JACK SCHAFER & MARVIN KARLINS

ETKİLİ İLETİŞİMİN 13 KURALI

FBI'IN İKNA VE İNSANLARIN GÜVENİNİ KAZANMA TEKNİKLERİ



DİYOJEN

ETKİLİ İLETİŞİMİN 13 KURALI

İyi bir izlenim bırakmak için ikinci bir şansınızın olmadığı bir dünyada etkili insan olmayı denerken tökezlediğiniz de, aslında neyi yanlış yaptığınızı hiç düşündünüz mü? On dakikadan kısa bir süre içinde karşınızdaki kişinin güvenini kazanmak istemez miydiniz?

Bir merak kancası ya da vücut dilindeki ufak bir değişiklik ilişkinin tüm rotasını değiştirebilir. Romantik buluşmalardan iş görüşmelerine ve suçlu analizlerine kadar pek çok durumda karşınızdakinin yüksek sesle söyleyemediği şeyleri eski FBI danışmanı Jack Shafer'ın gözünden bakarak çözebilir, insanların zihinlerini ve kalplerini yararlılığı kanıtlanmış psikolojik taktikler ile fethedebilirsiniz.

Artık kelime mayınları ya da buna benzer tuzaklar engeliniz olmaktan çıkıyor. Bu kitap size iletişimin ve etkili insan olmanın 13 altın kuralını gösterecek.

THG
044951C
UHP

KDV'den muaftır

ISBN: 978-605-69132-2-8

9 786056 913228

ISBN: 978-605-69132-2-8

YAYINEVİ SERTİFİKA NO: 47887

MATBAA SERTİFİKA NO: 47939

Etkili İletişimin 13 Kuralı

Jack Schafer & Marvin Karlins

Özgün Adı: **Like Switch**

© 2015 John Schafer, Ph.D. ve Marvin Karlins, Ph.D.

© Bu kitabın Türkiye'deki yayın hakları Diyojen Yayıncılık'a aittir.

Editör: Zübeyde Abat

Çeviren: Elif Petersen

Baskı: My Matbaacılık SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

MY MATBAACILIK SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

Maltepe Mah. Yılanlı Ayazma Sk. No: 8/F

Zeytinburnu / İstanbul Tel: 0212 674 85 28

Cilt: My Matbaacılık SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

Diyojen Yayıncılık, İstanbul, 2021

DİYOJEN YAYINCILIK TİC. LTD .ŞTİ

Maltepe Mah. Yılanlı Ayazma Sk. No: 8/F Zeytinburnu / İstanbul

info@diyojenyayinevi.com

www.diyojenkitap.com

JACK SCHAFER & MARVIN KARLINS

ETKİLİ İLETİŞİMİN 13 KURALI

Çeviren: Elif Petersen

Diyojen



Aşkla dolu, güçlü karakterli ve her şeyden önce otuz seneyi aşkın süredir tuhaf davranışlarıma sabreden bir kadın olan eşim Helen'a.

JACK SCHAFER

Kendileri gibi oldukları için, başardıkları için ve birçok hayatı güçlendiren sevgileri için; eşim Edyth ve kızım Amber'a.

MARVIN KARLINS

İÇİNDEKİLER

Giriş:
Etkili İletişim: İnsanları Kendinize Nasıl Çekersiniz.....9

1. Arkadaşlık Formülü.....17
2. Hiçbir Şey Söylemeden Fark Edilmek.....43
3. Arkadaşlığın Altın Kuralı.....103
4. Çekim Yasaları.....129
5. Arkadaşlığın Dilini Konuşmak.....159
6. Yakınlık Kurmak.....209
7. Uzun Süreli İlişkileri Güçlendirmek ve Sürdürmek.....237
8. Dijital Dünyadaki İlişkilerin Tehlikeleri ve Vaatleri.....267
9. Sonsöz: Arkadaşlık Formülü Uygulamaları.....301
10. Ek Bölüm.....315

Etkili İletişim

İnsanları Kendinize Nasıl Çekersiniz

'FBI' kelimesini duyduğunuz zaman, herhalde aklınıza pek dostane bir kurum imajı gelmiyordur. Ancak davranış analizleri üzerine uzmanlık yaptığım yirmi senelik ajanlığım, insanları hızlıca okuyabilme yeteneğimi kuvvetlendirdi ve gözlemlediğim insan davranışları ile bana insan doğasını eşsiz bir şekilde anlama fırsatı verdi. Bununla birlikte insanları suçluların kimliğini saptamak için kendi ülkelerinde casusluk yapmaya ikna etmekten, bunu itiraf ettirmeye kadar değişen işim, çoğunlukla bir kelime bile etmeden insanların güvenini kazanmam için inanılmayacak derecede güçlü yöntemler geliştirmemi sağladı. FBI'ın Davranış Analizleri Programı'ndaki davranış analistliği görevimde, casuslar görevlendirmek ve ülkemizin düşmanı olan bir kişiyi dosta dönüştürerek ülke adına casusluk yapacak biri haline getirmek için belirli yetenek ve yöntemler geliştirdim.

Mesleğim, insanların beni sevmelerini teşvik etti. 'Vladimir' ile olan işim (isimleri değiştirdim, kendilerinden bahsettiğim kişilerin özelliklerini belirleyip işimin nasıl göründüğünü anlatabilmek için bazı deyişler oluşturdum) bu konuyu daha iyi anlamanızı sağlayacak.

Vladimir Amerika'ya yasadışı olarak, casusluk yapmak amacı ile geldi. Hususi savunma belgeleri ile yakalandı. FBI dahilinde özel bir ajan olarak Vladimir'i sorgulama görevine

atanmıştım. İlk görüşmemizde Vladimir benimle hiçbir koşul altında konuşmamak üzere yemin etti. O bana meydan okuduğunu düşünürken ben de karşısına geçip gazete okudum. Görüşme için ayrılmış vakti dikkatli bir şekilde kısa tutarak gazeteyi katlıyor ve ayağa kalkıp görüşme odasını terk ediyordum. Günler, aylar geçti ve o, masaya kelepçeli bir halde sessizce otururken ben gazetemi okudum.

En sonunda bana neden her gün onu görmeye geldiğimi sordu. Gazeteyi katladım, ona baktım ve "Çünkü seninle konuşmak istiyorum." dedim. Hemen gazeteyi tekrar açtım ve Vladimir'i görmezden gelerek okumaya devam ettim. Bir süre sonra ayağa kalkıp tek kelime bile etmeden odadan çıktım.

Ertesi gün, Vladimir tekrar neden her gün gelip gazete okuduğumu sordu. Ona tekrar onunla konuşmak için geldiğimi söyledim. Oturdum ve gazetemi okudum. Birkaç dakika sonra Vladimir, "Konuşmak istiyorum," dedi. Gazeteyi aşağıya indirip "Benimle konuşmak istediğine emin misin, Vladimir? İlk tanıştığımızda bana benimle asla konuşmayacağını söylemiştin," dedim. Vladimir, "Seninle konuşmak istiyorum ama casusluk hakkında değil," dedi. Bu şartını kabul ettim, "Casusluğunla ilgili konuşmaya hazır olduğunda bana haber ver, tamam mı?" diye ekledim. Vladimir kabul etti.

Sonraki ay boyunca, Vladimir ve ben onun casusluğu dışında her şeyden konuştuk. Ve bir gün öğleden sonra Vladimir, "Yaptığım şey hakkında konuşmak istiyorum," dedi. Nihayet o zaman onun casusluğu hakkında en ince detayına kadar konuştuk. Vladimir özgürce ve dürüstçe konuştu. Bunu biz onu yıldığımız için değil beni sevdiği ve arkadaşı olarak gördüğü için yaptı

Vladimir için kullandığım sorgulama yöntemi ilk bakışta anlamsızmış gibi görünebilir... Ancak bütün yaptıklarım dikkatli

bir şekilde Vladimir'in nihai itirafı ve işbirliği için tasarlanmıştı. *Etkili İletişimin 13 Kuralı*'nda size Vladimir'i nasıl kazandığımın sırrını açıklıyorum. Aynı yöntemleri kullanarak siz de herhangi bir kişinin sizi o an için ya da ömür boyu sevmesini sağlayabilirsiniz. Bu yöntemi uyguluyorum çünkü aslında arkadaşlık kurmak ve casusları görevlendirmek için kullandığım sosyal beceriler birbiriyle aynı ve evde, işyerinde ya da kişisel etkileşimin olduğu herhangi bir yerde bir o kadar etkili.

En başında bu birebir uygulamaları işten ev hayatıma taşımadım. Aslında bu konu FBI'daki kariyerimin sonlarına doğru dikkatimi çekti. O sırada genç istihbarat memurlarına nasıl casus görevlendirileceği ile ilgili ders veriyordum. Dersin ilk gününde bir grup çalışması için sınıfı hazırlamak amacıyla yarım saat erken geldim. İki öğrencinin önceden orada bekliyor olması benim için sürpriz olmuştu. Sınıfta daha önce gördüğüm yüzlerden değillerdi. Sessizce kolları bağlı halde ve yüzlerinde beklediklerini gösteren bir bakış ile ön sırada oturuyorlardı. O günün şartlarını ve aslında öğrencilerin derse erken gelmediği bir dönem olduğunu düşünecek olursak, neler olduğunu merak etmiştim. Onlara kim olduklarını ve neden bu kadar erken bir saatte derse geldiklerini sordum. Öğrencilerden bir tanesi, "Önceki sınıftan Tim'i hatırlıyor musunuz?" diye sordu.

"Evet," dedim.

"Birkaç hafta önce onunla bir barda buluştuk. Bize sizin verdiğiniz dersten ve dersinizin arkadaşlık kurmaya yardımcı olduğundan bahsetti."

"Yani?" Yine de bu konuşmanın nereye gittiğini anlayamamıştım.

"Tim, bu derste öğrendikleri sayesinde kızları etkilemeyi başardığını söyledi."

"Tabii ki onun bu söylediklerine şüpheyle yaklaştık," dedi diğer öğrenci.

"Ve onu bir sınava tabi tuttuk," dedi ilk konuşan. "Bardaki kadınlardan rastgele birini seçtik ve Tim'e meydan okuyarak, o kadını tek kelime etmeden masamıza gelip bir içki içmesi için ikna etmesini söyledik."

"Peki, Tim ne yaptı?" diye sordum.

"Anlaşmayı kabul etti," dedi öğrenci. "Delirmiş olduğunu düşündük. Ama kırk beş dakika kadar sonra, kadın masamıza geldi ve bir içki içmek için bize katılıp katılamayacağını sordu. Buna başta inanamadık, ancak olanları kendi gözlerimizle görmüştük."

Öğrencilere sorgulayan bir bakışla baktım ve "Bunu nasıl yaptığını biliyor musunuz?" diye sordum.

Biri heyecanla, "Hayır!" dedi. Sonra aynı anda ikisi birden "İşte bu yüzden bu derse bunu öğrenmek için geldik!" dedi.

İlk verdiğim tepki, benden beklenen profesyonelliği korumaya çalışmak oldu ve onlara bu dersin asıl amacını anlatmaya başladım. Öğrencilerin, Kazanova olmaları için değil, etkili istihbarat memurları olabilmeleri için bu dersi verdiğimi anlattım. İkinci verdiğim tepkiye ise kendim bile şaşırmıştım, olanları kavramaya başlıyordum. Tim'in maskaralıklarını düşününce birdenbire casusları görevlendirmek için kullandığım aynı yöntemlerin Kazanova olabilmek için de kullanılabileceğini anladım. Daha da önemlisi, daha geniş bir açıdan bakacak olursak bu yöntemler sadece kadınları değil, herhangi birini kazanmak için de kullanılabilirdi. Bu hemen hemen her kişisel etkileşim için uygulanabilirdi. İşte tam o anda bu kitabın tohumları, içinde tüm bilgileriyle birlikte atılmaya başlamıştı.

FBI'dan emekli olduktan sonra, psikoloji konusunda dok-

tora yapmak ve ders vermek üzere bir üniversitede işe başladım. Hayatımın bu döneminde Etkili İletişim stratejilerimi evde, işte veya insan etkileşiminin yer aldığı herhangi bir yerde, başarılı insan ilişkileri kurmak üzere kullandım. Örneğin:

- Yeni satış elemanları, bu kitapta sunulmuş yöntemleri sıfırdan müşteri ilişkileri kurmak için kullanabilirler.
- Deneyimli satış elemanları da hem var olan ilişkilerini sürdürmek ya da geliştirmek hem de yeni ilişkiler edinmek için bu bilgilerden faydalanabilirler.
- Wall Street'teki firmalardan restoranlardaki servis elemanlarına kadar her seviyeden insan, bu yöntemleri yöneticileri, iş arkadaşları, çalışanları ya da müşterileriyle daha güçlü bir etkileşim kurmak için kullanabilir.
- Ebeveynler çocuklarıyla olan ilişkilerini düzeltmek, sürdürmek ya da güçlendirmek için bu yöntemleri kullanabilirler.
- Tüketiciler daha iyi bir hizmet elde etmek, daha kârlı sonuçlara ulaşmak ve daha iyi kişisel ilgi görmek için bu bilgileri kullanabilirler.
- Ve tabii ki dost ya da duygusal ilişki arayışında olan insanlar bu sosyal becerileri, doğal ortamda artık çok zorlaşmış olan sorunların altından kalkabilmek için kullanabilirler (dijital odaklı dünyamızda bu artık daha da zor bir hal aldı).

Etkili İletişimin 13 Kuralı yeni arkadaşlar edinmek, var olan ilişkilerini sürdürmek ya da güçlendirmek, insanlarla olan kısa görüşmelerini daha keyifli hale getirmek veya kazancını artırmak isteyen herkese hitap ediyor.

Zorlayıcı Arkadaşlık Sınavını Geçmek

İnsanlar sosyal varlıklardır. Doğamız gereği, başka insanları bulabilmek için programlanmışız. Bu istek, mağaralarımızdan çıkıp yabani ve acımasız olan dünyada hayatta kalabilmek için, zorlanmaya başladığımızda birlikte hareket etmenin besin zincirinde yukarı tırmanmamızı sağladığı ilkel başlangıcımızın köklerine dayanıyor. Buna göre, arkadaşlık kurmanın kolay ve hatta otomatik olduğu varsayılabilir. Ne yazık ki durum böyle değil. Anketlerde ve araştırmalarda, gittikçe daha fazla sayıda insan, kendilerini dışlanmış hissettiklerini ve bırakın uzun süreli ilişkiler kurmayı, temel başlangıçlar yapamayacak halde olduklarını belirtti. Bu sorun, sosyal medya hayatımıza girdikten sonra daha da kötüye giderek bizi yüz üze iletişim kurmaktan daha da uzaklaştırdı.

İnsanlarla, özellikle tanımadıklarınızla başa çıkmak zorlayıcı ve hatta korkutucu bir deneyim olabilir. Kadın da olsanız erkek de olsanız bu durum değişmiyor. Korku hâlâ orada duruyor. Utanma, reddedilme, duyguların incinmesi, kötü izlenim bırakma ve hatta kullanılma korkusu devreye girebiliyor. Neyse ki iyi ilişkiler felakete davetiye çıkarmak zorunda değil. Arkadaşlık kurma konusunda sıkıntılar yaşıyorsanız ya da sadece halihazırda sahip olduğunuz arkadaşlıkları daha da güçlendirmek istiyorsanız cesaretinizi toplayın. Yalnız değilsiniz ve şu an içinde bulunduğunuz durum umutsuz bir durum değil. Bu kitap evde, işyerinde, ister sevdiğiniz insanlar olsun ister tanımadıklarınız, etkileşime geçme konusundaki tedirginliklerinizi azaltmak için tasarlandı.

Bu kitapta sunulan ve bilimsel kanıtlara dayanan yöntemler size insanların herhangi bir sözlü iletişim olmadan da sizi

sevmesi için en iyi fırsatı sağlayacak. Fakat en nihayetinde insanlarla konuşmanız gerekecek. Kelimeler içinizdeki iyi niyeti en sonunda arkadaşlığa ya da ömür boyu sürecek ilişkilere dönüştürür. Bu kitap konuşmadan da herhangi bir kişinin sizi hızlı bir şekilde nasıl seveceğine dair ipuçları içeriyor.

Sizi ödüllendirecek olan ilişkiler artık ulaşabileceğiniz uzaklıkta. Bu bir tahmin ustalığı ya da şans işi değil. Bu, başkaları ile başa çıkabilmenin kanıtlanmış bilimsel bilgi ve yöntemlerinin sonucudur. Arkadaşlık kurabilme fırsatı üç adım ötenizde:

1. **Bu kitapta yazılan yöntemleri öğrenip bu konuda ustalaşmayı istemeniz gerekiyor.** Yöntemler inşaat işçilerinin kullandığı elektrikli aletlere benziyor. İşin anahtarı, aletlerin işlerini yapmalarına izin vermekte yatıyor. Gençken odun kesmek için sürekli el testeresi kullanırdım. Bir gün babam yeni aldığı daire testereyi kullanmama izin verdi. Testereyi çalıştırdım ve kesmeye başladım. Bu testereyi de önceki kullandığım model ile aynı güçle kullandım. Babam omzuma hafifçe vurdu ve rahatlamamı, bu kadar baskı kullanmama gerek olmadığını ve testerenin çalışmasına izin vermem gerektiğini söyledi. Bu kitaptaki yöntemler de buna benziyor. Sadece yazılan yöntemleri uygulamanız ve rahat hissetmeniz yeterli. Kendiniz olun ve yöntemlerin kendi görevini yapmasına izin verin.
2. **Günlük hayatınızda insanlarla başa çıkmak için yeni bilgilerinizi kullanmak zorundasınız.** Bir işi gerçekleştirmek için en iyi yolu bilmek harikadır, ancak sadece öğrendiklerinizi gerçek anlamda uygularsanız. *Kullanılmayan bilginin boşa harcandığını unutmayın.*

3. **Öğrendiklerinizi sık sık tekrar etmeniz gerekiyor.** Arkadaşlık becerileri genel becerilerdir. Onları ne kadar çok kullanırsanız o kadar ustalaşırsınız. Ne kadar az kullanırsanız da bildiklerinizi o kadar hızlı unutursunuz. Eğer bu üç adımı atmaya istekliyseniz, arkadaşlık kurma konusunda yemek yemek kadar otomatik hareket eden birisi haline geleceksiniz.

Etkili İletişim çok yakınınızda. Bunun için sadece sonraki sayfalarda öğreneceğiniz bilgileri uygulayın ve Sevilme Oranınızın (SO) artışını izleyin.

1

Arkadaşlık Formülü

İnsanların, söylediklerinizi unuttuğunu öğrendim.
İnsanlar ne yaptığınızı unuturlar, ancak onlara kendilerini
nasıl hissettirdiğinizi asla unutmazlar.
MAYA ANGELOU

Operasyon Martı

Kod adı Martı'ydı.

Kıdemli bir diplomattı.

Ülke için casusluk yaparsa çok değerli hale gelecekti.

Sorun şuydu, bir kişiyi, karşıt ülkeye bağlılık yemini etmesi için nasıl ikna ederdiniz? Martı ile arkadaş olup, ona reddedemeyeceği kadar cazip bir teklif sunardınız. Bu stratejinin anahtarı, sabırlı olup itina ile Martı'nın hayatıyla ilgili istihbarat edinmek ve onun güvenebileceği bir Amerikalı meslektaşıyla dostluk kurmaktan geçiyordu.

Martı'nın geçmişi ile ilgili yapılan bir soruşturmada, terfisinin birkaç kere es geçildiği ve eşine Amerika'da yaşamaktan hoşlandığını, mümkün olursa emekliliğini Amerika'da geçirmek istediğini söylediği öğrenildi. Martı aynı zamanda kendi ülkesinin sağladığı emeklilik haklarının rahat bir emek-

lilik geçirmesi için yeterli olmayacağı konusunda endişeliydi. Bu bilgiler ışığında güvenlik analistleri, Martı'ya uygun bir finansal teşvik sunulursa, ülkesiyle olan bağı konusunda bir uzlaşmaya varılabileceğine inanıyordu.

İşin zor kısmı, Martı'ya onu 'ürkütmeden', finansal bir anlaşma sağlayabilecek kadar yakınlaşmaktı. FBI ajanı Charles'a, yavaş ve sistemli bir şekilde, tıpkı zamanla olgunlaşan şarabın en iyi tadı vermesi gibi, uygun bir zamanda ona teklif sunabilmek için Martı ile arkadaşlık kurması söylenmişti. Eğer fazla hızlı hareket ederse Martı 'kalkanını kuşanır' ve onu tamamen yok sayardı. Bunun yerine yaklaşımını arkadaşlık kurmak üzere tasarlanmış davranış stratejileri ile düzenlemesi söylenmişti. İlk adım Martının, Charlie'den hiç konuşmadan hoşlanmasıydı. İkinci adım vakti geldiğinde bu yakınlığın uzun süreli bir arkadaşlığa dönüşeceği uygun kelimeleri kullanmaktı.

Martı ile gerçekleşecek olan kritik buluşma için çalışmalara, asıl buluşma gerçekleşmeden aylar önce başladı. İzlenmekte olan Martı'nın elçilik binasından haftada bir kere çıktığı ve alışveriş yapmak için iki sokak ilerideki süpermarkete gittiği tespit edilmişti. Bu bilgilerle yola çıkan Charles'a, Martı'nın gittiği süpermarketin yolu üzerinde farklı noktalarda bulunması bildirilmişti. Hiçbir şekilde Martı'ya yaklaşmaması ya da onu tehdit edecek bir harekette bulunmaması tembihlenmişti. Sadece Martı'nın kendisini göreceği şekilde 'orada' bulunması gerekiyordu.

Eğitimli bir istihbarat ajanı olan Martı'nın FBI ajanını fark etmesini sağlamak kolay oldu. Bu arada FBI ajanı kendi kimliğini saklamak için hiçbir çabada bulunmamıştı. Charles hedefin yolunu kesmek ya da onunla konuşmak amacıyla hareket etmediği için, Martı kendini tehdit altında hissetmedi ve süpermarkete giderken bu Amerikalıyı görmeye alıştı.

Aynı mahallede birkaç hafta boyunca bulunduktan sonra Martı, Amerikalı ajanla göz temasında bulundu. Charles, Martı'nın varlığının farkında olduğunu göstererek başını salladı fakat başka bir adım atmadı.

Birkaç hafta daha geçti ve Charles, Martı ile konuşmadan kurduğu iletişimini **göz teması, kaşların kalkması, kafanın öne eğilip çenenin yukarı kaldırılması** ile artırmıştı. Bu hareketlerin hepsi bilim adamlarının 'arkadaşlık göstergesi' olarak yorumladığı, konuşmadan yapılan işaretlerdi.

Charles bir sonraki hamlesini yapmadan önce aradan iki ay geçti. Martı'yı sürekli gittiği süpermarkete kadar izlese de bu yabancı diplomat ile olan mesafesini korumaya devam ediyordu. Süpermarkete yapılan her yeni ziyarette Charles da Martı ile mesafesini korumaya devam ediyordu, ancak marketin koridorunda diplomatın yanından geçme sıklığı ve göz temaslarının süresi artmıştı. Bu sırada Martı'nın marketten her seferinde bir adet konserve bezelye aldığını fark etti. Öğrendiği bu yeni bilgi ile Charles birkaç hafta daha bekledikten sonra her zaman yaptığı gibi Martı'yı markete kadar takip etti, ancak bu sefer Martı ile tanıştı. Diplomat bezelye konservelerine uzandığında, Charles da diplomatın uzandığının yanındaki konserveye yöneldi, Martı'ya döndü ve "Merhaba, benim adım Charles ve ben bir FBI ajanıyım," dedi. Martı gülümsedi ve "Ben de öyle düşünmüştüm," diye cevap verdi. Zararsız olan o ilk karşılaşmadan sonra, Charles ve Martı iyi bir dostluk geliştirdi. Martı en sonunda yeni FBI arkadaşına düzenli olarak gizli bilgi sağlama işini kabul etti.

