

DOI: 10.30520/tjsosci.875614

**COVID-19 SÜRECİNDE YÜZ MASKESİ KULLANMANIN YÜZ YÜZE İLETİŞİME  
YANSIMALARI**

*REFLECTIONS OF FACE-TO-FACE COMMUNICATION OF USING FACE MASKS  
DURING THE COVID-19*

İpek OKKAY<sup>1</sup>

Fatih BAL<sup>2</sup>

**ÖZET**

Günlük hayatımızda karşılaştığımız yüz ifadelerinin birçoğunun temel duygusal kategorilere ait olmasa da bunları sıklıkla yorumlayabilmemizdir. Birinden belirli bir tür tepki almak veya hatta onu istediğimiz konuda ikna etmek için yüz ifadelerini kasıtlı olarak kullanabiliriz. İfadeler, sözlü olmayan karmaşık bir iletişim sisteminin parçası olduğu için kültürden kültüre değişebilse de üzüntü, kızgınlık, mutluluk ve benzeri yüz ifadeleri evrenseldir. Yüz ifadeleri yüz yüze iletişimin en önemli avantajlarından biridir. Yüz ifadeleri sayesinde karşımızdakinin ne düşündüğünü, hissettiğini anlayabilir ve bu sayede daha etkili iletişim kurabiliriz. COVID-19 salgını ile hem kendi hayatımızı hem de başkalarını hayatını korumak için sosyal ortamlarda taktığımız maskeler yüzün orta ve alt kısımlarını kapatmaktadır. Etkili bir iletişimde hayati bir rolü olan yüz ifadelerinin çoğunu göremediğimiz bu süreçte iletişim süreçlerimiz etkilenmiştir. Araştırmada veri toplama yolu olarak, "belge tarama - literatür tarama" yönteminden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda biliş, bilişsel sistem, yüz tanıma, yüz yüze iletişim kavramlarının COVID-19 pandemisi sürecinde nasıl etkilendiği incelenmiştir. Çalışma sonucunda COVID-19 sürecinde iletişim biçimlerimizde değişiklik olduğu irdelenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Biliş, Bilişsel Sistem, Yüz tanıma, Yüz yüze İletişim, Maske, İletişim Psikolojisi

**ABSTRACT**

Although many of the facial expressions we encounter in our daily life do not belong to basic emotional categories, it is our ability to interpret them frequently. We can deliberately use facial expressions to get a certain kind of reaction from someone or even to persuade them of what we want. Although expressions are part of a complex non-verbal communication system, they can vary from culture to culture, but facial expressions such as sadness, anger, happiness and the like are universal. Facial expressions are one of the most important advantages of face-to-face communication. Thanks to facial expressions, we can understand what the other person thinks and feels, and thus we can communicate more effectively. With the COVID-19 epidemic, the masks we wear in social settings to protect both our own life and the lives of others cover the middle and lower parts of the face. Our communication processes were affected in this process, during which we cannot see most of the facial expressions that play a vital role in effective communication. The method of "document scanning - literature scanning" was used as a data collection method in the study. In this direction, how cognition, cognitive system, face recognition, face-to-face communication concepts were affected during the COVID-19 pandemic was examined. As a result of the study, it was examined that there were changes in our communication styles during the COVID-19 process.

**Keywords:** Cognition, Cognitive System, Face recognition, Face-to-face Communication, Mask, Communication Psychology

<sup>1</sup> Dr. Öğretim Üyesi, İstanbul Ayvansaray Üniversitesi, İİSBF, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık, ipekokkay@yahoo.com, ORCID: 0000-0002-7107-2832

<sup>2</sup> Dr. Öğretim Üyesi, Sakarya Üniversitesi, FEF, Psikoloji Bölümü, fatihbal@sakarya.edu.tr ORCID: 0000-0002-9974-2033

## 1. GİRİŞ

İletişimi düşündüğümüzde, çoğunlukla kelimeleri kullanarak nasıl bilgi alışverişi yaptığımıza odaklanırsınız. Sözlü iletişim önemli olsa da biz kelimelerle iletişim kurma yeteneğini geliştirmeden önce insanlar binlerce yıl boyunca sözsüz iletişime güveniyorlardı. Sözsüz iletişim, kelimeler dışındaki davranışları kullanarak anlam üretme sürecidir. Sözlü olmayan iletişimi sözlü iletişimin zıddı veya ondan ayrı olarak düşünmek yerine, onları aynı sistemin bir parçası olarak yan yana işliyor olarak görmek daha doğrudur. Aynı sistemin bir parçası olarak beynin sözel ve sözel olmayan iletişimi nasıl işlediği de dahil olmak üzere hala önemli farklılıkları vardır. Sözlü olmayan iletişim tipik olarak beynin sağ tarafından, sözlü iletişim ise beynin sol tarafından yönetilmektedir (Andersen, 1999). Sosyal davranışın iradeli rehberliği ve kendi kendini düzenleme hakkında akıl yürütme, beynin duygusal tepkiyi ve eylemleri temsil eden ve hedefleri davranışla bütünleştiren bölgelerine dayanır. Bunlar sağ somatosensoryel korteksleri, sol frontal operkulumu ve ön singulat korteksleri içerir. Beynimizin önemli bir işlevi, diğer insanlar hakkındaki bilgileri tanımamızı, manipüle etmemizi ve bunlara göre davranmamızı sağlamaktır. İnsan beyninin sosyal dünyayı nasıl işlediğine dair yapılan birçok araştırma, sosyal beyin olarak da adlandırılan ve tercihen sosyal algı ve etkileşim sırasında dahil olan belirli beyin alanlarından oluşan bir ağ olduğunu göstermiştir (Adolphs, 2003). İnsanlar sosyal varlıklardır (Herrmann vd., 2007). İnsan iletişimi yüz, ses ve vücuttan kaynaklanan karmaşık sinyal kalıplarını içermektedir (Schweinberger & Burton, 2011). İletişimin çoğu konuşma biçimini alırken, yüzler ve sesler de bir kişinin cinsiyeti, yaşı, kimliği, sağlığı ve duygusal durumu ile ilgili ortak bilgi biçimlerini aktararak sıcaklık, yeterlilik ve diğer sosyal özelliklerin izlenimlerini yaratmada rol oynamaktadır (Bruce & Young, 2012).

