi. Çevrelerinde, görmezden gelemeyecekleri ve her birinin ulaşmaya gereksinim duyacakları bir hedef olmalıydı.[20]

Peki, Gruplar Birbirleriyle Uyumlu İlişkiler Kurmada Neden Bu Kadar Zorlanırlar?

Grupların birbirleriyle dostane bir şekilde iletişim kurmada çok zorlanabileceklerini gösterdiğimize göre, şimdi bunun neden böyle olması gerektiğini sormalıyız. Rekabet ille de yıkıcı ve gereksiz bir çatışmaya mı dönüşmelidir? Bu sorulara önceden verilen yanıtlar kişisel süreçleri incelememiz gerektiği yönündeydi. Örneğin, grup dışındakilere yapılan ayrımcılığın belli kişilik özellikleri olan ya da fazlasıyla asabi kişilerle ilgili olduğu iddia edildi. Bir süre için, asabiyetin uygun bir günah keçisine yönelik saldırganlığa dönüşeceğine inanıldı. Ama böyle bir açıklama Şerif deneylerinde olduğu gibi pek çok çatışma örneğini açıklamakta yetersiz kalır.

Şerif'in çalışmasından yola çıkarak araştırmacılar, toplumsal grupları sadece birer insan topluluğu değil de

---

[20] Muzaffer ve Carolyn Şerif ile yapılan görüşmeden alınmıştır. Bkz. Evans, R. I. (1980) the Making of Social Psychology: Discussions with creative contributors, New York: John Wiley.

birer grup olarak gören açıklamalara yöneldiler. Şerif'ler, "gerçek çıkar çatışmaları"nın olduğu yerde rekabetin grup içindekilerle güçlü bir şekilde özdeşim kurmaya sebep olduğu sonucuna vardılar. Ve bu da grup dışındakilere karşı ayrımcılığa sebep oluyordu.

Başka türlü bir açıklama İngiliz ve Avrupalı araştırmacılardan gelmiştir. Ayrımcılık ve çatışmaya daha temel bir toplumsal kimlikleştirme sürecinin sebep olduğu sonucuna vardılar. Başka bir deyişle, kendinizi belli bir toplumsal kategoriye yerleştirirsiniz (ya da oraya yerleştirilirsiniz) ve bu sizin toplumsal kimliğinizin bir parçası olur. Bunun anlamlı olması için grubunuzu (kategorinizi) diğer kategorilerle karşılaştırmanız gerekmektedir. Bu karşılaştırmayı yaparken özel ve olumlu bir şeyler ararsınız. Bu yüzden, grubunuz, kendinizi karşılaştırdığınız gruptan daha iyi görünür. Bu, sizin değerli bir insan olma güdünüzü -kendinizi beğenme güdünüzü- tatmin eder.

Farklı yaklaşımların ayrıntılı karşılaştırmalarının yeri bu kitap değil.[21] Bu iki bakış açısının iletişimle ilgili hem ilginç söylemleri hem de önemli zayıf noktaları vardır. Örneğin gruplar arasındaki ayrımcılık ille de ilgili toplumsal karşılaştırmaların bir sonucu olarak gelişmez -grup üyeliği farklı koşullardaki farklı insanlar için farklı şeyler ifade eder ve bunun daha fazla araştırılması gereklidir. Dahası, psikolojik açıklama toplumsal ve tarihsel etkenlerle birlikte ele alınmalıdır. Örneğin Şerif'in yaz kampı grupları eşit derecede güçlüydü. Gruplardan biri, diğerine göre daha güçlü olsaydı ne olurdu? Gerçek hayatta karşılaştığımız pek çok durum-

[21] Bu alanı daha fazla araştırmak için bkz. Hartley'in (1997) 4. dipnotta belirtilen kitabının 9. bölümü.

da diğer grubun bizden daha güçlü mü yoksa zayıf mı olduğunu iyi biliriz.

İletişim Gruplararası Zorlukları Çözebilir mi?

Önceki bölümlerde iletişimin açık bir şekilde en önemli şey olduğu gruplararası çatışma üzerine odaklandık. Ama gruplar gereksiz çatışma ve ayrımcılığı önleyecek şekilde bir iletişim kurabilirler mi? Kurabilirler; ama ancak aşağıdaki noktaları göz önüne alırlarsa:

- Grup üyeleri diğer grupla ilgili fikir ve varsayımlarında dikkatli olabilmek için tipik gruplararası fenomenlerin farkında olmalıdır. Hemen karara varmamalı ve "biz-onlar" tutumları geliştirmemelidirler. Başka bir deyişle, tipik algısal önyargılardan kaçınmalıdırlar.
- Grup temsilcileri kazanma-kaybetme durumundan kaçınmaya çalışmalı ve diğer grupla herhangi bir müzakerede kendi gruplarının rolü ve konumunu netleştirmeye çalışmalıdırlar.

Bu iki noktanın temelinde yatması nedeniyle, iletişim çok önemlidir. Ancak daha da önemli olan şey, grupların sahip olabilecekleri farklılıkları çözmeyi gerçekten istiyor olmalarıdır. Yukarıdaki bu iki nokta, üyeler ve liderlerin farklılıklarına rağmen birbirleriyle anlaşmaya varmalarını gerçekten istiyor olmalarına bağlıdır. Pek çok durumda gruplar arasındaki farklılıklar öylesine duygusal bir şekilde algılanmaktadır ki böyle bir gönüllülük oluşmaz. Gönüllülük olmaksızın çatışmayı çözümleyecek stratejiler düşünmek -pek çok yazar bunu yapmaya

çalışmış olsa da- çok zordur. Alternatif olarak iletişim, katılımcıların gerçekte istemediği bir "biz-onlar" tutumu yaratarak işleri daha da zorlaştırabilir. Öylesine söylenmiş bir söz, aşağılayıcı bir söz gibi yorumlanabilir ve ayrımcılık sarmalı başlar!

ON DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Son Düşünceler

Bilgisayar Dolayımlı İletişim (BDİ) Kişilerarası İletişimin Yeni Bir Türü müdür?

Bu bölümde:

- Dolayımlanmış iletişim konusunu -iletişim kanallarının iletişimin anlamını nasıl etkileyebileceğini- tartışacağım.
- Kişilerarası iletişim ile bilgisayar dolayımlı iletişim (BDİ) arasındaki farklılıkları irdeleyeceğim.
- Bu kitaptaki bilgileri nasıl değerlendirebileceğinize, geliştirebileceğinize ve genişleteceğinize dair önerilerde bulunacağım.

Kanal İletişimi Nasıl Etkileyebilir?