Sıradan bir gözlemci Martı'nın aylarca peşinden koşulmasının konuşmaya dönmesinin neden bu kadar uzun sürdüğünü merak edebilir. Bu, şans eseri gerçekleşmemiştir. Aslında Martı'yı görevlendirme stratejisinin tamamı dikkatlice düzen-

lenmişti ve normal şartlarda hiçbir şekilde arkadaşlık kurmayacak olan iki adamın arasında arkadaşlık bağı oluşturacak psikolojik bir operasyondu.

FBI Davranış Analizleri Programı'nın bir üyesi olarak, iş arkadaşlarımla beraber Martı'nın görevlendirilmesi projesinin senaryosunu düzenleme görevini almıştım. Amacımız Martı'nın kendisini FBI ajanımız Charles'ın yanında olabildiğince rahat hissetmesini sağlamaktı, böylece ilk görüşme yaşanacak ve tabii eğer Charles, Martı üzerinde iyi bir izlenim bırakabilirse, ki öyle umut ediyorduk, gelecekte de bu görüşmeler devam edecekti. Martı'nın çok iyi eğitilmiş bir istihbarat ajanı olması sebebiyle işimiz daha zordu. Şüphesini çekecek herhangi bir kişiyi, sürekli tetikte olması sebebiyle teşhis edip bu kişiyi her türlü koşulda yok sayması yüksek bir ihtimaldi.

Charles'ın, Martı ile başarılı bir yüz yüze görüşme sağlayabilmesi için, yabancı ajanın Amerikalı meslektaşının yanında kendini psikolojik olarak rahat hissetmesi gerekiyordu. Bunun gerçekleşmesi için en nihayetinde başarıyla tamamladığı belirli adımları atması şarttı. Charles'ın, Martı'yı kazanmak üzere attığı adımlar uzun ya da kısa vadeli arkadaşlıklar kurulması için gerekliydi.

Martı'nın örneği üzerinden, Charles'ın Arkadaşlık Formülü'nü kullanarak, hedefini başarıyla kendi safına nasıl çektiğinin aşamalarını inceleyelim.

Arkadaşlık Formülü

Arkadaşlık Formülü dört temel unsurdan oluşur: Yakınlık, sıklık, süre ve yoğunluk. Bu dört bileşen, aşağıdaki matematiksel formül ile ifade edilebilir:

Arkadaşlık = yakınlık + sıklık + süre + yoğunluk

Yakınlık, siz ile başka birisi arasındaki mesafe ve zaman da göz önünde bulundurularak, bu kişinin size maruz kalmasıdır. Martı örneğinde Charles basit bir şekilde Martı'ya yaklaşarak kendini tanıttı. Böyle bir davranış Martı'nın hızla o sahneden kaybolması ile sonuçlanabilirdi. Bu örneğin koşulları, Martı'nın Charles'a 'alışıp', onu bir tehdit olarak görmediği, daha planlı bir yaklaşım gerektiriyordu. Bu sona ulaşmak için arkadaşlık faktörlerinden **yakınlık** kullanılmıştı. Yakınlık bütün kişisel ilişkilerdeki temel faktördür. Görevlendirmek istediğiniz hedef ile sadece aynı ortamda bulunmak bile ilişkinin kurulması için önemlidir. Yakınlık, hedefinizin sizi sevmesini sağlar ve arada hiçbir konuşma geçmese bile karşılıklı çekimi ortaya çıkarır.

Yakınlık unsurunun kilit noktası, tehditkâr olmayan bir bölgede gerçekleştirmektir. Eğer bir insan fazla yakınında olan biri tarafından kendini tehdit altında hissederse, bütün kalkanlarını kuşanacak ve o kişiden uzaklaşmak isteyecektir. Martı senaryosunda Charles hedefine yakındı ancak hedefin Charles'ı muhtemel bir tehlike olarak görüp, 'savaş ya da kaç' içgüdüsünün tetiklenmesini ve ondan uzaklaşmasını önlemek için kendi mesafesini korudu.

Sıklık ile kastedilen, zaman içinde başka bir birey ile kurduğunuz iletişimin tekrarıdır ve Süre ile kastedilen ise

belirli bir zaman içerisinde başka bir birey ile geçirdiğiniz zamanın uzunluğudur. Zaman geçtikten sonra, Charles arkadaşlığın ikinci ve üçüncü faktörlerini devreye soktu: **Sıklık** ve **Süre**. Bunu, kendini Martı'nın alışverişi yönünde konumlandırıp, yabancı diplomatın kendisini gördüğü karşılaşma sayısını (sıklık) artırarak yaptı. Birkaç ay sonra Martı'nın yakınında daha uzun zaman geçirerek bu karışımın içine bir de süreyi ekledi. Bunu hedefini süpermarkete kadar takip ederek başardı, böylece onunla iletişimde olduğu zamanı uzatabilecekti.

Yoğunluk, konuşarak ya da konuşmayarak başka bir insanı psikolojik ve/veya fiziksel olarak güçlü bir şekilde tatmin edebilme kabiliyetinizdir. Arkadaşlık Formülü'ndeki son faktör olan **Yoğunluk**, yavaş yavaş Martı'nın, Charles'ın varlığını ve ona yaklaşma konusunda gösterdiği açıklanamayan direncini fark etmesi ile ortaya çıktı. Bu durum devreye bir yoğunluk türünü sokmuştu: *Merak.* Bir bireyin çevresine yeni bir uyarıcı dahil olduğu zaman (bu örnekte Martı'nın dünyasına bir yabancı giriş yapmaktadır), beyin bu uyarının tehdit oluşturup oluşturmadığı ya da bir tehdit olarak görülüp görülmediğini belirlemek için programlanmıştır. Eğer yeni uyarıcının bir tehdit olduğu sonucuna varılmışsa, kişi savaş ya da kaç tepkisiyle onu ortadan kaldırma ya da etkisiz hale getirme eylemine geçecektir. Diğer yandan eğer yeni uyarıcının bir tehdit olmadığı sonucuna varılırsa, merak duygusu devreye girecektir. Kişi yeni uyarıcı hakkında daha çok bilgi edinmek ister: Bu nedir? Neden burada? Onu kendi çıkarım için kullanabilir miyim?

Charles eylemlerini güvenli bir mesafede gerçekleştirmişti ve zaman içerisinde bu, Martı'yı meraklandırmıştı. Bu merak Martı'nın, Charles'ın kim olduğunu ve ne istediğini öğrenmek istemesine sebep olmuştu.

Martı daha sonra Charles'a, onu ilk gördüğünde FBI ajanı olduğunu anladığını söyledi. Bu doğru olsa da olmasa da Martı, FBI ajanının kendisine gönderdiği 'arkadaşlık' sinyallerini almıştı.

Martı, Charles'ın FBI ajanı olduğunu anladığında, merakı artmıştı. Elbette görevlendirilmek istenen bir hedef olduğunun farkındaydı ancak hangi amaçla ve nasıl bir ücret karşılığında görevlendirilecekti? Martı zaten kendi kariyerinden ve yaklaşmakta olan emekliliğinden memnun değildi fakat bir FBI casusu olmak dahil, Charles'ın da içinde bulunduğu farklı senaryoları şüphesiz düşünmüştü.

Casus olma kararı bir gecede verilmemişti. Potansiyel casuslar kendi mantıklarındaki stratejileri geliştirmek ve taraflarını değiştirmek için zamana ihtiyaç duyar. Martı'nın görevlendirilme stratejisi ihanet tohumlarının atılması için uzun bir zaman gerektirdi. Martı'nın hayal gücü bu tohumun çiçek açması için gerekli besinleri sağlamıştı. Yavaş ilerleyen bu süreç Martı'ya, eşini de kendisine katılması için ikna edecek zamanı sağlamıştı. Charles ona fiziksel olarak daha da yaklaşınca diplomat, FBI ajanını bir tehdit olarak görmekten ziyade ileriki yıllarda daha iyi yaşanacak bir hayatın umudu olarak görmüştü.

Martı FBI ajanına yardım etme konusunda kendi kendine karar verdikten sonra, Charles'ın ona yaklaşmasını beklemek zorundaydı. Martı daha sonra Charles'a bu bekleme sürecinin ıstıraplı geçtiğini anlatmıştı. Merakı iyice artmıştı. "Amerikalı ajan neden adım atmıyor?" diye düşünmüştü. Aslında Martı'nın Charles en sonunda kendini tanıttığında söylediği ikinci şey, "Neden bu kadar geciktin?"di.

Sıklık ve Süre

Sürenin eşsiz bir özelliği vardır. Bir kişiyle ne kadar çok zaman geçirirseniz, o kişilerin düşünceleriniz ve hareketleriniz üzerinde o kadar büyük etkisi olur. Öğrencileri ile uzun zaman geçiren akıl hocaları, onların üzerinde olumlu bir etki bırakmak için çalışır. Pek de iyi niyetli olmayan insanlar, kendileri ile uzun zaman geçiren kişiler üzerinde olumsuz bir etki bırakabilirler. Süre ile ilgili sunulabilecek en güçlü örnek ebeveynler ve çocukları arasındakidir. Ebeveynler çocukları ile ne kadar çok zaman geçirirlerse onların üzerinde o kadar çok etki bırakabilirler. Eğer ebeveynlik süresi yeterli değilse, çocuklar arkadaşları ile daha çok zaman geçirme eğiliminde olurlar ve buna 'aşırı' bir örnek olan çetelere katılmaları ihtimali de dahildir. Bu tür insanların çocuklar üzerinde büyük bir etkisi vardır çünkü zamanlarının büyük bir kısmını onlarla geçirirler.

Süre, sıklık faktörü ile zıt bir ilişki içerisindedir. Bir arkadaşınızı sık sık görüyorsanız, buluşmalarınızın süresi kısalacaktır. Buna karşılık arkadaşınızı pek sık görmüyorsanız da ziyaretiniz hissedilir bir şekilde uzayacaktır. Örneğin her gün gördüğünüz bir arkadaşınıza yaptığınız ziyaretler kısa süreli olur çünkü zaten bahsedilen olayları takip edebilirsiniz. Ancak eğer arkadaşınızı sadece yılda iki kere görüyorsanız, görüşmelerinizin süresi daha uzun olacaktır. Uzun zamandır görmediğiniz bir arkadaşınızla restoranda yemek yediğiniz bir ânı düşünün. Muhtemelen birbirinizin hayatındaki gelişmeleri dinlemek için saatlerce sohbet ettiniz. Bu tür bir yemeğin süresi, aynı kişiyi sık sık görüyor olsaydınız çok daha kısa olurdu. Duygusal ilişkilerde ise durum farklıdır çünkü çiftler ve hatta özellikle yeni çiftler birbirleriyle olabildiğince fazla

vakit geçirmek isterler. İlişkinin yoğunluğu da o oranda yüksek olur.

İlişkinin Değerlendirilmesi

Şimdiki ya da geçmişte yaşadığınız bir ilişkiyi düşünün; ilk atılan adımların Arkadaşlık Formülü çerçevesinde olduğunu fark edeceksiniz. Formül aynı zamanda ilişkinin gelişmesi gereken yanlarını belirlemek için de kullanılabilir. Örneğin yıllardır evli olan bir çift, ilişkilerinin bozulmakta olduğunu anlar ancak bunu nasıl düzelteceğini bilemez. İlişkileri, Arkadaşlık Formülü bileşenleri ele alınarak değerlendirilebilir. Dikkat edilecek ilk şey, yakınlıktır. Çift aynı alanı mı kullanıyor yoksa farklı amaçlara mı sahipler ve nadiren mi fiziksel olarak ortak bir alan kullanıyorlar? İkinci bileşen sıklıktır. Çift sık sık beraber vakit geçiriyor mu? Üçüncü bileşen ise süredir. Birbirleriyle görüştüklerinde ne kadar süre bir arada kalıyorlar? Dördüncü bileşen olan yoğunluk, ilişkileri bir arada tutan yapıştırıcıdır. Çift yakın olabilir, sık sık görüşüyor ve uzun süre birlikte vakit geçiriyor olsa da yoğunluktan yoksun olabilir. Bu birleşime örnek olarak birlikte televizyon izleyerek çok sık bir arada olan fakat duygusal bir paylaşımda bulunmayan bir çifti ele alalım. Eğer çift yoğunluğu artırırsa ilişkileri de gelişebilir. İlk tanıştıklarında hissettiklerini tekrar canlandırmak için yeniden "buluşma" organize edebilirler. Birkaç saatliğine televizyonu kapatıp birbirleriyle konuşarak ilişkilerini daha da derinleştirebilirler.

Arkadaşlık Formülü'nün dört bileşeninin kombinasyonunun, çiftlerin birbiriyle ne şekilde etkileşime girdiğine göre değişen sonsuz sonucu var gibi görünüyor. Birçok örnekte ta-

raflardan biri yılın büyük bir kısmında iş seyahatlerine gider. Yakınlığın olmaması ilişkileri kötü yönde etkileyebilir çünkü yakınlık genellikle ilişkileri sıklık, süre ve yoğunluğa sürükler. Yakınlığın olmaması teknolojinin yardımı ile giderilebilir. Sıklık, süre ve yoğunluk e-posta, mesajlaşma, Skype konuşmaları ve sosyal medya ile sürdürülebilir.

İlişkinin temel bileşenlerini bildiğiniz zaman şimdiki ilişkinizi değerlendirme ve bu dört bileşeni düzenli kullanarak yeni ilişkiler geliştirme olanağınız olacak. İlişki değerlendirmesinin alıştırmasını yapmak için, şimdi içinde bulunduğunuz ilişkiyi gözlemleyin ve bu dört bileşenin ilişkileri nasıl etkilediğinin farkına varın. Bir ilişkiyi güçlendirmek istiyorsanız istediğiniz sonuca ulaşmak için Arkadaşlık Formülü'nü düzenleyecek yollar düşünün.

Kendinizi istemediğiniz ilişkilerden, Arkadaşlık Formülü bileşenlerini azaltarak kurtarabilirsiniz. Bu, kademeli düşüş istenmeyen kişiyi duygularını incitmeden, ve ilişkide olaylı ayrılma sahnesi olmadan uzaklaştıracaktır. Birçok durumda, istenmeyen kişi birlikteliğin geçerliliğini yitirdiği sonucuna vararak ilişkiyi doğal olarak sonlandırmak isteyecek ve daha ödüllendirici olacak olan yeni ilişkiler aramaya başlayacaktır.

Sessiz Bir Ortak Aracılığıyla Casus Görevlendirmek

Bir bilim adamı olduğunuzu hayal edin, Savunma Bakanlığı'nda, devlet sırlarından uzak olarak, sözleşmeli olarak çalıştığınızı düşünelim. Bir gün hiç beklemediğiniz bir anda bir Çin hükümeti görevlisinden telefon aldınız. Sizi gizli olmayan çalışmalarınız hakkında konferans vermeniz için Çin'e davet

ediyor. Bütün masraflarınız Çin hükümeti tarafından karşılanacak. Bu daveti güvenlik memuruna bildiriyorsunuz ve o da gizli bilgileri aktarmadığınız sürece konferans verebileceğinizi söylüyor. Geleceğinizi onaylamak için Çinli görevliyi tekrar arıyorsunuz ve kendisi size biraz gezebilmeniz için bir hafta önce gelmenizi söylüyor. Kabul ediyorsunuz. Çok heyecanlısınız çünkü bu, hayatınızda ancak bir kere elinize geçecek bir fırsat.

Havaalanında bir Çin hükümeti temsilcisi tarafından karşılanıyorsunuz ve kendisi size bütün seyahat boyunca rehberlik edip tercümanlık yapacağını bildiriyor. Her sabah tercüman sizinle otelinizde buluşuyor ve beraber kahvaltı yapıyorsunuz. Tüm gün etrafı beraber dolaşıyorsunuz. Bütün yemeklerinizi ısmarlıyor ve akşam için bir aktivite düzenliyor. Tercüman cana yakın biri ve size sosyal aktivitelerinden ve ailesinden bahsediyor. Siz de kendi aileniz, eşiniz, çocuklarınız, onların doğum günleri, evlilik yıldönümünüz ve ailenizle geçirdiğiniz tatiller gibi pek önemli olmayan bilgileri paylaşarak karşılık veriyorsunuz. Günler geçtikçe aradaki kültürel farklara rağmen tercümanınız ile ne kadar çok ortak noktanız olduğuna şaşırıyorsunuz.

Konferans vereceğiniz gün geliyor. Salon ağzına kadar dolu. Konuşmanız başarılı bir şekilde gerçekleşiyor. Konuşmanızın sonunda katılımcılardan biri size yaklaşarak araştırmanızla çok ilgilendiğini söylüyor. Araştırmanızın büyüleyici ve yenilikçi olduğu yorumunu yapıyor. Çalışmanızla ilgili bir soru soruyor. Bu sorunun cevabı hassas fakat gizli olmayan bir bilgiyi içeriyor. Seve seve bilgiyi detaylı olarak, gizliliğin sınırlarına yaklaşmış olsanız da, kendisi ile paylaşıyorsunuz.

Ülkeye geri dönmek üzere uçağınızı beklerken tercüman

size çok başarılı bir konferans olduğunu ve Çin hükümetinin bir sonraki yıl başka bir konferans vermek üzere sizi tekrar davet ettiğini bildiriyor. Bu sefer konferans vermiş olduğunuz küçük salon ağzına kadar dolmuş olduğu için, bir dahaki sefere sizi büyük balo salonunda konuşma yapmak üzere beklediklerini söylüyor. (Çinli tercüman bilim adamına böbürlenmesi için bir fırsat sunar. Bu taktik böbürlenme fırsatı yaratma konusundaki en kuvvetli yöntemlerden biridir. Bu konuyu daha sonra tartışacağız.) Ah, bu arada eşiniz de size eşlik etmesi için davet ediliyor. Tabii ki bütün masraflar karşılanacak.

Bir FBI karşı istihbarat casusu olarak, yurt dışına çıkan bilim adamlarını, gizli bilgi arayışında olan yabancı bir istihbarat memuru kendilerine yaklaştığı zaman nasıl davranmaları gerektiği konusunda eğitiyordum. Pek çok bilim insanı ile mülakat yaptım ve birçoğu yukarıdaki örneğe benzer hikâyeler anlattı. Bütün bilim insanları Çinlilerin kusursuz ev sahipleri olduğunu ve kendilerine hiç gizli bilgi sormamış olduklarını açıkladı. İş işten çoktan geçmiş, dava da kapanmıştı.

Beni bilim insanlarının yorumlarında rahatsız eden bir konu da tercümanlarla çok ortak yönlerinin olmasıydı. Kültürel farklılıklar göz önünde bulundurulduğunda bu konu merakımı uyandırmıştı. 'Ortak yönler' meselesinin dayanışma sağlamak için en hızlı yöntem olduğunu biliyordum. (Dayanışma kurmak amaçlı 'Ortak ilgi alanı' yöntemini 2. Bölüm'de anlatacağım.)

Daha sonra sadece Çin'i ziyaret eden bilim insanları üzerinde Arkadaşlık Formülü'nü uyguladım. Tabii ki yakınlık bileşeni mevcuttu. Sıklık bileşeni Çin'e sadece senede bir kere giden bilim adamları üzerinde çok etkili değildi. Eğer sıklık bileşeni az kullanılacaksa, süre elementi kişisel bir ilişki geliştirilebilmesi için uzun tutulmalıydı. Süre bileşeni ağır bas-

mıştı. Aynı tercüman bilim insanları ile her sabah buluşmuş ve akşama kadar bütün gününü onlarla geçirmişti. Tercümanın bilim insanları ile konuşacağı konularda yoğunluk derecesi yüksekti. En sonunda meseleyi anlamıştım. Bilim insanları casus olarak görevlendirilmişti fakat kendileri bunun farkında değildi ve o zamana kadar ben de bunu anlamamıştım.

Bilim adamları ve ben bir süre görevlendirme çabalarını anlamadık. Çinliler bilerek ya da bilmeyerek Arkadaşlık Formülü'nü kullanmıştı, bu da insanların doğal yollarla arkadaşlık kurmasını açıklıyordu. Bu doğal bir süreç olduğu için beyin bu görevlendirilme yöntemini hemen algılamamıştı. O andan itibaren yabancı istihbarat tarafından herhangi bir görevlendirilme işleminin gerçekleşip gerçekleşmediğini anlamak için Arkadaşlık Formülü'nü kullandım. Bilim adamlarından seyahatleri boyunca tanıştıkları herhangi birisi ile aralarında geçen, özellikle yakınlık, sıklık, süre ve yoğunluk derecelerini anlatmalarını istedim. Aynı zamanda bilim adamlarını Çin'e seyahate çıkmadan önce Çinlilerin bizim sırlarımızı çalmak amacıyla kullandıkları yöntemler üzerine bilgilendirdim.

Arkadaşlık Formülü ve Siz

Bu kitabın devamında Arkadaşlık Formülü, hangi arkadaşlıkların kurulduğuyla ilgi bir temel olarak kullanılacaktır. Ne tür bir arkadaşlık arzu ediyorsanız (kısa süreli, uzun süreli, rahat ya da yoğun), **yakınlık, sıklık, süre** ve **yoğunluk** her zaman bu ilişkiyi etkilemeyi sürdürecektir. Arkadaşlık Formülü'nü, üzerine bir evin inşa edildiği somut bir temel olarak düşünün. Ev birçok farklı şekle bürünebilir, tıpkı arkadaşlıklarda olduğu gibi. Ancak temel aslında hiç değişmez.

Arkadaşlık Formülünü Günlük Hayatınızda Uygulamak

Yakın bir arkadaşımın oğlu Phillip ile bir kahve dükkânında tanıştım. Phillip bir kasaba üniversitesinden yeni mezun olmuş ve Los Angeles'ta ilk işine başlamıştı. Bekârdı ve yeni arkadaşlıklar kurmak istiyordu. Hayatı boyunca küçük şehirlerde yaşamıştı fakat aniden kendini arkadaş edinmenin göz korkutucu geldiği büyük bir şehirde bulmuştu.

Ona evinin yakınındaki bir bara sık sık gitmesini ve bir tehdit olmadığının anlaşılması için arkadaşça belirtiler göstermesini (arkadaşlık belirtileri bir sonraki bölümde anlatılacaktır), tek başına bara, bir masaya ya da locaya oturmasını tembihledim.

Bara yaptığı günlük ziyaretler yakınlığı devreye sokacaktı ve orada defalarca görünmesi sıklık ve süre bileşenlerini oluşturacaktı. Her bar ziyaretinde Arkadaşlık Formülü'nün son bileşeni olan yoğunluğu, oradaki müşterilere biraz daha uzun süre bakıp gülümseyerek yavaş yavaş artıracaktı. Phillip'in insanları kendine çekmek için bir merak kancasına ihtiyacı vardı. Bana eskiden misket topladığını anlatmıştı. Ben de ona bara her gittiğinde yanında bir büyüteç ve bir torba misket götürmesini söyledim. Sonra da getirdiği misketleri bara dizip düşünceli bir şekilde onları büyüteçle incelemesini söyledim. Bu hareket bir merak uyandırıcı olabilirdi. Ona aynı zamanda barmen ve diğer çalışanlarla iyi bir arkadaşlık kurmasını söyledim çünkü onlar barın müşterilerinin elçileri olacaktı. Barmenler ve çalışanların Phillip ile doğrudan iletişimi olduğu için, diğer müşteriler çalışanlara bu yeni kişinin kim olduğunu soracaktı. Sorduklarında ise çalışanlar Phillip hakkında güzel şeyler söyleyeceklerdi ve bu da Phillip'i gören müşterilerin

gözünde öncelik süzgeci oluşturacaktı. (Öncelik süzgeci bir sonraki bölümde anlatılacaktır.)

