

HZ. PEYGAMBER ÖRNEKLİĞİNDE SÖZLÜ VE SÖZSÜZ İLETİŞİM¹

Mustafa CANLI

Dr., Diyanet İşleri Kayseri Eğitim Merkezi Öğretmeni
canli20@hotmail.com

Giriş

Tarih boyunca insan hayatının pratiğinde hep var olagelen iletişim, özellikle yirminci asırda çok daha önem kazanmış ve bir bilim dalı halini almıştır. Konunun bilincinde olan bütün insanlar, meslekler, kurum ve kuruluşlar, muhataplarıyla daha başarılı bir iletişim kurabilmek için, iletişim sahasındaki her türlü bilgi, teknik ve tecrübeden en üst seviyede faydalanmaya çalışmaktadırlar.

Doğan Cüceloğlu, “iletişim sorunlarını çözmeden doyumsuz bir yaşam sürdürmek olanaksızdır” der.² Gerçekten iletişim, hayatımıza yön veren bir kavram ve diğer insanlarla birlikte yaşamanın ön şartı. Aralarında doğru dürüst bir iletişim olmayan kalabalıkları toplum saymak mümkün mü? ³

İletişim; duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır. İletişimin olduğu her yerde etkileşim, etkileşimin olduğu her yerde de iletişim vardır. Bu iki olgu birbirlerinin vazgeçilmez parçalarıdır.⁴ Burada etkileşim denirken bireyler arasında kurulan bir ilişki sürecinin kastedildiği açıktır. Zira insan olmadan iletişim gerçekleşmez. İletişimden söz edebilmek için ortak bir platformda buluşmaya gerek vardır. Bu ortak platformda en az iki kişi, ortak paylaşım içinde iletişimi sürdürebilir.⁵ İletişim, tarihin başlangıcından bugüne, bugünden de sonsuza kadar olan dönemde insanları birbirine bağlayan ve onların

¹ Bu makale, Diyanet İşleri Başkanlığı tarafından 3-4 Kasım 2007 tarihlerinde düzenlenen I. Din Hizmetleri Sempozyumu'nda tarafımdan sunulan “Hz. Peygamber Örnekliğinde Din Hizmetlerinde Sözlü ve Sözsüz İletişim” konulu bildiriye dayanmaktadır.

² Cüceloğlu, Doğan, *Yeniden İnsan İnsana*, İstanbul, 2002, s. 14.

³ Kayaalp, İsa, *İletişim ve Dil*, Ankara, 1998, s. 105.

⁴ Baltaş, Zuhâl-Acar, *Bedenin Dili*, İstanbul, 2007, s. 19.

⁵ Baltaş, 21.

denge ve uyumlu sosyal bir grup halinde yaşamalarını sağlayan bir etkileşimler bütünüdür.⁶ Şüphesiz bu etkileşimi sağlamada dilin çok önemli fonksiyonu vardır. Zira iletişim, öncelikle bir dil sistemine ve kodlarına ihtiyaç duymaktadır. Dilin de en temel işlevi iletişimdir.⁷

İletişim tarz ve türleri hususunda farklı sınıflandırmalar yapılmıştır. Bunlardan yaygın olarak kullanılanlardan biri şu şekildedir:

1. *Kişi-içi İletişim*: İnsanın kendini tanımasını ifade eder. Zira insanın çevresiyle kuracağı iletişim, kendi içinde başlar.⁸ Kişi eğer dış iletişimde iyi olmak istiyorsa, önce iç iletişimini mükemmelleştirmesi gerekmektedir.⁹

2. *Kişilerarası İletişim*: Genel bir tanımlamayla, kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimlere “kişilerarası iletişim” adı verilir. Sözlü ve sözsüz olmak üzere iki kısımdan oluşur. Yazımızda, iletişimin bu kısmı esas alınmıştır.

3. *Örgüt-içi İletişim*: İş ve işlev bölümü yaparak, bir otorite hiyerarşisi içinde, ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların faaliyetleridir.¹⁰

4. *Kitle İletişimi*: Birtakım bilgilerin/sembollerin, birtakım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine “kitle iletişimi” adı verilir.¹¹

Hiz. Peygamber’in hayatını gözden geçirdiğimizde, insanlarla nasıl bir iletişim içerisinde olunması gerektiğinin somut örneklerini görmemiz mümkün olacaktır. Acaba Hiz. Muhammed, insanlarla olan ilişkisinde nasıl bir iletişim stratejisi uygulamıştır? Onun sergilemiş olduğu sözlü ve sözsüz iletişim modelleri, örnek alınıp günümüz şartlarına göre yeniden tasarlanamaz mı? “*Mükemmelliğin Modellenmesi*” diye bir kavramdan bahsedilir. Buna göre biri istediğiniz sonucu üretmişse, siz de onu öğrenebilirsiniz.¹² Bu bakımdan insanlar üzerinde hitabetiyle etkili olma konumunda olan hatip ve konuşmacılar için, Hiz. Muhammed (as), mükemmel bir örnek olarak karşımızdadır. Ayrıca ortaya konulan *başarının dilini öğrenmek* açısından, Hiz. Peygamber’in bu konudaki söz ve davranışlarının tahlil edilmesi son derece önem arz etmektedir.

Yüce Allah’ın, Peygamberleri *insan* nevinden göndermiş olması, onların örnek

⁶ Mısırlı, İrfan, *Genel İletişim İlkeler-Yöntemler-Teknikler*, Ankara, 2003, s. 1.

⁷ Lazar, Judith, *İletişim Bilimi*, Çev. Cengiz Anık, Ankara, 2001, s. 75.

⁸ Dökmen, Üstün, *İletişim Çatışmaları ve Empati*, İstanbul, 2006, s. 21.

⁹ Saygın, Oğuz, *Negatif Limanlardan Pozitif Sulara*, İstanbul, 1998, s. 49.

¹⁰ Dökmen, 37.

¹¹ Dökmen, 38.

¹² Saygın, 105.

olma/alınma vasfı taşıdıklarını göstermesi bakımından önemli bir husustur. Zira peygamber olarak insanın dışında başka bir varlık gönderilmiş olsa idi, insanlar böyle bir varlığı nasıl örnek olarak kabul edebileceklerdi? Diğer varlıklar gibi insanlar da kendi cinslerinden olanları örnek almaya meyyal olarak yaratılmışlardır.

Allah, Hz. Muhammed'i son Peygamber ve örnek insan olarak göndermiştir. O'nun örneklik vasfı, şu ayette açık bir şekilde ifade edilmektedir: *"Andolsun ki, sizin için; Allah'a ve âhiret gününe kavuşacağını uman ve Allah'ı çok zikredenler için Allah'ın Rasûlü'nde üsve-i hasene (en mükemmel bir örnek) vardır."*¹³

Hayatın her alanında Hz. Peygamber'i örnek almamıza imkân sağlayan bir literatür ile karşı karşıya olduğumuz bir gerçektir. Zira en basitinden en mükemmeline kadar O'nun bütün söz ve fiilleri, sahâbe tarafından aktarılmış, sonra gelenler tarafından özenle muhafaza edilmiştir.

İnsanların karşısında örneklik konumunda olan Allah Rasûlü, sadece abdest, dua, namaz, oruç ve hac gibi ibadetlerin uygulamasında değil, birçoğu sünnet olarak algılanacak örnek davranışlarını ashâbına fiilen talim ve tatbik etmiş ve hayatın pratikleriyle ilgili örneklikler sergilemiştir.¹⁴

Bu durumda Hz. Peygamber'in İslam dinini tebliğ esnasında kullanmış olduğu her türlü iletişim metot ve teknikleri, özellikle din hizmeti verenlerin önünde ihmal edemeyecekleri önemli bir örnektir. Üstelik başarısı test edilmiş, sonuçlandırılmış bir örnek. Zira O'nun yirmi üç yıl süren tebliğ çalışmasının neticesini, tarihî vesikalar apaçık ortaya koymaktadır.

Bütün hayatı bir iletişim süreci içinde geçen Hz. Muhammed (as) ile çevresindeki kişiler arasındaki iletişim, sadece mescide ve hutbelere özgü değildi. Aralarındaki bilgi akışı hayatın tabii seyri içinde evde, yolda ve çarşıda da sürmekteydi. Hz. Muhammed (as), bu insanlara yeni bir inanç sistemi, yeni bir anlayış, yeni bir yaklaşım tarzı getirmiş ve onlarla iyi bir iletişim kurarak, büyük çoğunluğunu ikna etmeyi başarmıştır.¹⁵ Bu nedenle Hz. Muhammed'in sözlü ve sözsüz iletişim yöntemlerinin bilinmesi, iletişimde bulunduğu insanlar üzerinde bu tür bir etki oluşturmak isteyenler açısından büyük önem arz etmektedir.

A- Hz. Peygamber Örneğinde Sözlü İletişim

Kişilerarası iletişim, en sık ve önemli biçimde dil ile gerçekleşmektedir. İnsan ilişkilerinin temeli dile dayanmaktadır. Dil insanın ve hayatın en canlı parçasıdır.

¹³. Ahzâb, 21.

¹⁴. Erul, Bünyamin, "Hz. Peygamber'in İnsanlarla İletişiminde Beden Dilini Kullanımı", *Diyanet Aylık Dergi*, yıl: 2003, sayı:156, s. 5.

¹⁵. Macit, Yusuf, *İletişimde Model Olarak Hazreti Muhammed*, İzmir, 2006, s. 12.

Etkileşimlerimizin çoğu konuşmadaki sözlerle gerçekleşmektedir. Dil, toplumsal yaşamın temelidir.¹⁶ Aynı zamanda dil, insan uygarlığının ilerlemesi ve yayılmasında en önemli araçtır.¹⁷ Kelime ile hayat arasında, çok ince damar ve sinir ağlarıyla örülü ilişkiler vardır. Bir Arap şairinin dediği gibi “*insan ancak kalbi ve diliyle insandır.*”¹⁸

İletişim, dil sembolizmine dayanır. Biz bilinçli ya da bilinçsiz olarak bu semboller içinde ve onlar aracılığıyla faaliyet gösteririz. Bir yerde dil ya da dile tekabül eden işaretler olmaksızın düşünmenin olması da imkânsızdır.¹⁹

Kişilerarası iletişimin en belirgin özelliği konuşmadır. Elbette çıkarılan her ses konuşma değildir. Konuşmadan maksat karşımızdakine mesajımızı iletebilmemizdir. Bunun için de iletişimde bulunduğumuz kişinin bizi anlaması gerekir. Konuşmada ses hacmi, ses perdesi, hız, kalite, tonlama ve telaffuzda stil önem arz eder.²⁰ Konuşma, sadece, birtakım sözcükleri ses aracılığı ile başkalarının kulaklarına iletme olmadığı gibi, dinleme de sadece işitmek demek değildir. Gerçekte tüm benliğimizle konuşmakta, “*kulağımızla işitip zihnimizle dinlemekteyiz.*” Yani konuşma, duygu ve düşüncelerimizi, görüp yaşadıklarımızı karşımızdakilere sözle iletme ve paylaşma işidir.

Sözlü iletişim; duygu ve düşüncelerimizi, görüp yaşadıklarımızı karşımızdakilere sözle iletme ve paylaşma olarak tanımlanmaktadır.²¹ Sözlü iletişimi; “*dil ve dil-ötesi*” olmak üzere iki alt sınıfa ayıranlar vardır. Buna göre *dille iletişimi*, insanların karşılıklı konuşmaları, *dil-ötesi iletişimi* de, ses tonu, sesin hızı, şiddeti, duraklamalar ve benzeri şeylerden oluşan, sesin niteliği ile ilgili hususlar temsil eder.²² Ancak sesin niteliği ile ilgili olan dil-ötesi iletişim unsurlarını sözsüz iletişime dâhil etme temayülü daha ağır basmaktadır.

Sözel dilin, zaman zaman sözsüz dille kıyas edildiğini görürüz. Meselâ her ne kadar beden dilinin tek başına bir anlam ifade ettiği söylenebilse de sözün yerinin başka olduğu vurgulanır.²³ Hz. Peygamber kanaatimce sözün gücünü “*Muhakkak ki güzel sözde sihir vardır*”²⁴ ifadesi ile vurgulamıştır. Yine Zielke, dilin gelişmesi ve ince anlam farklarını anlatabilir düzeye gelmesiyle, anlaşma aracı olarak hareketlerin

¹⁶ Lazar, 54.

¹⁷ Cüceloğlu, 25.

¹⁸ Kayaalp, 124.

¹⁹ Koç, Turan, *Din Dili*, Kayseri, 1995, s. 90.

²⁰ Kayaalp, 93.

²¹ Vural, Birol, *Doğru ve Güzel Konuşma*, İstanbul, 2007, s. 13.

²² Dökmen, 27.

²³ Kara, Necati, *Kur'an'da Beden Dili*, İstanbul, 2004, s. 210.