COVID-19 salgını sırasında sosyal ilişkilerimiz ciddi şekilde etkilenmiştir. Virüse karşı çabaları hafifletmek için sosyal mesafe ve yüz maskeleri gibi koruyucu önlemler gereklidir, ancak günlük yüz yüze iletişimde zorluklar ortaya çıkarmaktadır. Yüz maskeleri özellikle, sesleri boğmakta, canlı iletişim sırasında anlamayı kolaylaştıran yüz ifadelerin bir kısmını görmemizi engellemektedir (Mheidly vd., 2020). COVID-19 salgını, insanların birbirleriyle iletişim kurma şeklini ciddi şekilde etkilemiştir. Virüsün yayılmasını sınırlamaya yönelik ihtiyati tedbirler, söz konusu selamlaşma ve tokalaşmalar olduğunda iletişim paradigmasında bir değişikliği gerektirmiştir. Ortaya çıkan durum insanların el sallama, barış işareti, namaste ve benzeri fiziksel temas gerektirmeyen selamları benimsemelerini gerektirmiştir. Buna ek olarak iş toplantıları, konferanslar ve eğitim faaliyetleri için Zoom, Skype, Google Meet, Microsoft Teams ve benzeri sosyal medya uygulamaları aracılığıyla sanal iletişime geçme zorunluğu doğmuştur. Bu durum interaktif teknolojilerin kullanımında büyük bir artışa sebebiyet vermiş, kişisel alanlara sosyal mesafeye verilen önem artmış yüz yüze iletişim kısıtlı hale gelmeye başlamıştır. Yüz yüze iletişim, özellikle pandemiden büyük ölçüde etkilenmiştir. Virüsün yayılmasını azaltmak için önemli bir koruyucu önlem olarak yüz maskelerine duyulan ihtiyaç, kişilerarası iletişime büyük bir zarar vermiştir. Yüz ifadeleri ve jestler kişilerarası iletişimi, anlamayı ve amaçlanan mesajların iletilmesini kolaylaştırmada önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle yüz maskeleri takmak, sohbet sırasında insanların ifadelerini görme ve anlama yeteneğini engellemiş ve iletilen mesajların etkisinin azaltmasına neden olmuştur.

## 2. BİLİŞ ve YÜZ YÜZE İLETİŞİM

İnsan sosyal bilişsel yeteneklerinin beyin temelleri incelediğinde, yetişkinlerin yüz iletişim sinyallerini algılamasında rol oynayan kortikal bölgelerin erken insan gelişiminde işlevsel olarak aktif olduğu görülmektedir (Grossmann vd., 2008). Prototip bir sosyal uyaran olarak