Birkaç hafta sonra Phillip bana telefon etti ve haklı çıktığımı söyledi. Bara ilk gittiğinde bir içki söyleyip misketlerini masaya dizmişti. Birkaç dakika sonra barmen Phillip'e içkisini vermiş ve alışılmadık olan bu eyleminin ne anlama geldiğini sormuştu. Phillip barmene kısaca misket koleksiyonundan bahsetmiş, her misketin boyutu, rengi ve dokusu arasındaki farkı belirtmişti. Birkaç ziyarette daha bulununca Phillip ve barmen iyice birbirlerini tanır hale gelmişti. Barmen Phillip'i sevmiş ve açıkça bu ilginç hobiden hoşlanan başka insanlarla tanıştırmıştı. Misketler bir diyalog kurmak için başlangıç olmuştu ve çaba harcanmadan başka konulara geçiş yapılmıştı.

Arkadaşlık Formülü size bir mucizeymiş gibi geliyor olabilir fakat öyle değil. Bu sadece insanların normalde nasıl ilişki kurduklarının yansımasıdır. Arkadaşlık geliştirmenin temel bileşenlerini bilmek kolay arkadaşlıklar kurulmasını sağlar.

Vladimir Arkadaşlık Formülü'nden Nasıl Etkilendi

Vladimir'in her şeyden önce benimle hiç konuşmamak üzere yemin etmiş olduğunu hatırlayın. İlk yaptığım şey **yakınlık** kurmaktı. Her gün onunla oturdum ve gazete okudum, hiç konuşmadım ve onu açık bir şekilde görmezden geldim. Bu sessiz eylem aramızda bir yakınlık oluşmasını sağladı ancak bir tehdit söz konusu değildi. Vladimir benim bir tehdit olmadığımı anladıktan sonra meraklanmaya başlamıştı. Bu

ajan neden her gün geliyor? Amacı ne? Neden bana hiçbir şey söylemiyor? Günlük ziyaretlerim ve sessiz okuma seanslarım onda merak uyandırmıştı. Merakına yenik düşen Vladimir en sonunda sessizlik yeminini bozup iletişim kurmak için ilk adımı atmıştı. Benimle konuşması artık benim değil, onun fikri haline gelmişti. Vladimir ilk adımı atmıştı. O zaman bile hemen onunla konuşmaya başlamadım; bunun yerine ona ilk tanıştığımızda benimle konuşmamak üzere ettiği yemini hatırlattım. Arkadaşlık Formülü'ne ek olarak daha sonra bu kitapta tartışacağımız iki psikolojik kuralı ortaya çıkarmıştı: 'nadirlik kuralı' ve 'artan baskı dürtüsü kuralı'.

Basitleştirecek olursak, kendimi Vladimir için ulaşılabilir yapmadım ve bu da onda merak uyandırdı. Meraklanması, konuşmaya başlaması için onu cesaretlendirdi. Vladimir bana psikolojik ve kişisel alanını açtıktan sonra, bu kitapta yazan dayanışma oluşturma yöntemlerini kullanarak bana kendi isteğiyle bilgi verecek aşamaya gelmişti.

Arkadaşlık Formülü'nü etkili bir şekilde kullanmak için, ne tür bir arkadaşlık kurmak istediğinizi ve ilgilendiğiniz kişi için harcamanız gerekecek olan zamanı belirlemeniz gerekiyor. Tabii ki formül, hedefiniz olan kişileri sadece ara sıra görecekseniz, birinin sizi sevmesi için büyük bir rol oynamayacaktır. Diyelim ki Cleveland, Ohio'ya tek gece kalmak üzere bir konferans için geldiniz ve çok çekici bir kadın ya da erkekle (bu kısmını kendinize göre siz belirleyin) tanıştınız ve akşamı bu kişi ile geçirmek istiyorsunuz. Ona arkadaşlık sinyalleri gönderdiğinizde mesaj karşılık bulmadı ve aslında hedefiniz 'kalkanlarını kuşandı'. Bu noktada hedefiniz ile daha ileriye gidemeyeceksiniz. En azından bu gece değil. Ancak Arkadaşlık Formülü'ne göre eğer en sonunda Cleveland'a

taşınırsanız bu kişiyi, ilişki kurmak için yakınlık, sıklık, süre ve yoğunluk bileşenlerini kullanarak kazanmak için hâlâ bir şansınız olabilir.

Arkadaşlık – Düşmanlık Süreci



İki insan ilk karşılaştıklarında, (iki kişinin de birbiri hakkında hiçbir şey bilmediğini varsayalım) birbirleri için **yabancıdırlar**. Kendinizi kimseyi tanımadığınız bir şehirde sokakta yürürken düşünün. İnsanlar etrafınızda kendi yönlerine gitmek üzere yürüyorlar. Veya kendinizi onlarca tanımadığınız insanın içinde bir bar, restoran ya da başka bir sosyal mekânda hayal edin. Bu tür vakalarda siz sürecin 'yabancı' bölgesinde yer alırsınız. Etrafınızdaki insanlar için bir yabancısınızdır ve onlar da sizin için birer yabancıdır.

Pek çok insan etkileşimi yabancı bölgesinde kalır. Kendi hayatımızın akışında ilerlerken, günlük hayatımızda deneyimlediğimiz yüzlerce, hatta binlerce kişisel etkileşimi neredeyse hiç fark etmeyiz. Ancak bazen bir yabancı onu fark etmemizi sağlar ve biz bu kişinin varlığından *haberdar* oluruz. Bu kişinin çok belirgin bir harekette bulunmasına gerek yoktur. Aslında belirli bir kişinin neden 'dikkatimizi çektiğini' anlayamayabiliriz.

Peki, bir yabancıyı ilgimizi çekecek birisi yapan etken nedir? Bu kişiler basit ifade etmek gerekirse beyninizin *taramasına* takılır. Bilim adamları günlük hayatımızda duyularımızın beynimize sürekli mesajlar gönderdiğini keşfetti. Beyin, bu bilgilerin arasından kayda değer olanları inceler elenmesi gereken kişileri de eler. Bu süreç otomatik ya da

fiziksel olarak beyninize bağlıdır ve beynin sözlü ya da sözlü olmayan davranışları 'arkadaş', 'belirsiz' ya da 'düşman' belirtileri olarak yorumlar.

'Taramanın' işleyişi şu örnek ile daha iyi anlaşılacaktır: Bir kadın deniz kenarında bir o tarafa bir bu tarafa yürüyor. Elinde de bir metal dedektörü var. Yürüyüşünün büyük bir kısmı kesintisiz devam ediyor, metal dedektörü sahil kumlarının üzerinde henüz 'kayda değer' bir şey bulamadı. Ancak arada bir alet sinyal verecek, kadın duracak ve orada neyin gömülü olduğunu anlamak için kumu kazmaya başlayacak... Belki pahalı bir saat ya da değerli bir madeni para. Ya da çöp... Atılmış bir teneke kutu veya ince bir folyo. Eğer çok şanssızsa bu unutulmuş ve patlamayı bekleyen bir kara mayını da olabilir.

Beynimiz işte bu metal arama dedektörü gibidir, sürekli yok saymanız, yaklaşmanız ya da uzaklaşmanız gerektiği işaretini vererek çevrenizi değerlendirir. Davranış uzmanları uzun yıllarını, beynin 'dost' ya da 'düşman' olarak nitelendirdiği davranış türlerini tanımlamak ve sınıflandırmak için harcar. Belirtilerin ne olduğunu bildiğiniz zaman bu işaretleri arkadaş edinmek, fayda sağlamak ya da istemediğiniz kişileri kendinizden uzak tutmak için kullanabilirsiniz.

Kiralık, Uzun Süreli Kiralık ya da Satılık Değil İşaretleri

Derste öğrencilerimden biri yerel bir barda karşılaştığı sözsüz arkadaşlık işaretlerini anlattı. Ciddi ilişkileri olan adamların, ciddi ilişkileri olup ayrıca yeni ilişki arayışında olan adamlara göre daha farklı sinyaller gönderdiklerini pek çok kez göz-

lemlemişti. Öğrencim evli adamların bazılarından, kendilerine gelecek olan istenmeyen ilgi ihtimaline karşılık cesaret kırıcı, sözlü olmayan 'düşman' sinyalleri aldığından da bahsetti. Fakat diğer sözde ciddi ilişkisi olan evli adamlar, ona daha fazlasını aradıklarını belli eden güçlü arkadaşlık sinyalleri yolluyordu. Öğrencim bu sinyallerin ciddi ilişkisi olmayan erkeklerin gönderdiği türden, arkadaşlığın ötesinde işaretler olduğunu belirtti.

Sert Şehirli Bakışı

Daha önce bir kişinin, konu başkalarını etkilemek olunca çok yetenekli olduğunu, insanların gözünde iyi izlenim bıraktığını ve insanların kendisini sevmesini sağladığını fakat aynı çekicilikte ve başarılı bir hayatı olan başka bir kişinin neden diğeri kadar 'mıknatıs çekiciliğine' sahip olmadığını merak ettiniz mi? Bunun nedeni, genellikle kişinin farkında olmadan 'düşman' sinyalleri gönderiyor olmasıdır. Başka bir öğrencim (bu, onun için bir şanssızlık) bu konu ile ilgili harika bir örnek verdi. Ders verdiğim Midwestern Üniversitesi'nde arkadaşlık kurma konusunda sorun yaşadığını anlattı. İnsanların gözüne çoğunlukla soğuk, uzak ve yaklaşılmaz göründüğünü ve tanıştıktan sonra yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlandığını anlattı.

Biraz daha konuştuktan sonra, küçük yaşta vurdumduymaz olmayı öğrenmek zorunda kaldığı Atlanta'da zor ve tehlikeli bir mahallede büyüdüğünü anladım. Ona iletişim becerilerini geliştirmesine gerek olmadığını, değiştirmesi gereken tek şeyin insanlara kendini tanıtma şekli olduğunu söyledim. Dünyaya karşı 'sert şehirli bakışını' göstermeyi bırakmalıydı.

Bu durum, zor mahallelerde ya da sadece büyük şehirlerde büyüyen insanlar için ortak bir özelliktir. Sert şehirli bakışı, hiç konuşma olmadan ve açıkça diğer insanlara sizin arkadaş değil, düşman olduğunuz sinyalini gönderir. Bu bakış, insanlara 'ayağınızı denk alın' mesajını verir ve onları sizden uzak durmaları için uyarır. Çatışmacı olan insanlar sert şehirli bakışını kullanan kişilere pek sataşmazlar. Bu bakış zor mahallelerde hayatta kalabilmek için önemli bir silahtır. Öğrencim 'düşman' sinyallerinden çok 'arkadaş' sinyalleri göndermek için çaba harcadığında, diğer öğrencilerle etkileşim kurmada daha az zorluk yaşayacaktır.



Sert Şehirli Bakışı

Fotoğraftaki gibi sert şehirli bakışı olan birisine yaklaşır mıydınız? Bu bakışı kullanan birçok insanın, düşman sinyalleri verdiklerinin ve bu yüzden insanların kendilerine yaklaşmasını önlediklerinin farkında bile olmadıklarını aklınızın bir kö-

şesine yazın. İşte bu yüzden, sözlü veya sözlü olmayan uygun arkadaşlık sinyallerinin ne olduğunu anlamak çok önemlidir.

Düşman Sinyalleri Ne Zaman Gönderilmeli?

Evsizler, özellikle büyük şehirlerde sık sık dilenirler ve bu konuda ısrarcı olabilirler. Ancak herkese karşı bu kadar ısrarcı olmazlar. Kendilerine para verebilecek insanları hedef alırlar ve saldırganca ısrar ederler. Kime ısrar edilip kime ısrar edilmeyeceğini nereden bilirler? Bu kolay bir soru: Arkadaşça ve düşmanca bakışlara bakarlar. Eğer hedef aldıkları kişiler göz temasında bulunursa ihtimaller artar. Eğer hedef alınan kişiler gülümserse, ihtimaller yine artar. Eğer hedef aldıkları kişi onlara acırsa ihtimaller tekrar artar.

Eğer sürekli olarak dilenciler ve sokak satıcıları tarafından hedef alınıyorsanız, bunun nedeni büyük ihtimalle konuşmadan kendilerine kişisel iletişimi davet eden sinyaller göndermenizdir. Kişisel iletişim olmadan para alma ihtimali yoktur. Dilenciler bu kuralı bilir ve çabalarına karşılık verme ihtimali daha yüksek olan insanları hedef alırlar. Yani bu örnekte, sert şehirli bakışı bayağı işe yarayabilir.

Genç bir delikanlı iken tanımadığım bir mahallede yürüyordum ve bu aslında çok tehlikeliydi. Sudan çıkmış balık gibiydim. Benden daha büyük bir adam güvenlik sınırlarımın dışında olduğumu anlamıştı ve beni kurtarmaya geldi. Beni güvenli bir şekilde o mahalleden çıkarmak için istenmeyen fakat oldukça işe yarayan bir tavsiyede bulundu: "Sanki gitmen gereken bir yere gidiyormuşsun gibi yürü. Kollarını rahat bırakarak salla ve amacı olan adımlar at ve eğer birisi seninle konuşursa, onlara söyleyecek bir şeyin varmış gibi cevap ver.

Eğer bunu başarabilirsen, potansiyel bir kurban gibi görünmezsin ve birilerinin seninle uğraşma ihtimalini azaltırsın," dedi. Bu tavsiye o zaman olduğu kadar bugün de hâlâ işe yarıyor.

Sözlü olmayan (davranışınız) ve sözlü (söylediklerıniz) iletişimleriniz etrafınızdakilere sinyaller gönderir. Bir amaç ile hareket etmenin bir nedeni vardır. Potansiyel bir düşman olarak bir av gibi görünme ihtimaliniz daha düşüktür. Tıpkı sağlıklı ve her zaman tetikte olan bir antilobun, Afrika ovalarından geçen canavarlar sürüsünü takip eden bir aslanın ilk hedefinin düşük olması gibi.

Cullen Hightower çok iyi kavramış olduğu bir gözlemiyle tanınır: "Arkadaşlar, yabancılardan meydana gelir." Karşılaştığımız her yeni kişi bizim için yabancıdır ve iletişim kurulduğu sırada tam olarak dostluk ve düşmanlık sınırlarının ortasında durmaktadır. Eğer bu kitapta anlatılan sözlü ve sözlü olmayan işaretleri kullanırsanız, yabancıları arkadaşlara dönüştürebilirsiniz.

İnsanların Sınır Noktası

İşten eve arabayla döndüğünüzü düşünün. Birdenbire başka bir arabanın sağ arka tarafınızda olduğunu fark ediyorsunuz. Duyularınızdan sürekli olarak bilgi alan ve olası tehlike taraması yapan beyniniz, tehdit altında olduğunuzu saptadı. Başka bir araba normal olmayan bir şekilde hareket etti. Takip mesafesi kuralının dışına çıkarak güvenli olmayan bir mesafe ile size yaklaştı ve şimdi sizin güvenliğinizi tehdit edecek bir risk taşıyor. Asıl ilginç olan şu: Arkanızdaki trafik akışını otomatik olarak takip ediyordunuz. Güvenli alanınıza zarar vermemele-

ri için bu takibi o kadar uzun süredir yapıyordunuz ki bunun farkında bile değildiniz ve ancak sizi takip eden bir araç normal takip mesafenizin sınırlarını ihlal ettiği zaman fark ettiniz.

Araba kullanırken geçerli olan doğrularınız, arkadaşlık kurarken de geçerlidir. Beyniniz otomatik olarak sözlü ve sözsüz iletişimi gözlemler. Veriler normal ve tehdit unsuru içermeyen olarak tanımlandığı zaman, siz de otomatik olarak cevap verirsiniz; bir tehlike hissi uyandırmazlar. İşte bu yüzden, bu kitaptan öğreneceğiniz yöntemler işe yarayacak ve insanların sınır noktasında yer alacaktır. Bir kişinin ne yaptığınızı 'anlayacağını' *zannedebilirsiniz* fakat anlamayacaklardır çünkü beyin bu davranışları normal olarak algılar, tıpkı arabaların güvenli takip mesafesinde kaldıkları zaman dikkat çekmemesi gibi.

Bu kitapta arkadaşlık ve düşmanlık belirtilerinin altını çizeceğiz. Bu belirtilerin hepsi insanların sınırlarında yer alır ve ilişkilerinizi güçlendirmek için kullanılabilir. Hepimizin bu işaretleri kullanma kapasitesi vardır; aslında hepimiz onları hayatımız boyunca kullandık. Ne yazık ki birçok insan bütün işaretlerin kullanılmaya hazır olduğunu ve/veya onları nasıl etkili bir şekilde kullanacağını bilmez. Bu durum günümüzde geçmişe göre daha baskın bir haldedir. Teknolojik ilerlemeler nedeniyle 'duygusal zekâmızın' gelişimini durdurduk.

Parmakların Konuştuğu Bir Dünyada Arkadaşlık Kurmak

Bir keresinde dersin başında iki öğrencimi ön tarafa davet ettim ve karşılıklı sandalyelerde oturmalarını söyledim.

Birbirleriyle beş dakika boyunca konuşmalarını istedim. Kafaları karışmış gibiydi ve bana ne hakkında konuşmaları gerektiğini sordular. Bu konuda özgür olduklarını söyledim. Bir tane bile konu bulamadılar! Sadece orada oturup birbirlerine baktılar. Daha sonra sandalyelerini sırt sırta çevirip birbirlerine istedikleri konu hakkında telefonlarından mesaj gönderebileceklerini söyledim. Harika bir şekilde, beş dakika boyunca birbirleriyle mesajlaşma konusunda hiçbir zorluk yaşamadılar.

İşte sorun da tam burada ortaya çıkıyor. Cep telefonları ve video oyunlarından önceki günlerde çocuklar, oyun alanında yüz yüze oldukları sırada, temel sosyal becerileri öğreniyorlardı. Arkadaşlık kurmayı ve karışıklıklarla, kişisel farklılıklarla nasıl başa çıkacaklarını öğrendiler; işte sosyal beceriler o zaman devreye girerdi. Aynı zamanda çocuklar sözlü olmayan gizli işaretleri nasıl okuyacaklarını ve aktaracaklarını, bunun farkında olmasalar bile öğrenirlerdi.





Yüz yüze iletişimin mesajlaşmaktan daha zor olduğunu gösteren bir fotoğraf

Parmakların konuştuğu günümüz dünyasında kimse, cep telefonlarının yaygınlaşmasından önceki çağda çocukların oynadığı gibi top oynamıyor. Çocuklar video oyunları oynayıp birbirlerine telefonlarından mesaj göndererek evde oturuyorlar. Tabii ki okullarda düzenlenen spor etkinlikleri ve benzeri şeyler var ama yüz yüze etkileşim, teknolojinin hâkim olduğu dünyamızda büyük oranda düştü. Bu kötü bir durum. Teknoloji ile büyüyen çocuklar sosyal beceri ve işaretleri geliştirme kapasitesine sahip olmadıkları için değil, bu becerileri uygulayacak yeterli pratikleri olmadığı ve yüz yüze ilişki kurma konusunda etkili hale gelemedikleri için bu durumdalar.

40. sayfadaki görselde konuşmayı sürdürmeye çalışan iki bireyin arasındaki ilgisizlik işaretlerini aklınızda tutun. Erkeğin elleri cebinde ve başka bir yöne bakıyor. Kadın da ayağına

bakıyor. Selamlaşmamışlar ya da gülümsememişler. Olumlu bir işaret yok, birbirleriyle eş olmaya çalışmıyorlar. Bir sonraki fotoğraf ise genç insanların mesajlaştıkları sırada hissettikleri rahatlığı ve olumlu vücut dilini gösteriyor.

Etkili İletişimin 13 Kuralı, sadece dijital ağırlıklı dünyada değil, gerçek hayatta da arkadaşlık kurmak ve başarılı ilişkilerden keyif almak için size en iyi olduğunuz yönleri göstermek için tasarlandı.

2

Hiçbir Şey Söylemeden Fark Edilmek

İyi bir ilk izlenim bırakmak için asla ikinci bir şansınız olmayacak.

WILL ROGERS

Belki oturup doğanın ışık gösterisini tembelce izlediğiniz bir çocukluk geçirecek kadar şanslıydınız. Hatta belki mutfaktaki kapaklı kavanozlardan birini aldınız ve hafif bir esintide savrularak karanlıkta bir belirip bir kaybolan fener gibi ışıltı noktaları yakalamaya çalıştınız.

Ateş böceği dünyanın en harika yaratıklarından biridir. Ateş böceklerinin *nasıl* ışık saçıyor oldukları bizim konumuzla pek ilgili değil; bu süreci anlamanız için yarı biyolog, yarı fizikçi olmanız gerekiyor. İlginç olan kısım ise, ateş böceklerinin *neden* ışıldadıkları.

Görünüşe bakılırsa, ateş böcekleri birkaç sebeple ışık saçıyorlar. Bazı bilim insanları olası düşmanlara acı bir tada sahip olduklarının işaretini vermek ve kötü bir öğün olacakları konusunda onları uyarmak için ışıldadıklarına inanıyor. Düşmanın bunu görüp onlara nasıl sıçradığı hâlâ bilinmiyor. (Bura-

da sıçramak kelimesi durumu iyi açıklıyor çünkü kurbağalar ateş böceklerini silip süpürüyorlar.) Diğerlerinin belirttiğine göre ateş böceklerinin farklı çeşitlerinin birbirlerini tanımak ve aynı zamanda cinsiyetlerini belirlemek için farklı ışıltı yayma yöntemleri vardır. Burada ateş böceklerinden bahsetmemizin nedeni, ateş böceklerinin çiftleşmek için de ışıldıyor olmalarıdır. Burada 'ışıldıyor' kelimesinin tamamen farklı bir anlamı var. Erkek ateş böceklerinin dişi ateş böceklerinin ilgisini çekmek için özel bir ışık saçma şeklinin olduğu belirlendi. Eğer konuşma başlatacak birine ihtiyaç duyarsanız, Marc Brown'un 'erkek ateş böceklerinin daha güçlü orandaki ışıltısı ve artan ışık şiddetinin, iki tür dişi ateşböceği için daha çekici olduğu' gözlemi ilginizi çekebilir.

Ateş Böcekleri ve Arkadaşlar

Ateş böceklerinin davranışları, başka insanlara karşı daha çekici olmak ve onların bizim olası arkadaş olduğumuzu görmelerini sağlamak için harika bir benzetmedir. Çünkü insanlar sesinizi *duymadan* önce sizi *görür* ve onlara gönderdiğiniz sözlü olmayan işaretler insanların fikirlerini etkiler. Bu, özellikle bir insanla ilk tanıştığınız sırada o kişinin sizinle ilgili hiçbir fikri yoksa çok doğrudur. Siz de etrafınıza ateş böcekleri gibi 'arkadaş' ya da 'düşman' sinyalleri gönderebilir ve etkileşim kurmak isteyen insanları cesaretlendirebilir ya da cesaretlerini kırabilirsiniz. Veya ışıltınızı kapatıp görünmez kalabilirsiniz.