²⁴ Buhârî, Ebû Abdillâh Muhammed b. İsmail, *el-Câmiu's-Sahîh*, İstanbul, 1981 Tıb, 51.

geri plana itildiğini ifade eder.²⁵

Bununla birlikte sözün gücünü arttırmak için beden dilinin kullanılmasının önemli bir unsur olduğu yadsınamaz bir husustur. Ortaya koyduğumuz jest ve mimiklerle, ağzımızdan çıkan kelimelere güç katmış oluruz. Bu şekilde konuşulan kelimelere bilinç tarafından yönlendirmeler yapılabilir.²⁶

Gerçekten bilincimiz tarafından kelimelere uyguladığımız yönlendirmeler etkili bir iletişim için önemli girişimlerdir. Konuşma dediğimiz şeyin, sadece kelimeleri yan yana dizmek olmadığını bilmemiz gerekiyor. Ses tonu, vurgu gibi hususların yanında jest ve davranışların da, sözün gücünü arttırdığı bir gerçektir. Ayrıca *anlaşılr bir dil kullanma, muhataba göre hitap, soru sorma, tekrar, mecaz gibi sözü cazipleştirici unsurlar*, dilin yönlendirilmesine dair yöntemlerden birkaçıdır.

Dil üzerindeki bu bilinçli yönlendirmeye, özellikle toplum üzerinde etkili bir konuma sahip olan hatiplerin, bugün daha çok ihtiyacı vardır. Çünkü günümüzde söze gücün nasıl dâhil edilebileceği, ne tür yöntemler kullanılırsa daha etkili olabileceği gibi konular üzerinde çok durulmaktadır.

Hz. Peygamber'in ifadelerinde söze nasıl güç katılacağına örnekliğini bulmamız mümkündür. Aslında O, şehirlisi ile bedevîsi ile edebiyatın zirvede olduğu bir ortamda bulunuyordu. Nitekim Fransız Şarkiyatçılarından Renan "*Arap, insanların en edebîsidir*" tespitinde bulunmuştur.²⁷ Bu bakımdan Hz. Peygamber; mecaz, kinâye, teşbih gibi bütün anlatım tekniklerini etkili bir biçimde kullanmıştır. Bu noktada O'nun örneğiindeki sözlü iletişim esasları üzerinde durulması uygun olacaktır. Bunlara *sözlü iletişim becerileri* olarak da isimlendirmek mümkündür.

1. Açık ve Anlaşılr Konuşma

Dilin ana temeli, insanlar arasında bir anlaşma ve iletişim vasıtası olmasıdır. Biz anlaşılma vasıtasını anlaşılmaz hale getiremeyiz.²⁸ Bu bakımdan sade ve anlaşılır bir dil kullanmalıyız. Zira halk, dilde sadelikten yanadır. Gramer kurallarına uyulması, hecelerin tam, sağlam ve gereken tonda ifade edilmesi, uyumlu söz dizimi, gerekli ve uygun kelimelerin seçilmesi; dilin sade ve anlaşılır olmasını sağlayan unsurlardan birkaçıdır.

Bunun yanında *iyi bir telaffuza sahip olmak* da önemlidir. Ses simgelerine yüklenen itibarî anlamların karşımızdakiler tarafından doğru ve tam olarak anla-

²⁵ Zielke, Wolfgang, *Sözsüz Konuşma*, İstanbul, 1993, s. 14.

²⁶ Schober, Otto, *Beden Dili Davranış Anahtarı*, İstanbul, 1996, s. 96.

²⁷ Canan, İbrahim, *Peygamberimizin Tebliğ Medotları*, (I-II), İstanbul, 1998, c. 1, s. 304.

²⁸ Kayaalp, 96.

şılabilmesinin ön şartı *doğru telaffuzdur*.²⁹ Sözel konuşmanın temelini telaffuz oluşturur. Kelimeleri telaffuz edemediğimizi düşündüğümüzde etkili bir konuşma yapmamızın ne denli zor olduğunu görürüz.³⁰ Heceler tam, sağlam ve gereken tonda doğru olarak ifade edilmelidir. Dinlenmek ve anlaşılmanın asgarî şartı budur.³¹ Ayrıca dinleyenlerin lisanına uygun bir şekilde hitap gerekir. İfadeler açık ve mümkün olduğu kadar sade olmalı. Türkiye örneğinden hareketle, mahallî şive farklılıklarını bir tarafa bırakıp Türkçemizi en güzel ve anlaşılır bir şekilde konuşmak önemlidir. Unutulmamalıdır ki, alıcının algılayamayacağı bir mesaj, alıcı için sadece bir gürültüden ibarettir.

Hz. Peygamber'in içinde doğup büyüdüğü toplumda, sözün ne kadar güçlü olduğunu hepimiz çok iyi biliyoruz. İşte böyle bir ortamda O, Yüce Yaratıcının da yardımıyla³², konuştuğu dilin bütün inceliklerine vakıf bir şekilde, insanlarla sözlü iletişime giriyordu. Kullandığı kelimeler son derece pürüzsüz ve kulağa hoş gelecek şekilde idi. O, *açık, seçik ve anlaşılır bir dil* kullanırdı. Nitekim Hz. Âişe, Hz. Peygamber'in konuşmasının, her dinleyenin rahatlıkla anlayabileceği şekilde açık olduğuna vurgu yapmıştır.³³

Hiç şüphesiz sözün hedef/alıcı tarafından iyice anlaşılmasını sağlayan hususlardan biri de sözün *tekrar* edilmesidir. Hz. Peygamber (as), iyice anlaşılmasını istediği kelime ve cümleleri, üç kere tekrar ederdi.³⁴ Hatta namaz kıldırırken dahi dikkat çekici âyetleri bazen iki, bazen üç defa tekrarladığı ifade edilmektedir.³⁵ Sık başvurmamak şartıyla cümleleri tekrar etmek, hedef kitlenin söylenenleri daha iyi anlaması için başvurulmuş bir metottur.

Aynı zamanda *kelimelerin tane tane aktarılması* da kolay anlaşılmayı sağlar. Hz. Âişe, Rasûlullah'ın konuşmasının; kelimelerini saymak isteyen bir kişinin sayabileceği kadar ağır ve tane tane olduğunu³⁶, hatta dinleyenlerin, sözünü hemen ezberleyebil-

²⁹. Vural, 21.

³⁰. Selçuk, Mualla, *Din Hizmetlerinde İletişim ve Halkla İlişkiler*, Eskişehir, 2002, s. 35.

³¹. Çakan, İsmail Lütfi, *Örnekleriyle Uygulamalı Dinî Hitabet*, Ankara, 1975, s. 134.

³². Dil konusunda Hz. Peygamber'e Allah'ın yardımının söz konusu olduğunu ve bu konuda kendisine bir ayrıcalık verildiğini, şu iki rivayete dayanarak söyleyebiliriz : "Rabb'im, beni terbiye etti, yetiştirdi. (Tedib manasının içerisinde dil ve edebiyat bakımından yetiştirme manası da vardır.) Ve bunu güzel yaptı. Ben, Sa'd oğulları içinde yetiştirdim." İbn Kesir, Mecdüddin Ebu's-Saâdât Mübârek b. Muhammed, *en-Nihâye fî Ğaribi'l-Hadis*, I-V, Beyrut, Trs. C. 1 s. 4. "Bana çok anlamı az kelimelerle ifade etme kabiliyeti bahşedilmiştir." Buhârî, *I'tisam*, 1.

³³. Ebû Dâvûd, Süleyman b. Eş'as es-Sicistânî, *es-Sünen*, Suriye, 1974, Edeb, 21.

³⁴. Tirmizî, *Menakıb*, 9.

³⁵. Çelik, Ömer vd. , *Üsve-i Hasene Kullukta-Ahlakta-Adabta En Güzel İnsan*, İstanbul, 2003, 412.

³⁶. Ebû Dâvûd, *İlm*, 7.

diğini³⁷ bizlere aktarmaktadır. Özellikle acele davranma, hızlı bir şekilde kelimeleri sıralama gibi durumlarda, anlaşılamama tehlikesinin mevcut olduğu gibi, hataya düşme ihtimali de yüksektir. Hz. Âişe, bu tür bir muhtemel hataya işaretle şöyle demektedir: “*Rasulullah(sav) sizin yaptığınız gibi çabuk çabuk konuşarak sözlerini arka arkaya ulamazdı.*”³⁸ Bu bakımdan Hz. Peygamber ağır ağır konuştu.³⁹

İnsanların anlayacağı dilden konuşmak, onların anlayış seviyelerini göz önünde bulundurmak da açık ve anlaşılır olmayı temin eden hususlardandır. Bu manada Allah Rasulü, “*Ben akılları nisbetinde insanlarla konuşmakla emrolundum.*” buyurarak⁴⁰ insanların anlayış seviyelerinin dikkate alınması gereğine vurgu yapmıştır.

2. Kısa ve Öz Konuşma

Aslında *kısa ve öz* anlayışı, hayatın pratikleri üzerinde hâkim olan ve kabul gören bir anlayıştır. İbadetlerde kısa, öz ve devamlı olanın daha makbul olması, kişilerin birbirleri ile olan dostluk ve düşmanlığını mesafeli tutması, bu anlayışın örneklerinden birkaçıdır. Konuşmanın kısa ve öz olması, ortada *bir anlatma ve anlama* söz konusu olduğu için daha önem arz eder.

Gereğinden uzun konuşmak, alıcının göndericiyi (kaynak) geri çevirmesine neden olur.⁴¹ Bu bakımdan sözü dolandırmaya gerek yoktur. Bu husus, elbette mananın bir hikâye ile veya bir kinâye ile etkili bir şekilde sunulmasını engellemiyor. Söze böyle bir etki katacağımız zaman, doğrudan ilgisi olan seçkin örnekler kullanabiliriz.

Az ve öz konuşmak, Peygamberimizin en belirgin özelliklerindendir. Hatta O, bir sözünde, *cevâmiu'l-kelîm* ile gönderildiğini ifade etmektedir.⁴² *Cevâmiu'l-kelîm* demek, az sözle çok mana ifade etmek demektir. Hz. Peygamber’in konuşmalarındaki hedef, gerçekleri kavratmak, yaldızlı söz söyleyerek gerçekleri abartmak ve insanların takdirini kazanmak değildir.⁴³ Neticede Hz. Peygamber’in bu üslûbunun örnek alınması, kısa ve öz ifadelerle meramın ifade edilmesi, olumlu iletişim için önemlidir. Bunun yanında “edebiyat yapmak” diye tabir edilen bir duruma düşülmemesi gerekmektedir. Zira bu insanları sıkar. Ayrıca hatip, kendini tatmin için değil, hedef kitleye bir şeyler verebilmek için konuştuğunun farkında olmalıdır.

Bu bağlamda Hz. Peygamber, bir sözünde *sersârûn*un kıyamet günü kendin-

³⁷ Buhârî, *Menâkıb*, 23.

³⁸ Buhârî, *Menâkıb*, 23.

³⁹ Ebû Dâvûd, *Edeb*, 21.

⁴⁰ İbn Esir, c. 1, s. 4.

⁴¹ Karataş, Mustafa, *Hz. Peygamber’in Beden Dili ve Davranış Modelleri*, İstanbul, 2007, s. 57.

⁴² Buhârî, *Cihad*, 122.

⁴³ Özbek, Abdullah, *Bir Eğitimci Olarak Hz. Muhammed*, İstanbul, 1997, s. 127.

den uzak kalacak olan kişiler arasında yer aldığını ifade eder.⁴⁴ İbn Esîr, “Sersârun” kelimesi hakkında şunları söyler: “Bunlar, yapmacık bir şekilde (insanlar üzerinde etki oluşturmak için) sözü uzatanlardır.”⁴⁵

3. Konuşma Tarzına Dikkat Etme

İletişimde anlaşmaya zemin hazırlayan ve anlaşmayı kolaylaştıran ortak “kod”lar vardır. Bunlardan biri de verici (kaynak) ile alıcı (hedef) arasındaki ortak dildir. Konuşma tarzı da bir koddur.⁴⁶ Kişilerarası sözlü iletişimde kaynak kişinin konuşma tarzı, iletişim sürecini öyle veya böyle etkiler. Hatta iletişimin tıkanmasına bile sebebiyet verebilir. Konuşmacı insanların akıl ve duygularına hitap ettiğinin farkında olmalıdır. “Tatlı dil yılanı deliğinden çıkarır.” diye halk arasında bir söz vardır. Yine Yunus Emre’nin “Söz ola kese savaşı / Söz ola bitüre başı”⁴⁷ mısraları da konuşma tarzının iki yönünü göstermesi bakımından önemlidir.

Konuşma tarzı ile ilgili en önemli husus; konuşma esnasında *yumuşak bir üslûb* kullanılmasıdır. Nitekim Kur’an-ı Kerim’de bu duruma şöyle işaret edilmektedir: “Allah’ın rahmeti ile (Ey Muhammed) Sen onlara karşı yumuşak davrandın. Eğer kaba ve katı kalpli olsaydın, şüphesiz etrafından dağılır giderlerdi. Onları affet, onlara mağfiret dile, iş hakkında onlara danış...”⁴⁸

Rasûlullah(as), hayatında *hiç kırıcı, kaba sözler söylemezdi*. Enes (ra), şöyle der: “Efendimize tam on yıl hizmet ettim. Bana bir defa bile “üf!” demedi.”⁴⁹

Ses tonunun bu çerçevede önemli olduğunun altını çizmeliyim. Yüksek perdeden bir ses tonunun olumlu neticeler vermesi mümkün değildir. Sert, katı, ürkütücü, toplantıya, meclise, camiye geldiğine insanları pişman ettirici ifadelerle yapılan kodlamalar, hedef kitle ile olan iletişim sürecini olumsuz bir şekilde etkileyecektir.