İkinci Bölüm'de, iletişimin doğrusal modelini eleştirmiştim. Yine de bu model, bazı bakımlardan kullanışlıdır. Tüm mesajların belirli bir takım kanallar boyunca ta-

şındığına açıklık getirir. Bu durum, modeli ilk geliştiren iki adam (Shannon ve Weaver) belirli bir iletişim kanalı ile -telefon- ilgilendiği için şaşırtıcı değil. Şimdiye kadar bu kitapta iki insanın yüz yüze girdiği iletişim durumları ile ilgilendim. Elbette bu durumun, görsel, işitsel, psikolojik birtakım farklı kanalları barındırdığını söyleyebilirsiniz. Bu kanallar yüz yüze iletişimde her zaman tamamen kullanılmıyor olabilir; fakat ya bu sinyallerden bazıları hiç kullanılamıyorsa ne olacak? İletişim, örneğin telefon gibi bazı elektrikli araçlarda olduğu gibi, bazı yapay kanallar ile dolayımlandığında ne olur? İnsanların bilgisayar dolayımıyla nasıl iletişim kurduklarını açıklamaya çalışan araştırmaya geçmeden önce, bazı genel düşüncelere bakacağım.

Farklı kanalların iletişim için çok farklı anlamları olabilir. Örneğin:

- Belirli bir kanal kendi üzerinden geçen iletişimin şeklini etkileyecektir.
- Farklı kanalların farklı etkileri vardır.
- Farklı kanalların kendilerine atfedilen farklı toplumsal anlamları vardır.
- Bazı mesaj türleri bazı kanallar için daha uygun görünebilir.

Herhangi bir pratik durum, ne olursa olsun tüm bu önermelerin özgül bir kombinasyonunu içerecektir. Bunların pratikte birbirinden ayrılması çok güçtür. Birkaç örnek ve örnek olay incelemesi bu karmaşıklığı açıklayacaktır.

Düşük Duyarlıklı (low-fi) Telefon

Modern telefon teknolojisi çok ileri elektronik aygıtlar kullanır; ancak şu an konuştuğunuz telefon makineleri görece ucuz ve basittir. Her ahizede küçük bir mikrofon ve hoparlör vardır. Her ikisi de sesi yüksek kalitede yeniden üretemeyen basit aygıtlardır. Sonuç olarak, duyduğunuz ses tonu, konuşan kişi yanınızda olsaydı duyacağınız ses tonunun doğru bir yansıması değildir. Bu durum, eksik bilgiler konusunda bilinçdışı süreçlere güvenebileceğimiz, tanıdığımız bir insanla konuşurken bizi etkilemez. Fakat yabancılarla konuşurken yanlış anlamalara neden olabilir. Düşük kaliteli telefon nedeniyle ses tonu bozulduğu için, diğer insanın kişiliği hakkında çok yanlış bir izlenim edinebilirsiniz.

Benzer bir etkinin bir diğer örneği diskjokeyler gibi radyo kişiliklerini canlı olarak gördüğümüz zamanki hayal kırıklığımızdır. Bazen, "sesleri farklıdır". Bu bir ölçüde radyoda, ses tonuna zenginlik ve drama katan eko makineleri gibi farklı efektler kullandıkları için olabilir. Sessiz sinemanın bazı yıldızlarının yeni sesli görüntünün talepleriyle başa çıkamamaları tarihsel bir örnektir. Eğer tamamen akademik bir saikle izleyecek olursanız, *Singin' in the Rain* filmi bu dönemin çok çarpıcı bir parodisidir.

Konuşma Dili

Bir diğer örnek Sekizinci Bölüm'de dikkat çekilen, konuşma ve yazma dili arasındaki farklardır. Belki de notlarını yazan ve onları sadece okuyan bir hocadan çok çekmişsinizdir. İyi bir konuşma diliyle yazmak, bir tele-

vizyon haber spikeri ya da haber yazarı kadar dikkat ve düşünme gerektiren faydalı bir yetenektir.

Videofonlara Ne Oldu?

Videofon, televizyon ekranı eklenmiş bir telefondur; böylece telefon edenler konuşurken birbirlerini görebilirler. İlk bakışta, bu çok kullanışlı bir fikir gibi görünür. İlk pazarlandıklarında, farklı iletişim kanallarının incelikli sonuçlarını dikkate almadan yazar bu aletleri değerli buldu. Örneğin Eyre bunun "iletişime yapılan kesin bir katkı" olduğu sonucunu çıkarmıştı.[1]

Maalesef videofonların üreticileri için durum böyle olmayabilir. İnsanlar farklı amaçlar için farklı iletişim kanalları kullanıyorlar ve bu sıradan telefonları gerektiriyor. İş hayatında insanlar tipik olarak telefonu kısa acil mesajlar iletmek için kullanırlar. Bu durumda, konuşmayı toplumsal bir sohbetle doldurma eğilimi ortaya çıkacağından, konuşulan diğer insanı görmek dezavantajlı olabilir. Bir insanla yüz yüze karşılaştığımızda ona iyi dileklerde bulunmanız veya onu selamlamanız beklenir; ancak aynı şeyi telefonda bu kişiyi çok iyi tanımadığınız sürece yapmazsınız. Dolayısıyla, ürünlerini iş sektörüne pazarlamak isteyen viedofon üreticileri, bazı yoğun pazarlama ve reklam şirketleri dışında başarılı olamadılar. Bu tabii ki ekonomik ve teknik nedenlerden de etkilenmiştir; ancak belki de üreticiler iletişimin temel bir prensibine yeteri kıymeti vermekte başarısız olmuşlardır -iletişim kanalı insanlar için önemlidir.

---

[1] Bkz. Eyre, E. C. (1979), *Effective Communication Made Simple*, London: W. H. Allen.

Videofonu pratik bir olasılık yapan teknoloji, şimdi daha başarılı görünen başka yönlerde gelişti. Birçok örgütte, ülkenin farklı yerlerindeki insanların birbirlerini görmek için seyahat etmeden toplantı yapabilecekleri telekonferans çok yaygınlaştı. Video veya sesli bağlantı ile birbirlerine bağlanıyorlar. Video bağlantısında bireyler küçük bir televizyon stüdyosunda oturuyorlar ve ülkenin başka bir yanında yine bir televizyon stüdyosunda oturan iş arkadaşlarıyla konuşuyorlar. Stüdyoya yerleştirilen televizyonlara bakarak her birey, genellikle televizyondaki *University Challenge* gibi bilgi yarışmalarında kullanılan bölünmüş ekran gösterimi ile tüm diğer katılımcıları görebiliyor.

Telekonferansın ana avantajı, olası harcamaları azaltması. İnsanlar bir günden uzun süren uzun mesafeli seyahatler yapmak ve otel masrafı ödemek zorunda kalmıyorlar. Fakat telekonferans yüz yüze görüşülen toplantıların yerini alacak mı? İnsanlar televizyon kanalının yüz yüze toplantılara eşdeğer olduğunu kabul edecekler mi? Kullanıcılar sıklıkla sistemin en etkin kullanımı için pratik ve alıştırma yapmanın gerekliliğini ve yüz yüze temasın hâlâ "ilk toplantı" için en iyi yol olduğunu vurguluyorlar.