Unutmayın ki iki ya da daha çok yabancının birbirinin görüş alanına girdiği herhangi bir ortam, kişiye diğerini gözlemleme fırsatı sağlar. Bu da gözlemleyen kişinin beyninde olası 'düşman' ya da 'arkadaş' sinyallerini uyandırır. Örneklerin çoğunda, kişi-

nin görünümü 'tarafsız' olduğunda ve beyin, incelediği kişinin ne bir tehdit ne de bir fırsat olduğunu düşündüğünde, kişiyi tamamen görmezden gelmeyi seçer. New York'ta yoldan taksi çevirmeye çalışan bir insanı düşünün. Caddeden onlarca taksi geçer ve kişinin dikkati taksilerin tepesindeki ışığın üzerindedir. Eğer ışık yanmıyorsa taksi hemen elenir, ancak eğer ışık yanıyorsa kişinin dikkati ve hareketleri o araç doğrultusunda olacaktır.

Eminim ki yaşamınızın bir kısmında farklı cinsten birileriyle tanışmak için bir grup olarak ya da iki arkadaşınızla gece kulübü, bar gibi mekânlara gittiniz. Bu mekânlarda bazı insanlar dikkat çekerken bazılarının zor fark edildiğine hiç dikkat ettiniz mi? Bazen bunun nedeni farklı fiziksel yapı ya da zenginliğin sağladığı dış görünümdür fakat genellikle, eğer fazlaya kaçmadan yapılırsa, bunun sebebi 'popüler' kişinin 'arkadaş' sinyalleri göndererek, arkadaş-düşman sınırları içerisindeki 'tarafsız' (yabancı) kategorisinden çıkıp, olumlu (arkadaş) tarafa geçerek sosyal etkileşim fırsatını artırıyor olmasıdır.

Beynimizin sürekli olarak arkadaş ve düşman sinyallerini tarıyor olduğunu hatırlayın. Düşman sinyali yayan insanlar tehdit olarak algılanır ve görmezden gelinir. Arkadaş sinyalleri yayan insanlar ise tehdit unsuru olmayan, yaklaşılabilir insanlar olarak tanımlanır. İnsanlarla tanıştığınız zaman, özellikle ilk karşılaşmalarda, olumsuz bir ışık yaymak yerine başkalarının sizi olumlu olarak algılaması için uygun sözsüz ipuçları gönderdiğinizden emin olun.

'Üç Büyük' Arkadaşlık İşareti

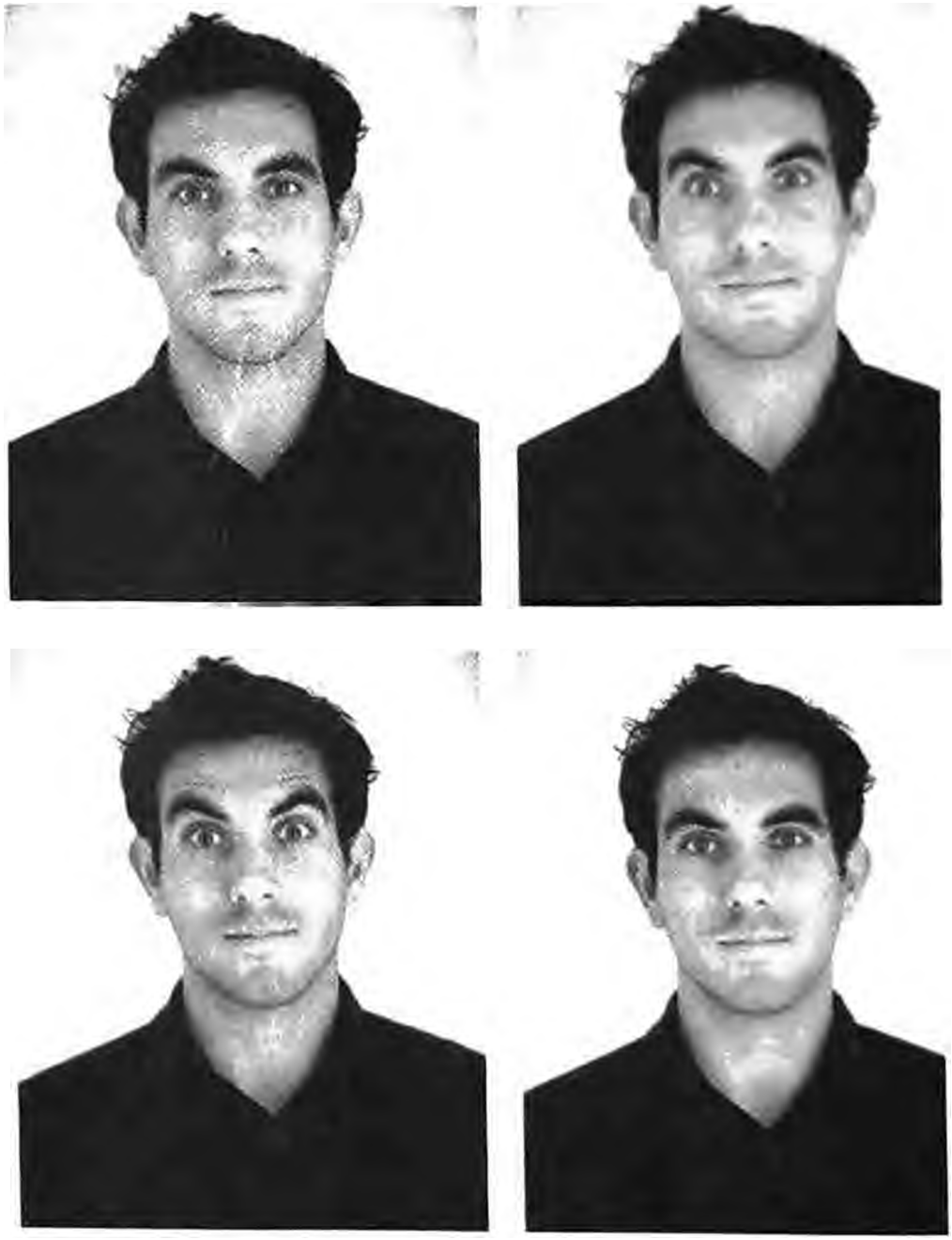
İnsanların sizi olumlu bir şekilde fark etmelerini sağlayacak ve olumlu bir arkadaşlık tabanına dayanarak bir gece veya bir

ömür boyu işinize yarayacak olan bu sözsüz arkadaşlık sinyalleri tam olarak nedir? İçlerinden seçebileceğimiz sayısız işaret vardır fakat bizim için önemli olan üç kritik ipucu, başkalarının sizi arkadaşlık kurmaya değer ve sevilebilir bulmaları için önemlidir. Bu ipuçları 'kaş hareketi', 'kafanın yana eğilmesi' ve sahte olmayıp gerçek olan 'gülümseme'dir (evet, insan beyni aradaki farkı anlayabilir!).

Kaş Hareketi

Kaş hareketinde kaşlar hızlı bir şekilde kalkıp iner ve bu, saniyenin altıda biri kadar sürer. Sözlü olmayan işaretlerin ilkidir. İnsanlar birbirlerine yaklaşırken, bir tehdit olmadıklarını belirtmek için ilk olarak bu harekete başvururlar. Mesafe bir buçuk iki metre sınırına indiğinde beynimiz bu işareti arar. Eğer işaret gelirse ve biz de karşılık verirsek, sözlü olmadan kurduğumuz iletişim bizim korkulması ya da yok sayılması gereken bir düşman olmadığımız işaretini verir. Birçok insan kaş hareketi yaptığının farkına varmaz çünkü bu hareket neredeyse bilinçsizce yapılır. Kendiniz için yapabileceğiniz bir deney: Birbiriyle tanışan bireyleri izleyin ve mümkünse bir sonraki etkileşimlerini gözlemleyin. İşyerinde ya da başka bir sosyal ortamda insanlar birbirini selamladıklarında, kaş hareketi ile birlikte sözlü iletişimde bulunurlar. Bu sözlü iletişimler "Nasılsın?", "Ne haber?" ya da "Nasıl gidiyor?" sözlerini içerebilir. İnsanlar birbirlerini ikinci defa gördüklerinde konuşmalarına gerek kalmaz ama kaş hareketi yaparlar ya da eğer kişi erkekse çene hareketi yaparlar. Çene hareketi çenenin ileriye ve hafif yukarıya doğru kaldırılmasıyla yapılan bir harekettir. Bir kişi ile ikinci defa görüştüğünüzde ne yaptığınıza ve kar-

şınızdaki kişinin ne yaptığına dikkat edin. İnsanlar karşılaştıklarında birbirlerine gösterdikleri sözlü olmayan işaretlerin farkına vardığınız zaman çok şaşıracaksınız. Bütün hayatınız boyunca bu hareketlerin farkında olmadığınızı anlayınca daha da çok hayrete düşeceksiniz.



Fotoğrafta görünen doğal bir kaş hareketidir Tabii ki gerçek hayatta karşılaşabileceğiniz durumlarda fotoğrafta olduğu kadar abartılı görünmeyecektir çünkü çok hızlı bir şekilde gerçekleşir. Bu yüzden kaş hareketi bir ışık oyununa benzetilir.

Kaş hareketleri ile yapılan işaretler uzun mesafeden de gönderilebilir. Kalabalık bir odada karşınızdaki bir kişi ile tanışmak isterseniz kaş hareketi yapın ve işaretin karşılığını bekleyin. Eğer hareketiniz karşılık buluyorsa bir adım daha atabilirsiniz. Fakat eğer karşılık işareti almıyorsanız bu karşı tarafın ilgilenmediğini gösterir. İlgilendiğiniz insanın sizinle ilgilenip ilgilenmediğini anlamak için erken uyarı şekli olan kaş hareketini kullanabilirsiniz. Kaş hareketinize karşılık almadığınızı anlarsanız, bu sonuç sizi garip bir durum içerisine girmekten ya da reddedilmekten kurtarır ve yapabileceğiniz en iyi şeyin olumlu yanıt alabileceğiniz başka bir kişisel yaklaşım başlatmak üzere farklı bir yere bakmak olduğunu gösterir.

Eğer hâlâ kaş hareketinize karşılık vermeyen birisiyle ilgileniyorsanız, bu durum kişinin sizin için 'yasak bölgede' olduğu anlamına gelmez, ancak yine de bu kişi ile tanışmak için bir adım atmadan önce başka arkadaşlık işaretlerini kullanırsanız (ve karşı tarafta bu işaretleri gözlemlerseniz) iyi olur.

'Arkadaş' sinyalleri veren bir kaş hareketi başka insanlarda *kısa* bir göz teması içerir, özellikle kişiyi tanımıyor ya da sadece sima olarak tanıyorsanız. Uzun süreli göz teması iki kişinin yoğun duygusallığını belirtir ve aşk ya da nefret eylemidir. Uzun süreli göz teması ('dik dik bakmak') o kadar rahatsız edicidir ki, bu yüzden normal sosyal etkileşimlerde bir ya da iki saniyeden uzun süren göz temasından kaçınırız. Yabancılarla dolu, kalabalık bir ortamda göz teması bir saniyeden daha kısa sürer ve birçok insan göz temasında bulunmaktan bile kaçınır.

Her kaş hareketi arkadaşlık belirtisi değildir. 'Doğal olmayan, bir kaş hareketi örneği olarak bir sonraki sayfada bu-

lunan fotoğrafa bakınız. Gerçek hayatta doğal olmayan bir kaş hareketi kişinin kaşlarını uzun süre üst taraftan çekilmiş gibi yukarıda tutması ile gerçekleşir. Doğal olmayan bir kaş hareketi en iyi ihtimalle arkadaşça olmayan, en kötü ihtimalle de korkutucu olarak yorumlanır. Eğer doğal olmayan kaş hareketi görür ya da uygularsanız bu hareket tıpkı sert şehirli bakışı gibi düşman sinyalleri yayacaktır ve sosyal etkileşim ya da arkadaşlık kurmak için uygun olmayacaktır.

Kafanın Eğilmesi

Kişinin kafasını sağa ya da sola eğmesi tehditkâr olmayan bir harekettir. Eğilen kafa hareketi, şahdamarını gösterir. Şahdamarları beyni oksijen ve kan ile dolduran yollardır. Şahdamarı kesilirse dakikalar içinde ölüm gerçekleşir. Tehdit altında olduğunu düşünen insanlar şahdamarlarını omuzlarının iç kısmına doğru saklayacaklardır. Şahdamarlarını açıkta bırakan insanlar, başka insanlarla tanıştıkları zaman tehdit ihtimali barındırmazlar.



Doğal olmayan kaş hareketi



Kafaların eğilmesi

Kafanın eğilmesi güçlü bir arkadaşlık belirtisidir. Başkaları ile etkileşimde iken kafalarını eğen insanlar daha çekici ve güven verici olarak algılanır. Kadınlar kafaları yana hafif eğik olan erkekleri daha yakışıklı olarak görürler. Aynı şekilde bir erkek de kafası yana hafif eğilmiş olan bir kadını daha güzel bulur. Bunların yanı sıra konuştuğu kişiye doğru kafasını eğen bir kişi, kafasını daha yukarıda tutan birisine göre daha arkadaş canlısı, kibar ve dürüst olarak değerlendirilir.

Kadınlar erkeklere göre daha çok kafalarını eğerler. Erkekler de daha baskın görünmek için kafalarını yukarıda tutma eğilimindedirler. İş dünyasında bu hareket bir avantaj olabilir fakat sosyal bir ortamda kafanın eğilmemesi yanlış bir mesaj gönderebilir. Gece kulüpleri ve barlar gibi flört ortamlarında erkekler, kadınlara yaklaşırken bilinçli bir çaba ile kafalarını herhangi bir yana eğmelidir yoksa düşman olarak algılanabilirler. Böyle durumlarda, 'uyarı' yayan birisi olabilirsiniz ve niyetiniz 'arkadaşça' olabilir ancak davranışınız kadınlara 'kendini koru' mesajını verecektir ve bu anlamlı bir iletişimi zorlaştıracak ya da sağlıklı bir ilişki kurulmasını imkânsız hale getirecektir.



Görünüşe bakılırsa kafayı eğmek, hayvanlar için de geçerli bir evrensel 'arkadaşlık' sembolü

Gülümseme

Bir gülümseme kuvvetli bir 'arkadaşlık' sinyali içerir. Güler yüzlü insanlar daha çekicidir, daha çok sevilir ve daha az dominant oldukları düşünülür. Gülümsemek güven, mutluluk, coşku ve en önemlisi de kabul edilmişlik belirtisidir. Gülümsemek cana yakınlığı ifade eder ve gülümseyen kişinin çekiciliğini artırır. Sadece bir gülümseme bile tek başına insanların daha anlayışlı görünmelerini sağlayabilir. En önemlisi de, kişilerin sevdiklerine gülümseyip sevmediklerine gülümsememeleridir.

Gülümsemek endorfin hormonunun salgılanmasını sağlar ve bu da memnuniyet hissi verir. Başka insanlara gülümsediğimiz zaman onların bize geri gülümsememesi çok zordur. Bu geri gülümseme davranışı, gülümsediğiniz kişinin kendisini iyi hissetmesini sağlar ve sonraki bölümlerde de göreceğimiz gibi, eğer insanların iyi hissetmelerini sağlarsanız, bu onların sizi sevmesine fırsat verir.

Gülümseme ile ilgili tek sorunu, bilim insanları ve dikkatli bireyler fark etti: Bir 'gerçek' ve 'samimi' olan gülümseme

vardır, bir de 'sahte' ve 'zoraki' gülümseme. 'Gerçek' gülümseme iletişim kurmak istediğimiz, zaten tanıdığınız ve sevdiğiniz insanların yanındayken, sahte gülümseme ise genellikle sosyal yükümlülük ya da gereksinimlerimiz nedeniyle, bir kişi ya da gruba karşı arkadaş canlısı görünmeye çabalarken başvurduğumuz bir şeydir.

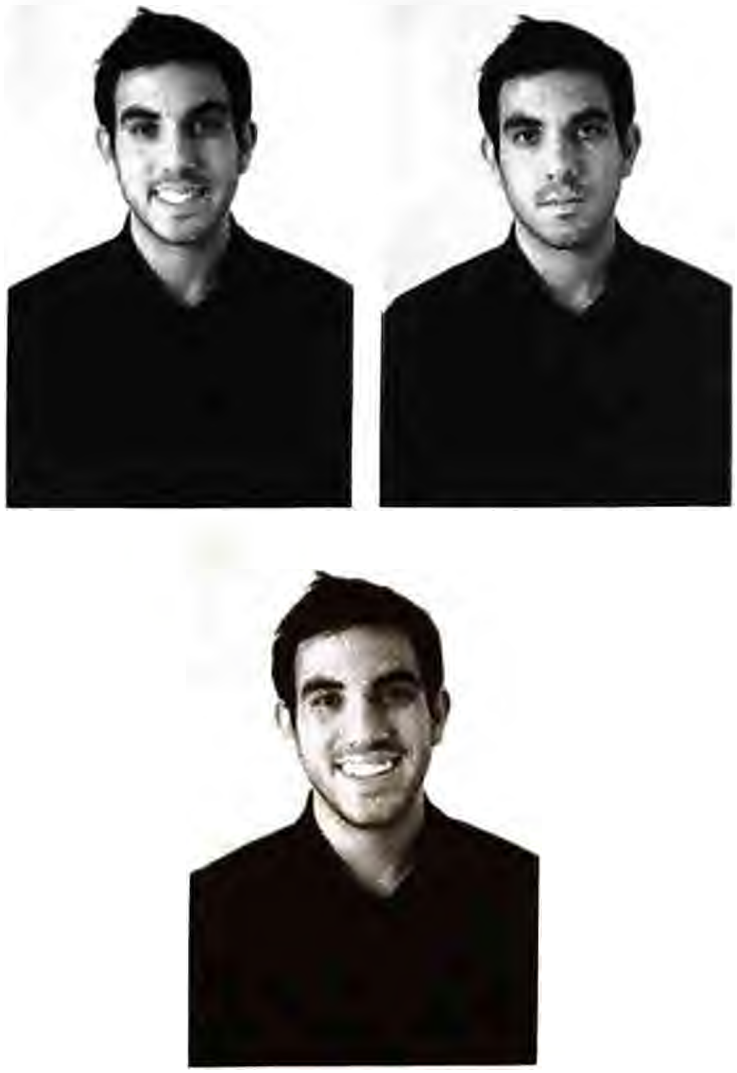


Hangi gülümsemenin 'gerçek', hangi gülümsemenin sahte' olduğunu soyleyebilir misiniz? Eğer söyleyemezseniz umutsuzluğa kapılmayın. Aslında *ikisi de* gerçek gulumseme!

Eğer insanların sizi sevmesini istiyorsanız, gülümsemeniz samimi olmalıdır. Samimi bir gülümsemenin belirtileri, kenarları kıvrılmış bir dudak ve yanaklar ile kenarları kırışmış gözlerdir. Samimi olmayan, zoraki gülümseme şekli orantısızdır. Sağ elini daha sık kullanan insanların zorla gülümsedikleri zaman, yüzlerinin sağ kısmında daha abartılı bir ifade olması eğilimi vardır ve sol elini daha sık kullanan insanların ise yüzlerinin sol kısmında daha abartılı bir ifade belirir. Sahte gülümsemeler eşzamanlılıktan yoksundur. Doğal olan gülümsemelerden daha geç başlarlar ve doğal olmayan bir şekilde sonlanırlar. Gerçek bir gülümsemede yanaklar yukarıya

çekilir, gözlerin altında torbalar oluşur, kenarlarında kaz ayağı şeklinde kırışıklıklar meydana gelir. Sahte bir gülümsemede samimi bir gülümseyişin belirtileri olan dudak kenarlarının yukarıya doğru kıvrılmadığını, yanakların da gözleri kırıştıracak kadar hareket etmeyip sabit kaldığını görebilirsiniz.

Göz kenarlarındaki kırışığı genellikle genç insanlarda görebilmek zordur çünkü onların ciltleri yaşlı insanlara göre daha esnektir. Buna rağmen beynimiz gerçek olan bir gülümseme ile sahte olan bir gülümsemeyi birbirinden ayırabilir.



Sol üstte sahte, hemen yanında nötr bir gülümseme görüyorsunuz, altta ise doğal bir gülümseme var.

Etkilemek için Gülümsemek

Gülümseme şekliniz insanların sizi algılayış biçimini etkiler ve arkadaşlık oluşumunu güçlendirir ya da zorlaştırır. Özellikle kadınlar çoğu zaman ilk karşılaşmada arkadaşlığı başlatabilmek ve ileride tekrar etkileşim kurabilmek için gülümsemelerini kullanırlar. Erkekler kendilerine gülümseyen kadınlara yaklaşmaya daha hazırlıklıdır. Samimi bir gülümseme, erkeğe yaklaşma izni verir. Sahte bir gülümseme ya da gülümsememek ise herhangi bir ilgi duyulmadığı mesajını gönderir. Buna benzer olarak bir kadın gülümsemesinin yoğunluğunu ve sıklığını düzenleyerek, arkadaşlık işaretlerinin yanı sıra kendisine yaklaşılmasına açık olduğu mesajını verebilir.

'Gerçek' bir gülümsemenin nasıl başarılacağını öğrenme isteği, özellikle gülümseyecek ruh halinde olmadığınız zaman çaba ister. Kitaptaki görselleri çalışın ve günlük hayatınızda gördüğünüz gülümsemeleri düşünün. Daha sonra bir aynanın karşısına geçin, sahte ve samimi gülümsemeler gerçekleştirin. Düşündüğünüz kadar zor olmadığını göreceksiniz. Sadece sevdiğiniz birisine içten bir şekilde memnuniyet göstermek istediğinizi ya da hoşlanmadığınız bir arkadaşa veya evinizde akşam yemeğine davet ettiğiniz bir misafire karşı kendinizi gülümsemeye zorlandığınızı düşünün. Otomatik hale gelene kadar gerçek gülümseme egzersizi yapın. İşte o zaman, istediğinizde bu gülümsemeyi kullanabilirsiniz.

Göz Teması

Göz teması diğer arkadaşlık işaretleri ile birlikte etkin bir şekilde kullanılır. Göz teması uzun mesafede işe yarar ve böyle-

ce, bu bölümde geçen diğer sözsüz işaretler gibi, konuşmaya başlamadan önce fark edilmenizi sağlar. Aynı zamanda diğer sözsüz işaretler gibi göz teması da arkadaşlık potansiyeli taşıyan, işaretin gönderildiği kişinin gözünde olumlu bir izlenim sağlamanıza yardımcı olacaktır.

Göz teması ile arkadaşlık işareti göndermek için, ilgilendiğiniz insanı hedef alarak, bir saniyeyi geçmeyecek şekilde bakışınızı sürdürün. Bakışın daha uzun sürmesi öfke ya da düşmanlık işaretleri gönderebilir. Daha önce bahsettiğim gibi bir insana baktığınız zaman, özellikle bir flört ortamında, hedef aldığınız kişinin kişisel alanına girersiniz. Eğer karşı tarafın kişisel alanına girme izniniz yoksa, hareketleriniz en iyi ihtimalle düşmanca, en kötü ihtimalle de korkutucu mesajlar gönderecektir. Bakışlarınızı bir gülümseme ile sonlandırmalısınız. Eğer samimi gülümsemekte zorlanıyorsanız, dudaklarınızın dış kenarlarının kıvrıldığından ve gözlerinizin kenarlarının kırıştığından emin olun. Gülümsemenize gelen karşılık, isteklilik belirtisidir. Eğer ilgilendiğiniz kişi de size bakar, daha sonra bakışlarını aşağıya ve kısaca başka yönlere çevirir, sonra yeniden sizinle göz teması kurarsa, bu kişiye büyük bir özgüven ile yaklaşabilirsiniz ve büyük ihtimalle yaklaşımınız karşılık bulacaktır.