Ayrıca konuşma tarzı ile ilgili olarak, *argo, âdâb dışı kelimelerin kullanılması da uygun değildir*. Zira Hz. Peygamber’in edeb dışı herhangi bir kelime kullandığına şahit olunmamıştır.⁵⁰ Bu bakımdan etkili ve olumlu bir iletişim için, kelimeler özenle seçilmeli, bu tür ifadeler kullanılmamalıdır.

Burada şunu da ifade edelim ki, konuşma tarzı ile ilgili olarak, hatibin konuş-

⁴⁴. Tirmizî, *Birr*, 71.

⁴⁵. İbn Esîr, c. I, s. 209.

⁴⁶. Selçuk, 119.

⁴⁷. Timurtaş, Faruk, *Yunus Emre Divanı*, Ankara, 1989. s. 55.

⁴⁸. Âl-i İmrân, 159.

⁴⁹. Ebû Davud, *Edeb*, 1.

⁵⁰. Buhârî, *Menâkıb*, 23.

masını kâğıda bağlı kalmaksızın *irticâli* yapması, iletişim sürecinin olumlu seyretmesine katkı sağlayacaktır. Zira bu tür bir konuşmada hatip, hedef kitle ile daha sık göz temasına girecek ve beden dilini daha etkin devreye sokarak sözünün gücüne güç katmış olacaktır.

4. Sözü Câzip Hâle Getirme

Sözlü iletişimde sadece kelimeleri ardı ardına sıralamak, hedef kitlede istenilen etkileşimin oluşmasında çoğu zaman yetersiz kalmaktadır. Bu sebeple sözü câzip hâle getirici birtakım yöntem ve tekniklerin geliştirilmesi, özellikle hatipler için kaçınılmaz bir durum gibi gözüküyor. Böylece hedef kitlede o söze karşı ilgi artacak ve sözün devamının gelmesi beklenecektir. Gerçekten bu, sözlü iletişimde etkili bir metottur.

Hz. Peygamber'in muhatapta etki oluşturacak olan bu yöntemi etkili bir biçimde kullandığını görüyoruz. Bu şekilde muhataplarının dikkatini çekiyordu. Muhatapları da O'nu pür dikkat dinliyorlardı. Bu yöntemi kullanırken başvurduğu yolları şöyle sıralayabiliriz: *Soru sorması, müphem ifadeler kullanması, duraklaması, sözü tekrar etmesi, sonra söyleyeceğini önceden muhatabına haber vermesi...*

Soru sorma, hedefte ilgi uyandıran ve sözü cazip hâle getiren yöntemlerden biridir. Bir defasında Hz. Muhammed ashâbına sordu: "Ağaçlar içinde yaprakları düşmeyen ve bu bakımdan müminin misâli olan bir tanesi vardır. Söyleyin bana o hangi ağaçtır? Bunun üzerine cemâat bütün ağaçları saydı ve sonunda Rasûlullah'a sormak durumunda kaldı. Peygamberimiz de "hurmadır" cevabını verdi.⁵¹ Görüldüğü gibi soru, hedefi canlı tutuyor ve merak içerisinde bırakıyor. İletişim süreci geribildirimlerle dinamik bir yapıda devam ediyor. Yine Allah Rasülü, bir defasında "Müflis kimdir biliyor musunuz?" şeklinde ashabına bir soru yönelterek dikkat çektiikten sonra, gerçek müflisin kim olduğunu açıklamıştır.⁵²

Sözü tekrar da O'nun kullandığı sözü câzip hale getirme ile ilgili etkili bir iletişim metodudur. Büyük Arap edîbi Câhız'ın sözün tekrarı ile ilgili söylemiş olduğu şu söz hakikaten manidardır: "*Kelime veya cümlelerden bir kısmını tekrarlamayı âcizlik sayan hiçbir hatîp bilmiyoruz.*"⁵³ Hz. Peygamber, dikkat çekmek ve akılda kalmasını sağlamak için önem verdiği sözleri üç defa tekrar ederdi. Meselâ bir defasında, ashabının önünde ayağa kalktı ve üç defa "Ey insanlar orta yolu tutun!" ifadesini kullandı.⁵⁴

⁵¹. Buhârî, *İlm*, 4.

⁵². Müslim, Ebû'l-Hüseyn Müslim b. Haccâc el-Kuşeyrî, *el-Câmiu's-Sahîh*, İstanbul, 1981, Birr, 59.

⁵³. Kazancı, Ahmet Lütfi, *Peygamber Efendimizin Hitâbeti*, İstanbul, 1980, s. 188.

⁵⁴. İbn Mâce, *Züh*d, 28.

Hiz. Peygamber, bazen *müphem ifadeler kullanarak* da muhatabının ilgisini çekebiliyordu. Bir seferinde “*Müferridûn* öndedirler” dedi. Arkadaşları haliyle bu kelimenin ne anlama geldiğini sordular. Çünkü o ana kadar duymadıkları bir kelime ile karşılaşmışlardı. Peygamberimiz “Allah’ı çok zikredenler” şeklinde bu kelimenin anlamını söyledi.⁵⁵ Böylece ashab, hem *müferridûn* kelimesinin anlamını öğrenmiş oldular, hem de önde olmak için Allah’ı çok zikretmek gerektiği mesajını güçlü bir şekilde almış oldular.

Hiz. Peygamber’in bazen *beden dilini kullanarak* dinleyicilerinin dikkatini çekme metodunu kullandığını görüyoruz. Bir defasında en beğendiği kişinin özelliklerini sıralarken, birden elini birbirine vurup dinleyicilerin dikkatini çektiğinde sonra; “ölümü çabuk, ağlayanı ve mirası az olandır.” dedi.⁵⁶

Muhatabının dikkatini çekmek ve sözü câzip hâle getirmek için Peygamberimizin kullandığı usullerden biri de “*Söyleyeceğini önceden haber vermek*” metodudur.⁵⁷ Buna göre Peygamberimiz, Hiz. Ebû Zerr’e bir gün şöyle demiştir: “Ey Ebû Zerr! Sana altı gün sonra söyleyeceğim şeyleri iyi kavra.” Gerçekten altı gün sonra Peygamberimiz, Ebû Zerr’e bazı nasihatlerde bulunmuştur.⁵⁸

Hiz. Peygamber, bazen sözün arasında *duraklama* yaparak dikkatleri üzerine çekiyordu. O’nun, Veda hutbesinde, “Bu hangi şehirdir? Bu hangi aydır? Bu hangi gündür?” sorularının her birinden sonra biraz duraklayıp öyle cevap vermesi, ashabının çok dikkatini çekmiştir.⁵⁹ Yine bir gün Muaz b. Cebel ile birlikte bir yolculuk esnasında, Allah Rasülü bineğinin terikesinde olan Hiz. Muaz’a “Ey Muâz!” demiş, Muâz da “Buyur Ya Rasullullah!” demişti. Sonra Hiz. Peygamber bir müddet duraklamıştı. Aynı şekilde iki defa daha bu durum olduktan sonra, söyleyeceğini söylemişti.⁶⁰ Böylece söyleyeceği şeye, Hiz. Muâz’ın dikkatini iyice çekmişti.

5. Söze Dikkat Çekici Bir Başlangıç İle Başlama

Söze başlamak zordur, aynı zamanda çok önemlidir. Çünkü dinleyicilerimizin zihni henüz açıktır ve etkilenmeleri kolaydır. Bu yüzden söze nasıl başlanacağını tesadüfe bırakmamak gerekir.⁶¹ İnsanlara hitap ederken söze onların ilgisini çekecek bir ifade ile başlamak edebî sanatlardan biri olarak kabul edilir.⁶² Böylece iletilen

⁵⁵. İbn Hanbel, II, 323.

⁵⁶. Tirmizî, *Zühd*, 35.

⁵⁷. Canan, II, 25.

⁵⁸. İbn Hanbel, V, 181.

⁵⁹. Buhârî, *İlm*, 9.

⁶⁰. Müslim, *İman*, 48.

⁶¹. Vural, 327.

⁶². Kayaalp, 196.

mesaja karşı dikkat çekilmiş ve hedefte hararetili bir arzu uyandırılmış olur. Özellikle bunu sözün başlangıcında başarmak, önemli beceridir. Bu aynı zamanda iletişimin sonraki süreci açısından da belirleyici bir konumdadır. Zira iletişimde ilk izlenim çok önemli olduğu için, konuşmanıza dikkat çekici bir başlangıç yapamazsanız, hayal kırıklığına uğrayabilirsiniz.

Hz. Peygamber'in sözlü iletişiminde, dikkat çekici bir başlangıca sık rastlarız. Bir ifadeyi üç defa tekrar etmekle başlaması⁶³, yemin ile başlaması⁶⁴, soru ile başlaması⁶⁵, "İnnemâ", "Elâ" gibi tekid edici ve dikkat çekici lafızlarla başlaması⁶⁶, Hz. Peygamber'in söze başlarken uyguladığı yöntemlerden birkaçıdır.

Hatip, yukarıda zikredilen yöntemlerden biri ile veya kendisinin orijinal gördüğü bir yöntem ile sözüne başlayabilir. Böylece dikkatleri üzerine toplayıp, hedef kitlenin ilgisini çekmiş olacaktır. Yeri gelmişken şunu ifade edelim ki; sözlü iletişimi etkin kılan bu ve diğer yöntemlerin, sıklıkla kullanılması uygun değildir. Meselâ her söze başlayışta yemin ile başlanması, başlamakta olan bir iletişimin inkıtana sebep olabilir. Bu bakımdan, şartlara ve hedef kitlenin durumuna göre bu yöntemlerin, münâvebeli olarak uygulanması tercih edilen bir durumdur.

6. Edebî Sanatlardan Faydalanma

Dilin kendi bünyesinde olan edebî sanatları kullanarak yerine getirilecek bir sözlü iletişimde sözün gücü daha da artacaktır. Aynı zamanda sürekli nazarı bilgilerin aktarılması ile oluşabilecek monotonluk ortadan kalkmış olacaktır. Böylece hedef kitle, konuşulana yönelecek, hatta orada yaşayacaktır. Şöyle kendimizi bir sınıadığımızda, can kulağı ile dinlediğimiz konuşmaların, genelde bu şekilde mecaz, kıssa, hikâye vb. ile bezenmiş anlatımlar olduğunu görürüz. Bu tür, teşbih, mecaz, istiâre, kinâye, edebî tasvirler, meseller ve kıssalarla olan anlatıma; *dolaylı anlatım* adı veriliyor.⁶⁷ Dolaylı anlatım, bir hakikati ifade etmek için, açık ve yalın ifadeler yerine, onu anlaşılır kılmak veya insanın zihnine ve hayatına yerleştirmek için başvurulmuş bir anlatım tarzıdır.⁶⁸

Sözünü ettiğimiz edebî sanatlardan; *mecâz*, *kinâye* ve *istiârede*, mana asıl anlamından daha güçlü hale gelir. Meselâ Hz. Peygamber'in hanımlarına hitaben;

⁶³. Örnek için bkz. , Müslim, *Birr*, 9.

⁶⁴. Örnek için bkz. , İbn Mâce, *Keffarât*, 1.

⁶⁵. Örnek için bkz. , Buhârî, Hacc, 132.

⁶⁶. "İnnemâ" örneği için bkz. , Buhârî, *Bed'u'l-Vahy*, 1.

⁶⁷. Bu anlatım tarzlarının anlamı ve hadislerden örnekleri ile ilgili olarak bkz. Bayraktar, İbrahim, *Edebî ve İlmî Açından Hadis*, İzmir, 1993. s. 43-68.

⁶⁸. Görmez, *Sünnet ve Hadisin Anlaşılması ve Yorumlanmasında Metodoloji Sorunu*, Ankara, 1987, s. 259.

“Aranızdan bana en erken gelecek olan, sizden eli en uzun olanıdır.”⁶⁹ İfadesinde asıl mana olan “elin uzun olması”nın fazla bir anlamının olmaması tabiidir. Ancak bu ifadenin mecâzî olarak *cömertlik* anlamına delâlet ettiğini fark ettiğimizde anlam, daha derinleşmektedir.

Dolaylı anlatım yollarından *kıssa* ve *temsilde* ise; sözü daha anlaşılır kılma, somutlaştırma söz konusudur. Her dilde kelime ve kavramlar için somutlaştırma yoluyla anlam aktarmalarına başvurulduğu bir gerçektir. Somutlaştırma, anlatım gücünü arttırmak için yapılan bir deyim aktarmasıdır. Bu, anlatılması güç düşünce ve duyguların, soyut kavramların, somut kavramlarla anlatılmasıdır.⁷⁰ Sanki bunlarda “yaşayarak öğrenme” gerçekleşir ve hedef kendini anlatılanın içerisinde buluverir.