yüz, çok sayıda bilgi sağlamaktadır. İnsanlar doğdukları andan itibaren yüz uyaranlarına yönelirler (Johnson vd., 1991). Yüzün içerdiği sosyal ipuçları arasında göze bakış, sözlü olmayan sosyal iletişimde temel bir rol oynamaktadır (Emery, 2000). İnsanlar özellikle durumları takip ederken gözlere bağımlı olduklarını görülmekte, gözlerin insan evriminde büyük olasılıkla işbirlikçi (mutualist) sosyal etkileşimleri destekleyen yeni bir sosyal işlev geliştirdiği görülmektedir. Diğer primat türleriyle karşılaştırıldığında, insan gözleri morfolojileri açısından benzersizdir çünkü koyu renkli irisi çevreleyen geniş bir beyaz skleraya sahiptirler ve yüz yüze etkileşimler sırasında başka bir kişinin dikkatinin hedefini ayırt etmeyi kolaylaştırmaktadır (Tomasello vd., 2006). Yüz algısı, kimlik tanımanın altında yatan değişmez yönlerin temsilinin yanı sıra sosyal iletişimi kolaylaştıran göze bakma ve ifade gibi değişken yönlerin temsilini gerektirmektedir. Yüz algısına, insanlarda karmaşık dağılmış bir sinir sistemi aracılık etmektedir. Bu sistemin işlevsel organizasyonu bireyleri tanımanın temelini oluşturan yüzlerin değişmeyen yapısal yönlerinin temsili ile göze bakma ve ifade gibi yüzlerdeki dinamik değişikliklerin yorumu arasındaki ayrımla karakterize edilmekte başkalarıyla yüz yüze iletişimde kullanılmaktadır (Hoffman & Haxby, 2000). İnsanlarda yapılan fonksiyonel manyetik rezonans görüntüleme (fMRI) çalışmalarında göz bakışı işleme sırasında en tutarlı şekilde aktif hale gelen kortikal beyin bölgeleri, biyolojik hareket yüz ifadelerinin ve insan eyleminin görsel analizinde yer alan üst temporal sulkus (STS)'dir. Sosyal algı, diğer bireylerin eğilimlerinin ve niyetlerinin doğru analiziyle sonuçlanan bilginin işlenmesindeki ilk aşamaları ifade etmektedir. İnsanlarda yapılan nörofizyolojik ve nörogörüntüleme çalışmaları, üst temporal sulkus (STS) bölgesindeki ve yakınındaki serebral korteksin bu algısal sistemin önemli bir bileşeni olduğunu ortaya koymaktadır. İnsanlarda STS bölgesi gözlerin, ağzın, ellerin ve vücudun hareketleriyle aktif hale gelmekte ve biyolojik hareketin analizinde yer aldığını düşünülmektedir. Bununla birlikte yüzün ve vücudun statik görüntüleriyle de etkinleştirilir, bu da onun ima edilen harekete ve daha genel olarak başka bir bireyin eylemlerini işaret eden uyaranlara duyarlı olduğunu düşündürür. Sosyal olarak ilgili uyaranların sonraki analizi, amigdala ve orbitofrontal kortekste gerçekleştirilmektedir (Allison vd., 2000).

İnsanlarda sosyal etkileşimler için uzmanlaşmış bir sosyal beyin olduğu fikri, beyin görüntülemesinden ve daha az ölçüde lezyon araştırmalarından önemli ölçüde destek almıştır. Amigdala korku, güven gibi ifadeleri tanımanızı sağlayan yüzlere duygusal değer verirken, arka üst temporal oluk, ajanlar dünya üzerinde hareket ettiğinde oluşturulan karmaşık yörüngelerin son noktasını tahmin etmektedir. İnsanlar zihinsel durumlar hakkında düşündüklerinde sürekli olarak aktif hale gelen medial prefrontal kortekse bir rol atamanın daha zor olduğu kanıtlanmıştır. Zihinselleştirme süreçlerinde yer alan medial prefrontal korteks (MPFC), özellikle iletişimsel niyetlerin okunmasıyla ilgilidir. Göz teması, iki kişi arasında iletişimsel bir bağlantı kurmaya yardımcı olan yüz yüze etkileşimlerde önemli bir sinyal görevi görmekte ve başarılı iletişim, önemli ölçüde iletişim kurma niyetini tespit etme yeteneğine bağlı olmaktadır (Frith, 2007).

Yüzler, olağanüstü bilgi kaynaklarıdır. Bir bakışta kişinin yaşını ve cinsiyetini belirleyebilirsiniz. Nereye baktığınızı tahmin edebilirsiniz. Ruh halini okuyabilirsiniz. Kişi tanıdırsa, kim olduğunu bilirsiniz. Çoğumuz için yüzler benzersiz bir görsel uyarıcı sınıftır. Bilişsel sinirbilimden elde edilen teknikler yelpazesinden yararlanılarak, yüz işleme üzerine yapılan araştırmalar artık önemli bir ilerleme kaydetmektedir (Kanwisher & Moscovitch, 2000). Yüz tanıma, sosyal etkileşim için çok önemlidir. Yüz tanıma sistemleri bir kişinin yüzü hakkında belirli, ayırt edici ayrıntıları seçmek için bilgisayar algoritmaları kullanmaktadır. Gözler arasındaki mesafe veya çenenin şekli gibi bu ayrıntılar daha sonra matematiksel bir temsile dönüştürülür ve bir yüz tanıma veri tabanında toplanan diğer yüzlerle ilgili verilerle

karşılaştırılır. Göreceli olarak değişmeyen bilgilerin (bir kişinin kimliği gibi) ve daha hızlı değişen bilgilerin (duygusal durumları gibi) nasıl temsil edilmesi gerektiği arasındaki farklılıkların katkılarının dikkatlice değerlendirilmesi gerekmektedir. Ses ve yüz algısını içeren farklı görevlerin günlük taleplerini anlamak, bunların optimal işlevsel ve sinirsel organizasyon için güçlü itici güçler olarak hizmet ettikleri bir çözüm sunmaktadır (Young, Frühholz & Schweinberger, 2020). Bilişsel temel, sinirsel temel, nöropsikolojik bozukluklar ve yüz tanımanın gelişimi ile ilgili araştırmalar yüz tanımanın, yüzler için özelleşmiş bazı işlemler de dahil olmak üzere bir dizi ayrı süreci içerdiğini göstermektedir. Bilişsel deneyler, yüzlerin hem özelliklerin hem de konfigürasyonlarının kesin temsillerini üreten diğer nesnelere daha bütünsel bir şekilde temsil edildiğini göstermektedir. Nörofizyolojik çalışmalar, ventral görsel yolda tercihen aktive olan bir dizi bölgeyi ortaya çıkarmış ve bu alanlardan en az birinin tamamen yüz seçici nöronlardan oluştuğunu göstermiştir. Yüz tanıma ile ilgili nöral alanları etkileyen hasar veya gelişimsel başarısızlıklar, en önemlisi prosopagnoz olmak üzere çeşitli yüz tanıma eksikliklerine yol açabilmektedir (Duchaine & Yovel, 2008).