Uzun Süreli Bakışma

Uzun süreli bakışma, kuvvetli bir ilişki başlatıcıdır. Bu sözsüz hareket dik dik bakma ile karıştırılmamalıdır. Genellikle başka bir insan ile iletişim kurduğunuz zaman, gözleriniz bir saniye veya daha kısa bir süre için buluşur ve daha sonra bakışmayı sona erdirirsiniz. Bir veya iki saniyeden daha uzun süren bir

göz teması, tehdit unsuru olarak algılanacaktır. İnsanlara ve özellikle de yabancılara dik dik bakmak düşman sinyalleri yayacaktır. Fakat iki insan birbirini tanıyıp sevdiklerinde, birkaç saniyeden daha uzun süre için bakışma iznine sahip olurlar. Romantik ilişkide olan insanlar uzun süre boyunca birbirlerinin gözlerine bakarlar. Aşağıda anlatılan yöntem ile karşılıklı bakışmanın gücü, ilişki kurmak için yabancılar üzerinde kullanılabilir.

İlgilendiğiniz insan ile göz temasında bulunduktan sonra, bakışınızı bir saniye sürdürün ve sonra yavaşça başınızı başka bir yöne çevirirken bir veya iki saniye daha bakmaya devam edin. Baktığınız kişi, bir yandan başınızı çevirdiğinizi ve göz temasını sonlandırdığınızı düşünecektir ve hareketiniz dik dik bakmak olarak yorumlanmayacaktır. Bu yöntem, arkadaşlık işaretinizin duygusal tarafını yoğunlaştıracaktır. Giderek artan göz teması erken yakınlaşma için kullanılmamalıdır. Erkekler bu yöntemi sık sık gerektiğinden fazla kullanır ve olası ilişki durumunu sona erdirirler.

Gözbebeklerinin Büyümesi

Gözbebeklerinin büyümesi, istekliliği ifade eder. Bir insan sevdiği biri ile karşılaştığında gözbebekleri genişler. Gözbebekleri ne kadar büyürse, kişi o kadar çok çekim hissediyordur. Bu durum olumlu bir çekimin belirgin bir işaretidir fakat günlük kişisel etkileşimi bu şekilde sağlamak zordur. Yani arkadaşlık sinyali yayma konusundaki işleyişi oldukça sınırlıdır.

Gözbebeklerinin büyümesi en çok mavi gözlü insanlarda belli olur. Koyu göz rengine sahip insanlar daha ilginç görünür-

ler çünkü gözbebekleri her zaman büyükmüş gibi bir izlenim yaratırlar. Bir dönemin en güzel kadını olan Kleopatra, kendini daha duygusal gösterip gözbebeklerini büyütmek için, doğal bir ilaç olan atropin kullanırdı. Gözbebeklerinin büyümesi ışığın yönüne göre değişir, bu yüzden otomatik olarak çıkarım yapıp eyleme geçilmemelidir.

Hapse Girme Rızası: Arkadaşlık İşaretlerini Kullanarak İtirafa Teşvik Etmek

FBI'da çalışırken, bir keresinde şüpheli bir çocuk tacizcisinin kimliğini belirledik. Bir kurbanını biliyorduk ancak çok daha fazla kurbanı olduğunun sinyallerini alıyorduk. Şüphelinin, kurbanlarını bulmak için bilgisayarını kullandığına inanılıyordu. Onu hemen tutuklamak istedim, ancak tutuklama emrinin çıkarılması için geçerli bir sebep yoktu.

Kişisel bilgisayarını FBI'ın incelemesine izin vermesi için şüpheliyle görüşmeye karar verdim. Görüşmenin başarıya ulaşması için en ufak bir şans varsa, şüpheli için tehditkâr olmayan bir ortam yaratıp, hemen ilişki kurup, doğru zaman geldiğinde itirafını istemem gerekiyordu. Şüpheliyi FBI bürosunda görüşmeye davet ettim. Bunu, ona bir kontrol hissi vermek (kendi eylemine kendisi karar verebilirdi) ve görüşmenin istek üzerine gerçekleşeceğini belirtmek için yaptım (görüşmeye gelmesi için onu zorlamamıştık).

Kendisini bilinçli bir kaş hareketi ile karşıladım; kafam hafif eğikti ve gözlerimin dış kenarlarındaki kaz ayağı şeklini almış kırışıklıklarımla, gerçek bir gülümseme görüntüsü verdim. Gerçek arkadaşlık belirtileri göstermem mümkün değildi çünkü

şüphelinin hareketini suçlu buluyordum. Samimice elini sıktım ve onu görüşme odasına davet ettim. Ona iki sebeple bir fincan kahve ikram ettim: İlk olarak, karşılık vermenin psikolojik kuralına değinmek istiyordum. Kahve karşılığında itirafını alacaktım. İkinci olarak da şüphelinin kahve fincanını masaya geri koyuşunu, ilişkinin ne zaman kurulduğunu saptamak için gözlemlemek istiyordum (fincanın masaya koyuluşu daha sonraki bir bölümde açıklanacaktır). Kahvesini uzattıktan sonra şüpheli bana, "Yaptığım şeyden sonra bana nasıl böyle saygılı davranabiliyorsun?" dedi. İşte bu, alacağım itirafın onayıydı fakat küçük bir onaydı ve daha görüşme bile başlamamıştı. Şüpheli ile yeterli ilişki kurmayı, bir tehdit olmadığımı ve sırrını paylaşmak için güvenebileceği birisi olduğumu gösteren arkadaşlık mimikleri kullanarak başarmıştım. Anlatacağı sır onun ömür boyu hapis yatmasını sağlayacaktı.

Botoks Çelişkisi

Konu arkadaşlık işaretleri olduğunda, bazen en iyi niyetlerin bile öngörülmemiş olumsuz sonuçları vardır. Örneğin ilerlemiş yaşına rağmen eşine daha genç ve daha çekici görünmek isteyen bir kadını düşünün. Yüzüne botoks tedavisi yaptırmak, çizgi ve kırışıklıklarını gidermek isteyen bu kadın sonuçları kocasına göstermek için sabırsızlanıyordu.

Peki, kocası 'yeni' eşini görünce ne oldu? Botoks tedavisi iki ay süresince göz çevresindeki bazı kasları felç ettiği için, kocasının görmeye çok alışkın olduğu kaz ayağı şeklindeki göz kırışıklıkları da dahil olmak üzere, kaş hareketlerini ve tam, gerçek gülüşünü gösteremiyordu.

Kadın daha çekici görünüyordu fakat kocası alıştığı arkadaşlık işaretlerini göremediği için, eşinin artık kendisini sevmediğinden ve bir başkası için daha çekici görünmeye çalıştığından şüphelenmişti. Eşinin aslında *neden* farklı arkadaşlık işaretleri gönderdiğinin farkında olmadıkça, güzel olmaya çalışmanın sonuçları çok kötü olabilir.

Dokunuş: Bir Arkadaşlık İşareti... Ancak Dikkatli İlerleyin

Dokunmak, sözlü olmayan iletişim yöntemleri içinden fazla göze çarpmayan ve karmaşık olanıdır. Sosyal ortamlarda dokunma dili şaşıracağınız kadar çeşitli mesajı gönderme gücüne sahiptir. Farklı dokunuşlar anlaşmayı, şefkati ya da etkilenmeyi ifade etmek için ya da destek verildiğini göstermek, bir fikrin önemini belirtmek, güçlü ilişkiler kurmak ya da ilişkilere güç kazandırmak ve yakınlık seviyelerini belirlemek için kullanılabilir.

Bizi ilgilendiren kısımda dokunuş, arkadaşlık ilişkilerinin kurulması için önemlidir. Araştırmalara göre en hafif dokunuşlar bile algı ve ilişkiler üzerinde inanılmayacak kadar büyük bir etki bırakabilir. Deneyler, iki yabancının kısa süreli sosyal görüşmeleri sırasında küçük ve çok hafif bir dokunuşun bile, hem hızlı hem de uzun süreli olumlu sonuçlar doğurduğunu gösterdi. Örneğin yol tarifi almak için yöneltilen kibar sorular hafif bir dokunuş içerdiği zaman daha olumlu sonuç alınmasını sağlar.

Ancak dikkatli ilerleyin: En zararsız dokunuşlar bile dokunulan kişi tarafından olumsuz bir tepki verilmesine yol

açabilir. Bu olumsuz tepkiler kolun geri çekilmesi, aradaki mesafenin açılması, kaşın çatılması, başka yöne dönülmesi ya da öfkeyi belirtecek başka hareketlerin sergilenmesi olabilir. Olumsuz tepkiler kişinin sizi arkadaş olarak görmesini engelleyecektir.

Kişi alışılmadık bir şekilde çekingen olmadığı sürece, basit bir kol dokunuşuna karşılık olumsuz tepkiler, büyük olasılıkla güvenmeme ve durumdan hoşlanmama anlamına gelir. Geleneksel el sıkışma hareketi hariç başka bir insanın eline dokunmak, kişinin koluna dokunmaktan daha kişisel bir harekettir. Ele dokunmak duygusal ilişki barometresi olarak değerlendirilir. Filmlerde el dokunuşları genellikle ilişkinin soğuk, gelişmekte ya da çok kuvvetli olduğunu göstermeye odaklıdır. Eğer bir insanın eline dokunursanız ve kişi kendini biraz da olsa geri çekerse, geri çekilen kişi ilişkinin yoğunlaşması için hazır değildir. Geri çekilmek her zaman reddetme belirtisi değildir. Bu, ilişkinin ilerlemesinden önce hedefiniz olan kişi ile daha çok dayanışma kurmanız gerektiğini gösterir. Dokunuşunuzun kabul edilmesi ise kişinin, ele dokunmaktan daha yoğun olan el ele tutuşmaya hazır olduğunun işaretidir. Parmakların birbirine kenetlenmesi, el ele tutuşma şeklinin en yoğun olduğu halidir. Yeni bir ilişkinin gücünü ölçmek için risk içermeyen yöntem, ilgilendiğiniz kişinin eline 'yanlışlıkla' dokunmak ya da hafifçe elinizi sürmektir. Birçok insan yanlışlıkla dokunulmayı, dokunan kişiyi sevmeseler bile kabul edecektir fakat bilinçsizce dokunuşu kabul ya da reddettiklerini belirtecek, sözlü olmayan işaretler göstereceklerdir. Bu sözsüz işaretleri gözlemleyin ve ona göre ilerleyin.







Yukarıdaki bütün görseller güvenli dokunuşu göstermektedir. İlişkinin başında dokunuşlar dirsek ve omuz ile eller arasında sınırlı kalmalıdır.

Isopraxism (Başka Bir İnsanın Davranışlarının Aynası Olmak)

Isopraxism 'taklit etmenin' gösterişli tanımıdır. Arkadaşlık oluşumunu daha kolay ve etkili hale getiren, sözsüz bir uygulamadır. Bu yaklaşım, davranışlarının aynası olduğunuz kişinin aklında sizin lehinize bir izlenim bırakacaktır. Birisi ile tanıştığınızda ve onunla arkadaşlık kurmak istediğinizde, bilinçli olarak kendisinin vücut dilinin aynısını sergileyin. Eğer kolları birbirine bağlı şekilde duruyorsa siz de aynı şekilde kollarınızı bağlayın. Eğer bacak bacak üstüne atmışsa siz de aynı hareketi yapın. Bazı durumlarda aynı hareketi yapma tekniği işe yaramaz. Kısa elbise giyen bir kadının, konuştuğu kişinin karşısında bacakları açık bir şekilde oturması beklenemez. Böyle bir durumda kadının hareketinin benzerini yapmak yeterli olacaktır. Açık bir bacak duruşunun yerine bir kadın, bitişik duran ayak bilekleri ya da bacak bacak üstüne atma duruşunda bulunacaktır.

Karşınızdaki kişi, bilinçli olarak sizin kendi davranışlarının aynısını yaptığınızı fark etmeyebilir çünkü insan ilişkileri bağlamında beyin bu durumu 'normal' olarak nitelendirecektir. Ancak aynı hareketin yapılmaması düşman sinyalleri yayacaktır ve beyin iki kişinin kişisel etkileşimleri sırasında aynı anda hareket etmediğini anlayacaktır. Davranışları taklit edilmeyen kişiler tam olarak neden rahatsız olduklarını anlamayabilirler fakat bu düşman işareti korumacı bir tepki doğuracaktır ve bu da arkadaşlığın kurulmasını zorlaştıracaktır.



Isopraxism (aynı hareketi yapma) davranışları

Taklit becerisi pratik ister. İyi haber; bu çalışmaları herhangi bir profesyonel ya da sosyal ortamda geliştirebilirsiniz. Bir grup arkadaşınızla rahat bir şekilde konuşurken, onları teker teker taklit edebilirsiniz. Aynı hareketi yapma yöntemini çalışmak için, duruşunuzu değiştirin. Kısa bir süre içerisinde grup içindeki diğer insanlar sizin hareketlerinizin aynısını yapacaklardır. Bu çalışmayı ilk yaptığınız zamanlarda, gruptaki herkesin yaptığınız şeyi bildiğini düşünebilirsiniz. Sizi temin ederim ki anlamayacaklardır. Siz sadece spot ışıklarının altında olduğunuzu hissettiğiniz için böyle düşünüyor olacaksınız (spot ışıklarının etkisi diğer bölümlerde anlatılacaktır). Bu egzersizi yapmanın başka bir yöntemi ise, tanıştığınız sıradan insanlar üzerinde uygulamaktır. Birkaç deneme sonrasında taklit yönteminde ustalaşacak ve arkadaşlık kurmak istediğiniz zaman ek bir teknik olarak kullanacaksınız.

Karşıdaki Kişiye Doğru Eğilmek

İnsanlar sevdikleri kişilere yaklaşma, sevmedikleri kişilerden uzaklaşma eğilimindedirler. FBI'daki kariyerimde benden sık sık konsolosluk partileri ve diplomasi törenlerine katılmam istenirdi. Zamanımın büyük bir kısmını diğer misafirleri inceleyerek, hangi ilişkilerin iyi kurulduğunu, hangilerinin geliştiğini ve ilişki geliştirme konusunda hangi misafirin karşılık verdiğini gözlemleyerek geçirdim.



Diğer kişiye doğru eğilmek, ilişki kurmak için olumlu bir davranıştır. Konuşurken birbirine doğru eğilmiş olan insanların arasında olumlu bir ilişki çoktan başlamıştır. Gülümseme, onay için kafa sallama, fısıldama ve dokunma hareketi gibi diğer arkadaşlık işaretlerinin yanında kişiye doğru eğilmek, iki kişinin de dahil olduğu daha yakın bir ilişkiyi temsil eder.

İnsanlar başka bir kişi ile aralarına mesafe koymak için kafalarını geriye doğru iterler. Bu da ilişki oluşumu işaretlerinin iyi yönde olmadığını gösterir. Aynı kural, etkileşim sırasında kişiler, gövdelerini birbirlerinden başka bir yöne çevirdiklerinde de geçerlidir. İnsanlar aynı zamanda ayaklarını da istemedikleri ziyaretçinin tersi yönüne çevirebilirler. Bu sözsüz gizli ipuçları, kabul ya da reddediliş arasındaki fark olabilir.

Ben sözsüz işaretleri sık sık derslerimin etkili olup olmadığını anlamak için kullanırım. Ders ile ilgilenen öğrenciler sandalyelerinin önüne doğru eğilir, kafalarını sağa ya da sola eğer veya anlama belirtisi olacak şekilde sık sık kafalarını yukarı aşağı sallarlar. Ders ile ilgilenmeyen ya da ilgisini kaybetmiş olan öğrenciler, sandalyelerine yaslanır, bakışlarını başka tarafa yöneltir ya da ilgisizlikleri çok ilerlemişse uyuklamak için kafalarını geriye ya da aşağıya eğerler.

Sözsüz ipuçları olan bu gözlem, iş ortamlarında da kullanılabilir. Eğer bir grup insana satış yapıyorsanız, dinleyicilerinizin sözsüz hareketlerini gözlemleyerek kimi kazandığınızı, kimin kararsız olduğunu ya da kimi kazanamadığınızı anlayabilirsiniz.

Birbirine Dönük Masalar... ya da Masalarda Birbirine Dönerek Oturanlar

FBI'da çalışırken birçok sunum yapmam gerekiyordu. Sunumlarımdan bir tanesinde aylardır görev aldığım bir operasyon için bağış toplamaya çalışıyordum. Operasyon karmaşık ve bir şekilde masraflıydı. Bağışı toplamak, toplantıdaki diğer insanları operasyondan alınan yararların, kaynakların artmasına yeteceğine ikna etmeme bağlıydı.

Sunumumu yaparken masamın etrafında oturan insanların sözsüz işaretlerini gözlemledim. Hemen benim tarafımda olanları belirledim. Bana doğru eğilmişlerdi ve sık sık kafalarını sallıyorlardı. Aynı zamanda kaynakların artırılmasına ya da operasyonun değerlerine şüphe ile yaklaşanları da belirledim. Normalde ilk hareketim bana katılan insanlarla konuşmak olurdu. Çünkü benimle aynı şekilde düşünen insanlar tarafından kabul görecek, güven kazanacaktım. Fakat ben bu yaklaşımı kullanmamayı tercih ettim. Zaten kazanmış olduğum insanları ikna etmeme gerek yoktu. Bana katılmayan insanları ikna etmem gerekiyordu.

Dikkatimi onlar üzerinde yoğunlaştırdım. Bazen odada farklı yerlere yürüyerek bana karşı olan kişilere daha da yakınlaştım. Doğrudan onlara bakarak kişisel ricalarda bulundum. Daha sonra yavaşça karşıt olan tarafın fikrinin değiştiğini görebiliyordum. Benden uzağa doğru eğilmiş olan kişiler bana doğru eğilmeye ve kafalarını giderek daha çok sallamaya başladılar.

Sunumumdan sonra, operasyonum için onay aldım. Sözlü olmayan ipuçlarını gözlemlemek ve bu ipuçlarının anlamlarını bilmek bana sunumumu yaparken büyük ölçüde fayda sağlamıştı. Bana katılmayan insanlara göre sunumumu düzenleyebilmiş, onları kazanabilmiştim.

Fısıldamak

Fısıldamak yakın bir davranıştır ve olumlu bir arkadaşlık sinyalidir. Herkes kulağa fısıldayabilme iznine sahip değildir. İki kişi arasında fısıldaşma olduğunu gördüğünüz zaman, yakın bir ilişkinin varlığından neredeyse emin olabilirsiniz.

Yemek Çatallama

Bir restoranda bir yabancının masanıza gelip çatalıyla yemeğinizden yediğini hayal edin! Tabii ki rahatsız olacaksınız ve büyük ihtimalle bu kişiyi masanıza davet etmeyeceksiniz. Şimdi de ailenizle güzel bir yemek yediğinizi hayal edin ve birinin oğlu veya kızının çatal ile uzanıp tabağınızdan bir parça yemek aldığını düşünün. Muhtemelen tepkiniz yabancıya vereceğiniz tepkiden çok daha farklı olacaktır. Aradaki fark ailenizle yakın bir ilişkide olduğunuz için, bu koşullar altında yemekten bir çatal ile parça alınması uygun olarak değerlendirilir. Yani yemek çatallama bir arkadaşlık işaretidir ve eğer izin verilirse, yemeğin sahibi olan ile yemeğe uzanan kişi arasındaki yakın ilişkiyi sergiler.

Dışavurumcu Hareketler

İnsanların kullandığı hareketlerin sayısı ve yoğunluğu hangi kültürde olduklarına göre ve hatta bulundukları kültürün içinde bile değişebilir. Bazı insanlar doğal olarak diğerlerinden daha dışavurumcudur hatta sakin kültürlerde bile bu durum değişmez. Buna karşılık birbirini seven insanlar ifadeleri sırasında daha dışavurumcu olma eğilimindedirler.

Konuşmacılar sözlerinin bitiminde tek ellerinin aşağıya keskin bir şekilde inmesi ile bir fikrin altını çizebilirler ya da avuçlarını uzun süre açık bırakarak samimiyetlerini ve açık oluşlarını ifade edebilirler. Dışavurumcu hareketler sözlü iletişimi ve karşılıklı ilgiyi kuvvetlendirir.

Potansiyel arkadaşlarınızı gülümseyerek, kendilerine odakladığınız ilginizle (öne eğilip kafanızı akabinde eğerek

ve söylenenleri yoğun bir şekilde dinlediğinizi göstererek) ve kafanızı ayrıca sallayarak konuşmaya devam etmeleri için (ve sizi daha çok sevmeleri için) teşvik edebilirsiniz. Sözsüz hareketlerin aynı zamanda güvensizliği, isteksizliği ve ilgisizliği de gösterdiğinin farkında olun.

Kafa Sallama

Konuşmacının konuşması ile ilgilendiğimiz ve konuşmasına devam etmesini istediğimiz zaman kafamızı sallamak, kendisine gönderdiğimiz bir işarettir. Bu işaret konuşmacıya devam etmesini söyler. İki kere kafa sallamak konuşmacıya temposunu artırması gerektiği işaretini verir. Birkaç kere kafa sallamak ya da yavaşça bir defa kafa sallamak, konuşmacının ahenginde bozulma olduğu mesajını verir. Aşırı derecede kafa sallanması ise cevabı ya da konuşmayı acele ettirme belirtisidir. Hızla kafanın sallanması, sözlü olmayarak konuşmacıya cevabını hızlandırması için yollanan bir işarettir çünkü genellikle dinleyici ya ilgilenmiyordur ya da bir şey söylemek istiyordur. Uygunsuzca kafa sallamak, kaba ya da konuşmayı yönetmek isteyen bir davranış olarak değerlendirilebilir. Bu davranış konuşmacının odaklanmasını dinleyiciye yönlendirir ve bu da Arkadaşlığın Altın Kuralı'nın açıkça çiğnenmesidir. Bu konuyu ilerideki bölümlerde açıklayacağım. Kafa sallamak eğer doğru kullanılırsa, konuşmacının tatmin olacağı şekilde düşüncelerini ifade etmesine izin verir. Eğer uygun kafa sallama yöntemini kullanırsanız, iyi bir dinleyici olarak değerlendirilir ve olumlu bir izlenim elde edersiniz.

Sözlü Destekler

Sözlü destekleme kafaların sallanmasını daha da güçlendirir, konuşmacıyı konuşmasına devam etmesi için cesaretlendirir. Sözlü destekler, 'anladım' ve 'devam et' gibi kelimeler ya da 'hmm', 'yaa' gibi ifadeler şeklinde konuşmayı onaylayan belirtilerdir. Sözlü destekler konuşmacının kendilerini dinlemekle kalmayıp, aynı zamanda verdikleri mesajı sözlü onay ile geçerli bulduğunuzu gösterir.

Odaklı İlgi

Konuşmacıyı yoğun bir şekilde dinliyorken dikkatinizin dağıtılmasına izin vermeyin. Konuşmacıya söylediklerinin sizin için önemli olduğu mesajını vermek istiyorsunuz. Eğer çalan cep telefonunuzu cevaplar ve konuşmacıyı beklemeye alırsanız mesajınız yerle bir olacaktır. Eğer bir konuşmaya dahilseniz ve telefonunuz çalıyorsa, cevaplama isteğinizle savaşın. Bilinmeyen sebeplerden dolayı insanlar telefonlarını cevaplamak üzere programlanmış gibidir. Telefonunuz çalıyor diye onu cevaplamak zorunda değilsiniz. Çalan telefonlar nadiren acildir. Eğer size sesli mesaj bırakılmıyorsa, bu durum zaten aramanın acil olmadığını gösterir. Eğer arayan kişi sesli mesaj bırakıyorsa, konuşmanız bittikten birkaç dakika sonra mesajınızı dinleyebilirsiniz. Bugünün teknoloji dehası dünyasında bile bir konuşma sırasında telefon cevaplamak ya da mesajlaşmak saygısız bir davranıştır.