Yine Hz. Peygamber’in *teşbih* yoluyla anlattığı hakikatler olmuştur. Bunlardan birinde, kalbinde Kur’an’dan ayetler bulunmayan kişiyi ve onun durumunu harap bir eve benzetmiştir.⁷¹

Hz. Peygamber’in anlatım tarzı olarak en fazla başvurduğu şeyin, *edebî tasvirler* olduğu, ifade edilir.⁷² O’nun edebî tasvirlerde, hem görselliği hem de işitselliği dikkate aldığını söyleyebiliriz. Meselâ yapmış olduğu şu cennet tasviri, bunun örneklerinden biridir: “Kâbe’nin Rabbine yemin ederim ki, cennet; parıl parıl parlayan nurları..., sağlam yüksek köşkleri, devamlı akan nehirleri ile...yüz parlaklığı içinde yaşanan ebedî mekandır.”⁷³

Bu arada şunu zikretmemiz gerekiyor ki, söze edebî zevk katacağım derken, ağdalı uzun cümleler kurmaktan kaçınmak gerekiyor. Nitekim Allah Rasulü (sav) bu tip insanlar için; “Şüphesiz Allah Teâlâ, sığırın otu yerken ağzında evirip çevirdiği gibi, sözü ağzında evirip çevirerek lügat parlayan kişilere buğz eder.”⁷⁴buyurmaktadır.

Sonuç olarak diyebiliriz ki; dolaylı anlatım şekilleri ile sözün etki gücü daha artıyor ve mesajlar muhatabın zihnine daha anlaşılır bir formatta sunulmuş oluyor.

Buraya kadar sözlü iletişim becerileri ile ilgili hususları ana hatlarıyla ortaya koymaya çalıştık. Bu noktada etkili sözlü iletişim becerilerinin bunlarla sınırlı olmadığını ifade etmemiz gerekir. Yukarıda ele alınanların yanısıra, *araçlar kullanmak*, *çizgiler çizmek*, *muhatabın durumuna göre konuşmak* ve *beden dilini kullanmak* da sözlü mesajları güçlendiren hususlardandır. Bu son zikredilenler sözsüz iletişim

⁶⁹. Müslim, *Fedâilu’s-Sahâbe*, 101.

⁷⁰. Görmez, 56.

⁷¹. Tirmizî, *Fedâilu’l-Kur’an*, 18.

⁷². Görmez, 59.

⁷³. Canan, *Hadis Ansiklopedisi*, (I-XVIII), İstanbul, trs, XVII, 642. (İbn Hibban’ın Sahih’inden naklen)

⁷⁴. Ebû Dâvûd, *Edeb*, 94; Tirmizî, *Edeb*, 72.

kısımında ele alınacağı için bu kadar işaret etmekle yetineceğiz.

B- Hz. Peygamber Örneğinde Sözsüz İletişim

Yazımızın başında, kişilerarası iletişimin sözlü ve sözsüz olmak üzere iki kısma ayrıldığını ifade etmiştik. Önceki sayfalarda sözlü iletişim üzerinde duruldu. Burada da kişilerarası iletişimin sözsüz olanı üzerinde durulacaktır.⁷⁵

Şu bir gerçek ki yirminci asra gelinceye kadar, ağırlıklı olarak iletişimin sözlü olanı üzerinde durulmuş, sözsüz kısmına fazla değinilmemiştir.⁷⁶ İnsanların beden diliyle vermiş oldukları mesajların önemli bir o kadar da incelenmeye değer oldukları anlaşıncı, insanlar sözsüz iletişime daha ağırlık verir oldular. Gerçekte insanlar karşı tarafa sadece sözleriyle mesaj vermezler. Yüz ifadeleri, el kol hareketleri, oturuş ve duruşlarıyla da dış dünyaya mesaj verirler.

Sözsüz iletişim; kişilerarası iletişimde sözlü iletişimle birlikte etkin olma, susma, sesin rengi, beden dili, renk ve giyim gibi kodları içerir.⁷⁷

Sözlü anlatım, konuşmada kullanılan sembollerle, sözsüz anlatım da bedeni-mizin oluşturduğu işaretlerle ifade edilir.⁷⁸ Sözsüz iletişimin de bir dili vardır. Nasıl ki; sözün nakil aracı *dil* ise, bedenin de kendini ifade ettiği nakil aracı *davranışlardır*. Davranışlar burada sözdeki dil gibi bir görev üstlenmektedir. Bu durumda beden-in davranışlarını ifade etmek üzere, “beden dili” deyiminin kullanılması uygun düşmektedir.

Beden dilinin kapsamını ve özelliklerini içermesi bakımından aşağıda verilen tanım önemlidir: “Beden dili, insanlar arası ilişkilerde kişilerin diğer insanlarla aralarına koydukları ‘mesafe’leri ve birbirlerine ‘temas’ları başta olmak üzere, bedenin duruşu, yön değiştirmesi, başın çevrilmesi, kaş-göz ve yüz ifadeleri, bir bakış, bir tebessüm, bir gülüş, tokalaşma, öpüşme, yumruk sıkma, el kaldırma, kol kavuşturma gibi el hareketleri, bacak bacak üstüne atma, bağdaş kurma ve yürüyüşte bacakların kullanılışı, oturma-kalkma şekilleri, ses tonları, -bütün bunlara ek olarak-giyiniş

⁷⁵ Sözsüz iletişim üç kısma ayrılır: 1. Sessiz: Sadece görsel beden dilini kapsar. Yani görülebilen beden hareketleridir. 2. Sesli: Dil ile yakından ilgili olgular(vurgu ve konuşma araları gibi) ve bağımsız ifadelerdir(gülmek veya içini çekmek gibi) 3. Nesnel: Kişilerin görüntülerini tamamlayan şeyler(kıyafet, ev, çalışma masası gibi). Schober, 30.

⁷⁶ Geçen asırlarda beden dili konusuna hiç değinilmemiş değildir. Câhız (869) el-Beyan ve't-Tebyîn adlı eserinde, Erzurumlu İbrahim Hakkı (1780), Marifetnâme eserinde, Darwin (1872) İnsan ve Hayvanlarda Duyguların İfadesi adlı eserinde bu konuya yer verenler arasında zikredilmektedir. Beden dili ile ilgili yapılan çalışmalar için bkz. Karataş, 31-37.

⁷⁷ Selçuk, 80.

⁷⁸ Baltaş, 29. Dil işaretlerini ve sözsüz işaretleri bir bütün olarak inceleyen bilim dalına semiotik adı verilmektedir. Schober, 16.

tarzları, saç-sakal, bıyık biçimleri ve makyajlarla, duygu, düşünce, tavır, istek ve ihtiyaçları bildirmeye yarayan anlatım aracıdır.”⁷⁹

İnsanın diğer insanlarla olan iletişimde sözsüz mesajların daha ağırlıkta olduğunu söyleyebiliriz. Her ne kadar dil, insan uygarlığının ilerlemesi ve yayılmasında en önemli araç durumunda ise de, insan ilişkileri söz konusu olunca, oldukça sığ ve etkisizdir. Bir bakış, dokunma, vücudun pozisyonu, duyguları daha etkili ve dolaysız etkiler.⁸⁰ Bu sebeple bir iletişimin yapılandırılmasında, ortalama olarak kelimelerin %10, ses tonunun % 30 ve beden dilinin % 60 rol oynadığı ifade edilmektedir.⁸¹ Sesi de vücuda ilave edersek, beden dilinin etkisi % 90’a ulaşır.⁸²

Sözlü dil gibi beden dili de, cümleler ve noktalama işaretlerinden oluşur. Her bir hareket, tek bir sözcük gibidir. Sözcükler, cümlede kullanıldığı zaman anlam kazanır. Hareketler de böyledir. Onlar da cümleler halindedirler. Her hareket, hareketler içerisinde bir anlam ifade eder ve doğru anlaşılır.⁸³

Buradan yola çıkarak beden dilinde bir *bütünsellik* ilkesinin varlığını kabul etmemiz gerekiyor. Bu ilke, kaynak konumunda olanların gerek sözlü ve sözsüz mesajlarını hedef kitleye iletmesinde gerekse hedef kitlenin geribildirimlerini değerlendirmesinde esas olacak bir ilkedir. Meselâ bir hatip sunumunu yaparken sadece ellerini hareket ettirmekle beden dilini etkin bir şekilde kullanmış olmaz. Bunun yanında göz temasında bulunmalı, duruşunu değiştirmeli, başını hareket ettirmeli vs. Aynı şekilde hedef kitlenin geribildirimlerini değerlendirirken de bütünsellik ilkesinin dikkate alınması önemlidir. Mesela gözün yumuk olması her zaman uykuyu ifade etmez. Bazen insanlar huzur ve huşu içerisinde olmak için ya da daha dikkatli dinlemek için de gözlerini yummuş olabilirler.

Öyleyse bir jest veya mimiği yorumlarken onlara eşlik eden diğer işaretlere de dikkat etmekte yarar vardır.⁸⁴

Düşünceler sözlü iletişimle, duygular sözsüz iletişimle en rahat ifade edilirler. Bu durum, “*Zihnin mesajı sözle, gönlün mesajı sözsüz ifade edilir.*” cümlesiyle ortaya konmuştur.⁸⁵ Bu sebeptendir ki; *kelimelerin yalan söyleyebileceği ama beden dilinin asla yalan söyleyemeyeceği* kanaati⁸⁶ iletişim bilminde yaygın bir kanaat olarak karşımızdadır. Zira kelimeler üzerinde oynama yapabilirsiniz, ama duygularınız

⁷⁹. Kara, 208.

⁸⁰. Cüceloğlu, 25.

⁸¹. Baltaş, 31.

⁸². Kara, 215.

⁸³. Kara, 211.

⁸⁴. Baltaş, 60.

⁸⁵. Cüceloğlu, 26

⁸⁶. Zielke, 22.

üzerinde oynama yapamazsınız ve olduğu gibi doğal bir şekilde bedeninizden yansır. İnsan bedenini, kelimeleri kontrol ettiği gibi kontrol edemez. Beden dilinin kelimelerden çok daha kolay anlaşılma özelliği ise hiç değişmez.⁸⁷

Sözel iletişimin gücü, insanın birden fazla duyu organına hitap etmesinden kaynaklanmaktadır. Zira mesaj alıcıya ait ne kadar çok duyu organına ulaşırsa, anlatım o ölçüde başarılı olur. Bu sebeple, görme, işitme, dokunma ve hatta koku ile ilgili faktörlerin iletişimde yer alması mesajın gücünü artırır.⁸⁸

Sözlü iletişimin yanında kullanıldığında sözsüz iletişimin etki gücünü arttıran hususlardan biri, onun *görsellik* özelliğine sahip olmasıdır. Sadece gördüklerimiz ve duyduklarımızın, öğrenme potansiyelimizin çoğunluğunu oluşturduğu ifade edilmektedir.⁸⁹

Beden dilinin kontrol edilemeyen, doğal olan ve *kalıtım yoluyla gelen* tarafı olduğu gibi(gülümseme, dokunma, kaş çatma vb.), toplumsal ve *kültürel çevremizin etkisiyle oluşan* tarafı da vardır.(El sıkma, oturuş, selamlama vb.) Gülümseme, kızarma, terleme gibi tamamen “otonom” olan sinyallere hâkim olamayız.⁹⁰ Bunun aksine, selamlama, el sıkma gibi kültürel çevreden edindiklerimize hâkim olabiliriz ve onları bilinçli bir şekilde yönlendirebiliriz. Bunların yanında beden dilinin kalıtım yoluyla geleni için *evrensellik* ilkesi geçerlidir. Bir Türk ile bir Amerikalının terleme sinyalini vermesi arasında fark yoktur.

Kişilerarası iletişimde sözsüz iletişimin önemli işlevleri vardır. Bu işlevleri iki ana gruba ayırabiliriz. Bunlardan birincisi, sözsüz iletişim yoluyla bir takım anlamlar iletebilmesidir. Sözsüz iletişimin ikinci işlevi ise, sözlü iletişimi desteklemesi, onun akıcılığına katkıda bulunmasıdır.⁹¹

Hz. Peygamber(as)’in yukarıda bahsini ettiğimiz sözsüz iletişimin iki işlevini de başarıyla ve etkili bir şekilde yerine getirdiğini görmekteyiz. Duruşuyla, yürümesi ile kıyafeti ile hatta susmasıyla hedef kitlede etkili olmayı başarmış, bunun yanında sözlü iletişimini beden dili ile destekleme konusunda hakikaten örneklik teşkil eden beceriler sergilemiştir.⁹²Şüphesiz hatiplerin Allah Rasûlü’nden bu konuda alacakları birçok örneklik vardır.

⁸⁷. Baltaş, 13.

⁸⁸. Baltaş, 29.

⁸⁹. Maviş, Adil, *Söz Söyleme ve İnsanları Etkileme Sanatı*, İstanbul, 2006, s. 21.

⁹⁰. Schober, 96.

⁹¹. Dökmen, 34.

⁹². Sözsüz iletişimin sessiz, sesli ve nesnel olmak üzere üç kategoride ele alındığını ifade etmiştik. Hz. Peygamber’in sözsüz iletişiminde, sessiz mesajların, genel bütün içerisinde diğer iki türe nazaran daha fazla yer aldığı tespit edilmiştir. Kavaklıoğlu, “Sergilediği Beden Dili Açısından Hz. Peygamber”, *Çorum İlahiyat Fak. Der.*, 6, 49-80 (2004) s. 74.

“*Konuşma süresince dinlenir ve anlaşılır olabilmek*” gerçekten bir beceri işidir. Nazarî bilgileri yalın bir şekilde hedef kitleye aktaran bir hatibin, beklenen başarıyı elde etmesi zor gözükmemektedir. Ama bu bilgileri, sözlü anlatımının yanında beden dilini devreye sokarak hedef kitleye aktarabilirse, daha başarılı olacağı açıktır.