Eğer telekonferans bir takım toplantılar için kabul gördüyse, bu teknolojinin pratik sınırlılıkları nedir? Örneğin, ABD'deki güncel deneyimlerde mahkûmlar mahkeme salonuna götürülmüyorlar; bunun yerine hapishanedeki küçük bir stüdyoda televizyon kameralarının karşısında duruyorlar. Telekonferans toplantılarında olduğu gibi mahkeme salonunda da bir televizyon bağlantısı var. Televizyon sisteminin bazı avantajları var -nakliyat zamanını ve harcamaları azaltıyor ve duruşmaları

hızlandırıyor gibi görünüyor. Fakat birçok avukat bu durumdan memnun değil. Bir davacı avukatının belirttiği gibi: "Birini sorguya çektiğimde tüm beden hareketini görmek isterim. Ayaklarını birbirine nasıl doladıklarını görmek isterim." (Ayrıca Dokuzuncu Bölüm'deki sızıntı tartışmasına bakınız). Bu nedenlerle telekonferanslar, mahkemeler gibi güçlü kişilerarası iletişimin yer aldığı toplantılar için geniş bir şekilde uygulanamayabilir.

Yeni iletişim türleri yeni toplumsal toplantılara öncülük ediyor: Zorunlu olarak eski türlerin yerine geçmiyorlar. Aslında eski türler daha çok kullanılıyor. Örneğin, televizyonun çıkışıyla sinemaya gitme çarpıcı bir şekilde azaldıysa da bu daha az film izlendiği anlamına gelmiyor. Televizyon, en büyük kitleyi kendisine çeken filmlerin desteği olmadan devam edemez.

BDİ'yi Açıklamak

İki yıl önce, her sabah ofisime yürür, (genellikle mesajla dolmuş olan) telesekreteri kontrol eder ve masamdaki not yığınına bakardım. Bugün yürüyor ve telesekreterde en fazla birkaç mesaj ve hemen hemen hiç yazılı not bulmuyorum. Şu anki kurumumda baskın kanal birkaç kelimeden birkaç ekran sayfasına kadar değişen e-postalar. E-posta, artan bir şekilde dışarıdan gelen yazılı mektupların yerini alıyor. Günlük iş postaları kadar haber gruplarının mesajları da artıyor -her gün kontrol ettiğim bir adreste her zaman egzotik isimli ve kişiliği benim için bir gizem olan yabancılardan mesajlar oluyor. Peki neden bu farklı kişilikleri alıyorlar? Bugüne kadar bu haber grubuna katkım olmadı -"gizlenmem" katkıda bu-

lunacak faydalı bir şeyim olmadığı için mi yoksa bu bir tür elektronik utangaçlık mı? Ve bu, kritik sorulardan birini sorduruyor: Bu kişilerarası iletişime farklı kural ve zorlamalar getiren yeni bir toplumsal iletişim türü mü? Suistimal ve tacizin elektronik iletişim araçlarında yüz yüze iletişimden daha yaygın olduğuna -"Kızgınlık" nosyonu?- dair son zamanlardaki gazete haberlerine inanabilir miyiz? Enformasyon yayınlamak, kişisel ilgileri araştırmak ve desteklemek için İnternet'in kullanımında da bir artış var.

Bu özet anekdot kitapta araştırılan ve kitaptaki ana temalarla ilgili dört ana konuyu vurguluyor[2]:

1. Elektronik iletişimde sözlü olmayan davranışların eksikliği.
2. BDİ alışverişinin dili.
3. Katılımcıların kendi kimliklerini ifade etme (ya da gizleme) şekli.
4. BDİ dolayımıyla kurulabilecek olası bir cemaat.

Kayıp İşaretler

Telefon konuşması gibi, sözlü olmayan işaretlerin kullanımının çok sınırlı olduğu durumlara ilişkin hatırı sayılır bir araştırma birikimi vardır. Örneğin Derek Rutter, "işaretsizlik" kuramını geliştirmiştir.[3] Diğer insanlardan aldığımız önemli miktardaki ipucu ya da işaretlerden

---

[2] Ayrıca, şu eserin giriş bölümüne bkz: Herring, S. C. (Ed.) (1996) *Computer Mediated Communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives*, Philedelphia: John Benhamins.

[3] Hem kuramsal hem de pratik sonuçların tam bir tartışması için bkz., Rutter, D. R. (1984) *Looking and Seeing*, Chichester: John Wiley.

etkilendiğimizi ileri sürer. Bu işaretleri, Rutter'ın diğer insanın "orada" olduğu ya da olmadığı hissiyatı olarak tanımladığı bir "psikolojik mesafe" izlenimi yaratmak için kullanırız. Bu hissiyat da etkileşimin içerik, üslup ve sonuçlarını etkiler. Bu modeli kullanarak, telefon konuşmalarının daha çok psikolojik uzaklık izlenimi ürettiği ve daha kişisel olmayan konuşmalara yol açacağı ileri sürülebilir.

Bu basitçe kuramsal bir ilgi meselesi değildir; önemli gündelik sonuçları vardır. Örneğin, eğer bir insanla anlaşmak zorunda olduğunuzu bilseydiniz onunla yüz yüze görüşmeyi mi seçerdiniz yoksa telefonla konuşmak daha mı avantajlı olurdu? Eğer kâğıt üzerinde daha güçlü bir durumdaysanız, daha az kişisel bir araç sizi diğer insanla daha kişisel bir ilişki kurmaktan koruyabilir.[4]

BDİ'nin Dili

Her ne kadar bilgisayarda yazsanız ve dolayısıyla BDİ'de mesajlar oluşturursanız da, bu durum o mesajların diğer yazılar gibi olduğunu göstermez: "Alış verişler genelde hızlı ve informel, ve böylece konuşma diline daha yakındır.[5] Sonuç olarak araştırmacılar, BDİ'nin yazarların duygusal yorumlarını belirtmek amacıyla kullandıkları :-) gibi duygu ikonları vb. özelliklerinin yanı sıra, özel dilsel niteliklerini de araştırmaya çalışmışlardır.

---

[4] Bu alanda daha çok araştırmaya göz atmak için bkz. Lea, M. (ed.) (1992) *Contexts of Computer-mediated Communication*, London: Harvester-Wheatsheaf.

[5] Herring'in 3. sayfasından, yukarıdaki 2. dipnot.