Çalan telefonu idare etmenin en iyi yolu, cebinizden telefonu çıkarıp sesli mesaj bırakma tuşuna basarak, arayan kişiyi mesaj bırakmaya yönlendirmek ve daha sonra telefonunuzu cebinize geri koyup konuşmacıya doğru dönmektir. Bu hare-

ket konuşmacıya, size gelen telefondan daha önemli olduklarını göstermek ve bölünmez ilginizin odağı olduklarını anlatmak için harika bir yoldur. Ayrıca onların gözünde olumlu bir izlenim bırakırsınız ve bu da ilişki kurmayı kolaylaştırır.

Daha Fazla Bahşiş Almanın 7 Yolu

Tek seferlik bir görüşme için bile insanlara kendinizi sevdirmek yararlı olabilir. Size yönelecek şikâyetler daha uygun bir şekilde olacaktır, yardım istediğiniz zaman daha çok çaba harcamaları gerekse bile insanlar size muhtemelen yardımcı olacaktır ve –eğer bir servis elemanıysanız– kişisel hizmetinizden dolayı insanların daha müteşekkir olmasını sağlayabilir ve daha çok bahşiş alabilirsiniz.

Daha fazla bahşiş almanın anahtarı müşterilerin servis elemanını seveceği bir ortam yaratmaktır.

1. Müşterilere Hafifçe Dokunun (Kadın Servis Elemanları)

Araştırmalar, kadın ya da erkek müşterilerinin hafifçe omzuna, eline ya da koluna dokunan kadın servis elemanlarının, hiç dokunmadığı müşterilerine göre daha yüksek bahşiş aldığını açıkladı. Özellikle dokunulan erkekler, dokunulmayan erkeklere göre daha çok içki içiyor ve servis elemanına daha yüksek bahşiş bırakılması olanağını sağlıyor. Doğru yorumlandığı zaman dokunmak, arkadaşlık hissini geliştiriyor ve böylece müşterileri daha cömertçe bahşiş bırakmaya teşvik ediyor.

Küçük bir uyarı: Dokunmak flört edici ya da domine edici olarak algılandığı takdirde, olumsuz sonuçlar doğurabilir ve bahşişlerin artması gerekirken azalmasına yol açar. Kadın servis elemanları, başka kadınlarla oturan erkek müşterilere dokunurken dikkatli olmalılar çünkü dokunmak kıskançlığa da yol açabilir.

2. Saçınızda Aksesuar Bulundurun (Kadın Servis Elemanları)

Saçında yapma veya gerçek çiçek, taç ya da benzer aksesuarlar bulunan servis elemanları hem kadın hem de erkek müşterilerden daha çok bahşiş alıyorlar. Bu bulgu ile ilgili yapılan bir açıklamada, müşterilerin saçında aksesuar bulunduran servis elemanlarını daha çekici buluyor olabileceği belirtildi. Bu da müşterilerin daha çok bahşiş bırakma eğilimini açıklıyor. İlginçtir ki çekici görünmenin kadın ya da erkek müşterilerin daha çok bahşiş bırakmaları açısından, erkek servis elemanları üzerinde bir etkisi yok.

Tabii ki bu gerçeği kabul etmemiz gerekiyor: Evet, araştırmalar çekici olan kadın servis elemanlarının hizmet dereceleri ne olursa olsun, çekici olmayan servis elemanlarına göre daha çok bahşiş kazandığını gösteriyor. Daha büyük göğüsleri olan servis elemanları da daha yüksek bahşiş alıyor. Sarışın olan servis elemanları daha yüksek bahşiş alıyor. Servis elemanının vücudu genişledikçe alacağı bahşiş küçülüyor. Makyaj yapan servis elemanları, erkek müşterilerden daha yüksek bahşiş alıyor fakat aynı durum kadın müşteriler için geçerli değil.

3. Kendinizi İsminizi Söyleyerek Tanıtın (Erkek ve Kadın Servis Elemanları)

Servis elemanları isimlerini söyleyerek kendilerini tanıttıkları zaman daha yüksek bahşiş alıyorlar. Kendilerini tanıtmaları servis elemanlarının daha dost canlısı görünmesini sağlıyor. Müşteriler arkadaşlık ve sevilebilirlik mesajı veren servis elemanlarına daha çok bahşiş veriyor. İsimlerini söyleyerek kendini tanıtan servis elemanları, isimlerini vermeyen servis elemanlarına göre ortalama iki dolar daha fazla bahşiş alıyor. Sıradan bir şekilde müşterilere isminizi söylemeniz yeterli değil. İsminizi kocaman bir gülümseme eşliğinde söylemeniz daha dost canlısı ve hoş görünmenizi sağlar ve bu şekilde müşteriler daha yüksek bahşiş bırakırlar.

4. Karşılıklı bir İlişki Geliştirin (Erkek ve Kadın Servis Elemanları)
İnsanlar birisinden herhangi bir şey aldıkları zaman, karşılıklı ilişki geliştirme eğiliminde olurlar. Bu çok küçük bir ikram da olsa, özel bir hizmet alan müşteriler doğal olarak karşılık verecek ve daha yüksek bahşişler bırakacaklardır. Servis elemanları birkaç farklı yöntem ile de karşılıklı ilişkinin gelişmesini sağlayabilirler; hesap fişinin arkasına *Teşekkürler* yazmak bile daha iyi bahşiş alınmasını sağlayacaktır.

Karşılıklı ilişki geliştirmek daha küçük detaylarla da mümkündür. Müşterinin siparişinin tamamlanmasından biraz önce, onlara yemeğin hazırlanış şeklini beğenmediğinizi ve siparişi geri gönderip yenisini doğru bir şekilde yaptırdığınızı söyleyin. Sonra da gecikme için özür dileyin ve elinize gelen siparişi, ikinci siparişmiş gibi müşterilerinize sunun. Müşteriler sizin onlara iyilik yaptığınızı düşünecektir. Her ne kadar gerçek anlamda bir iyilik yapılmış olmasa da müşteri ile ilişki kurma zemininiz size daha yüksek bahşiş kazandıracaktır. Bu yöntemi kullanırken dikkatli olun. Çalıştığınız restoranın ismini karalamayacak şekilde küçük kusurlardan bahsedin. Hesap fişini müşterinize götürürken yanına naneli şekerler ekleyerek de karşılıklı ilişki kurabilirsiniz.

5. Müşterinin Siparişini Tekrar Edin (Erkek ve Kadın Servis Elemanları)
İnsanlar kendilerini seven insanları severler. Siparişleri tekrar ettiğiniz zaman müşteriler bilinçaltında kendilerine benzediğinizi düşünürler. İyi ilişkide olan insanlar birbirlerinin konuşma şekillerini ve hareketlerini taklit ederler. Siparişlerini tekrar ettiğiniz müşterileriniz kendileri gibi olduğunuzu düşünür, sizi daha çok sever ve daha fazla bahşiş bırakır.

6. Arkadaşlığın Altın Kuralını Uygulayın
Arkadaşlığın Altın Kuralı (bkz. 3. Bölüm) herkes için geçerlidir; "Müşterilerinizin kendilerini iyi hissetmelerini sağlayın, onlar da sizi sevsin." Müşteriler servis elemanlarını ne kadar çok severlerse, o kadar çok bahşiş bırakırlar.

Düşmanlık Belirtileri

Bölümün başından hatırlayacağınız gibi, ateş böcekleri karşı cinsi kendilerine çekmek için ya da olası düşmanlarını uyarmak için ışık saçarlar. Aynı kural bizim için de geçerlidir. Biz de etrafımızdaki insanlara düşmanlık ya da arkadaşlık işaretleri gönderebilme becerisine sahibiz. Tabii ki nasıl arkadaşlık kuracağınızı anlatan bir kitapta, odaklananların arkadaş işaretleri gönderip, sözlü olmayan ve başkalarının sizi düşman olarak belirleyeceği işaretleri es geçeceğini düşünebilirsiniz. Sorun şu ki ('sert şehirli bakışı' ile tanınan öğrenci gibi) her zaman düşmanlık işaretleri gönderdiğimizin farkında değiliz. Bunun sebebi genellikle bu işaretlerin neler olduğunu anlamamamızdır. Amacınız insanların sizi daha iyi tanıması olduğunda, tek seferlik ya da daha uzun süreli bir etkileşimde, karşınızdaki kişinin sizi sevmesi ve niyetinizin doğru şekilde anlaşılması için (sözsüz) 'ateş böceği' yöntemini kullanmanız gerekir. Yani düşmanlık işaretleri, yabancılarla etkileşimde olduğunuz zaman kullanmak *istemeyeceğiniz* işaretlerdir.

Eğer arkadaşlık kurmakta zorlanıyorsanız, hareketlerinizi ve yüz ifadelerinizi çalışarak, farkında olmadan aşağıdaki sözsüz işaretleri iletip iletmediğinizi anlayabilirsiniz.

Uzun Süre Bakmak (Dik Dik Bakmak)

Diğer arkadaşlık işaretleri ile beraber göz teması, yani bakma eylemi, bir saniyeyi geçmediği sürece iki taraf arasında olumlu bir sonuç doğurabilir. Önceden belirtildiği gibi, bir saniyeyi geçen bakışlar düşman olarak algılanmanıza neden olacak saldırgan bir sinyal yaymanıza yol açar. İnsan beyni bu

tür işaretleri, farkında olmadan düşmanlık göstergesi olarak değerlendirip göz temasının sonunda kişiyi uyarmak için 'kalkanını kuşanacaktır'.

Asansör Gözler

Asansör gözler baştan aşağı süzme şeklidir. Sözsüz bir işaret olarak, yeni gelişen ilişkilerde çok saldırgan bir işaret olarak yorumlanır. Böyle bir durumda bu tür bir bakış sırnaşık olarak değerlendirilir çünkü bakan kişinin henüz karşı tarafın kişisel alanına girme izni yoktur. Kişisel alan fiziksel ya da psikolojik olarak ihlal edilebilir. Bakışlarınızla birinin kişisel alanını ihlal etmek saldırganca algılanır ve hatta bazen fiziksel olarak kişisel alanın ihlal edilmesinden bile daha saldırgan olarak değerlendirilebilir. Bazı örneklerde bu davranış tehditkâr ve/veya öfkeli bir algı uyandırdığı zaman, karşı tarafın kendisine bakılmasına karşılık korumacı bir tepki ile karşılık verdiğini görebilirsiniz. Bu durumların haricinde tepeden tırnağa bakmak kabul görecek ya da yakın ve düzenli bir ilişkide iltifat olarak değerlendirilecektir.

Erkek Arkadaş Vücut Taraması

Hoşnutsuzluk veren ancak hoş görülebilen, göz ile tüm vücudun taranması, dünyanın her yerindeki havaalanlarında kullanılan bir gereklilik haline gelmeden çok önce 'asansör bakışını' kullanan bireyler, iletişim kurmak istedikleri kişi için bu yöntemi kullanıyordu. Kızımın erkek arkadaşları evin kapısının önünde belirdiği zaman düzenli olarak bu bakışı kullanıyordum. Kapıyı açardım, ziyaretçinin gözlerine derince bakardım ve sonra

yavaşça tepeden tırnağa göz taraması yapardım. Karşılamamı "Ne istiyorsun?" diyerek sonlandırırdım. Genç adam söyleyecek kelimeleri bulabilmek için kekelemeye başlardı. Bu sözlü olmayan mesaj, yansıtabileceğim her türlü tehditten çok daha etkiliydi.

Kimliği Belli

FBI kariyerim sırasında sivil polis memurlarını, operasyonlarda kimliği anlaşılmadan nasıl davranması gerektiği ile ilgili eğittim. Sivil polisleri ele veren sözsüz işaretlerden biri de bakışlarıdır. Daha önce de anlattığım gibi insanların kişisel alanına fiziksel olarak ya da bakışmalar ile girebilmek için gerekli iznin kazanılması gerekir. Polis memurları, yetkileri sebebiyle normal insanların bakamadığı yerlere bakma hakkına sahiptirler. Daha önce hiç kırmızı ışıkta bir polis arabasının yanında beklediniz mi? Çaktırmadan polis memurunun arabasına bakarsınız ve eğer polis memuru dönüp bakışlarınıza karşılık verirse, hemen kafanızı çevirip tekrar önünüze bakarsınız. Bu durumun tersi doğru değildir. Eğer bir polis memuru arabanıza bakar ve siz de ona geri bakarsanız, o bakışmayı sonlandırmaz ve sadece bakmaya devam eder. Büyük ihtimalle çabucak bakışmayı sonlandıran siz olursunuz ve polis memurunun sizi durduracak bir sebebi olmamasını dilersiniz. Polis memurunun, görevi gereği size ve arabanıza bakma hakkı vardır. Durumun getirebileceği sonuçların riskini almadan, siz aynı harekette bulunamazsınız.

Yasak yerlere bakabilme özgürlüğü, sivil polislerin kendilerini en çok 'ele verdikleri' sözsüz işarettir. Diyelim ki bir sivil polis, tanınmış uyuşturucu satıcılarının takıldığı bir bara gitmek

ve satıcılarla arkadaş olup onlardan mal satın almak için görevlendirildi. Sivil polis bir bardan içeri girdiği zaman, alışkanlık nedeniyle duracak, olası tehditleri saptamak amacıyla göz taraması yapacak, bara doğru yürüyecek ve bir içki siparişi verecektir. Sivil polis insanların kişisel alanını ihlal edecek şekilde bakmaktan rahatsız olmaz (doğrudan göz temasında bulunur) çünkü yasalar gereği bunu yapma yetkisi vardır. Sorun şu ki normal insanlar, özellikle şüpheli bir bara girdiklerinde bu şekilde hareket etmezler. İnsanlar bir bara girdikleri zaman genellikle doğrudan bar kısmına ya da bir masaya, kimse ile doğrudan göz teması kurmadan yürür ve otururlar. Oturduklarında ve ellerine bir içki aldıklarında etraflarına gizlice bakabilme hakkına sahiplerdir. Bu durumun haricinde barın daimi müşterileri kişisel alanı ihlal etme hakkına ve bara girdiklerinde arkadaşlarına bakmak için etrafı tarama hakkına sahiptir. Sözlü olmayan bu işaret her ne kadar gizli olsa da, insanları okuma konusunda hızlı olan ve yakalanma korkusu yaşayan suçlular tarafından kolayca anlaşılır.



Gözlerini devirme ifadesi

Gözleri Devirmek

Birinin karşısında gözlerinizi devirmek 'düşmanlık işaretidir' ve etkileşimin devamının gelmesini önler. Bu hareket, karşınızdaki kişinin aptal olduğunu düşündüğünüzü ya da kişinin hareketini uygun bulmadığınızı ima eder. Örneğin, eğer kalabalık bir grubun içindeyseniz ve bu gruptan birinin saçma bir şey söylediğini duyarsanız, gözlerinizi devirirsiniz. Eğer konuşan kişi bu hareketinizi görürse, bu durum ileride size olumsuz bir şekilde tepki vermelerine yol açacaktır.

Göz Devirmelerini İzlemek

Toplantılarda göz devirmeleri izlemek, zaman geçirmek için eğlenceli bir yol olabilir ve aynı zamanda insanların bazı konularda hangi tarafta olduklarını anlama imkânı sunar. İnsanlar bir yoruma ya da öneriye katılmadıkları zaman farklı yöne bakar, notlarıyla ilgilenir ya da genellikle gözlerini devirirler. Sözsüz işaretler, kimin yapılan konuşma ile ilgilenmediğini ortaya çıkarır.

Eğer bir yorumda bulunduğunuz zaman birileri gözlerini devirirse, ilgi odağınızı bu kişiler üzerinde tutarak onları fikrinizin değerli olduğuna ikna etmeye çalışın. Unutmayın ki zaten size katılan ve yorumlarınıza kafalarını sallayan, öne doğru eğilen ve gülümseyen insanları ikna etmeye çalışmak için zaman harcamanıza gerek yoktur.

Gözleri Kısmak

Bu düşmanlık işareti, diğer düşmanlık işaretleri kadar güçlü olmayabilir fakat yine de kişisel ilişkiler üzerinde soğuk hava yayan bir etkisi vardır. Eğer kısık gözlerle bakmanın sebebi parlak ışığa bakmak gibi nedenlere bağlı ise farklı anlaşılabilir.

Kaşları Çatmak

Bu davranış da, kişinin bir konu ile ilgili çok endişeli olmadığını varsayarsak, başka bir düşmanlık işaretidir. Bu sözsüz işaret genellikle kararsızlık, öfke ve onaylamama eşliğinde uygulanacaktır.



Kaşların çatıldığı bir örnek

Yüzün Gerilmesi

Gerilmiş çene kasları, gözleri kısmak ve kaşları çatmak, uzak bir mesafeden fark edilebilecek, sözsüz düşmanlık işaretleri grubudur ve bu belirtileri gösteren biri ile bir araya geldiğiniz zaman oluşabilecek olası bir tehdidin erken bir uyarısıdır.

Saldırgan Duruş

Eller belde tutularak, bacakları genişçe açarak yapılan bekleme hareketi, düşmanlık işaretidir. Bacakları geniş tutarak durmak gövdenin merkezini aşağıya indirir ve kavga et-

meye hazırlanan biri izlenimi verir. Ellerin belde tutulması baskıcı bir tavır gösterme eğiliminde olan kişilere özgü bir harekettir.

Saldırı Belirtileri

Bir saldırıda bulunmak üzere olan insanlar, yumruklarını sıkma ya da sabit duruş için bacaklarını genişçe açarak bekleme gibi sözsüz işaretler gönderirler. Bacakları genişçe açarak beklemek, gövdenin merkezini aşağıya indirerek kavga etmeye hazır hale getirir. Eller belde tutularak bacakların genişçe açılması baskıcılık işaretidir. Bu durumda ellerin belde tutulması baskı kurma isteğini ortaya çıkarır. Genellikle öfkeli bir insanın 'burun deliklerinden alevler çıkar' (oksijen alımını artırmak için burun delikleri genişler). Bu kişiler aynı zamanda yüzlerinin kızarması ile de öfkelendiklerinin belirtilerini gösterirler. Tabii ki bu düşmanlık işaretleri olası tehditleri tarayan beyni uyarır ve karşı tarafın 'savaş ya da kaç' uyarısını veren saldırı belirtilerine karşılık hazırlanmaya başlar. Bu durum nadiren olumlu bir arkadaşlık belirtisidir.



Bir saldırı duruşu örneği

Aşağılayıcı Hareketler

Pek çok hareket başkalarına saldırgan gelebilir ve iyi ilişkiler kurmaya engel olur. Bu hareketlerden bazıları neredeyse herkes tarafından bilinir. Örneğin, orta parmağın gösterilmesi; bu hareketi gören herhangi bir kişinin, olumlu bir etkileşim kurmaya yeltenmesi şüphelidir. Sorun, 'zararsız' olan belirli hareketlerin (olumsuz imada bulunmayanlar) bazı kültürlerde oldukça saldırgan olarak algılanabilmesidir. Aynı kelimelerin farklı kültürlerde farklı anlamları olduğu gibi sözsüz iletişimde de benzer durumlar olabilir. Eğer birisi size karşı 'belirli' bir sebebi olmadan olumsuz tepki gösteriyorsa, önceden yaptığınız herhangi bir davranışın saldırgan olarak algılanmış olabileceğini aklınızın bir köşesinde bulundurun.

Burnu Buruşturmak

Diğer düşmanlık sinyalleri gibi, burnu buruşturmanız, olumlu algılanmanızı ve başkalarına göndereceğiniz bu işaretlerin ardından sonraki adımı atmanızı zorlaşacaktır.



Bir Buruşuk Burun Örneği

Kıyafet, Aksesuarlar ve Üzerinizdeki Diğer Ürünler

"Birinin zemini diğerinin tavanıdır" sözü özellikle bu düşmanlık işareti için (ya da grup halinde kullanılan diğer işaretler için) çok uygundur. Örneğin üzerinde kurukafa ve kemik işareti olan bir deri ceket giyiyorsanız, kollarınızda sayısız dövme varsa ve çivili tasma kolye takıyorsanız, bu

giyim tarzınız, sizi tanımayan bir başkasına size yaklaşılmaması gerektiği mesajını verebilir. Bu durumda dış görünüşünüz düşmanlık sinyalleri yayar. Diğer yandan, aynı giyim tarzı ile bir metal konserine giderseniz, bu tarzınız o ortamda hatırı sayılır bir arkadaşlık sinyali yayabilir. Dolayısıyla sağduyunuzu kullanarak giyim tarzınızın, yaklaşmak istediğiniz kişiye arkadaşlık ya da düşmanlık sinyali yayacağını belirlemeniz gerekiyor.

Bir insan sadece farklı giyindiğinde bu durum başkaları için 'itici' olacak diye bir şart yok, ancak 'tencere kapağını bulur' atasözü, birbirinden oldukça farklı giyim tarzına sahip insanların etkileşimi sırasında göz önünde bulundurulmalıdır.

Oğlum Bradley, bana insanların giyim tarzını inceleme konusunda çok değerli bir ders verdi. Bradley liseye giderken erkek giyim modası ile o kadar yakından ilgileniyordu ki okul çıkışında gittiği yarı zamanlı işinden kazandığı her kuruşu kıyafet ve aksesuarlara harcıyordu. Bir gün Bradley'ye cüzdan alması için alışveriş merkezine kadar eşlik ettim. Pahalı bir kıyafet markasındaki en pahalı cüzdanlara baktı. Satın aldığı cüzdan yüz elli dolar değerindeydi. Şoke olmuştum. Üç kere katlanan cüzdanımı çıkardım ve fiyatının sadece yirmi dolar olduğunu söyledim. Bana "Hayır baba," diye cevap verdi. "Farkı yaratan ayrıntılardır. Pahalı kıyafetler ve ayakkabılar giyebilirsin ama insanlar cebinden yirmi dolarlık bir cüzdan çıkardığını gördüklerinde senin numaracı olduğunu düşünürler." Oğlum en sonunda bu süreci aştı ve zamanla rengi solmuş kot pantolonlar ile kazaklar giymeye başladı ancak bana verdiği dersi hâlâ hatırlıyorum.

O günden itibaren ayrıntılara daha çok dikkat etmeye başladım. Tişörtlerin üzerindeki dikiş sayısına bakarım. Yakından

bakıldığında ne kadar çok dikiş varsa, tişörtün kalitesi o kadar artar. Dört milimetre yakınlık ile dikilen düğmelere kaliteli gömleklerde rastlanır. Eğer bir adam pahalı bir takım elbise ile ucuz bir saat takıyorsa, olmadığı biri gibi görünmeye çalışıyor demektir. Parlatılmamış ayakkabılar da başka bir numaracı insan örneğidir. İnsanlar hakkında tahminlerde bulunan kişiler genellikle ayrıntılara bakarak kişilerin gerçekte kim olduklarına karar verirler.

O Maskeli Adam Kimdi?

Her ne kadar hastalar tarafından önlem amaçlı takılıyor olsa da, özellikle ameliyat maskesi şeklinde olan ve kullanan kişinin burnunu ve ağzını kapatan türleri, kişinin niyeti bu olmasa da düşman sinyali yayıyor.