1. Yüz İfadeleri (Mimikler)

Beden dilimizin en belirgin ve en kesin anlamları yüzümüzdedir. Bir yüzde yüzlerce anlam gizlidir.⁹³ Yüzün, insan bedenini temsil ettiği gerçeği bu anlam zenginliğine sahip olmasından kaynaklanmaktadır.⁹⁴ İnsanlarla olan yüz yüze iletişimde, daha ağzınız açılmadan yüzünüzle mesaj vermeye başlarsınız.

Mimik; *kaynağın iç yaşantı, düşünce ve duygularını, hedef kişi veya kişilere vurgulayarak iletmek üzere, yüz hareketleriyle yansıtmadır.*⁹⁵

Yüz ifadeleri içinde en belirgin örnekler, evrensel olan yüz ifadeleridir. İnsanlar dünyanın her yerinde duygusal durumlarını bunlarla açığa çıkarırlar.⁹⁶ Çeşitli kültürlerde yapılan çok sayıda araştırmadan elde edilen sonuçlar, 6 temel duygu ifadesini aktaran ortak yüz anlatımları olduğunu göstermektedir. Bunlar; mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü ve tiksintidir.⁹⁷ Niyet edilmemiş bu tür yüz ifadelerine “duygusal ifade” denir.⁹⁸

İlginç bir biçimde yüz ifadeleri, diğer kodlara göre kültürler arasında daha az farklılaşma gösterir.⁹⁹

Mimiklerin bilinçli olarak yönlendirilebileceği ifade edilmektedir.¹⁰⁰

Yüz ifadeleri içinde gözün ayrı bir yeri vardır. Gözün kendisi başlı başına bir mesaj kaynağıdır.¹⁰¹ Göz ilişkisi kurulduktan sonra diğer ilişkiler yavaş yavaş kurulabilir.¹⁰² Bunun yanında, gözle teması; geri bildirimleri alma, dinleyicileri canlı tutma açısından da önemlidir.

⁹³. Baltaş, 45.

⁹⁴. Araştırmalara göre; yüzdeki 80 adale, 7000 den fazla yüz ifadesi yaratabilmektedir. Karataş, 67.

⁹⁵. Macit, 116.

⁹⁶. Schober, 21.

⁹⁷. Baltaş, 47.

⁹⁸. Dökmen, 28. Bazı kaynaklarda yüz ve beden ifadelerinin “niyet edilmiş-niyet edilmemiş” şeklinde sınıflandığı görülmektedir. Niyet edilmemiş yani kasıtlı olarak yapılmamış yüz ifadeleri “duygusal ifade”, niyet edilmişler ise “işaret ifade” olarak tanımlanmaktadır. Dökmen, 323.

⁹⁹. Fiske, John, *İletişim Çalışmalarına Giriş*, Çev. Süleyman İrvan, Ankara, 2003, s. 96.

¹⁰⁰. Schober, 96.

¹⁰¹. Göz o kadar etkilidir ki; nazar dediğimiz göz değmesi, bakışlar sebebiyle oluşmaktadır. Konuyla ilgili olarak Hz. Peygamber, “Göz değmesi hakktır.” buyurmuştur. Buhârî, *Libas*, 86; Müslim, *Selam*, 41

¹⁰². Cüceloğlu, 44.

Hz. Peygamber(as), ahlâk bakımından(hulk) insanların en mükemmeli olduğu gibi, yaratılış bakımından(halk) da insanların en güzeliydi. Hatta O'nun yaratılış güzelliğini ayrıntılı bir şekilde ele almak için, *Şemâil Edebiyatı* geliştirilmiştir.

O'nun yüzündeki duygusal ifadeleri her insanda olduğu gibi tezahür etmiş ama bu tabii hali bile hedef kitleye anlamlı mesajlar vermiştir. Zira O, sahabe tarafından sürekli izlenen ve her tavır ve davranışı, anlamlandırılan bir şahsiyetti. Meselâ bir sahabî, O'nun sevinmesini bakınız nasıl tasvir ediyor: "Sevindiginde yüzü nurlanır, sanki bir ay parçası gibi olurdu. O'nun bu durumunu biz anlardık."¹⁰³

Şüphesiz *gülümseme/ tebessüm*, hedef kitlede etkili olabilecek çok önemli bir yüz hareketidir. Hiç kimse zorunlu olmadıkça asık suratlı bir kişi ile iletişime girmek istemeyecektir. *Tebessüm, iletişimin anahtarlarından*dır. Yüz ifadeleri arasında etrafa belki en olumlu sinyalleri gönderen gülümseme, O'nda bir başkaydı ve sürekliydi.¹⁰⁴ O'nun gülümsemesi, ölçülü idi. Çok nadir olarak en çok azı dışı görününceye kadar güldüğü nakledilir.¹⁰⁵ O, bu gülümseme ölçüsü ile etrafına anlamlı mesajlar verebiliyordu.

Hz. Peygamber'in İsrail oğullarından bir kadının çocuğunu emzirmesini anlatırken, parmağını ağzına götürdüğünü, hadisin ravisi Ebû Hureyre'den öğreniyoruz.¹⁰⁶ Burada Rasûlullah, yüzün unsurlarından biri olan ağzını, bir olay canlandırmasında kullanmıştır.

Hatibin, konuşmasını yerine getirirken, yüz ifadelerini etkili bir şekilde kullanması, insanlarla olan iletişimde önemlidir. Hatibin sözleriyle mimikleri, etin tırnağa bağlılığı derecesinde birbirine bağlıdır. Çünkü sözler de mimikler de kalbin ve ruhun ifadeleridir.¹⁰⁷

Yüz ifadeleri arasında gözün ayrı bir yeri olduğunu ifade etmiştik. İletişim sürecinin olumlu ve etkili seyretmesi isteniyorsa, hedef kitle ile göz teması içinde olunmalıdır. Hitap esnasında, hedef kitle ile *göz temasında bulunmak*, iletişimin etkili olabilmesi açısından önemlidir. Hatip, sürekli aynı yerlere bakmadan bütün dinleyicilerine gözlerini gezdirmelidir.¹⁰⁸ Hz. Peygamber, gözlerini, insanlarla olan iletişimde etkili bir şekilde kullanırdı. Kaynaklar, O'nun cemaate hitap ederken, tek bir noktaya bakmadığını, kendini dinleyenleri kontrol edecek şekilde her yöne

^{103.} Buhârî, *Meğâzî*, 79.

^{104.} Tirmizî, *Menâkıb*, 10.

^{105.} Buhârî, *Tefsîr*, 46.

^{106.} Buhârî, *Enbiya*, 48

^{107.} Kazancı, 54.

^{108.} Burada ölçüye dikkat etmek gerekir. Zira bir kimseye uzun uzadıya dikkatle bakmak; hakaret, tehdit, rahatsızlık verme ya da o kimseyi hor görme gibi anlamlara gelebilir. Zielke, 47.

baktığını aktarır.¹⁰⁹

Bu şekilde bir göz kontrolü, dinleyiciyi etki altında bırakacak, kendine hitap edildiğinin farkında olarak, konuşmacıyı can kulağı ile dinlemesine sebep olacaktır. Konuşmanın başında gözle temas kurmak, dinleyici üzerinde egemenlik kurma, dinleyiciyi dikkat göstermeye zorlama arzusunu gösterir. Konuşmanın sonunda yapılan göz teması daha samimi bir ilişkiye, geribesleme arzusuna, dinleyicinin nasıl bir tepki verdiğini görme arzusuna işaret eder.¹¹⁰ Neticede konuşmacının dinleyicilerine göz kontrolünde bulunmasının sonucunda şu durumlar oluşur: İlk olarak *dinleyicileri canlı tutmuş* olur. Onlara, *hepinizle ilgileniyorum ve değer veriyorum mesajı* vermiş olur. Ayrıca *dinleyicilerin geribildirimlerini alma* açısından da göz kontrolünün faydası vardır. Böylece bu geribildirimleri değerlendirerek, iletişimin devamını yönlendirmek de mümkün olacaktır. Bunların yanında, konuşmacının dinleyicilerinden gözünü çekmemesi, *kendine güven duyduğu mesajını* verir.

Mimikler, yüze ait ifadeler olduğuna göre; ağız ve dişlerin de hedef kitleye gönderdiği mesajlar vardır. Kişilerarası iletişimde, ağız ve diş temizliğine dikkat eden Hz. Peygamber'in örnek alınması ve bu konuya itina gösterilmesi önem arz etmektedir.

2. Jestler

Baş, el, kol, ayak, bacak ve bedenin kullanımı jestleri oluşturur.¹¹¹ Jestler, kişilerarası iletişimde, özellikle sözlü mesajlarla birlikte kullanıldığında çok etkilidir ve sözel iletişimin tamamlayıcısı konumundadır. Jestler, ifade edilmek istenen fikir ve hisleri anlatmak için bazen kelimeden daha çok işe yararlar, daha kalıcı iz bırakırlar.¹¹² Hatta sağırılar hayret verici bir şekilde jest sistemi ile anlaşılmaktadırlar. Genellikle bir jestin, bir kelimeden daha fazla anlatım gücüne sahip olduğu ifade edilir.¹¹³ *Yapılan bir araştırma, el hareketlerinin söylenenleri desteklememesi durumunda, dinleyicilerin anlatılanların önemli bölümünü anlamadıklarını ortaya koymuştur.*¹¹⁴

Jestler; *vurgulayıcı, görüntüleyici ve kişiye özgü* olmak üzere üç kategoride ele alınmaktadır.¹¹⁵ Bunlar arasında, karşıdaki kişiye iletilmek istenen mesajı destekleyen

¹⁰⁹ Buhârî, *Cuma*, 32.

¹¹⁰ Fiske, 97.

¹¹¹ Baltaş, 37.

¹¹² Kazancı, 51.

¹¹³ Schober, 63.

¹¹⁴ Maviş, 93.

¹¹⁵ Vurgulayıcı Jestler: Trafik polislerinin ellerini omuz hizasında dik kaldırıp, avuçlarını karşıdaki kişiye göstererek "DUR" demesi gibi jestlerdir. Görüntüleyici Jestler: Bir konu ile ilgili üç kural açıklıyorsanız, yeri geldikçe parmaklarınızla göstermeniz, görüntüleyici jest sınıfına girer. Kişiyeye Özgü Jestler: Saçı düzeltmek, eli sıkça yüze götürmek gibi jestler. Maviş, 94.

bir görüntü verdiği için *görüntüleyici jest* önemlidir. Bu durum iletişimde *görselliğin* önemli olduğunu gösterir. İnsanın edindiği bilgilerin çoğunluğunu görme duyusu ile elde ettiği görüşü¹¹⁶ isabetli ise; jestlerin, insanın anlama ve algılamasında ne kadar önemli bir yerinin olduğu ortadadır.¹¹⁷

El hareketleri, konuşmamıza ritim ve vurgu katarak, düşüncemizin duygusal tonunu ortaya koyar. Ellerin konuşma sırasında temel görevi, konuşmanın bizce önemli olan noktalarını vurgulamaktır. Ellerin anlam ifade eden işaretleri arasında olumlu iletişime örnek olarak yukarıya doğru açık el pozisyonunu zikredebiliriz. Elini yumup sadece işaret parmağını dik tutarak gönderilen mesajlar, çoğu zaman olumsuz algılanmaktadır.¹¹⁸

Hz. Peygamber, sözsüz iletişimde en çok ellerini kullanmıştı. O iletişimde *görselliğe* çok önem veriyordu. Meselâ “Mümin, diğer mümine karşı bir duvarın birbirine dayanan taşları gibidir.” derken parmaklarını kenetlediğini, hadisin râvisi bize aktarıyor.¹¹⁹ Bu ara yeri gelmişken Rasûlullah’ın bazı hareketlerinin silsilevî şekilde râviler tarafından aktarılması anlamındaki *Müselssel Hadis* kavramına işaret etmekte fayda var.¹²⁰

Hz. Peygamber, insanlarla olan iletişimde *görselliğe* büyük önem verirdi. Bunda da en çok ellerini kullanırdı. Abdestin nasıl alınacağını soran kimseye, bizzat abdest alıp göstermesi¹²¹, bir keresinde sağ eline *altını*, sol eline de *ipeği* alıp “Bu ikisi ümmetimin erkeklerine haramdır, ama kadınlarına helâldir.” demesi¹²² bunun birkaç örneğidir. Bazen ellerini *bir olayı canlandırırken* kullandığı oluyordu. “Cennetin kapısını ilk defa çalan ben olacağım.” derken eliyle sanki bir kapıyı tıklayıp halkasından tutar gibi yapmıştır.¹²³ Hadisin râvisi Enes b. Mâlik’in, Hz. Peygamber’in bu hareketinin hala gözünün önünde olduğunu ifade etmesi, *görselliğin*, iletişimde kalıcı izler bırakması açısından ne kadar önemli olduğunu bize göstermektedir.

¹¹⁶ Zielke, 49.

¹¹⁷ Mesaj alıcıya ait ne kadar çok duyu organına ulaşırsa, iletişim o derece başarılı olur. Bu nedenle, görme, işitme, dokunma ve hatta koku ile ilgili etmenlerin iletişimde yer alması mesajın gücünü arttırır. Mısırlı, 2.