### 3. YÜZ İFADELERİNİN İLETİŞİMDE ROLÜ

Yüz ifadeleri, bireyler arasında iletişimde ve duyguların aktarılmasında önemli bir rol oynamaktadır. İnsanlar yüz ifadelerini birbirlerinden algılar, bu durum onların olayları ve durumları tahmin etmelerine ve bunlara yanıtlar geliştirmelerine yardımcı olmaktadır (Isaacowitz vd., 2007). Anatomik açıdan yüz, bireylerin duygu ve ruh hallerini ifade etmede önemli bir rol oynayarak üst, orta ve alt kısımlara ayrılabilir (Guarnera vd., 2015). Farklı duyguların yüz ifadeleri, insan yüz hareketlerini yüzdeki görünümüne göre sınıflandıran bir sistem olan Yüz Eylem Kodlama Sistemi tarafından tanıyan yüz görünümündeki temel değişiklikleri veya eylem birimlerini içermektedir. Bu yüz ifadeleri bir dizi yüz kası tarafından üretilmektedir. Orta yüz, burnu kırıştırmayı içerir ve tiksintiye iletmek için kullanılmaktadır. Alt yüz birden fazla hareket birimi içerir. Her biri bir dizi belirli bir duyguyu ileten yüz kaslarıdır. Çene kaldırmada çene başını ve alt dudak yukarı doğru iterken, dudak sıkımda dudakların daha dar görünmesine neden olur ve her iki eylem öfkeyi iletmek için kullanılmaktadır. Dudak uzatmak dudakları yatay olarak gerer ve dudak kısmını sınırlı ölçüde ayırır ve her iki eylem birimi de korkuyu iletmek için kullanılır. Ayrıca ağız açık kalmak dudakları bölerek dişler arasındaki boşluk görünür hale gelmesidir ve şaşkınlığı ifade etmek için kullanılmaktadır. Orta ve alt yüzün duygusal tanıma açısından etkisi çok büyüktür (Ekman, Friesen & Hager, 2002).

### 4. YÜZ YÜZE İLETİŞİM ve MASKE

İletişimin önemli bir kısmı sözsüzdür. İnsanlar neredeyse her gün duruşlar, yüz ifadeleri, göz bakışları, jestler ve ses tonu dahil olmak üzere binlerce sözel olmayan ipucu ve davranışa yanıt vermektedir. Tokalaşmalarımızdan saç stilimize kadar sözsüz ayrıntılar kim olduğumuzu ortaya çıkarmakta ve diğer insanlarla nasıl ilişki kurduğumuzu etkilemektedir. Sözsüz iletişim türleri arasında yüz ifadeleri, jestler, ses yüksekliği veya ses tonu, vücut dili, kişisel alan, göz bakışları, dokunma, görünüm gibi yöntemler bulunmaktadır. Bir kişinin dinleme, bakma, hareket etme ve tepki verme şekli diğer kişiyi umursayıp önemsemediğini, doğru olup olmadığını ve ne kadar iyi dinlediğini göstermektedir. Bu sözel olmayan sinyaller söylenen kelimelerle eşleştğinde güveni, açıklığı ve uyumu artırmaktadır. Aksi halde, gerilim, güvensizlik ve kafa karışıklığı yaratmaktadır (Sheth, 2017). Mehrabian'ın (1971) bulgularına göre sözel olmayan iletişime ses tonunun %38 ve yüz ifadesinin %55 etkisi olmakta, alıcıya göre kelimelerin gerçek anlamı %7 kadar önemli olmakta, insanların baskın iletişim biçimine güvenmesi daha olası hale gelmektedir. Yüz ifadeleri, sözlü olmayan iletişimin büyük bir kısmından sorumludur (Frith, 2009). Bir kişinin yüzüne bakmak çoğu kez

ne söyleyeceğini duymadan önce gördüğümüz ilk gözlemdir. Sözlü olmayan iletişim ve davranış biçimleri kültürler arasında önemli ölçüde farklılık gösterebilirken, mutluluk, üzüntü, öfke ve korkunun yüz ifadeleri tüm dünyada benzerdir. Mimikler, kasıtlı hareketler ve sinyaller, kelimeler olmadan anlam iletmenin önemli bir yolu olmaktadır (Goldin, 2014). Sözel olmayan davranışlar jest veya göz hareketleri bazen bize bir kişinin gerçek zihin durumunu anlatmaktadır (Navarro, 2008).