BDİ'de Kimlik

BDİ'nin daha az kişisel olduğu düşüncesi, BDİ'nin insanları daha az "nizami" davranmaya yönelteceğine ilişkin öngörülere neden oldu. Anonimlik ve kişisel olmama nedeniyle insanlar daha kaba, küfürbaz ve antisosyal olma eğiliminde olacaklardır. İnsan davranışına ilişkin en evrensel genellemelerde olduğu gibi, her iki durum için de kanıtlar bulabiliriz: Bazı araştırmalar daha antisosyal eğilimler olduğunu gösterirken bazıları göstermez. Bu durum, ekran karşısındaki etkileşimlerin doğasını araştıran ve kişinin etkileşim içerisinde kendi toplumsal kimliğini nasıl gördüğünü açıklamaya çalışan kuramcıları harekete geçirmiştir.[6]

BDİ'de Topluluk

BDİ'de genelde ırk, cinsiyet, sınıf vb. gibi bildik toplumsal ipuçlarıyla otomatik olarak yargılanmadan kendimize yeni kimlikler yaratabiliriz. Bazı yorumcular bu durumun var olan toplumsal sınırlar arasında daha demokratik bir iletişim için fırsat yarattığını ileri sürdüler. Online topluluklar artık kesin olarak kurulduğuna göre, etkileşim için nasıl kurallar ("netiket" olarak tanımlanan) geliştirdiklerini ve üyeler arasındaki çatışmaları az veya çok başarılı bir şekilde nasıl ele aldıklarını gözlemleyebiliriz. Fakat bu topluluklar, özellikle toplumsal cinsiyet konusunda yüz yüze etkileşimde bulduğumuz eşitsizlikleri basitçe yansıtabilirler.

---

[6] Bu alana ilişkin en ilginç girişlerden biri Sherry Turkle'nin kitabıdır. Özellikle 7. Bölümü: Turkle, S. (1996) *Life on the Screen: Identity in the age of Internet*, London: Weidenfeld and Nicholson.

Bu araştırma kolunun son sonuçları ne olursa olsun, BDİ yaygınlaştıkça daha önemli olacağı kesindir. Belki de bu kitabın gelecekteki baskıları, birçok insan için yüz yüze iletişim ile BDİ'nin her ikisinin de en temel iletişim türü olduğu gerçeğini ve bu ikisi arasındaki ilişkinin hepimiz için önemli bir mesele olduğunu yansıtmak zorunda kalacaktır. Ve bu durum kitabın son bölümünü oluşturacaktır.

Şimdiye Kadarki Hikâyenin Ötesine Geçmek

Bu son bölümün ana amacı, kitapta bulduğunuz malzemeyi *geliştirmeniz ve genişletmeniz* için yollar önermektir. Dolayısıyla, kullandığım tüm kavram ve konuları tekrar etmeyeceğim. Bunun yerine bazı öngörülerde bulunacağım ve daha ileri araştırmalara değer bazı temel önermeleri vurgulayacağım. Bunu yaparken uyguladığım bakış açısına getirilebilecek eleştirileri de vurgulamalıyım. Bu giriş niteliğindeki bir metin, dolayısıyla bazı tartışmaları basitleştirmek zorunda kaldım. Çok basit ve apaçık görünmesini sağlayabildim mi?

Kişilerarası Kuram ve Pratiğin Geleceği

Kişilerarası iletişimin,

> hızla gelişen bir çalışma alanı olduğu ve bilgi arttıkça, daha ileri becerilerin ve boyutların ortaya çıkacağı ve kişilerarası iletişime ilişkin farkındalığın da buna bağlı olarak artacağı

konusundaki düşüncelerimde yalnız değilim.[7] Dolayı-

[7] Hargie, O. D. W. (Ed.) (1997) *The Handbook of Communication Skills*, London: Routledge.

sıyla kişilerarası iletişime ilişkin araştırma ilgisinin artacağı oldukça kesin öngörülerden biridir. Araştırmaların şu konular üzerinde yoğunlaşacağını da öngörüyorum:

Kavramlar, Süreçler ve Toplumsal Bağlamların Karışıklı Bağımlılığı

Kişilerarası iletişimin bazı temel bileşenleri olduğunu ileri sürmenin yanı sıra, bu bileşenlerin birbirlerine bağımlı olduğunu da vurguladım. Bileşenler etkileşir ve biri diğerine bağlıdır. Bu etkileşim bağlama bağlıdır, bu da evrensel genelleştirmelere (Dokuzuncu Bölüm'de tartışılan SOİ'nin gücü gibi) ihtiyatlı bakmamız gerektiği anlamına gelir.

Bu etmenlerin nasıl etkileşimde oldukları ve birbirlerini *nasıl etkilediklerini detaylarıyla ve derin bir şekilde* incelemedim. Bazı özel durumlar daha detaylı bir incelemeyi gerektirebilir. Örneğin, diğerleriyle konuştuğumuzda sözlü olmayan samimiyet işaretlerini doğru bir şekilde dengelemeye çalıştığımızı ileri süren SOİ'nin denge kuramından Sekizinci Bölüm'de bahsettim. Artık, işaretler, hislerimiz ve yanıtlarımız arasındaki ilişkiye dair çeşitli yaklaşımlar öneren en az üç çok bilinen kuram var.

Toplumsal ve Kültürel Değişkenlerin Etkileri

Toplumsal ve kültürel değişkenlerin önemli olduğunu tekrar tekrar savundum. Fakat bunu yeterince güçlü vurguladım mı? Hangi aşamada kültürel değişkenler kişilerarası etmenlerden daha önemli olurlar? Ve hangi

noktada ekonomik ve tarihsel etmenler dikkate alınmayı gerektirir?

Bu meseleler, çok karmaşık olayları kişilerarası bir bakışla analiz etmeye çalıştığımızda çok belirgin olurlar. Örneğin, Körfez Savaşı'na ilişkin bir analiz, George Bush ve Saddam Hüseyin tarafından dil kodlarının çok farklı bir şekilde kullanımının kritik bir etmen olduğunu ileri sürmüştür.[8] Bu araştırmaya göre: "Arapça uzun retoriğe, kabataslak duygulara, bariz abartılara, taleplere ve hatta tehditlere (zorunlu olarak yerine getirilmesi gerekmeyen) izin verir". Bu George Bush'un sakin ve hesaplı tarzından çok uzaktı. Dolayısıyla şöyle mi oldu: "Araplar (Saddam), onu televizyonda izlediklerinde, söylediklerini gerçekten yapamayan heyecansız bir figür olarak gördüler. Yoksa bağırması ve bazı ince küfürler savurması gerekmez miydi?"

Farklı kültürel tarzların bu yorumunun doğru olduğu ileri sürülürse -bunun kendisi de daha detaylı bir şekilde araştırılmayı gerektiren bir konudur- kişilerarası bu meseleler uluslararası olayların sonuçlarını gerçekten de nasıl etkilerler?

Beceriler, Farkındalık ve Toplumsal Değerler Arasındaki İlişki

İletişim becerilerine ilişkin tartışmamın sonuçlarından biri, davranışlarımızı *değiştirebileceğimiz* ve diğer insanlarla daha etkili bir şekilde iletişimde bulunabileceğimizdir. Bunun basitçe sabit yeni davranış modellerini me-

[8] Bu analiz *Cross Culture* dergisinin [3(1): Spring, 1991] editör sütununda yer almıştır.

kanik olarak uyarlama sorunu olmadığını, fakat önemli bir şekilde anlayışımıza bağlı olduğunu ileri sürdüm. Etkili iletişim toplumsal bilgimize ve kendi-farkındalığımıza dayanır. Fakat girişkenlik ve kadın/erkek iletişimini tartışırken vurgulamaya çalıştığım gibi, bir değerler sorunu da vardır ve daha derin bir araştırmayı gerektirir.