Maske takan biri çok güçlü bir düşmanlık işareti verir. Bir tanıdığım, aşırı derecede kalabalık olan metrolarda bunu kendine kişisel alan yaratmak için kullanıyordu. Hedefi, koridor tarafını boşlukta bırakacak şekilde cam kenarında yer kapmaktı. Yanına herhangi bir insan oturmaya kalktığında, kapalı olan burun ve ağzını görünecek şekilde insanlara çevirirdi. Birçok kez, vagondaki diğer bütün koltuklar dolana kadar, koridor tarafındaki yer boş kalırdı.

Bunu yapmakla da kalmıyordu. Eğer birisi yanına otururwhile ani ve homurtulu nefes sesleri çıkarıyordu. Bu hareketi genellikle yanına yeni oturan kişinin koltuğu tekrar boşaltmasına yetiyordu. Eğer bu da işe yaramazsa, cebine uzanıp eczaneden alındığı belli olan bir ilaç şişesini çıkarır, maskesini kaldırıp şişeden aldığı bir hapı yutardı. Bu şekilde bir deneyim yaşayanlar nadiren oturdukları yerden kalkmazlardı.

Görünüşe bakılırsa karma ne zaman karşınıza çıkacağına kendi karar veriyor. Seyahatlerinden bir tanesinde maskeli kişi kendine yaklaşan bir adamı fark etti ve adamın göreceği şekilde beyaz maskeli

yüzünü çevirdi, sonra tekrar cama döndü. Bir dakika sonra adamın yanına oturduğunu gördü ve homurtu çıkarma senaryosunu uyguladı. Adam oturduğu koltuğa kök salmıştı. En sonunda maskeli yolcu çok güvendiği ilaç şişesine yöneldi. Yanındaki adam hâlâ oturmaya devam ediyordu.

Maskeli adam, bütün yöntemlerini kullanmasına rağmen hiçbir işe yaramadıklarına inanamadı. Böyle tehditkâr bir ortamda ne tür bir insanın oturmaya devam edebileceğini görmek için kafasını çevirdi. Gördüğü kişi de kendisi gibi maske takıyordu ve elinde eczaneden alınmış bir ilaç şişesi vardı! Gördükleri onun için yeterli olmuştu. Hiç düşünmeden cam kenarındaki yerinden kalktı ve sıradaki vagona binmek için koridora doğru yürümeye başladı.

Sınırın İşgal Edilmesi (Kişisel Alan)

Görünüşe bakılırsa insanlar etraflarındaki alanı kontrol altında tutmak için, davranışları ile diğer insanlarla aralarındaki mesafeyi belirleyerek süreklilik kazanıyorlar. Uzamsal görünen bu düzenlemeye egemenlik sınırı adı veriliyor ve sınırın yönetimi, insanlar ve benzer daha küçük hayvanlar tarafından uygulanıyor. Egemenliğin temel taşı olan kural ise, dünya üzerindeki canlıların birçoğu için belirli sınırları olan hatırı sayılır bir kişisel alanının sahibi olmak ve bu alana sahip olmayı sürdürmektir. Sınır yönetiminin var olduğuna inanmıyorsanız, içinde sadece tek yolcunun bulunduğu bir belediye otobüsüne ya da metroya binin ve bu kişinin yanına oturun. Bazı durumlarda, eğer işgal kalabalık asansörlerde ya da spor müsabakaları gibi organizasyonlarda kişilerin yan yana durduğu bir düzen ile gerçekleşiyorsa, insanlar kişisel alanlarının işgal edilmesini hoş görebilir.

Başka bir insanın kişisel sınırlarını 'işgal' etmek – ister izinsiz yapılan göz teması, ister fiziksel yakınlık olsun – çok güçlü bir düşmanlık sinyali yayar.

Yabancı bir insanla tanışırken arkadaşlık belirtileri kullanmanın nedeni, onların hiçbir tehdit hissetmeden, size kendi alanlarına girmenize izin vermeleridir.

Sınırlar elbette görünmezdir ve kişiden kişiye ya da kültürden kültüre değişebilir. Örneğin fiziksel tacize uğramış birisi doğal olarak fiziksel tehdit ihtimali taşıyan birisinin karşısında daha çok kişisel alana ihtiyaç duyacaktır. Buna benzer başka bir örnekte ise duygusal olarak incinmiş kişiler tekrar aynı incinmeyi yaşama korkusuyla kişisel alanlarına davet ettikleri kişiler konusunda daha dikkatli olacaklardır. Bazı aşırı durumlarda, fiziksel ya da duygusal taciz görmüş insanlar, kendilerini fiziksel ve duygusal açıdan korumak amacıyla, tırmanılması çok güç ve aşılması zor, kalın duvarlar örerler.

Egemenlik sınırları aynı zamanda insanların yaşadıkları yerlere de bağlıdır. Mahallelerin olduğu bir yerleşim bölgesinde yaşayan insanlar mecburen daha küçük kişisel sınırlar oluştururlar. Daha geniş alanlara alışkın insanlar ise daha büyük kişisel sınırlar inşa ederler. Akıl sağlığı da kişisel alanı etkileyebilir. *Unabomber** adı ile bilinen Ted Kaczynski, Montana'da izole bir hayat yaşıyordu. Kulübesine bir kilometreden fazla yaklaşan herkesi tehdit olarak görüyor ve kişisel alanını işgal eden kişiye karşı kendini koruma ihtiyacı hissediyordu.

İnsanların neyi 'kendi' sınırları ve kişisel alanları olarak değerlendirdikleri çeşitlilik gösterebilir. Tanımadığınız bir ki-

* Theodore John Kaczynski, Üniversite ve Havayolları Bombacısı anlamına gelen Unabomber lakabıyla anılan Amerikalı matematikçi, anarşist teorisyen ve eylemci.

şiyle arkadaşlık kurarken bu durumu da göz önünde bulundurun. Arkadaşlık sinyalleri gönderip karşılık aldığınız kişiye dikkatli yaklaşın ve vücut dilini gözlemleyin. Eğer kişi geri çekilme ya da onaylamayan yüz ifadeleri gibi stres belirtileri veya olumsuz tepki gösterirse olduğunuz yerde kalın ve karşınızdaki kişi sözlü ya da sözsüz işaretlerle hazır olduğunu size belli edene kadar harekete geçmeyin.

İnsanlar konu özellikle park yeri olduğunda kişisel alanlarını paylaşmaya daha az meyillidir. Kalabalık bir otoparkta daireler çizerek park yeri ararken en sonunda bir arabanın ayrıldığını görürsünüz ve hemen sinyal verir, amacınızı belli edersiniz. Belirgin bir şekilde diğer sürücülere geri çekilmelerini işaret edersiniz çünkü bu sizin park yerinizdir. Sonra bekleme başlar. Park yerinden ayrılan sürücü aracı çalıştırıp harekete geçmeden önce bin bir türlü hazırlık yaparak, emniyet kemerini ve aynalarını düzgünce ayarlamak için bolca vakit harcar. Siz de o sırada kendi kendinize, "Bu insanın park yerinden çıkmasını bu kadar uzun süre engelleyen şey nedir?" diye sorarsanız. Cevap şudur: Onlar kendi park yerlerinin efendileridir ve kendilerini hazır ve iyi hissedene kadar pes etmeyeceklerdir. İlginçtir ki insanlar kimse onları beklemiyorsa park yerinden daha erken ayrılırlar.

Sınır Belirtilerinin Kesinliği

Ev hayvanları, özellikle köpekler sınır belirleme davranışları ile ilgili ilginç örnekler sergilerler. Örneğin iki kişi bir arkadaşlarının evine ilk defa gidiyor ve biri köpekleri çok severken diğeri köpeklerden nefret ediyor diyelim. Köpeği seven kişi aniden dikkatini köpeğe yoğunlaştırır ve doğrudan köpeğin gözlerinin

içine bakar, sonra hayvanı sevmek için eğilir. Köpeğin hırlayıp dişlerini göstermesine çok şaşırır. Köpekten korkan kişi ise hayvan ile fiziksel iletişimini sınırlandırır. Köpek kendisinden korkan birine yaklaşıp onu koklar ve ilgi bekler, tabii ki sonuç hüsran olacaktır.

Köpeğin eve gelen iki yabancıya karşı yaklaşımı sezgilere aykırıdır fakat sınırlar açısından bakarsak bunun mantıklı olduğunu görürüz. Köpeği seven kişi, köpeğin kişisel alanını ona yaklaşıp daha sonra da yer seviyesinde doğrudan gözlerinin içine bakarak ihlal etti. Köpekler de insanlar gibi, dik dik bakmayı tehdit dolu bir işaret (düşmanlık işareti) olarak algılar. Köpek, onu sevenin varlığını tehdit ya da olası bir tehlike olarak belirledi; yani sınırlarını korumak için saldırgan bir tepki verdi. Somut olarak tehdit edilmemiş olsa bile yabancıya güvenmedi. Doğal olarak köpek onu sevmeyen kişiye yaklaşarak merakını gidermeye çalıştı (Vladimir'i benimle konuşmaya ve Martı'yı, Charles'la ilgilenmeye iten 'kanca'nın aynısı).

Bırakın Siz Yürümeye Başlamadan Onların Ayakları Çalışsın

Pekâlâ, artık arkadaş ve düşman sinyalleri ile ilgili işe yarayan bilgilere sahipsiniz ve yabancılarla karşılaşmanızda hangi işareti göndermeniz ya da göndermemeniz gerektiğini biliyorsunuz. Hatta belki sözlü olmayan işaretlerinizi aynanın karşısında bile uyguladınız. Gerçek hayatta herhangi bir kişi ile *konuşmaya* başlamadan önce ilgilendiğiniz kişinin tek başına olmayıp başkaları ile etkileşim halinde olması gibi durumlarda düşünmeniz

gereken bir şey daha var. Ne zaman adım atmalı ve konuşmaya başlamalısınız?

Bazen bu soruları cevaplayamayacağınız zamanlar vardır. Örneğin insanların masalarda oturduğu ya da etrafta dolaştığı iş ortamında ya da sosyal toplantılarda bir sohbete dahil olmak zor olabilir. Ancak eğer iki ya da daha fazla insan bir yerde durmuş, sosyal olarak etkileşim halinde ise yaklaşıp yaklaşmamak için *ayak hareketini* bekleyebilir ya da iletişim kurma konusunda kendi hareketinizi geciktirmeye karar verebilirsiniz. Bunun nedeni, ayak hareketlerini takip etmenin, hangi grubun yeni bir üyeyi arasına alıp hangi grubun buna yaklaşmayacağını anlamak için ipucu vermesidir.

Yarım daire şeklini alarak duran geniş bir grubun üyeleri, ayak uçları dairenin açık olan kısmını işaret edecek şekilde durdukları zaman gruplarına yeni üyeleri kabul etmeye istekli oldukları sinyalini gönderirler. Kapalı bir daire şeklini almış kalabalık bir grubun üyeleri, aralarına yeni bir üye almak istemedikleri mesajını verir.

Eğer yüz yüze duran iki insan görürseniz –ikisinin de ayak uçları birbirini gösteriyorsa– konuşmalarının özel olduğu mesajını iletiyorlardır. Bu kişilerden uzak durun. Onlar dışarıdan gelenlerin konuşmalarını bölmesini istemezler. Diğer yandan, eğer yüz yüze duran iki insanın ayakları yan tarafa dönük duruyorsa, bu durum 'açık kapı' mesajını verir ve gruplarına yeni bir üye almaya istekli olduklarını gösterir.



Özel bir konuşmadaki ayaklar



Başka insanları sohbete davet eden, yan duran ayaklar

Üç kişi kapalı bir daire şeklinde yüz yüze ve ayak uçları içe doğru dönük halde duruyorsa, sözsüz olarak dışarıya yeni bir üyenin gruplarına katılmalarını istemedikleri mesajını veriyorlardır.

Yüz yüze olan üç kişi, daha geniş bir daire halinde, boş yer

bırakarak duruyorsa, başkalarının gruba katılmasına istekli oldukları işaretini gösterirler.



Yeni üyelere kapalı olan bir grup



Grup üyeleri, ayakları yana çevrilmiş halde bekliyorlar ve bu da gruplarına yeni bir üyenin katılmasına istekli oldukları mesajını veriyor.

Sizin göreviniz, yeni üyeleri kabul etmeye açık olan grupları belirlemek. Böyle bir gruba doğru niyetinizi belli ederek yürüyün ve bu sırada arkadaşlık sinyalleri yayarak yaklaşın. Beynimizin bulunduğumuz ortamlarda sürekli olarak arkadaş ve düşman sinyalleri taradığını unutmayın. Eğer düşman işaretlerinde bulunursanız, yaklaşım gösterdiğiniz grup olası tehditlere karşı kendini korumaya alacaktır. Aynı kişiler kaş hareketlerinizi, kafanızı eğmenizi ve gülümsemenizi görürse, bu arkadaşlık işaretlerini olumlu olarak değerlendirip muhtemelen sizi gruplarına katılmanız yönünde teşvik edeceklerdir.

Seçtiğiniz gruba kabul edildiğinizde özgüvenli bir şekilde dairenin boş kısmını doldurun. Kendine güvenen insanlar, kendinden emin olmayan insanlara göre daha çok sevilirler. Eğer özgüvenli hissetmiyorsanız, öyle görünmek için elinizden geleni yapın. Özgüven ile kibir arasında ince bir çizgi vardır, bu çizgiyi aşmayın!

Boş yeri doldurduğunuz gruba dahil olduğunuzda, bir şey söylemeden önce o an konuşan kişiyi dinleyin. Onları dinlerken kafanızı sallamalısınız. Kafa sallamak, diğer kişilerin söyledikleri ile ilgili onay ve ilgi işaretidir ve aynı zamanda sizin kibirli olmayıp kendinize güvendiğiniz mesajını verir. Kibirli insanlar genellikle iyi dinleyiciler değildir. Grup yeni kişileri kabul etmeye istekli olabilir ancak hiç kimse süren bir sohbeti kaba bir şekilde bölen birini sevmez. Konuşma sırasında doğal bir duraklama olduğu zaman, bu kendinizi tanıtabileceğinizi ve dinlemekte olduğunuz konuşmaya katılabileceğinizi gösteren bir ipucudur.

Gruptaki diğer üyelerle ortak bir yön bulmaya çalışın. Ortak yönleri bulmak (benzer ilgiler, akademik ya da profesyonel deneyimler ve benzeri konular) ilişki kurmanın en hızlı yoludur ve arkadaşlık kurma sürecinizi hızlandıra-

caktır. (Hızlı ilişki kurma yöntemleri daha sonraki bölümde anlatılacaktır.) Bir fuar ya da konferansta iseniz halihazırda üzerinde konuşabileceğiniz ortak bir konunuz vardır, zaten orada olma amacınız da aynıdır.

Eğer ortak yönlere dayanan bir konuşma oluşturulamazsa, konuyu müzik ile değiştirin. Neredeyse herkes müziği sever. İnsanlar aynı tür müziği sevmeseler bile, müzik türlerinin aralarındaki benzerlik iyi bir iş görebilir ve genellikle aynı yönde ilerleyen konuşmalar doğurur. Baskın duyguları ya da çatışmaları belli edecek konular açmak istemezsiniz çünkü bu konular oluşmakta olan bir arkadaşlıkta bölücü ve karşıt duygular doğurur.

Bu insanları aynı organizasyonda günün ilerleyen saatlerinde gördüğünüzde, onlara isimleri ile seslenin. Bunun anlamı onlar için büyük olacaktır. Ne kadar mı? Dale Carnegie'nin sözleri ile anlatacak olursak: "Bir insanın ismi, herhangi bir dilde kendisine söylenen en tatlı ve en önemli sestir." İnsanlar hatırlanmayı sever. Bir insanın ismini hatırlamak onlara kendilerini değerli hissettirir ve sizin onları umursadığınızı gösterir. Hatırlanan değerler, sevgiyle beslenir.

Konuşmada Köprünün Tekrar Kurulması

Önceden tanıştığınız kişilerle yeni bir sohbet başlatırken, *tekrar köprü kurmayı* deneyebilirsiniz. Bu durum, önceki konuşmanın bazı kısımlarını daha sonra yeniden kullanmanız demektir. Konuşmada köprünün tekrar kurulması yaptığınız yorumlarla, şakalarla, hareketlerle ya da önceki konuşmanıza dair eşsiz olan başka şeylerle uygulanabilir. Köprü kurma yöntemini kullanmak, kişinin o çevreye yeni biri değil zaten tanıdık biri olarak katıldığı mesajını verir.

Ortak ilgi alanlarınız ile onların aşina olduğu bir kişisiniz. Konuşmada yeniden köprü kurmak aynı zamanda kaldığınız yerden arkadaşlık kurmaya devam etmenize yardımcı olur. Bu da oluşturmak istediğiniz ilişkide başa dönmeden ilerlemenizi sağlar.

Bir Kişinin Tek Başınayken Ayaklarının Duruşu ile Verdiği İpuçları

Tek başına duran birini görüyorsanız ve bu kişinin ayak uçları çıkışa doğru dönmüşse, oradan ayrılmayı düşünüyor ve henüz bununla ilgili bir adım atmamış olabilir. Bu durum size, kişiye yaklaşabilme olanağı tanır. Yaklaşırken arkadaşlık işaretlerini uygulayın, sonra da "Ah, galiba gitmeye hazırlanıyorsunuz," ya da "Hmm, partiyi sıkıcı mı buldunuz?" gibi cümlelerle empati kurun (bunu nasıl yapacağınız daha sonraki bölümde ayrıntılı olarak anlatılacaktır). Bu tür bir yorumda bulunabilirsiniz çünkü kişinin içindeki duygularını yansıttığı fiziksel duruşu gözlemlediniz ve bunu tarif ediyorsunuz. Veya kişiye doğru yürüyüp sadece, "Sizi bugün yalnız görüyorum. Mekan (ya da parti) hakkında ne düşünüyorsunuz?" diyebilirsiniz. Karşıdaki kişinin sorunuza cevap vermesini ve bu cevabı kullanarak bir sohbet başlatmayı bekleyebilirsiniz. Sonra da işlerin nasıl yürüdüğüne bakarsınız.

Ateş Böceğinden Arkadaşlığa: Bir Sonraki Adım

Arkadaş ya da düşman edinme iletişimin ilk dakikasında başlar, genellikle görseldir ve bu noktadan devam eder. Bu

bölüm neredeyse sadece başkalarına gönderdiğimiz, sözsüz işaretler üzerinden kişisel ilişkilerimizi nasıl etkilediğimiz konusuna yoğunlaşır. Çünkü insanlar bizi duymadan önce görür ve verdiğimiz mesajlar tıpkı bir filmin 'yaklaşan çekimleri' veya 'fragmanı' gibi, bizi izleyen kişiye yaklaşmadan ne ummaları gerektiğini fark etme ve bu yaklaşımın vakitlerini harcamaya değip değmeyeceğine karar verme fırsatı sağlar.

Sakın Bu Işığın Altında Kendinizi Ele Vermeyin!

Eğer arkadaşlık işaretlerini etkili bir şekilde kullanıyorsanız, devam etmesi beklenebilecek başarılı bir etkileşim sahnesi hazırladınız demektir. Başka bir insanın dikkatini çekip, aynı zamanda da sizi olumlu bir bakış açısıyla görmeleri için onları cesaretlendirmek, arkadaş kazanma konusunda önemli bir adımdır, ancak kendinizi bu ışığın altında ele vermemeye dikkat edin. Bilinçli olarak arkadaşlık (ya da düşmanlık) işaretleri göndermek pratik ister. İnsanlar bilinçaltlarında sözsüz iletişimi başlatma konusunda beceriklidir. Ancak şimdi bu işaretleri okuduğunuza ve onlardan haberdar olduğunuza göre başka insanların da onları fark edip kullandıklarını anlayacaksınız ve bazen kendinizi başkalarına işaret gönderirken yakalayacaksınız.

Bilinçli olarak, bilinçaltınızda kolaylıkla ve güvenle gönderdiğiniz aynı işaretleri taklit etmek için, ışık etkisini aşmanız gerekiyor. Işık etkisi, bir şeyi gizlice yaparken, diğer insanların davranışlarını bilinçli olarak etkilemeye çalıştığınız için, herkesin ne yaptığınızı biliyor olduğunu düşünme-

nizden kaynaklanır. Bu da davranışlarınızın doğal ve uygun görünmesini engeller ve sonuç olarak ikna edici bir şekilde hareket etmenizin önüne geçer. Bu durum, inanılırlığını yitirmesine yol açar.

Işık etkisi ile ilgili verilebilecek bir örnek, yalan söyleyen bir insanın hareketleridir. Yalan söyleyen kişi, karşısındaki kişinin söylenen yalanı, tamamen olanlardan habersizken bile anlayacağını düşünür. Bu düşünce de yalan söyleyen kişinin ifşa olmasına yol açacak olan sözlü ve sözsüz işaretler sergilemesi ya da söylemiş oldukları ile ilgili şüphe uyandırması ile sonuçlanır.

Aynı his, arkadaşlarınızı bilinçli olarak taklit etmek istediğinizde de söz konusudur. Hayatınız boyunca başarılı bir şekilde bu işaretleri gönderdiniz ama insanlara ilk yaklaştığınız zamanlarda, bilinçli olarak kafanızı salladığınızda ve kaş hareketi yaptığınızda, insanların sizin sosyal olarak garip olduğunuzu düşündüğünü zannedersiniz. Işık etkisi sizi ele geçirir. Bu da sizin davranışlarınızı 'zorla' yapmanıza –kafa sallamaları ve kaş hareketleri garip hissettirir– niyetinizin açığa çıkmasına, kendi kehanetinizin kurbanı olmanıza neden olur. Tabii bir de arkadaşlık kurma girişiminiz başarısızlıkla sonuçlanmış olur. Eğer ışık etkisini engellemek istiyorsanız önce varlığından haberdar olmalısınız.

Artık haberdarsınız.

Sözlü Olmayan İki Adım

FBI kariyerim boyunca, birçok konferansa ve partiye gittim. Bir keresinde Davranış Analizleri Programı'ndan bir iş arkadaşımla 'sizi tanıyalım partisinin' önden düzenlenen kokteyli-

ne katıldık. Parti sıkıcı hale gelmeye başladığında arkadaşımla 'sözsüz koşu' oyunu oynayarak eğlenmeye karar verdik.

Oyun şöyleydi: Partiye katılan insanlardan bazılarını seçtik. Hepsi girişe eşit uzaklıktaydı. Oyunun amacı, kimin seçtiği hedefin kapı eşiğini ne yaptığının farkına varmadan geçeceğini görmekti. Başlangıçta hedeflerimizle kabul edilir bir mesafe üzerinden, rahat bir konuşma ile iletişime geçtik. İnsanların bilinçsiz olarak rahat hissettikleri bir mesafe üzerinden diğer insanlarla konuştuklarını bilerek, hissedilmeyen adımlar ile hedeflerimize yaklaştık. Hedefimiz ile aramızdaki boşluk kapandığında, karşımızdaki kişiler bilinçsizce geri adım atarak kendi kişisel alanlarını korudular. Bu oyunu hedeflerimiz kapıdan içeriye girene kadar sürdürüyorduk. Başarılı olan ilk kişi kazanan ilan edilecekti. Bir keresinde, hedeflerimden birini o fark etmeden otelin lobisine kadar geri adımlarla yürüttüm. Nerede olduğunu fark ettiği zaman, "Vay be! Buraya kadar nasıl geldik?" dedi. Sadece gülümsedim ve omzumu silktim.