¹¹⁸ Baltaş, 65. Temel el hareketleri ve anlamları için bkz. Baltaş, 62-71.

¹¹⁹ Buhârî, *Salât*, 88.

¹²⁰ “Enes b. Mâlik’ten rivayet edildiğine göre; Hz. Peygamber, “kul, kadere, hayrına ve şerrine, tatlısına ve acısına iman etmedikçe, imanının lezzetini bulamaz.” demiş, daha sonra eliyle sakalını kavrayarak “kadere, hayrına ve şerrine, tatlısına ve acısına iman ettim buyurmuştur. Enes b. Malik de hadisi rivayet ederken metni naklettikten sonra aynı hareketi yaparak “kadere, hayrına ve şerrine, tatlısına ve acısına iman ettim.” sözünü tekrar etmiştir. Bu bakımdan mezkûr hadis bir müselssel hadistir.” Koçyiğit, Talat, *Hadis İstılahları*, Ankara, 1985, s. 312.

¹²¹ Ebû Dâvûd, *Tahâre*, 51.

¹²² Nesâî, , Ebû Abdurrahman Ahmed b. Şuayb, *es-Sünen*, İstanbul, 1981, *Zînet*, 40.

¹²³ Dârimî, Ebû Abdurrahman Ahmed b. Şuayb, *es-Sünen*, İstanbul, 1981, Mukaddime, 8.

Hız. Peygamber, dinleyicilerinin dikkatini çekmek için bazı jestleri kullanırdı. Bir defasında, ellerini birbirine vurup dinleyicilerin dikkatini çekmişti.¹²⁴

Geçmişle ilgili olarak, zihnimizde beliren görüntüler, kulağımıza çınlayan sestən çoğu zaman daha öndedir. Bu bakımdan sözlü anlatımlara destek olarak el ve kol hareketleri asla ihmal edilmemelidir. İnsanın edindiği bilgilerin çoğunu görme duyusu ile elde ettiği düşünülduğünde, etkili bir iletişimde jestler çok önemlidir. Bu bakımdan hatipler; sözlü iletişim esnasında bu görseelliğin gücünden mutlaka yararlanmalıdırlar.

Özellikle vaaz ve hutbelerde el hareketlerinin önemi büyüktür. Meselâ, dayanışmayı anlatırken ellerini kenetlemesi, konuya hassasiyet katmak için işaret parmağı ile başparmağını birleştirip diğerlerini kendine doğru yumması, güçlü olalım mesajı verirken parmaklarını aralayarak kendine doğru çevirmesi, bir vaizin uygulayabileceği ve hedef kitlede etki oluşturabilecek jestlerdendir. Avuç içinin yukarı bakması, olumlu bir mesaj verir. Bu durumda konuşmacı, son derece yumuşak bir şekilde, dinleyiciden kendi fikrine katılmasını istiyor demektir.¹²⁵

Bu arada hatibin kullanmaması gereken bazı jestler vardır. Mesela diğer dört parmağını yumulu tutup, işaret parmağını kaldırması, genelde suçlayıcı anlam içermesi muhtemel olan bir mesajdır. Yine elin yumruk hali, tehdidi ifade eder ve ellerle yapılan en saldırganca jest budur.

Görüldüğü gibi el hareketlerimizin her birinin içerdiği bir anlamı olup, kişilerarası iletişimi olumlu götürebilmek açısından önem arz etmektedir.

3. Dokunma (Bedensel Temas)

Sözsüz iletişim yollarından birisi de bedensel temastır. Farklı bedensel temaslar kurarak karşımızdakine çeşitli mesajlar vermeye çalışırız.¹²⁶ Omuza konan bir el, dostluk ve arkadaşlık üzerine yazılmış bir söylevden daha etkilidir.¹²⁷ Kime, ne zaman ve nerede dokunduğumuz ilişkilerimiz hakkında önemli iletiler aktarabilir.¹²⁸ İnsan anne kucığı ile birlikte dokunmanın iksiri ile tanışmıştır.

Dokunan bir el, yumuşak hareketlerle cismin şeklini, yüzeyini ve sıcaklığını algılamaya çalışır ve böylece kişiyle cisim arasında bir yaşantı doğar. Temas ederek hissetmek yoluyla kazanılmış olan duygu, entelektüel bilgi yoluyla elde edilenden

¹²⁴ Tirmizî, *Zühd*, 35.

¹²⁵ Bu ve diğer el hareketleri ve anlamları için bkz. Baltaş, 61-72.

¹²⁶ Dökmen, 29.

¹²⁷ Cüceloğlu, 25.

¹²⁸ Fiske, 95.

çok farklıdır.¹²⁹

Dokunuşun ruhi açıdan da uyarıcı ve rahatlatıcı özelliği vardır. İnsanlar, dokunma ile karşısındakine güven ve sempati duygusu sağlamış olurlar.¹³⁰ Diğer sözsüz iletişim şekilleri gibi, bedensel temasın anlamı kültürden kültüre değişebilir.¹³¹ Bedensel temas kodu, değişik kültürlerden insanlar arasında en çok farklılaşandır.¹³²

Tokalaşma, birbirini öpme, kucaklaşma, elleri omuza ve sırtta koyma yahut kolları boyna dolama, başı okşama, dokunma yoluyla iletilen sözsüz mesajlardır.

Hz. Peygamber(as), dokunmanın iksirinden yararlanırdı. Öncelikli olarak kişi-içi iletişim sergileyerek, dua okuyup kendi vücuduna mesh ettiğine, burada vurgu yapmak isterim. Bir keresinde Osman b. Ebi'l-Âs'a vücudunun ağrıyan yerine elini koyup söylediği duayı okumasını tavsiye etmiştir.¹³³ Zira insanın kendi bedenine teması, gerginliğin yaşandığı durumlarda kişiye rahatlık verir.¹³⁴

Musafaha dediğimiz tokalaşmanın, O'nun insanlarla olan iletişimde önemli bir yeri vardı.¹³⁵ Kendisine yönelen her bir kimseyle musafaha etmiş, karşısındaki elini çekmedikçe elini çekmemiş ve yüzünü çevirmedikçe o da çevirmemiştir. Hz. Peygamber'in, bir gün Abdullah b. Ömer'in *omzundan* tutup "Dünyada bir garip yahut bir yolcu gibi ol." demesi¹³⁶ sözel iletişim ile birlikte, dokunmanın iksirini de kullanması yönüyle ne kadar etkili olmuştur. Peygamberimizin çocuklarla olan bedensel teması, diğer insanlarla olan bedensel temasından daha fazla yer almaktadır. *Kucaklaması*¹³⁷, *başını okşaması*¹³⁸, O'nun çocuklarla olan bedensel temaslarındandır.

Şüphesiz O'nun, dokunmanın gücünü farklı amaçlarla kullandığını görüyoruz. Abdullah b. Mesud'a teşehhüd duasını öğretirken İbn Mesud'un elini elinin içine alarak öğretmesi¹³⁹, Hz. Peygamber'in beden temasını, eğitim amaçlı kullandığını göstermektedir. Yine Abdullah b. Abbas'ı kucaklayıp, "Allah'ım! Buna Kitabı/Kur'an'ı

¹²⁹ Baltaş, 55.

¹³⁰ Kara, 62.

¹³¹ Örneğin ülkemizde iki erkeğin el ele, kol kola dolaşmaları, bir dostluk ifadesi kabul edilip yadırganmazken, aynı davranış bazı ülkelerde, cinsel içerikli bir gösteri olarak yorumlanabilir. Dökmen, 29.

¹³² Fiske, 95

¹³³ Müslim, Selâm, 67.

¹³⁴ Baltaş, 75.

¹³⁵ Örnek için bkz. Tirmizî, *Sıfatu'l-Kiyame*, 46.

¹³⁶ Buhârî, *Rekaik*, 3.

¹³⁷ Örnek için bkz. , Tirmizî, *İsti'zân*, 32.

¹³⁸ Örnek için bkz. , İbn Mâce, *Ticarât*, 67.

¹³⁹ Buhârî, *İsti'zân*, 27.

öğret.” demesinde¹⁴⁰, hasta olan Sa’d b. Ebî Vakkâs’ın alnına yüzüne ve karnına elini sürerek “Rabb’im şifa ver!” şeklinde dua etmesinde¹⁴¹, dokunma ile dua arasında bir bağa işaret vardır. Yine Hudeybiye günü, Hz. Peygamber, ashabından bey’at alırken, ellerini onların elleri üzerine koymuş ve bu şekilde onlardan söz almıştır.¹⁴² Bu bedensel temasın verdiği mesaj, kararlılık ve samimiyettir.

Bütün bunlar; Hz. Peygamber(as)’in, kişilerarası iletişimde, bedensel teması, çok yerinde ve etkili bir şekilde kullandığını göstermektedir. Kişilerle etkili bir iletişim süreci içine girmek isteyenlerin, buralardan alacakları birçok örneklikler vardır.

4. *Bedenin Duruşu*

Kişinin yürümesi, ayakta durması, oturması, dönüşleri ve genel hatlarıyla zihnimizde canlandırdığımız silueti, hatta susması da o kimsenin duruşu olarak tanımlanmaktadır.

İmaj da diyebileceğimiz duruş, sizin karşıdan nasıl görüldüğünüzdür. Buradaki hassas nokta kendinizi nasıl gördüğünüz değil, karşı tarafın sizi nasıl gördüğüdür.¹⁴³ Bedenin duruşuyla karşı tarafa gönderilen mesajların önemi, kişilerarası iletişimde *ilk izlenimin* önemli olmasından kaynaklanmaktadır. İlk defa karşılaşan iki kişi arasında, ilk izlenimin çok kısa süre içinde oluştuğu bildirilmektedir.¹⁴⁴ Kişide oluşan ilk izlenim algılamalarının değişmesi hayli zaman alabilmektedir.

Yakınlığı belirtmenin son noktası, bedensel temastır. Musafaha ile sarılarak insanlarla aramızdaki mesafeyi sıfıra indirmiş oluruz.¹⁴⁵

Bedenin duruşu, sadece hangi yana eğildiği ve yüzün hangi yöne baktığıyla sınırlanmıyor. Omuzların dik ya da çökük oluşu, kolların açık ya da kapalı oluşu, ayakların açıklığı ya da kapallılığı, bacakların üst üste atılmış olması, ayırık ya da bitişik durması da birer mesaj oluşturur.¹⁴⁶

Beden duruşu ile ilgili olabilecek bir husus da kişilerarası ilişkilerde mesafe konusudur.¹⁴⁷ Kişi karşıdaki kişinin kendisiyle olan yakınlığı nispetinde duruşunu

¹⁴⁰ Buhârî, *İlm*, 17.

¹⁴¹ Buhârî, *Merdâ*, 13.

¹⁴² İbn Hanbel, II, 120.

¹⁴³ Karataş, 75.

¹⁴⁴ Karataş, 76.

¹⁴⁵ Dökmen, 30.

¹⁴⁶ Cüceloğlu, 41.

¹⁴⁷ İnsanlar birbirleriyle ilişkilerini esas olarak dört bölgede düzenlerler. Mahrem Alan: Her insanın bir psikolojik korunma sınırı vardır. Buna mahrem alan denir. 0–25 cm. ’lik mahrem alan içine, sadece özel duygusal ilişkimiz olan insanları alırız. Kişisel Alan: İki arkadaşın konuşurken korudukları 25 cm. ile 1 metre arasında değişen uzaklıktır. Sosyal Alan: Tanıdıklarımızla, işyerinde arkadaşları-

ayarlamalıdır. Bu mesafenin ayarlanamaması, bazen iletişimde olumsuz etkilere sebep olabilmektedir.

İnsanın ruh halini yansıtmayı açısından da bedenimizin takındığı her türlü pozisyon, anlam yüklü kelimeler gibidir. Örneğin omuzları geri çekmek, saldırıganlığa; eğik ve düşük omuzlar, ezilmişliğe ve güvensizliğe; içeri çekilmiş baş ve kısaltılmış boyun, hareketsizliğe; şişirilmiş bir göğüs korkuya vs. işaret eder.¹⁴⁸ Kişi-içi iletişim açısından da beden duruşu önemlidir. Uzmanlar kendimizi sıkıntılı ve güçsüz hissederek, beden duruşumuzu ve merkezimizi kullanış biçimimizi kontrol etmemizi öneriyorlar.¹⁴⁹

Yürüme, oturma ve susma da beden duruşu ile ilgili olabilecek hususlardır. Bunlar, dış âleme bir takım mesajlar verir.