Son Bir Öngörü

Birinci Bölüm'de, iletişime ilişkin popüler analizleri tanıttım -bize medya tarafından sunulan insan ilişkilerine ilişkin analizler ve tavsiyelerden şimdiye kadar ne kadar etkilendik? (Ya da etkilenmeli miydik?) Bu tavsiye daha çok göze çarpmaya başlıyor; bazı durumlarda ise daha aşırı oluyor. Bu kitaba son dokunuşları yaparken, kitaplar, seminerler ve İnternet aracılığıyla pazarlanan, NLP'deki kavramlara dayanan "hızlı baştan çıkarma" tekniği gibi örnekleri daha fazla kullanmaya başladım!

Son öngörüm bu (medya tarafından verilen) sonsuz tavsiyelerin devam edeceği. Günümüzdeki bazı tavsiyelerden daha güvenilir ilkelere dayanacaklarından emin değilim.

Ve Son Bir Söz

Birinci Bölüm'de, nasıl iletişim kurmamız gerektiğini tartışmayacağımı söylemiştim. Aslında, bazı durumlara ilişkin değer yargılarını anlattım -bir noktada etik ve ahlaki yargılara başvurmadan diğer inanlarla olan iletişi-

mimizi tam olarak analiz edemeyiz. Ve belki de bu, bu kitabın sonlandırılacağı noktadır. İletişimimiz düşünce ve değerlerimizin ifadesidir. Umarım, sizi kendi kişilerarası iletişiminizi daha eleştirel ve duyarlı bir bakış açısıyla incelemeye teşvik etmişimdir.

Dizin

1960'ların Küba krizi, grupdüşüncesinin örneği, 332

A

açıklama, iletişim becerilerinin bileşenleri, 89
Adair, John, 323 *dn.6*
aksan, 207-11
aktif dinleme, 99
alay, 92
algı *bkz.* kişi algısı; toplumsal algı
algısal önyargı, 47
  atıf, 192, 196, 197
  kişisel, 192, 197
amaçlar, toplumsal beceriler yaklaşımı, 76, 78, 83, 87-8, 120-2
Amerikan Aile İçi Şiddet Konseyi, 19
anlam:
  dil, 205, 288
  fiziksel çevrenin sembolik, 135
  kişilerarası iletişimde, 45-8, 120-2
  SOİ, 246-7, 276
aracılanmış (dolayımlı) iletişim, 40, 343-56
araştırma, 27
  gelecekteki gelişmeler, 352-6
  girişkenlik analizinin gerekliliği, 314
  popüler modeller hakkında, 281
  toplumsal beceriler, zorluğu, 107-14
  toplumsal cinsiyet çalışmalarındaki metodoloji sınırlılıkları, 146-7, 286, 293-6
  ayrıca bkz. Laboratuar grupları *ve kişisel konular*
argo, 211
Argyle, Michael, 75, 77, 81, 88, 118, 120, 146, 149-150, 197, 237, 247, 249

arkadaşlık, 151-4
Aronson, 328
Asch, S. E., 183, 328-31, 333
atıf kuramı, 182, 185-189, 190, 197, 198

B

Back, Kate, 309
Back, Ken, 309
bakış, 90, 226, 228, 231
Bales, Robert, 109, 111
Bandler, Richard, 273-4, 275, 277, 281
Bannister, D., 117 dn.7
basın, 21-2, 34
  ve SOİ, 21, 22, 241
  ve toplumsal cinsiyet, 285
Bateson, G., 168 dn.8
BDİ *bkz.* bilgisayar dolayımlı iletişim
Beattie, Geoff, 238, 250, 297
beden dili *bkz.* sözlü-olmayan iletişim (SOİ)
Berne, Eric, 259-73
  passim, 280
Beyfuss, Drusilla, 23
bilgisayar-dolayımlı iletişim (BDİ), 41, 343-56
bilişsel etmenler, 20-1
  kendilik kavrayışı ve toplumsal kimlik, 166
  TA ve, 262-71
  ve toplumsal beceriler, 87, 117
bireysel kimlik *bkz.* kişisel kimlik
Borker, R., 297
Brigam, J. C., 195
Bush, George, 354

C

Cameron, Deborah, 290
cinsiyet *bkz.* toplumsal cinsiyet/cinsiyet
Clampitt, P. G., 35-7, 44

Ç

çatışma: gruplararası, 337-42
  rol, 172, 175
çevre, 131, 133-8
çok kültürlü örgütler ve girişkenlik, 314

D

Dahrendorf, R., 173
danışmanlık, 92, 102
Danziger, Kurt, 65, 66, 67, 68, 69
Davis, K. E., 185, 186, 188
davranış:
  fiziksel çevrenin üzerindeki etkisi, 135-6
  girişkenlik tarzları, 307-11
  iletişim tanımlarının üzerindeki etkisi, 34-6
  ayrıca bkz. kişilerarası davranış
De Becker, Gavin, 17-9
değerler, 354
  girişkenlik ve, 305, 314
  TA, 262-71
  ve toplumsal cinsiyet, 301
deneyimsel gruplar, 323-5, 335-6
Dickson, David, 95
dil, 202-26, 347
  gelişimi, 207, 208
  iletişim kodu dizgesi, 215-21
  iletişim sistemleri, 229
  kültür ve, 216-20, 225, 355

öğrenmek, 209-13
söylem analizi, 221-6
temel özellikleri, 206
unsurları, 207-8
üsluplar, 213-5
ve BDİ, 351, 352
ve Hartley'in modeli, 70
ve sınıf, 150
ve SOİ, 231, 247-51, 254
ve toplumsal cinsiyet, 288-93, 295-6, 298, 302, 303
dinleme, 44-5, 74, 90, 96-100, 116
doğrusal model, 21, 35-6, 44-5, 51, 343
Dornbusch, S., 190
döngüsel iletişim yaklaşımı, 36
dönüştürme, toplumsal beceriler yaklaşımı, 77, 80
Duck, Steve, 151 dn.11, 241
duygusal etmenler:
BDİ, 350
EA, 262-71
kendilik kavrayışı ve toplumsal kimlik, 166
ve SOİ, 230, 233
ve toplumsal beceriler, 87, 88, 118

E

edilgen davranış, 307, 308, 314
eğitim, 34
de iletişim, 47, 112, 196, 210
eğitim:
girişkenlik, 303-7
toplumsal beceriler, 85-6, 97, 107, 113, 116-7, 119, 126, 304
Ekman, P., 233-4, 246
Ellis, A., 248, 295
e-posta, 41, 348
erkekler ve iletişim *bkz.* toplumsal cinsiyet/cinsiyet
Ervin-Tripp, Susan, 63
etik etmenler, 43-4, 305, 355
etiketlemek, 179-80
etkileme, iletişim becerileri unsuru, 90
etkileşim süreci analizi (ESA), 109-10
etkileşimi başlatmak ve sonlandırmak, iletişim becerileri, 90, 95, 115
etkileşimsel sosyo-lingüistik, 221
evlilik, 132-3
Eyre, E. C., 346
Eysenk, Hans, 158