COVID 19 enfeksiyonu yüksek bulaşıcılığı olan hastalıklarda yüz maskesi önemli koruyucu rolü sahip olmakla birlikte günlük yüz yüze iletişimde zorluklara sebebiyet vermektedir. Kişilerarası iletişim, iki veya daha fazla kişi arasındaki sözlü veya fiziksel (jestler) etkileşimler yoluyla etkileşimi tanımlamaktadır. Koruyucu maskenin doğru şekilde uygulanması sesi boğan ve konuşmayı ve bazı yüksek perdeli sesleri anlamayı zorlaştıran ağzı ve burnu kapatmayı içermektedir. Ayrıca yüz maskeleri, duygusal ifade orta ve alt yüzün rollerini ortadan kaldırarak eylem birimlerini alıcı birey için görünmez hale getirmektedir. Yüzün kapatılması duygu ve duyguları belirleme yeteneğini azalabilmekte karşımızdaki bireye karşı tepkilerimizi etkileyebilmekte, empati kurabilmemizi engelleyebilmektedir. İşitme engelli kişiler iletişim kurmak için işaret diline güvenmektedirler. Yüzün alt kısmını (burun, yanak, ağız, diş, burun ve çene) kapatmak, iletilen bilgileri anlamalarını olumsuz etkilemekte ve kendilerini kötü ve dışlanmış hissetmelerine neden olabilmektedir.

COVID-19'da zorunlu yüz maskesi kullanımı iletişim ve / veya işitme zorlukları olan yaşlı yetişkinler için ek bir iletişim engeli oluşturmaktadır. Yüz maskeleri, bir konuşmacının sesini yumuşatabilir, ses tonunu gizleyebilir ve sözlü olmayan temel bilgileri aktaran yüz ifadelerini gizleyebilmektedir. Sağlık hizmetleri bilgilerini veya destek sözcüklerini anlayamama, hayal kırıklığına, endişeye ve yaşam kalitesinin düşmesine neden olabilmektedir (Porter & Burshnic, 2020). Özellikle işitme engelli kişiler iletişim kurmak için işaret diline güvenmektedirler. Yüzün alt kısmını (burun, yanak, ağız, diş, burun ve çene) kapatmak, iletilen bilgileri anlamalarını olumsuz etkilemekte ve kendilerini kötü ve dışlanmış hissetmelerine neden olabilmektedir. Maskeden dolayı duygusal algı azalmakta ve duygusal ifade üst yüzün rolü önem kazanmaktadır.

Yüz maskeleri yüzün orta ve alt kısımlarını kaplar. Bu nedenle, kişiler arası iletişim sırasında ağız, dudak, diş ve burnu içeren yüz ifadeleri maskelenir. Mutluluk, genellikle dudakların köşeleri yukarı doğru yükseldiğinde algılanır. Yüz maskeleri ile göz kenarındaki kırışıklıklara odaklanılarak mutluluk yüzde yakalanabilir. Üzüntü kaşların, nazolabial kıvrımların ve dudakların köşelerinin hareketini içermektedir. Üzüntünün nazolabial kıvrımların ve dudakların köşelerinin hareketi ile belli edildiği durumlar yüz maskesiyle maskelenmektedir. Öfkenin yüz ifadesi, kaşların aşağı ve merkezi hareketini, göz kamaştırıcı gözleri ve dudakların köşelerinin daralmasını vurgulamakta, yüz maskeleri dudak kısmını kapatmaktadır. Şaşkınlık ve şok ifadeleri genellikle kaşların kalkması ve üst dudağın kalkması ile oluşur ve dudak kısmı koruyucu maskelerle kapalıdır. Burun kırışması ve üst dudağın kaldırılması tiksinti duygusu taşır, yüz maskeleri her iki ifadeyi de kapatmaktadır. Suçluluk duygusu genellikle kaşları hafifçe yukarı kaldırarak ve ağzı esnetip ağzı bir yüz maskesi ile kapatılarak tasvir edilmektedir (Mheidly vd., 2020).

Yüz jestleri ve ifadeleri gibi sözsüz iletişim, genel iletişimimizde önemli rol oynamaktadır. Gözler ve ağız, başkalarının yüzlerini okumaya yardımcı olan iki ana organdır. İnsanlar yüz maskeleri takarak, amaçlanan yüz ifadelerini anlayabilmek için gözlere daha fazla odaklanmaya meyillidirler. Göz teması, başkalarına empati ve ilgi göstermek, duyguları yönetmek, ilgiyi ifade etmek veya iletişime yardımcı olmak için kullanılabilir. Bu noktada kişilerarası iletişim sırasında üst yüzü kaşlar, gözler ve üst yanaklar aracılığıyla

kullanma ve tanıma yüz maskeleri ile birlikte önem kazanmıştır. Anlaşırken gözleri kapatmak, karşı çıkarken kaşları kaldırmak ve benzeri yüz ifadeleri kişilerarası ortamlarda benimsenebilmektedir. Kaşlar duygusal ifade, sözsüz iletişim, yüz estetiği üzerindeki rolünü inceleyen araştırmalar bulunmaktadır (Ekman, 1979). Yüz tanıma için kaşlar en az gözler kadar etkili olabilmektedir. Tanıdık yüzlerde kaşların olmaması tanıma performansında önemli bir bozulmaya neden olmaktadır (Sadr, Jarudi & Sinha, 2003).