Hz. Peygamber beden duruşu ile, yürümesi, oturması ile her an dış âleme bir takım mesajlar veriyordu. Meselâ onun hızlı adımlarla yürüdüğü nakledilmektedir.¹⁵⁰ Zielke hızlı yürüyüşün ifade ettiği anlamlar hakkında şunları söyler: “Hızlı bir yürüyüş ne anlatır? Bir anlık telaştan kaynaklanmıyor da olağan bir acelecilikse, bu durum ne yapmak istediğini çok iyi bilen bir insanı haber veriyordu. İsteklerini bir an önce gerçekleştirme çabasında demektir.”¹⁵¹

Hz. Peygamber, oturuş şekli ile de mesaj veriyordu. Mütad olan oturuş tarzı, diz üstü oturma şeklinde idi.¹⁵² Bağdaş kurarak da oturduğu haber verilmektedir.¹⁵³ Onun oturuş şeklinin sahabe üzerindeki etkisini, aşağıdaki rivâyet çok güzel anlatmaktadır. Kayle binti Mahrame, Müslüman olmak için geldiğinde, Rasûlullah’ı dizlerini karnına dayamış, onları elleriyle tutup kaba etleri üzerine oturmuş vaziyette¹⁵⁴ görünce kendini şöyle demekten alıkoyamamıştır. “O’nu böyle huşû ve huzur içinde mütevazı bir vaziyette oturur görünce, heybetinden irkildim.”¹⁵⁵

Bu arada olumsuz mesajlar verdiği için O’nun hoşlanmadığı oturma şekilleri mızla, evimize gelen tamirci, kapıcı gibi kimselerle kurduğumuz ilişkilerde, 1 metre ile 2, 5 metre arasında bir mesafede durmaya çalışırız. Genel Alan: Otobüs durakları, tren istasyonları gibi topluma açık yerlerde birbirlerini hiç tanımayan insanların – imkân olduğu takdirde – korumaya özen gösterdikleri mesafe en az 2, 5 metredir. Baltaş, 113–116.

^{148.} Kara, 224.

^{149.} Baltaş, 18.

^{150.} İbn Hanbel, II, 350.

^{151.} Zielke, 39.

^{152.} Müslim, İman, 1. Konu ile ilgili değerlendirme için bkz. Yardım, Ali, *Peygamberimizin Şemâili*, İstanbul, 1998, s. 188.

^{153.} Ebû Dâvûd, *Edeb*, 28.

^{154.} Bu oturuş şekline “kurfusâ” veya “ihtibâ” denir. Hz. Peygamber’in bazen bu şekilde de oturduğu nakledilir. Ebû Davud, *Edeb*, 25

^{155.} Ebû Dâvûd, *Edeb*, 25.

de vardır. Meselâ tek elini arkaya uzatıp elinin ayasına yaslanarak ve vücudunu da ona göre biçimlendirerek oturmak, Efendimiz tarafından makbul karşılanmamıştır. İki elini arkaya koyup ayalarına yaslanmak suretiyle oturmak da aynı şekilde uygun görülmeyen oturuş tarzlarından biridir. Çünkü bu oturuş, insanlara karşı büyüklük taslayan ve kendilerini herkesten üstün görenlerin oturuş biçimi olarak nitelendirilmiştir.¹⁵⁶

Yine O, birisine dönünce sadece başını çevirmez *bütün vücuduyla dönerdi*.¹⁵⁷ Bu beden duruşunun vermiş olduğu bir mesaj vardır. Bu; “ben sana değer veriyorum, sana saygı duyuyorum.” mesajını etkili bir şekilde vermektedir.

O’nun *susması* da bedensel bir hareket olarak değerlendirilip hedef kitleye mesaj vermektedir. Zira hareket etmek ya da bir şey söylemek kadar, hareket etmemek ya da susmak da bir davranıştır ve anlamlı bir mesaj oluşturur.¹⁵⁸ Bu anlamda susmak, aynı zamanda bir geribildirimdir. Sessizlik hali öfkeyi, direnci, korkuyu, onaylamayı veya reddetmeyi yansıtmış olabilir.¹⁵⁹ Susmak, Hz. Peygamber’in sünnetinin sınıflandırılmasında da bir anlam ifade etmiş ve O’nun susup müdahale etmediği hususlara Takrîrî Sünnet¹⁶⁰ ismi verilmiştir. O, sözlü iletişimine güç katmak için de susmayı kullanmıştır. Bir seferinde, sözünün arasında susmuştu.¹⁶¹ Zaman zaman konuşma aralarında bilinçli sessizlik oluşturmak, o arada söylenecek sözlerden daha etkili olabilmektedir.¹⁶²

Her tür tutum ve davranışın anlamlı bir mesaj olduğu unutulmamalıdır. Normal şartlarda fiil; uyma ve örnek edinme konusunda mücerred sözden daha açık ve güçlüdür.¹⁶³ Onlar öncelikli olarak, vakur duruşları, yürüyüşleri ve tavırlarıyla, giyim-kuşam, saç ve sakal vb. ile kişilerarası ilişkilerinde insanlara bir takım mesajlar vermektedirler. Örnek olma hususunda söz-eylem tutarlılığı büyük önem arz etmektedir. Çünkü bilinçaltı, ilişkilerimizde olup bitene karşı dikkatlidir. En küçük hareket bile gözünden kaçmaz. Sözler ve davranışlar arasında bir uyumsuzluk, tutarsızlık olduğunda bunu fark ederek bizi uyarır.¹⁶⁴

Konuşma esnasında beden duruşu da önemlidir. Fazla eğik olmayan, dik duruş, genelde insanlarda olumlu etki yapar. Yine konuşma arasındaki susmanın

¹⁵⁶ Çelik, 446.

¹⁵⁷ Tirmizî, *Menâkıb*, 8.

¹⁵⁸ Cüceloğlu, 20.

¹⁵⁹ Macit, 24.

¹⁶⁰ Geniş bilgi için bkz. Koçyiğit, 399.

¹⁶¹ Malik b. Enes, *el-Muvatta*, İstanbul, 1981, Kelam, 11.

¹⁶² Maviş, 96.

¹⁶³ Erdoğan, Mehmet, *Akıl-Vahiy Açısından Sünnet*, İstanbul, 1995, s. 92.

¹⁶⁴ Nachez, Erica Guilane, *İletişim mi? Kolay!?*, Çev. Gülşah Ercenk Abdelhadifi, Ankara, 2003, s 71.

gücünden de sık olmamak şartıyla yararlanılmalıdır.

Bedenin duruşu ile ilgili olarak, etkili ve olumlu bir iletişim açısından *doğallık ve samimiyet* çok önemlidir. Zira iyi bir iletişim, hesaplı ve zorlayarak değil, doğal ve içten olmalıdır.¹⁶⁵ İnsanları etkilemek adına yapmacık söz ve davranışlardan kaçınmak zaruridir. Ne söylenirse söylensin, sunuşta dinleyicileri en çok etkileyecek şey doğallıktır. Dinleyiciler sizi kendilerine yakın buldukları oranda söylediklerinizi dinlemeyi sürdürecektir veya dışlayacaklardır.¹⁶⁶

5. Giyim-Kuşam

İletişimi etkileyen faktörlerden biri de fiziksel görünümüdür. İnsanlar, birbirleriyle giyimleri ve kuşamları ile etrafa sürekli mesajlar verirler. Giyim- Kuşam¹⁶⁷, kişilerarası iletişimde ilk izlenimlerin oluşmasında etkili olan bir *görünüştü* kodudur. Karşı karşıya gelen iki kişi arasındaki ilk etkileşim, iletişim sürecinin önemli bir belirleyicisidir.¹⁶⁸ Halk arasındaki şu söz de bunu ifade eder: “İnsan kıyâfetiyle karşılaşır, konuşması ve davranışlarıyla uğurlanır.” Dünyada tekrarlanamayacak olan tek şey ilk izlenimdir. İnsanlar üzerinde meydana getirdiğimiz ilk izlenimin, 30 saniye içinde oluştuğu ifade edilmektedir. Bu süreyi bilinçli olarak kullanmak, karşımızdakiler üzerinde istediğimiz izlenimin doğmasına imkân verir.¹⁶⁹ Eğer konuşmacı iseniz dinleyiciler sizin hakkınızda ilk izlenimi görüntünüzden ve duruşunuzdan edinir. Üstelik ilk izlenimi değiştirmek için hiçbir zaman ikinci bir fırsatınız olmaz.¹⁷⁰

Giysiler insanı kapatmaktan çok açarlar, örtmekten çok meydana çıkarırlar.¹⁷¹ Kısacası giysilerin de bir dili vardır. Giysiler de anlam aktarımı için kullanılan bir tür göstergedir.¹⁷² Giyim-kuşam, sözsüz iletişimin dış görünüşe dair kişilerin görüntülerini tamamlayan *nesnel beden dil* kapsamında değerlendirilir.¹⁷³

Hz. Peygamber, giyim-kuşama çok önem verirdi. Bu anlamda daima temiz elbiseler giyer,¹⁷⁴ saçlarını itina ile tarar, itikâfta olduğu zamanlarda bile başını

¹⁶⁵ Nachez, 67.

¹⁶⁶ Maviş, 33.

¹⁶⁷ Giyim-kuşamdan kastedilen, kişinin; giysi, saç sakal, yüzük hatta koku, diş, el ve ayak temizliği gibi dışa açılan yönleridir.

¹⁶⁸ Baltaş, 19.

¹⁶⁹ Baltaş, 5.

¹⁷⁰ Maviş, 91.

¹⁷¹ Zielke, 60.

¹⁷² Kayaalp, 152.

¹⁷³ Schober, 30. Sözsüz iletişimin sesli, sessiz ve nesnel olmak üzere üç kısmı olduğunu zikretmiştir.

¹⁷⁴ Ebû Dâvûd, *Libas*, 8.

uzatarak zevcesine taratacak derecede saçlarına dikkat ederdi.¹⁷⁵ Sakalını hiçbir zaman dağınık halde bırakmamıştı.¹⁷⁶ Sürme ve koku kullanırdı.¹⁷⁷

Renk iletişimin önemli bir aracıdır, mesaj taşır. Anlaşılması, benimsenmesi kolay bir şifredir.¹⁷⁸ Hz. Peygamber, ümmetine bilhassa beyaz renkli giysileri tavsiye etmektedir.¹⁷⁹ Yine O, diplomatik misafirleri geldiğinde, güzel elbiseler giyerek onları karşılardı.¹⁸⁰ Ayrıca Hz. Peygamber Cuma ve Bayram günlerinde o güne has elbiseler giyer¹⁸¹, ağız ve diş temizliğine çok önem verirdi.¹⁸²

Temizlik ve sadelik giyimde esas olmalıdır. Ayrıca, saç sakalın temiz ve düzenli olması, tırnakların belli aralıklarla kesilmesi, ağır olmamak kaydıyla güzel kokular sürünmesi, giyim-kuşam ile ilgili dışarıya olumlu mesajlar veren hususlardandır. Unutulmamalıdır ki, her hatibin başarısında, en az söylediği sözler kadar giyimi de pay sahibidir.

6. Ses Tonu

Ses tonu, sözün ötesinde duygusal bir yönü olduğu için, sözsüz iletişim kapsamında değerlendiriliyor. Sözsüz iletişimde konuşan kişilerin seslerinin tonu, ritmi, yükselip alçalması, monotonluğu, tınısı gibi özellikleri duyguları aksettiren ve çoğu kez sözlerin anlamına ışık tutan sözsüz iletişim öğeleridir.¹⁸³

Ses tonunu ayarlama, hedef kitleyi etki altında bırakmak açısından önemlidir. Kelimelerin açığa çıkmasına vesile olan *ses*, bu haliyle bizatihi etkili bir vasıta konumunda iken, tonlama ile birlikte daha fazla etki gücüne sahip olmaktadır.

Ses; tonu, yüksekliği, rezonansı ve temposu ile duygularımızın en önemli aktarıcısıdır. Mutluluğumuzdan hüznümüze, samimiyetimizden tereddüdümüze kadar bütün duygular, sesin bu özellikleriyle aktarılırlar.¹⁸⁴ Dilde ve edebiyatta ses, anlam kadar önemlidir. Anlam denilen esrarlılığı fizikî bir olay olan ses taşır.¹⁸⁵

Hz. Peygamber, dinleyici sayısına ve muhatabın durumuna göre ses ayarlaması yaptığı gibi, konuya göre de ses ayarlaması yapmıştır. Bir sohbeti esnasında, kıyamet

¹⁷⁵ Buhari, *Hayz*, 2.

¹⁷⁶ Ebû Dâvûd, *Teraccül*, 3.

¹⁷⁷ Ebû Dâvûd, , *Teraccül*, 2.

¹⁷⁸ Macit, 25.

¹⁷⁹ Tirmizi, *Edeb*, 46.

¹⁸⁰ Karataş, 114.

¹⁸¹ Çelik, 250.

¹⁸² Müslim, *Tahare*, 42.

¹⁸³ Selçuk, 82. Ayrıca bkz. Zielke, 24.

¹⁸⁴ Baltaş, 31.