F

filmler, 345, 346-8
Fisher, Carrie, 19
fiziksel çevre, 133-6
Flanders, N. A., 112
Forgas, J. P., 180, 191
Fransella, F., 184 dn.5
Fraser, C., 227, 230, 235
Freud, S., 262-3
Friedman, H. S., 242-3
Friesen, W. V., 233, 246
Frogs into Princes (Bandler ve Grinder), 274, 281
Furnham, Adrian, 241
Futbol normları/kuralları, 141

G

Games People Play (Berne), 260
gazeteler *bkz.* basın

geribildirim, 43
  toplumsal beceriler modeli, 81, 85
  ayrıca bkz. yansıtma
Giles, Howard, 209
girişken davranış, 307, 309-13
girişkenlik, 90, 303-14, 355
  beklenen etkililik, 312-3
  davranış biçimleri, 309-11
  girişkenlik eğitiminin gelişimi, 303-6
  tanımı, 306
Goffman, E., 170 dn.10
Gorden, R. L., 122
görgü kuralları, 23, 119, 171
görsel kodlar, 62
  ayrıca bkz. göz teması; bakış; NLP'de göz hareketleri
görüşme *bkz.* seçme görüşmesi
göz teması, 116, 231, 234-7, 245, 308
Gray, John, 298
Grinder, John, 273-5, 277, 281
grup düşüncesi, 332-3
grup normları, 138-9, 140, 320, 327-32, 334-5, 337
grup zihni, 318
grupiçi iletişim, 317-37
  gelişim evreleri, 325-7
  grup üyeliğinin etkisi, 327-37
  türleri, 321-5
gruplar, 317-42
  etkileşim ve liderlik, 90
  grupiçi iletişim, 317-37
  gruplararası iletişim, 337-42
  kodlama, 252
  toplumsal kurallardaki farklılıklar, 150
gruplararası iletişim, 337-42
güç, 320
  girişkenlik ve, 313
  gruplararası çatışma, 341
  toplumsal cinsiyet ve, 285, 293, 294-6, 302
gündelik sohbet *bkz.* sohbet

H

haber grpları, 348
Hall, Edward, T., 239-40
Halliday, M., 211
hapishane deneyi (Zimbardo), 143-4, 333
Hargie'nin gözden geçirilmiş toplumsal beceriler modeli, 82, 84
Hawthorne çalışmaları, 139 dn.5
Herzberg, Fred, 50 dn.13
"Hızlı Baştançıkarma" tekniği, 355
Hitap kuralları, 63, 213-4, 230
Holmes, Janet, 292
Hudson, R. A., 287, 289
Hymes, Dell, 222

I

Ingham, Harry, 100
ırkçılık örneği:
  analizi için Hartley'in modelini kulanmak, 60-3
  toplumsal kimlik, 155-6

İ

iğneleyicilik, 209
ikili, 43
iletişim aracı, 39
iletişim becerileri, 54, 73-103
  pratik örnekler, 105-17

iletişim etnografisi, 222
iletişim sistemleri, 227-28
iletişim stratejileri:
  saldırganlar tarafından kullanılanlar, 17-19
  ayrıca bkz. satış teknikleri; işkence
iletişim:
  algının etkisi, 189
  işlevleri, 229-34
  kendilik kavrayışının geliştirilmesindeki rolü; 167-169
  önemi, 11
  tanımı, 33-9, 54-6
ilişki(ler), 38, 41-4, 47
  işareti olarak göz teması, 237
  kendini-açma ve, 101-2, 144
  toplumsal bağlamın unsuru, 144-8
  ayrıca bkz. sunum (ilişki); toplumsal ilişkiler
inançlar *bkz.* bilişsel etmenler
internet, 349, 355
iş grupları, 139, 321, 322-5
iş, 12
işkence, 68
itaatkârlık, 328
izleyici ve iletişimin biçimi, 38

J

Jandt, F. E., 214
Janis., I., 332-3
Jenkins, Richard, 175
jest(ler), 90, 203, 226, 241, 242-3, 251
Johari penceresi, 100-1
Joines, V., 264
Jones, E. E., 185, 186
Jourard, Sidney, 100, 102

K

kadın ve iletişim *bkz.* toplumsal cinsiyet/cinsiyet
kadınların konuşma tarzlarının noksanlık kuramı, 296-7
kalıpyargılar, 50, 147, 148, 152-3, 191, 193-5, 197
  toplumsal cinsiyet/cinsiyet, 153, 193-5, 249, 286, 293
kandırma, iradi-olmayan iletişim, 234, 241-3
karşılaşım grupları, 324, 335
Keel, P., 24 dn.11
Kelley, Harold, 178, 180, 183, 189
Kelly, George, 163 dn.6, 166, 184
kendi-farkındalık, 79, 160, 355
kendilik kavrayışı, 156, 160-9
  "ben", 161-2
  gelişimi, 166-9
  "kendi", 162
  kişilik kuramı olarak, 162-6
kendini açma, 42, 90, 95, 100-2, 144, 153
  gruplar, 335, 337
kendini doğrulayan kehanet, 179-80, 191
Kendon, Adam, 234-6
kesit, dil kullanımı tanımlaması olarak, 211-2
Kızgınlık, 349
kimlik belirsizliği (Zimbardo), 333
kimlik:
  kalıpyargılar ve, 193-4
  ve BDİ, 348-9
  ayrıca bkz. kişisel kimlik; toplumsal kimlik
Kinesik [beden dili], 228

kişi algısı, 181-9, 191-2
  doğruluğu, 192-7
kişilerarası davranış, 12
  olarak iletişim, 54, 73-103
kişilerarası iletişim:
  anlamanın faydaları, 15-7, 55
  gelecekteki gelişmeler, 352-5
  hakkındaki inançlar, 20
  kişisel güvenlik desteği açısından anlamak, 17-8
  önemi, 11-2
  tanımı, 33-40
  tanımın sonuçları, 40-50
kişilerarası iletişimin tanımı, 33-40
  pratik ve teorik sonuçları, 40-51
kişilerarası iletişimin unsurları:
  karşılıklı bağımlılığı, 353
  ayrıca bkz. kodlama; toplumsal bağlam; toplumsal kimlik; toplumsal algı
"Kişilerarası olmayan iletişim" (Stewart), 41-2
kişilik, toplumsal kimliğin unsuru, 157-9
kişisel güvenlik, kişilerarası iletişim ve, 17-8
kişisel ilişkiler *bkz.* ilişki(ler)
kişisel inşa kuramı, 182, 184
kişisel kimlik, 229
  ve toplumsal cinsiyet, 298-300
kodlama, 36, 199-204, 251-3
  Hartley'in modeli ve, 62-3, 65, 68, 70-1
  sınıflama, 227-34
  ayrıca bkz. dil; sözlü-olmayan iletişim
Koivumaki, Judith Hall, 25
konut (yerleşim) ve iletişim, 135-6
Körfez Savaşı, 354
kültürel etmenler, 14, 27, 353
  dil ve toplumsal cinsiyet, 286-7, 297
  ve dil, 214-18, 223-4, 297
  ve girişkenlik, 314
  ve popüler analizler, 260
  ve SOİ, 12, 237, 238-40, 249-52
  ve toplumsal bağlam, 129, 140, 146, 148, 149-50
kültürel normlar, 140