İletişim sırasında jest, mimik gibi sözlü olmayan yüz ifadeleri iletişimde önem taşımakta, insanların fikirlerini daha kolay ifade edebilmesini sağlamaktadır. Sözlü olmayan iletişim, iletişim sürecini kolaylaştırmak için gerekli olmakla birlikte sosyal çevre üzerinde geniş bir etkiye sahiptir. Sözlü iletişimi destekleyebilen veya ikame edebilen yüz ifadeleri, vücut hareketleri ve göz mesajları gibi farklı biçimlerde olabilmektedir (Phutela, 2015). Kişilerarası ortamlarda daha dikkatli olmak ve doğrudan iletişim kurduğu kişi ile yüzleşmek, iletişimcinin alıcının dikkatini çekmesini ve aralarındaki görsel alanı hiçbir şeyin engellememesi için ortam sağlamaktadır. Senkronize iletişim, dikkat çekmeye ve gerekli mesajı iletmeye odaklanan, amaçlayan doğrudan bir iletişim şeklidir. Telefon veya yüz yüze iletişim gibi senkron iletişim yoluyla iletişim kuranların, metin mesajları gibi asenkron kanallardan resmi mesaj alanlara göre bir durumun aciliyetini daha hızlı algıladıkları görülmektedir (Stephens, Barrett, & Mahometa, 2013). Sakin bir ortamda konuşmayı ifade etmek ve sesini artırmak, iletişimcilerin yüz maskesinden kaynaklanabilecek ses boğukluğunun üstesinden gelmesine yardımcı olmaktadır. Hiyerarşi hipotezi bir bireyin iletişim yoluyla başlangıçta sosyal hedeflerine ulaşamaması durumunda, bu hedeflere ulaşmaya devam edeceğini, ancak konuşma hızını ve ses yoğunluğunu değiştireceğini ileri sürmektedir (Berger & Battista, 1993).

## 5. SONUÇ

Bir yüzden çıkarılabilecek bilginin çeşitliliği göz önüne alındığında, yüz algılamasının birden çok bileşeni olan bir sistem tarafından gerçekleştirilmesini bekleyebiliriz (Bruce & Young, 1986). Nöropsikoloji alanında yapılan araştırmalardan elde edilen kanıtlar ayrı yüzlerin tanınması, duygusal ifadelerin ayırt edilmesi ve açık dikkatin yönünün, bakışın ayırt edilmesi için ayrışabilir sinir sistemlerinin var olduğunu göstermektedir (Kanwisher & Moscovitch, 2000). Yüz yüze iletişimin diğer iletişim türlerine göre en büyük avantajlarından biri anında karşımızdakinin yüz ifadelerini görebilmemizdir. Yüz ifadeleri karşımızdaki bireyi anlamamızda, duygularını anlayabilmemizde ve empati kurabilmemizde önem taşımaktadır. COVID-19 salgını ile birlikte kendi sağlığımızı ve çevremizdekilerin sağlığını korumak için gelen maske zorunluluğu insanların yüz yüze iletişimde yüzün orta ve alt kısımlarındaki yüz ifadelerini görmemizi engellemektedir.

Nüfusun yoğun olduğu özellikle uzaklaşmanın mümkün olmadığı yerlerde ve toplumdan bulaşma alanlarında, genel nüfusta ileriye dönük bulaşmayı önlemek için maske takmak önerilmektedir. Maskeler başkalarını korumaya yardımcı olabilmekte, çünkü kullanıcılar hastalık belirtileri ortaya çıkmadan önce enfekte olabilmektedir. Maske veya yüz kaplaması ile ilgili politika, ulusal veya yerel yönergelere uygun olmalıdır. Maskelerin burnu, ağzı ve çene kısmını kaplaması gerekmektedir. Önerilen maske türü tek kullanımlık yüze düzgün oturan maskeler olmalıdır. Yüzün yanlarında büyük boşluklar olmadan burun ve çene etrafına sıkıca oturmalıdır. Maske kullanıldıktan sonra uygun şekilde atılmalıdır. Valfli maskenin koruyucu özelliği olmamakta, kullanılması tavsiye edilmemektedir (WHO, 2020). Yüzün etrafına bağlanan bandanalar alt kısmı açık olduğu için maske kadar koruyucu değildir. Boyunluk (boynun etrafına giyilebilen ve burnu ve ağzı örtmek için yukarı çekilebilen ince, esnek örgü kumaş) yeterli koruma sağlamak için genellikle çok incedir. Aynı şekilde, ekshalasyon valfli maskeler damlacıklarımızın havaya kaçmasına izin verebilmektedir

(Maragakis, t.y.). Ayrıca yüze düzgün oturmeyen plastik veya deri gibi malzemelerden yapılan maskelerin koruyucu özelliği yoktur ve kullanımı tavsiye edilmez (CDC, 2020).