¹⁸⁵ Kayaalp, 187.

günü Cenab-ı Hakk'ın "Nerede kibirlenenler" diye nida edeceğini ifade ederken, sesini yükselttiğini nakleden Abdullah b. Ömer, bu sırada minberin sarsıldığını, hatta minber devrilecek diye korktuğunu ifade etmektedir.¹⁸⁶ Rasulullah özellikle kıyamet konularından bahsederken sesini yükseltirdi. Veda Haccında adaleleri titreyinceye kadar yüksek sesle haykırdığı nakledilmektedir.¹⁸⁷

İnsan sesinin ikna gücüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu ikna ve etki gücü; ton değişikliklerini ve vurguları kolaylıkla gerçekleştirmeye elverişli sesle daha da geliştirmek mümkündür.¹⁸⁸

Konuşma ile tavır ve hareket arasında bir ilişki kurmak ve bahsedilen konunun gerektirdiği şekilde sese, gereken şiddet, vurgu ve tonu vermek önemlidir. Bu şekilde fikirler, ses ve tavırlar, telkin edilmek istenen maksadı canlandırır, hatırdan çıkmayacak şekilde kuvvetlendirir.¹⁸⁹

Bir hatip için konuşmasını yaparken en önemli nakil aracı sestir. Bunu etkili bir şekilde kullanmak, en önemli iletişim becerilerinden biridir. Hatip, nerede sesini yükseltmesi gerektiğini, nerede hafif sesle konuşacağını, cümle içinde hangi kelimeye hatta hangi edata ağırlık vererek üzerine basa basa söyleyeceğini bilmesi gerekir. Aksi takdirde kelimelerin ifade ettiği manaya göre değişmeyen, monoton bir şekilde devam eden ses, dinleyiciler üzerinde uyuşturucu bir tesir yapar.¹⁹⁰

Unutulmamalıdır ki; bir konuşmanın etkinliği, doğru tonlama ile mümkündür. İyi tonlanmış bir konuşma insanları etkiler. En güzel tonlama tabii çıkan sesle mümkündür.¹⁹¹ Yaratılıştan gelen bir ses sistemimiz vardır. Kişi kendi sesinin yapısını bilip ona göre sesi üzerinde tasarrufta bulunması gerekir. Önemli olan, tabii sesini, ulaşabileceği sınırlar dâhilinde etkili bir şekilde kullanabilmesidir.

7. İletişim Ortamı

İletişim sürecini etkileyebilecek nitelikleri olan ve iletişim durumu içinde bulunan kişi, nesne ve olayların tümüne "*iletişim ortamı*" adı verilir.¹⁹²

İletişimin içinde yer aldığı ortamın psikolojik ve fiziksel özellikleri, gönderilen mesajın yorumlanmasını önemli ölçüde etkiler. İletişim ortamı, iletişim sürecini etkili bir şekilde yönlendirmesi açısından *kaynak kişi için* önemli olduğu gibi,

¹⁸⁶. Müslim, *Sıfatü'l-Münağikîn*, 24. .

¹⁸⁷. Tirmizî, *Cihad*, 28.

¹⁸⁸. Çakan, 133.

¹⁸⁹. Özbek, 126.

¹⁹⁰. Kazancı, 47.

¹⁹¹. Vural, 103.

¹⁹². Cüceloğlu, 76.

kaynak tarafından gönderilen mesajları anlayıp anlamlandırma bakımından *hedef / alıcı için* de önemlidir.

İletişimde kullandığımız *araçları* da iletişim ortamı dâhilinde ele alabiliriz. Kişiler arası iletişimde mesaj iletmek için başvurduğumuz yollardan birisi de araçlar kullanmaktır. Bunlarla çevreye çeşitli mesajlar iletilebilir. Bu tür araçlar, çeşitli anlamlar iletir ve kişilerarası iletişimde insanların birbirlerine nasıl davranacaklarını önemli ölçüde belirler.¹⁹³

Meselâ Peygamberimizin evde, camide kılıç taşımayı uygun görmediği halde, Mekke'nin fethi günü kabzası altın ve gümüşten olan kılıcını yanında taşıdığı haber verilmektedir.¹⁹⁴ Fetih günü Peygamberimizin bu görüntüsünün çok anlamlı mesajlar içerdiği açıktır.

Hz. Peygamber, iletişim ortamını yönlendiriyordu. Minberde konuşurken asâ, harp meydanında konuşurken bir yay bulundurmuş ve bunlara dayanmıştır.¹⁹⁵ Hitap esnasında hurma kütüğüne, minberine, bastonuna dayandığı, bir kayanın üzerine çıktığı, devesinin üzerine bindiği, bazen bastonunu kullanarak yere birtakım *şekiller çizdiği*, birçok rivayette anlatılmaktadır.¹⁹⁶ Şüphesiz bunların her biri iletişim ortamını olumlu yönde etkileyen unsurlardır.

Yine *mekânın* da iletişim ortamını etkileyen bir durumu vardır. Hz. Peygamber, dışarıdan çeşitli amaçlarla gelen insanları, kalplerini yumuşatmak için mescidde ağırlaması¹⁹⁷, iletişim ortamı açısından ne kadar önemlidir. Zira mescidin manevi bir atmosferi vardır. Bu atmosferin içerisinde kişi gönlünü mesajlara karşı daha açık olacaktır. Yine Mekke'nin Fethinde Hz. Peygamber'in Kâbe'nin merdivenlerine çıkıp, Kâbe'nin kapısını arkasına alarak konuşmasında¹⁹⁸, fiziksel ortamı iletişimde etkili olacak hale dönüştürmek vardır.

Yine Hz. Peygamber, zaman zaman ashabını bineğinin terikesine bindirir onlara nasihat ederdi.¹⁹⁹ Sessiz bir mekânda Allah Rasülü ile beraber yolculuk yapan sahabî, O'nunla daha rahat iletişim içerisine girebiliyordu.

Ortamın iletişime uygun hale getirilmesi açısından hedefin durumu da göz önünde bulundurulmalı ve anlama eylemini sağlıklı yapabilmesinin yolları aranmalıdır. Hz. Peygamber, dinleyicileri usandırmamak için onların zinde oldukları zamanı

¹⁹³ Dökmen, 32.

¹⁹⁴ Karataş, 119. (Tirmizî, *Şemâil*, s. 44'den naklen)

¹⁹⁵ Kazancı, 45.

¹⁹⁶ Erul, 7.

¹⁹⁷ Ebû Dâvûd, *İmâret*, 26.

¹⁹⁸ Nesâî, *Kasâme*, 34.

¹⁹⁹ Örnek için bkz. Müslim, *İman*, 48.

kolları.²⁰⁰ Aslında bu aynı zamanda *başkasının beden dilini dikkate almaktır*²⁰¹ ve önemli bir sözsüz iletişim becerisidir.

İletişim sürecinde geribildirimler ile de iletişim ortamı gözlenebilir. Meselâ bir hatîp için iletişim sürecinin seyri açısından hedefin geribildirimleri çok önemlidir. “Karşıdaki kişinin hal ve tavırlarına bakarak, nasıl anlaşıldığını sürekli denetleme durumundadır.”²⁰² Bu şekilde iletişim ortamı gözlenerek gerekli manevraların yapılması da hatibe kalmıştır.

Kişilerin arkadaşlarıyla olan günlük konuşmaları, resmi toplantı konuşmaları veya teknik bir konudaki konuşmalar hep *ortama bağlı* değişik kodlama yol ve yöntemlerini gösterir.²⁰³ Buna muktezay-ı hale göre konuşma veya davranma da diyebiliriz. Muktezay-ı hal, üslûpta zamana, yere, duruma ve hitâp edilen kişilere göre dili ayarlama, sözün; söylendiği yerin, zamanın gerçek ve gereklerine uygun olmasıdır.

İletişim ortamı açısından *kültür farklılıkları* da önemli bir konudur. Hedef/ Alıcının kültürel durumu dikkate alınmak durumundadır. Çünkü sözsüz iletişim, kültüre göre değişiklik arz edebilir. Meselâ Türkiye’de evet anlamında baş sallama şekli, Almanya’da hayır anlamına gelir.²⁰⁴ Öyleyse kişi, farklı kültüre sahip insanlarla iletişime girerken, onların bu farklılıklarının farkında olması gerekir.

Mesajlar, kültürden kültüre değiştiği gibi bir sosyal ortamdan başka bir sosyal ortama da değişiklikler gösterir. Bir kimsenin yaşına, mevkisine, cinsiyetine göre ve içinde bulunduğumuz sosyal ortama uygun olarak beden, el-kol hareketlerimiz değişir. Sözsüz mesajlar, o sosyal durum içinde o kişiyle nasıl bir ilişki kurmak istediğimizi belirtir.²⁰⁵

İletişim ortamına bağlı olarak kişilerin sosyal durumları, aynı kültür içerisinde bile bazı farklılıklar içerebilir. Meselâ, kuşaklar arasındaki farklar, iletişimde her zaman dikkate alınmak durumundadır.

Adil Maviş, sözsüz iletişimde 8 anahtar bilgidен biri olarak; kültürel farklılıkların dikkate alınmasını zikreder ve kendi kültürümüzden farklı bir ortamda örf, âdet, görenek vb. yaşam biçimi hakkında bilgi sahibi olmadan konuşmamak

²⁰⁰. Buhârî, *İlm*, 11.

²⁰¹. Zielke, kinezik denilen bilgi dalıyla beden dilini anlayabileceğimizi ifade ederek şöyle der: Kinezik ilmi bilgisi, beden diline ilişkin işaretleri anlamak ve kendi işaretlerini ise yönlendirmektir. Zielke, 16.

²⁰². Cüceloğlu, 92.

²⁰³. Selçuk, 10.

²⁰⁴. Schober, 164.

²⁰⁵. Karataş, 46. (Cüceloğlu, Doğan, *İnsan ve Davranışı*, s. 274’den naklen)

gerektiğini vurgular.²⁰⁶

Hız. Peygamber, farklı kültüre sahip insanlarla iletişime girmiş ve onların bu farklılıklarının farkında olarak onlarla olan iletişimini devam ettirmiştir.

Sonuç

Hız. Peygamber (s.a.v.), yirmi üç yıl süren tebliğ hayatı boyunca, insanlarla olan iletişimde sözlü ve sözsüz iletişim tekniklerini çok etkili bir şekilde kullanmıştır. Konuşurken ifadelerini daha güçlendirmek ve daha etkili kılmak için bir takım teknikleri devreye sokmuştur.

Hız. Peygamber'in hayatında, sözlü iletişim becerilerinin yanı sıra özellikle beden dili dediğimiz sözsüz iletişim becerilerinin daha da öne çıktığını görmekteyiz. Beden dili insanları anlamayı ve anlaşılmayı kolaylaştıran bir iletişim tarzıdır. Görevi, Yaratıcıdan aldığı İslâmî öğretiyi pratik olarak insanlara sunmak olan bir peygamber için, elbette ki insanları anlamak ve onlar tarafından anlaşılacak hayatî önem taşır. Hız. Peygamber de bu önemin bilinciyle insanlarla olan iletişimde beden diline ayrı bir yer tanımıştır.²⁰⁷

Aslında Hız. Peygamber'in kullanmış olduğu bu sözlü ve sözsüz iletişim esaslarını, onun öğretimde esas aldığı yöntem ve teknikler olarak da ele almamız mümkündür.²⁰⁸

Şu halde iletişimin bu kadar önem kazandığı bir çağda, Hız. Peygamber'in örnek hayatından, kişilerin davranışlarına rehberlik edecek esasların tesbit edilmesi önem arz etmektedir.

Son olarak, Hız. Peygamber'in örnekliliği çerçevesinde, bireylerin sözlü ve sözsüz iletişimlerinde rehber olabilecek bazı önemli hususları maddeler halinde şöylece sıralayabiliriz:

* Her türlü sözlü ve sözsüz iletişimde Hız. Mumammed'in (as) örnek kişiliği ve davranışlarından faydalanmalı.

* Kendisiyle barışık olmalı.

* İletişiminde hedef kitlenin sosyal ve kültürel durumunu göz önünde bulundurmalı.

* Kişinin ilk izleniminde belirleyici olan giyim-kuşam, saç-sakal gibi dış görü-

²⁰⁶. Maviş, 89.

²⁰⁷. Kavaklıoğlu, 79

²⁰⁸. Konu ile ilgili örnekler ve daha geniş bilgi için bkz. , Ebu Ğudde Abdulfettah, *Hız. Muhammed ve Öğretim Metodları*, Çev. Enbiya Yıldırım-İstanbul, 1998.

nümüne dikkat etmeli.

* Duruşu, yürüyüşü, oturuşu ile vakur bir kimlik sergilemeli.

* Toplum içerisinde söz ve davranışlarıyla izlendiğini; bu bakımdan örnek bir kişilik sergilemek durumunda olduğunu unutmamalı.

*Tebessümlü bir çehreye sahip olmalı. Zira sıcak bir gülümseme, görsel bir diyalogun en güçlü tetikleyicisidir.

* Konuşması açık, anlaşılır kısa ve öz olmalı.

* Konuşmasında özellikle ses tonuna, vurgulara, kelime telaffuzlarına dikkat etmeli, monotonluk tehlikesine düşmemelidir.

* Söze hâkim olup gerektiğinde mecaz, kinaye, kıssa gibi dilin kendi yapısındaki edebî sanatlardan yararlanmalı; dikkat çekici başlangıçlar yaparak, sözünün arasında dinleyicide merak uyandıran manevralar yaparak, muhatabın ilgisini çekmeli ve bir anlatım zenginliğine erişmelidir.

* İnsanların akıl ve duygularına hitap etmeli.

* Beden diline önem vermeli.

* Mimikleri doğru ve yerinde, etkili bir şekilde kullanmalı.

* Jestleriyle sözlü iletişimine güç katmalı.

* Gerektiğinde bedensel temasın iksirinden yararlanmalı.

* Zaman, mekân ve şartlara göre iletişim ortamını tanzim edip, etkili iletişime uygun hale getirmeli.

* İletişim fırsatları diye tanımlayabileceğimiz; selam verme, musafaha, hediyeleşme, davete icabet, düğün, hasta, taziye ziyaretleri gibi insanları birbirine yaklaştıran hususları, asla ihmal etmemelidir.