L

laboratuar grupları, 322
Lakoff, Robin, 293
Lasswell, Harold, 58 dn.1
Le Bon, Gustave, 318 dn.1
lehçe, 207-11, 287
Lewis, David, 244
Linton, Ralph, 170
Luft, Joe, 100

M

Maguire, Peter, 114
Maltz, D. N., 297
Markova, I, 162
Maslow, Abraham, 46 dn.10
Mead, George Herbert, 161, 166
Medya, 21-6, 355
  ve TA, 260
meta-algı, 88
meta-iletişim, 215-6
Milgram, Stanley, 328 dn.12
mizah, 90
model(ler)35-7, 53
  Hartley'in, 57-71
  toplumsal beceriler yaklaşımıyla ilişkisi, 119-26

Morgan, T., 108-14, 108 dn.3
Morris, Desmond, 203, 251
Murcott, Anne, 20

N

Nazi Almanyası ve grup düşüncesi, 333
niyet, 49
NLP *bkz.* nöro-lingüistik programlama
NLP'de temsili sistemler, 276-8
nöro-lingüistik programlama (NLP), 256-8, 273-9, 355
  meta-model, 278-9
  SOI'ye vurgu, 275-6
  TA ile karşılaştırması ve benzerlikleri, 279-82
  temsili sistemler, 276-8
nöro-lingüistik programlamada (NLP) göz hareketleri, 276-8

O

olumlu dinleme, 99
onaylama tepkisi, 168
onaylamama tepkisi, 168-169
oyun, TA ve iletişim olarak, 16, 260-2, 271-3

Ö

önyargı *bkz.* algısal önyargı
Örtük kişilik kuramı, 182, 183-4
özgüven, 69, 163, 169

P

para-lingüistik [dil ötesi], 228
partiler:
  toplumsal beceriler modeline başvurmak, 80, 83-4, 106-8
  toplumsal roller, 142
Patterson, M. L., 232
Pearl Harbour, 201
Pease, Alan, 24
pekiştirme:
  iletişim becerisi unsuru, 89, 91, 102
  paralingüistik ve, 228
Perrimutter, David, 27 dn.18
Perrin, S., 331
polis ve iletişim, 12
popüler analizler, 255-82, 355
  EA, 258-73, 279-82
  NLP, 257-8, 273-82
  ve girişkenlik, 305, 313-4
  ayrıca bkz. medya; toplumsal cinsiyetin iki kültür kuramı ve iletişim
Poyatos, Fernando, 249
proksemik *bkz.* uzam
psikanaliz:
  ve gruplar, 319
  ve TA, 259, 262-3
psikoloji
  kişi algısı kuramları, 182-91
  kişilik kuramları, 157-60
Psikoterapi
  kişisel inşa kuramı, 184
  TA'nın temelleri ve NLP, 253, 259, 280
  terapi grupları, 334
  ve girişkenlik eğitimi, 305
Psychology Today, 274

R

Rackham, N., 108-14, 86 dn.6

Radley, Alan, 119 dn.10
radyo, 345
reddetme tepkisi, 167-8
Robber'ın mağarası deneyi, 338
Robinson, Anne, 169 dn.9
Rodenberry, Gene, 195
Rogers, Carl, 161, 334, 335
Roller, 41-4, 69
  ayrıca bkz. toplumsal roller
Ruesch, J., 168 dn.8
Rutter, Derrick, 236, 349

S

Saddam Hüseyin, 354
saldırgan davranış, 308-9, 312, 313
Sapir-Whory hipotezi, 287
satış teknikleri, 55, 66-8, 69-70, 95
  TA, 255-7, 268
Schachter, S., 137
Schiffrin, Deborah, 219, 220
Seçme görüşmesi, 12, 50, 91, 102
  ve SOİ, 23, 241, 243-5
Shannon, C., 344, 44 dn.9
sinema, 345, 348
siyaset ve iletişim, 34
sohbet:
  açılış ve kapanış, 90, 95, 115
  Hartley'in modelinin örneklere uyarlanması, 58-65
  kurallar, 232-5
  toplumsal cinsiyet ve sohbet tarzları, 286, 291, 294-6
SOİ'de sızıntı, 246, 348
SOİ'nin denge kuramı, 237, 353
Somner, Barbara, 238
Somner, Robert, 238
sorgulamak, 68
soru sorma, iletişim becerileri unsuru, 89, 91, 102, 115, 116
söylem analizi, 219-24
söylem analizine söz edimi yaklaşımı, 219
söz kesme, 294-6
sözlü iletişim *bkz.* dil
sözlü-olmayan iletişim (SOİ), 26, 202-3, 219, 225-52
  belirsizliği ve gücü, 243-9, 353
  elektronik iletişim, 347, 348-9
  klasik çalışmalar, 234-43
  medya ve, 22, 24, 25-6
  sınıflamak, 226-34
  tanımı, 225-6
  toplumsal beceriler yaklaşımı, 90-1, 107
  toplumsal cinsiyet ve, 285
  ve Hartley'in modeli, 68
  ve NLP, 275-6
  ve toplumsal bağlam, 143, 152
Spencer, C., 331
Spender, Dale, 286, 289
Springer, Jerry, 21
Star Trek (Tv dizisi), 153
Steiner, Claude, 280
Stewart, I., 264
Stewart, John, 41-3
Streep, Meryl, 19
sunum (ilişki), 66-70, 215, 229
süreç olarak kişilerarası iletişim, 14, 49-50, 53-71, 129