Birinin yüzünü görebilmek, etkili iletişim için önemlidir ve şeffaf maskelerin temel faydalarından biri olmaktadır. İletişimde sadece birinin söylediklerini duymak değil, aynı zamanda yüz ifadeleriyle nasıl söylediklerini görmekte önemlidir. Örneğin, sağır veya işitme engelli olan ve dudak okumaya ihtiyacı olan kişiler için görsel ipuçları çok daha önemli hale gelmekte, maskeler iletişimde gürültü meydana getirebilmektedir. Şeffaf yüz maskelerinin avantajı birinin yüz ifadelerini görebilmektedir. Şeffaf maskeler Münih Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nde etkinlikleri açısından gerçek yaşam koşulları altında test edilmiştir. Genellikle okullarda, kreşlerde, ofislerde ve toplu taşıma araçlarında bulunanlar gibi tipik gündelik durumlar dikkate alınmıştır. Araştırmanın sonucuna göre şeffaf maskelerin enfeksiyona karşı etkili koruma sağlamadığı bulunmuştur (Wiesmayer, 2020). Yukarıda belirtildiği gibi sağlık örgütleri ve kuruluşları tarafından koruyuculuk açısından tavsiye edilen maskeler yüzün orta ve alt kısmını kapatmaktadır. Bu durum iletişim sürecinde bireyin karşısındaki bireyi anlamasında, duygularını analiz edebilmesinde, empati kurabilmesinde zorluklara sebebiyet vermekte, iletişim sürecinin verimliliğini düşürmekte, iletişim sürecinde kopukluklara ve anlaşılmadığını hissetmeye sebebiyet verebilmektedir. Bu noktada yüz yüze iletişimde yüzün üst bölümü ve beden diline odaklanmak karşımızdakini anlamada yardımcı olabilmektedir. Maskeden kaynaklı oluşan ses boğukluklarını mümkün olduğu kadar aza indirmekte iletişim sürecinin işleyebilmesi açısından önem taşımaktadır.

İnsanlar, bireysel özelliklere odaklanmak yerine yüzleri bir bütün olarak işleme eğiliminde olmaktadır. Yüzün tamamını göremediğimizde, bu tür bütünsel işlemler bozulmaktadır. Ayrıca maske takılıken nefes almanın zorlaşması ve kelimelerin boğuk gelmesinden dolayı düzgün bir konuşma yapamama yaygın şikayetlerden olmaktadır (Ong, 2020). COVID-19 sürecinde takılan yüz maskeleriyle birlikte yüz yüze iletişimde gürültü oluşturabilecek unsurlar artmaya başlamış, yüz yüze iletişimin yerini kitle iletişim araçlarıyla iletişim almaya başlamıştır. Maske ile birlikte yüz yüze iletişimden çok telekomünikasyon araçlarını tercih etme eğilimi artmıştır. İletişim teknolojileri bireyler arasındaki canlı bağlantıları ve etkileşimleri kolaylaştırmada merkezi bir rol oynamaya başlamıştır (Mheidly, Fares, & Fares, 2020). Skype, Zoom ve benzeri telekomünikasyon ağları COVID-19 salgınında eğitim, ekonomi ve sağlık sektörlerinin hayatta kalması ve devam edebilmesinde önemli bir araç haline gelmişlerdir.

Kendini tecrit, sokağa çıkma yasağı, sosyal mesafe gibi COVID önlemleri dijital teknolojileri kritik şekilde önemli hale getirmeye başlamıştır. Dijital teknolojiler, hem insanların sanal ortamda iletişim kurmasında hem de boş zaman aktivelerinde önemli hale gelmiştir. Uzun süreli izolasyon dönemlerinde zihinsel sıkıntılarla mücadelede dijital teknolojiler psikolojik destek açısından önem taşımaktadır. Dijital teknolojinin fazla kullanımı bağımlılık, antisosyalite ve benzeri psikolojik sorunlara neden olsa da COVID dönemi ile başa çıkabilmemizde hayati önem taşımaktadır. Gerçek temas bir yana, fiziksel yakınlığın sosyal normdan sorumsuz, antisosyal davranışı gösteren bir konuma geçtiği bir zamanda sanal iletişim hayati bir önem taşıyor hale gelmiştir. Koronavirüsün sanal dünyamızda gücü yoktur, görüntülü görüşmeler bulaşıcı değildir ve dijital iletişim bizi gerçekten pandemi tehlikesinden kurtarabilir. COVID-19 pandemisi sırasında her zamanki gibi iş yapma yaklaşımını sürdürmeyi amaçlayan kuruluşlar için dijital iletişim hayati öneme sahip bulunmaktadır. COVID-19'a uyum sürecinde dijital teknolojiler insanların kendilerini güvende, rahat hissetmelerini ve etkili bir şekilde iletişim kurmalarını sağlamada hayati bir rol oynamaktadır.

**KAYNAKÇA**

- Adolphs, R. (2003). Cognitive neuroscience of human social behaviour. *Nat Rev Neurosci*, 4, 165-178.
- Allison, T., Puce, A., & McCarthy, G. (2000). Social perception from visual cues: Role of the STS region. *Trends Cogn Sci*, 4, 267-278.
- Andersen, P. (1999). *Nonverbal communication: Forms and functions*. Mayfield.
- Berger, C. R., & Battista, P. D. (1993). Communication failure and plan adaptation: if at first you don't succeed, say it louder and slower. *Commun Monogr*, 60, 220-238.
- Bruce, V., & Young, A. W. (2012). *Face perception*. Psychology Press.
- Bruce, V., & Young A. W. (1986). Understanding face recognition. *British Journal of Psychology*, 77, 305-327.
- CDC (2020). *Considerations for wearing masks*. <https://www.cdc.gov>.
- Duchaine, B., & Yovel, G. (2008). Face recognition. T. Albright, & R. Maslin (Eds.), *The Senses: A Comprehensive Reference* (pp. 329-358). Academic Press.
- Ekman, P., Friesen, W. V., & Hager, J. C. (2002). *The Facial Action Coding System: The Manual on CD-ROM & Investigator's Guide*. Research Nexus.
- Ekman, P. (1979). About brows: Emotional and conversational signals. M. Von Cranach, K. Foppa, W. Lepenies, & D. Ploog (Eds.), *Human ethology: Claims and limits of a new discipline* (pp. 169-202). University Press,
- Emery, N. J. (2000). The eyes have it: The neuroethology, evolution and function of social gaze. *Neurosci Biobehav Rev*, 24, 581-604.
- Frith, C. D. (2007). The social brain? *Phil Trans R Soc B*, 362, 671-678.
- Frith C. (2009). Role of facial expressions in social interactions. *Philos Trans R Soc Lond, B, Biol Sci*, 364(1535), 3453-3458.
- Goldin, S. M. (2014). How gesture works to change our minds. *Trends Neurosci Educ*, 3(1), 4-6.
- Guarnera, M., Hichy, Z., Cascio, M. I., & Carrubba, S. (2015). Facial expressions and ability to recognize emotions from eyes or mouth in children. *Eur J Psychol*, 11, 183.
- Grossmann, T., Johnson, M. H., Fox, S. L., Blasi, A., Deligianni, F., Elwell, C., & Csibra, G. (2008). Early cortical specialization for face-to-face communication in human infants. *Proc Biol Sci*, 275(1653), 2803-2811.
- Herrmann, E., Call, J., Lloreda, M., Hare, B., & Tomasello, M. (2007). Humans have evolved specialized skills of social cognition: The cultural intelligence hypothesis. *Science*, 317, 1360-1366.
- Hoffman, E. A., & Haxby, J. V. (2000). Distinct representations of eye gaze and identity in the distributed human neural system for face perception. *Nat Neurosci*, 3, 80-84.
- Isaacowitz, D. M., Löckenhoff, C. E., Lane, R. D., Wright, R., Sechrest, L., Riedel, R., & Costa, P. T. (2007). Age differences in recognition of emotion in lexical stimuli and facial expressions. *Psychol Aging*, 22, 147-59.



- Johnson, M. H., Dziurawiec, S., Ellis, H. D., & Morton, J. (1991). Newborns' preferential tracking of face-like stimuli and its subsequent decline. *Cognition*, 40, 1-19.
- Kanwisher, N., & Moscovitch, M. (2000). The cognitive neuroscience of face processing: An introduction. *Cognitive Neuropsychology*, 17 (1/2/3), 1-11.
- Maragakis, L. L. (t.y.). *Coronavirus face masks and protection FAQs*.  
<https://www.hopkinsmedicine.org>
- Mehrabian, A. (1971). *Silent messages*. Wadsworth.
- Mheidly, N., Mohamad, Y. F., Zalzal, H., & Fares, J. (2020). Effect of face masks on interpersonal communication during the COVID-19 pandemic. *Front Public Health*, 8, 582191.
- Mheidly, N., Fares, M. Y., & Fares, J. (2020). Coping with stress and burnout associated with telecommunication and online learning. *Front Public Health*, 8, 574969.
- Navarro, J., & Marvin, K. (2008). *What every body is saying: an ex-FBI agent's guide to speed-reading people*. Harper Collins.
- Phutela, D. (2015). The importance of non-verbal communication. *IUP J Soft Skills*, 9, 43.
- Porter, K. K., & Burshnic, V. L. (2020). Optimizing effective communication while wearing a mask during the covid-19 pandemic. *Journal of Gerontological Nursing*, 46(11), 7-11.
- Sadr, J., Jarudi, I., & Sinha P. (2003). The role of eyebrows in face recognition. *Perception*, 32, 285-293.
- Schweinberger, S. R., & Burton, A. M. (2011). Person perception 25 years after Bruce and Young (1986): An introduction. *Br J Psychol*, 102, 695-974.
- Sheth, T. (2017). Non-verbal communication: A significant aspect of proficient occupation. *IOSR Journal Of Humanities and Social Science*, 22(11): 69-72.
- Stephens, K. K., Barrett, A. K., & Mahometa, M. J. (2013). Organizational communication in emergencies: Using multiple channels and sources to combat noise and capture attention. *Hum Commun Res*, 39, 230-251.
- Tomasello, M., Hare, B., Lehmann, H., & Call, J. (2006). Reliance on head versus eyes in the gaze following of great apes and human infants: the cooperative eye hypothesis. *J Hum Evol*, 52, 314-320.
- WHO (2020). *Coronavirus disease (COVID-19): Masks*. <https://www.who.int>.
- Wiesmayer, P. (2020). *Transparent masks against coronavirus infections: Useful or useless?*.  
<https://innovationorigins.com>.
- Young, A. W, Frühholz, S, & Schweinberger, S. R. (2020). Face and voice perception: Understanding commonalities and differences. *Trends in Cognitive Sciences*, 24(5), 398-410.