Ş

Şerif, Carolyn, 339, 340, 341
Şerif, Muzaffer, 139, 140, 318, 338, 339

Kısım D

Kişilerarası İletişimin Ötesine Geçmek

T

TA *bkz.* transaksiyonel analiz
TA'da ego halleri, 262-73
Tajfel, H., 321
Tannen, Deborah, 298, 300, 301
telefon, 40, 345, 346
telekonferans, 347
televizyon, 21-2, 347-8
temsil (enformasyon), 65-70, 215, 229
terapi grupları, 334
T-grupları, 324
tıp:
  dil, 201, 210
  iletişim becerileri, 114-7, 120-2
tonlama, iletişim sistemi olarak, 227
topluluk, BDI ve, 348, 350-2
toplumsal algı, 47, 175, 177-96
  doğruluğu, 192-7
  Hartley'in modeli, 61-2, 64, 69, 71
  hatalar ve çarpıtmalar, 196-7
  kişi algısı, 182-9
  tanımlanmış ve gösterilmiş, 177-81
  toplumsal beceriler, 80, 84
  toplumsal durum, 191
  ve gruplararası iletişim, 341
  ve toplumsal bağlamda ilişkiler, 148, 149-52
toplumsal bağlam, 129-54, 258, 353
  bileşenlerini ilişkilendirmek, 148-54
  çevre ve toplumsal yapı arasındaki ayrım, 131-2
  Hartley'in modeli, 61, 64
  unsurları, 133-48
  ve dil, 215-8, 221
  ve iletişimin tanımı, 36-40, 56
  ve toplumsal beceriler, 81, 119
  ayrıca bkz. toplumsal durum
toplumsal beceri olarak toplantıya başkanlık etmek, 108-14
toplumsal beceriler modeli, 75-103
  araştırma, 108-14
  gelişimi, 81-2, 84
  kişilerarası iletişim modeliyle ilişkisi, 120-6
  kişilerarası iletişime uygulanması, 78-81, 105-26
  sonuçları ve sınırlılıkları, 82-9, 117-20
  unsurları, 89-103
toplumsal beceriler, 74
  ve ilişki, 145
  ayrıca bkz. girişkenlik; dinleme
toplumsal bilgi, 145, 355
toplumsal bilimler:
  eylem/yapı tartışması, 130
  ve popülerleşme, 281
  ve toplumsal roller, 170
toplumsal cinsiyet/cinsiyet, 125, 283-302
  araştırma metodlarının sınırlılıkları, 146-7, 286, 293-6
  dil, 286-291, 293-4, 296-7, 300, 301
  iletişim farklılıklarının olası açıklamaları, 296-9
  kalıpyargılar, 153, 193-6, 249, 286, 293
  ve BDI, 351
  ve davranış farklılıkları, 291-3
  ve girişkenlik, 305, 313, 355

ve ilişki, 148, 149
ve SOİ, 248-9
toplumsal cinsiyetin iki kültür kuramı ve iletişim, 297-300
eleştirisi, 300-1
toplumsal çevre, 137-8
toplumsal durum, 71
girişkenlik, 314
kişilik ve, 158
toplumsal algı, 181, 191, 193, 197
toplumsal beceriler modeli, 82-3, 88, 120-2
ayrıca bkz. toplumsal bağlam
toplumsal etmenler, 14, 27, 43, 51, 314, 353-4
ayrıca bkz. toplumsal bağlam; toplumsal kimlik; toplumsal algı
toplumsal ilişkiler, 230
ve toplumsal bağlam, 142, 148-54
toplumsal kimlik, 155-75
BDİ, 350-1
dil ve, 211
Hartley'in modeli, 61-2, 64, 68, 69, 71
iletişim kodları, 229
kendilik kavrayışı, 161-9
kişilik, 157-60
toplumsal roller, 169-75
ve gruplararası çatışma, 340
ve iletişim becerileri, 124, 125
toplumsal kurallar:
hitap kuralları, 62-3, 230
ve durumsal algı, 191
ve kodlama, 229-30, 231
ve toplumsal bağlam, 133, 141-2, 145, 150, 154
ve toplumsal beceriler, 120 dn.11
toplumsal normlar, 138-40, 154
toplumsal roller, 142-3, 156, 170-4, 191, 333
toplumsal sınıf ve ilişkiler, 147-8
toplumsal süreç olarak iletişim, 129
toplumsal yapı, 132-3, 138-48
toplumsallaşma ve toplumsal cinsiyet iletişimi, 297-8
transaksiyon:
düzenleme, 230-4, 236
TA, 266-9
Transaksiyonları kapatmak *bkz.* transaksiyonları açmak ve kapatmak
transaksiyonel analiz, 55, 256, 258-73
ego halleri, 262-6
ego hallerini ayırt etmek, 269-71
transaksiyonlar, 266-9
NLP ile karşılaştırılması ve benzerlikleri, 279-82
oyunlar, 271-3
Tucker, J. S., 242-3
Turkle, Sherry, 351 dn.6

U

Uluslararası Transaksiyonel Analiz Derneği (ITAA), 261
uyma, 327-34, 337
uzam, 91
SOİ, 226, 238-40
uzman grupları, 102, 117

V

videofon, 346-8

W

Weaver, W., 344, 44 dn.9
West, C., 294
Whorf, Benjamin Lee, 287

Y

yansıtma, iletişim becerisi unsuru, 89, 92-3
yardımlaşma grupları, 336
yaş farkları ve toplumsal kurallar, 149-151
yöneticiler ve iletişim, 21, 35-7
yüz ifadesi, 90, 226, 228, 242
yüzyüze görüşmeler, 40
vs BDİ, 347, 349, 350

Z

zaman:
grup gelişimine etkisi, 325-7
ve kişilerarası iletişim, 50, 240
ve toplumsal bağlamda ilişkinin gelişimi, 151-4
Zimbardo, P., 143-4, 333, 334
Zimmerman, D. H., 294

Peter Hartley
Kişilerarası İletişim

İngilizce Aslından Çevirenler:
Ülkü Doğanay - Melike Aktaş Yamanoğlu - Burcu Şimşek
Pınar Özdemir - Halise Karaaslan Şanlı - İnan Özdemir Taştan

İnsanlar yüz yüze görüşmelerinde ve konuşmalarında birbirleriyle nasıl iletişim kurarlar? Onlara ilişkin ilk izlenimlerimize güvenebilir miyiz, yoksa daha mı ihtiyatlı olmalıyız? Jestlerimizin ve yüz ifadelerimizin "gerçekten" ne demek istediğimizi açığa çıkardığına dair ne gibi kanıtlar vardır?

Kişilerarası İletişim günlük durumlarda diğerleriyle nasıl iletişim kurduğumuzu anlamak için bir çerçeve sağlıyor. Peter Hartley diğer insanlarla iletişim kurarken kullandığımız becerilerin ana özelliklerini inceliyor ve kişilerarası iletişimin nasıllarına ve nedenlerine ilişkin çok yönlü bir giriş sunuyor.

Bu kitap,

- Kişilerarası iletişimin ana bileşenlerini ve ayırt edici özelliklerini özetliyor;
- Günlük uygulamalarını ve anlamlarını dikkate alarak, iletişim sürecinin detaylı bir analizini sunuyor;
- Irk ve cinsiyet gibi iletişim çalışmalarındaki güncel meselelere ilişkin yeni materyaller içeriyor;
- Kadın ve erkek iletişiminin farklılıkları hakkındaki tartışmayı açıklıyor;
- Bilgisayar dolayımlı iletişim gibi yeni alanları tanıtarak konunun geleceğine bakıyor.

Peter Hartley, Sheffield Hallam Üniversitesi, Kültürel Çalışmalar Okulu'nda [illegible] öğretim üyesidir.

İMGE Kitabevi
imge.com.tr
ISBN 978-975-533-666-4
9 789755 336664

Peter Hartley
Kişilerarası İletişim