Başarılı bir şekilde arkadaşlık (ya da düşmanlık) işaretlerinin taklidini yapmak, diğer insanların doğal olarak bu işaretleri nasıl gösterdiğini izlemek ve kendi işaretlerinizi gözlemlemek ile sağlanır. Bir arkadaşlık işaretinin taklidini yaparken, kendinizi bu sözsüz iletişim yöntemlerini otomatik olarak kullanırken yakaladığınızda yansıttığınız tepkilerin aynısını taklit etmeye çalışın.

Bu becerileri geliştirmenin bir başka yolu da sokakta, alışveriş merkezi ve diğer kamusal alanlarda yürürken biriyle karşılaştığınızda kafanızı sallamak, göz teması kurmak ve gülümsemektir. Karşınızdaki kişinin tepkisini izleyin. Eğer size gülümsemesinin yanında kaş hareketi ile cevap veriyorsa, başarılı bir şekilde bir arkadaşlık sinyali yansıttınız demektir.

Eğer şaşkın bir bakış ya da 'git başımdan, senden ürküyorum' mesajı ileten bir yüz ifadesi ile karşılaşırsanız, ya huysuz bir hedefe denk gelmişsinizdir ya da daha çok çalışmanız gerekiyordur. Zaman içerisinde insanların arkadaşlık sinyallerinize gösterdiği tepkilerde olumlu yönde gelişme görmelisiniz. Pratik yaptıkça, hareketleriniz bilinçli değil, doğal bir akış izleyecektir.

Yeni beceriler elde etmek ya da sahip olduğunuz becerilerin doğal görünmesini sağlamak çok pratik ister. Bu işaretleri mükemmelleştirmeye çalışırken utanç, hızlı sonuç alamama ya da hayal kırıklığı gibi çeşitli nedenler yüzünden vazgeçebilir ya da cesaretinizi yitirebilirsiniz. Bu normaldir. Bilim insanları insanların yeni becerileri nasıl elde ettiğini araştırırken birçok aceminin, öğrenimlerinin ilk zamanlarında 'serbest düşüş' süreci yaşadıklarını keşfetti. Bu süreçte bireyler, yeni becerileri kullanma konusunda rahat değildir ve becerileri onlara anlatıldığı gibi işe yaramadığında utanıp hayal kırıklığına uğrarlar. Becerileri daha çok çalışarak geliştirmek yerine, onları kullanmaktan vazgeçmeye eğilimindedirler.

Sakın vazgeçen insanlardan olmayın! 'Serbest düşüş' sürecine sahip çıkın; zaman ve çaba harcayarak beceri kazanma konusunda *ustalaşacağınızın* bilincinde olun. Hayal kırıklığı ve rahatsızlık, beceri kazanma konusundaki çabalarınıza değecek çünkü başarılı ilişkilerle ödüllendirilecek ve daha ileri düzeyde beceriler kazanacaksınız.

Bu durum gülümsemeyi, bilinçli ya da bilinçsiz olarak, *çok* kolaylaştırmalı!

Hata Yapmak İnsanlık Halidir... ve Hata Yapan İnsanlar da Sevilir

Derslerimin başında, güvenilirliğimi zedelemeyecek şekilde, bir kelimeyi yanlış heceleme ya da yanlış yazma gibi hatalar yaptım. Katılımcılar hemen küçük hatalarımı düzelttiler. Biraz utandığımı göstererek, hatalarımın düzeltilmesine minnettar oldum ve katılımcıların ilgisine teşekkür ettim.

Bu yöntem birkaç amaca hizmet eder. İlk olarak, düzeltme yapmak katılımcılara kendilerini iyi hissettirir ve bu da dayanışma ve arkadaşlık kurmaya yardımcı olur. İkinci olarak, eğitmenin gözü önünde aptal durumuna düşme korkusu yaşamadan, plan yapmadan etkileşim kurmaya daha çok eğilimli olurlar. En sonunda hata yapmanın doğal olduğunu düşünürler çünkü eğitimci bile şimdiye kadar birkaç tane hata yapmıştır. Üçüncü olarak, küçük hatalar insana özgüdür. Konularında uzman olan eğitmenler bile, katılımcıların yaptıklarına benzer hatalar sergilerler. (Benzerlik Kanunu 5. Bölüm'de anlatılmaktadır.)

Gözlemle ve Öğren

Telefonla oynamak ve kulaklıkla gezmek, arkadaşlık işaretlerini göndermeyi veya gönderilen işaretlerin farkına varmayı zorlaştırır. İnsanlarla yeteri kadar etkileşimde bulunmamanız, sosyal becerilerinizi ilerletme imkânınızı ve başkalarını gözlemleyerek öğrenme şansınızı azaltır.

Başkalarından öğrenmek için fazla çaba göstermenize bile gerek yoktur. Yapmanız gereken tek şey, bir restorana gidip insanları izlemektir. İnsanlar bir şeyler yiyip içerken iletişim

kurma konusunda kendilerini rahat hissederler. Yakınınızdaki çiftlerin sözsüz işaretlerini gözlemleyerek ilişkilerinin durumunu ve yoğunluğunu anlayıp anlayamayacağınızı görün.

Romantik İlişkiler

İki insanın bir restorana girerken davranışlarını gözlemleyerek sevgili olup olmadıklarını anlayabilirsiniz. El ele tutuşmak bir romantizm işaretidir. Parmaklarını kenetlemeden el ele tutuşan çiftler, parmaklarını kenetleyerek el ele tutuşan çiftlere göre daha az yoğunlukta bir ilişki yaşıyordur. Genellikle bir çift masaya otururken şu hareketler sırasıyla uygulanır: 1) Masanın ortasında dik duran menü tahtası ya da sos sepeti, masanın ucuna itilir, 2) karşılıklı kaş hareketlerinde bulunulur, 3) birbirlerinin gözlerine, yabancıların gözlerine baktıklarından daha uzun süre bakarlar, 4) gülümserler, 5) kafalarını yana eğerler, 6) birbirlerine doğru eğilirler, 7) birbirinin duruşunu taklit ederler, 8) el ele tutuşurlar, 9) iletişim kurduklarında özgürce el hareketlerini de kullanırlar, 10) başka insanlara, konuşmalarının özel olduğunu ve konuşmayı bölecek kişilerin kabul edilmeyeceğini belirtmek için fısıldarlar ya da alçak sesle konuşurlar ve 11) yemeklerini paylaşırlar. Bu hareketler serisi tam olarak listede verildiği sırada uygulanmayabilir ya da servis elemanları tarafından bölünebilir ancak bu sözsüz ipuçlarının bazılarını ya da hepsini, yemek boyunca gözlemleyebilirsiniz.

Hasarlı İlişkiler

Gergin olan bir ilişki kendini hemen belli edecektir çünkü iyi bir ilişkide görünen sözsüz işaretler olmayacaktır. Örneğin bir-

birlerine bakmazlar. Gülümsemeleri zoraki olur, konuşan kişi sık sık tabağına bakar. Kafaları dik durur, eğik değil. Bakışları onların dikkatini çekebilecek başka etkenleri aramak üzere restoranda gezer. Birbirlerinin hareketlerinin taklit etmezler. Birbirlerine doğru eğilmezler; hatta arkalarına, birbirlerinden uzağa yaslanırlar.

Bitmiş İlişkiler

Çiftlerden birinin karşısındakiyle ilgilendiğini ama diğerinin ilgilenmediğini belirten sözsüz işareti görmek zor değildir. İlgili olan kişi, önceden anlatıldığı gibi, romantik bir ilişkide gözlemlenecek sözsüz işaretleri uygular; ancak diğer kişi olumsuz ve sözsüz işaretler yansıtır (düşmanlık işaretleri).



Erkek sözsüz hareketlerle ilgilendiğini gösterirken; kadın ise ilgilenmediğini gösteriyor.

Sessiz Rahatlık

Uzun zamandır beraber olan çiftler genellikle bitmiş bir ilişkinin işaretlerini yansıtır, fakat durum her zaman bitmiş bir ilişkiyi göstermez. Uzun zamandır birlikte olan çiftler karşılarındaki kişinin ilişkiye kendini adadığını biliyor olmanın güvenini taşır. Sık sık hatırlatma ihtiyacı hissetmezler. Aldatılma ya da terk edilme korkusu olmadan birbirlerine rahat bir şekilde eşlik ederler. Çiftler bu aşamaya ulaştıklarında, onların birbirleri ile etkileşim kurması, dikkatle gözlemlenecek bir mucizedir.

İlişki evreleri, bir konuda uzlaşmaya çalışan iş adamları, birbirini ikna etmeye çalışan insanlar ya da sadece rahat bir yemek ya da içki için buluşmuş arkadaşlar üzerinde de gözlemlenebilir. İnsanları izlemenin amacı, gözlem becerinizi kuvvetlendirmek, insanların doğal olarak birbirleriyle nasıl etkileşim kurduğunun daha çok farkında olmak ve gördüklerinizi doğru bir şekilde yorumlamaktır. Eğer yeterince pratik yaparsanız, gözlemleriniz ve insan davranışlarını değerlendirme beceriniz otomatik hale gelir ve böylece daha etkin iletişim kurarsınız.

3

Arkadaşlığın Altın Kuralı

İki ay boyunca başka insanlar ile samimiyetle ilgilendiğiniz zaman, başka insanların sizinle ilgilenmesini sağlamaya çalışacağınız iki seneden daha fazla arkadaş edinirsiniz.

DALE CARNEGIE

Önceki bölümde öğrendiğiniz sözsüz işaretler, başka bir insanla olumlu bir ilişki başlatabilmeniz için tasarlandı. Tıpkı bir komedyenin, asıl kişi sahneye çıkmadan önce dinleyicileri yapılacak esprilere alıştırmak için ısınma turu yapması gibi. Bu işaretler eğer doğru şekilde kullanılırsa, ilgilendiğiniz kişi size daha çok karşılık verecektir, bu yüzden onlara yaklaşıp etkileşim sağlamayı deneyebilirsiniz. Diyelim ki birisi ile iletişim kurmaya karar verdiniz. Peki şimdi ne olacak? Artık 'kader ânı' geldi.

'Kader Ânı'nı Başarıya Dönüştürmek

Seneler önce, bir iş adamı olan Jan Carlzon, sıkıntılı bir dönemden geçen havayolu şirketi Scandinavian Airlines'ın CEO'su oldu ve kâr sağlamak gibi zorlu bir görev aldı. Bu

amacına o kadar çabuk ulaştı ki başarısı yöneticilik örneklerinin ve iş dünyasındaki "ucundan döndürme edebiyatının" odak noktası oldu.

Böyle bir başarıyı nasıl yakaladı? İlk aşamada iletişime geçilen çalışanlarına müşteri ilişkileri ile ilgili sorunları ilk önce yöneticilerine danışmadan, olay yerinde çözme yetkisi vererek. Bu yaklaşım müşteri memnuniyetini, çalışanların moralini ve şirketin kâr oranını büyük ölçüde iyileştirdi. Bu, herkesin kazançlı çıktığı bir durumdu.

Carlzon'un felsefesi ve iş stratejisi ile ilgili ilginç olan ise, bu kitapta da anlatıldığı gibi iki kişinin aralarında kurdukları iletişime verdiği önemdi. Aslında o bu yönteme 'kader ânı' adını verdi. Çünkü bu anlar, müşterinin şirkete bakış açısını şekillendiriyor ve onların SAS (Scandinavian Airlines System) hizmeti satın alıp almayacağını belirliyor. Carlzon'un gözlemleri şu şekildeydi: "Geçen sene on milyon müşterimizin her biri yaklaşık beş SAS çalışanı ile iletişim kurdu. Bu elli milyon 'kader ânı' tam anlamıyla, SAS'ın bir şirket olarak başarılı olup olmayacağını belirleyen anlar. Müşterilerimize SAS'ın en iyi seçenek olduğunu kanıtlamamız gereken anlardı."

Birisi ile tanıştığınız zaman, ilişkinizin nasıl gelişeceğini belirleyen, kader ânıdır. Karşınızdaki size bir arkadaşmışsınız gibi mi davranacak, yoksa bir düşmanmışsınız gibi sizden uzaklaşacak mı? *Arkadaşlığın Altın Kuralı –Eğer insanların sizi sevmesini istiyorsanız, onlara kendilerini iyi hissettirin–* kişinin sizi hangi kategoriye koyacağının kriteridir.

Uzun süreli ilişkilerle ilgileniyorsanız size hitap edebilecek olan, ileride açıklayacağım yöntemlerin aksine, Arkadaşlığın Altın Kuralı ister uzun ister orta ister kısa süreli olsun, her tür ilişkinin kurulabilmesi için başarının anahtarıdır.

Arkadaşlık kurarken bu kuralın gücünü ve önemini hafife almayın. FBI ajanı olarak, hayatın her döneminde insanlarla tanışıp onları gizli bilgileri paylaşmaya, casus olmaya ya da çeşitli suçları itiraf etmeye ikna etmem gerekiyordu. Bu zorlu görevi tamamlamanın anahtarı, insanların sadece beni sevmelerini değil, aynı zamanda bana güvenmelerini de sağlamaktı ve birçok durumda hayatları pahasına güvenlerini kazanmam gerekiyordu. Yeni ajanların en zorlu görevi, bu önemli beceriyi geliştirmektir. Ajanlar genellikle bana gelip insanların sevgisini kazanma yöntemlerini hızlı bir şekilde onlara öğretmemi isterler. Ve onlara tam olarak şunları söylerim: *Eğer insanların sizi sevmesini istiyorsanız, onlara kendilerini iyi hissettirin.* Dikkatinizi arkadaşlık kurmak istediğiniz kişiye vermek zorundasınız. Kulağa basit geliyor olabilir fakat bu, eğitimli ajanlar için bile pratik gerektiriyor. Eğer birinin kendisini iyi hissetmesini sağlarsanız, iyi hissetmelerinde sizin etkiniz olduğunu mutlaka belirteceklerdir. İnsanlar kendilerini iyi hissettiren kişilere yaklaşır ve acı ya da rahatsızlık yaratan kişilerden uzak dururlar.

Eğer karşınızdaki kişiye her buluşmada kendini iyi hissetirirseniz aynı deneyimi tekrar yaşamak için sizinle tekrar buluşmak isteyecektir. Bu amaca ulaşabilmek isteyen birçok ajanı zorlayan engel, hepimizin ortak sorunu kendi egomuzdur. Ego, insanların Arkadaşlığın Altın Kuralı'nı uygulamalarını engeller. Birçok insan dünyanın sadece kendi etrafında döndüğünü düşünür ve bu yüzden ilgi odağı olmak isterler. Ancak siz eğer başkalarına cana yakın ve çekici görünmek istiyorsanız, egonuzu bir kenara koyup ilginizi karşınızdaki insana ya da belirli ihtiyaçlara ve durumlara vermek zorundasınız. Eğer kendinizi değil *onları* ilgi odağınız yaparsanız, sizi severler.

Bir düşünün: Nadiren başka insanlara kendimizi çekici kılacak ve aynı zamanda da onlara kendilerini iyi hissettirecek olan bu kuralı hatırlıyoruz. Tanıştığımız kişilere değil, kendimize odaklanmakla fazla meşgulüz. Kendi istek ve ihtiyaçlarımızı başkalarının istek ve ihtiyaçlarından daha öne koyuyoruz. Bu konuyla ilgili ironik olan kısım ise, eğer sizi severlerse insanların sizin istek ve ihtiyaçlarınızı sağlamanıza yardımcı olmak istemeleridir.

İnsanların Kendilerini İyi Hissetmelerini Sağlayacak Yöntemler: Empati İçeren Cümleler

Empati içeren cümleler kullanmak, konuşmayı kendinizden ziyade konuştuğunuz kişi üzerinde yoğunlaştırır. Bu yöntem, insanların kendilerini iyi hissetmeleri için kullanılan en etkili yöntemlerden biridir. Başka insanları ilgi odağımız yapmak zordur, çünkü biz doğamız gereği benmerkezciyiz ve dünyanın sadece bizim etrafımızda döndüğünü zannediyoruz. Buna rağmen, insanlarla her konuştuğunuzda, kendilerini iyi hissediyorlarsa, Arkadaşlığın Altın Kuralı amacına başarı ile ulaşmış olacak ve bunun sonucunda insanlar sizi sevecekler.

"Kötü bir gün geçiriyor gibisin," ya da "Bugün mutlu görünüyorsun," gibi empati içeren sözler, insanlara birinin onları dinlediğini ve onların iyiliğini bir nebze de olsa düşündüğünü hissettirecektir. Bu tür bir ilgi bize kendimizi iyi hissettirir ve daha da önemlisi, bu kişiyi sevmemizi sağlar.

Empati içeren sözler söylemek aynı zamanda nutuk çekme sürecini de engellemiş olur. Biri size bir şey söylediğinde, vermeye çalıştığı mesajın anlaşıldığını öğrenmek için yorumu-

nuzu beklerler. İnsanların söylediklerini tekrar ederek, paralel bir dil ile onlara geri söylemek, iletişim döngüsünün tamamlanmasını sağlar. İnsanlar vermek istedikleri mesajı başarılı bir şekilde ilettikleri zaman kendilerini iyi hissederler.

Empati içeren cümleler kurabilmeniz için karşınızdaki insanı dikkatlice dinlemeniz gerekir. Dikkatli dinleme, karşınızdaki insanlarla gerçekten de ilgilendiğinizi ve onların ne söylediğini anladığınızı gösterir.

Empati içeren konuşmalar yapmanızı sağlamanın formülü "Sanırım sen..." kelimeleri ile başlatılabilir. Empati cümleleri oluşturmak için birçok yöntem vardır fakat bu formül size konuşmadaki ilgi odağınızı karşı tarafta tutma alışkanlığını kazandıracaktır. Basit empati cümleleri "Sanırım sen bugünkü gidişattan memnunsun," ya da "Sanırım sen bugün iyi bir gün geçiriyorsun," gibi ifadeler içerebilir. Doğamız gereği "Ne hissettiğini çok iyi anlıyorum," türü bir cümle söyleme eğilimimiz vardır fakat bu ifadeyi kullandığımızda karşımızdaki kişi içinden: *Hayır, ne hissettiğimi anlayamazsın, çünkü sen ben değilsin,* diye düşünecektir. "Sanırım sen..." formülü, konuşmadaki ilginin karşınızdaki insanda kalmasını sağlar. Örneğin, asansöre bindiniz ve asansörde karşınıza çıkan kişinin gülümsediğini, ve mutlu göründüğünü fark ettiniz. Doğal bir şekilde "Sanırım bugün senin için güzel bir gün, değil mi?" diyerek kişinin hareketlerinin aynası olan sözleri söyleyebilirsiniz.

Empati cümlelerini kullanırken kişinin söylediklerini kelimesi kelimesine tekrar etmemeye gayret gösterin. İnsanlar bunu nadiren yaptığı için, kelimelerin tekrarlanması dinleyicinin beyninde normal olmayan bir hareket olarak algılanır ve savunmaya geçmelerine neden olur. Bu da sizi empati yaparak ulaşmaya çalıştığınız sonucun tam tersine götürür. Başkasının söylediklerini bir papağan gibi tekrar etmek aynı zamanda onu

küçümsediğiniz ya da hafife aldığınız imajını oluşturabilir. Bunu yapmayın!

Empati içeren cümleler, konuşmanın odak noktasının karşınızdaki kişi olmasını ve kişinin kendini iyi hissetmesini sağlar. Bununla birlikte empati cümlesi kurmak o kadar basit ve etkili bir yöntemdir ki insanlar arkadaşları olmanızı isterler çünkü sizinle her sohbet ettiklerinde, onlara kendilerini iyi hissettiriyorsunuzdur. En güzeli de insanlar bu yöntemi kullandığınızı bilmezler çünkü ilginizi hak ettiklerini, sizin hareketlerinizin sıradan olduğunu düşünürler. (yani bu hareket onların sınır taramalarını, fark edilmeden geçecektir). Empati cümlelerini kurabilme konusunda uzmanlaştığınız zaman, "Sanırım sen..." cümlesi yerine, daha sofistike olan empati yöntemleri kullanabilirsiniz.

Ben ve Vicki'nin Empati Maceraları

Şimdiye kadar anlatılmış olan yöntemlerin kullanımı ile bir diyaloğun nasıl ilerleyeceğine bir bakalım. Ben, standart arkadaşlık işaretlerini kullanarak, birkaç arkadaşı ile birlikte barda oturan Vicki'ye sözlü olmayan etkileşim davetinde bulunur. Ben, Vicki'ye yaklaşırken, onun arkadaşlarıyla güldüğünü ve kahkaha attığını göz önünde bulundurur.

Ben: Merhaba, benim adım Ben. Senin adın ne?
Vicki: Merhaba, benim adım Vicki.
Ben: Sanırım bugün güzel bir akşam geçiriyorsun. (temel empati cümlesi)
Vicki: Evet, kesinlikle. Gerçekten de akşam dışarıya çıkmaya ihtiyacım vardı.

Empati cümlesi kurma konusunda uzmanlaştığınız zaman "Sanırım sen..." diye başlayan cümleleri bırakarak daha sofistike cümleleri kullanabileceğinizi belirtmiştim. Şimdi Ben'in, Vicki ile temel formül yerine daha sofistike empati cümleleri kullanarak nasıl konuştuğuna göz atalım.

Ben: Merhaba, adım Ben. Senin adın ne?
Vicki: Merhaba, ben Vicki.
Ben: Bu akşam çok iyi vakit geçiriyor gibi görünüyorsun. (sofistike empati cümlesi)
Vicki: Evet, kesinlikle. Gerçekten de akşam dışarıya çıkmaya ihtiyacım vardı.
Ben: O zaman, son zamanlarda bayağı meşgul olmalısın. (sofistike empati cümlesi)
Vicki: Aynen, son üç haftadır bir projeyi tamamlamak için haftada altmış saat çalışıyorum.

İki yaklaşımda da Ben, Vicki'nin memnuniyetini belli eden iki fiziksel işaret olan gülümsemesini ve kahkaha atmasını fark etmişti. Ben, Vicki'nin duygusal durumunu yansıtacak bir empati cümlesi kurdu. Ben birkaç şeyi başardı; ilk olarak Vicki'nin duyguları ile ilgilendiğini iletişim kurarken yansıttı. İkinci olarak, diyaloğun odak noktasının Vicki'de kalmasını sağladı. Üçüncü olarak, Vicki'nin cevabı olan "Evet, kesinlikle. Gerçekten de akşam dışarıya çıkmaya ihtiyacım vardı," cümlesi onun son zamanlarda stres yaşamış olduğunu gösteriyordu. Ben, stresin neden kaynaklandığını bilemezdi fakat farklı bir empati cümlesi daha kullanarak baskı kurmadan Vicki'nin stresinin sebebini keşfedebilirdi. Bu şekilde ilginin Vicki üzerinde kalmasını sağladı ve hâlâ Vicki'nin duygularını önemsediğini belirtti. Vicki, Ben'in empati içeren cümleler

serisi kullandığının farkında değildir çünkü bu tür davranışlar beyin tarafından 'normal davranış' olarak algılanır ve beraberinde şüphe ya da savunma tepkilerini getirmez. Bununla birlikte Vicki bilinçaltında (hepimizin düşündüğü gibi!) ilginin kendisi üzerinde olması gerektiğini düşünüyordu ve Ben'in kesintisiz ilgisiyle karşılaştığı için çok memnundu. Bu onun kendini iyi hissetmesini sağladı ve Arkadaşlığın Altın Kuralı'na göre, Ben'den hoşlanma ihtimalini yükseltti.

Konuşmayı Sürdürmek İçin Empati Cümleleri Kullanmak

Empati cümleleri aynı zamanda etkili bir konuşma doldurucusu olarak kullanılır. Karşınızdaki insan konuşmayı bıraktıktan sonra garip bir sessizlik olduğunda söyleyecek hiçbir şey bulamamak çok üzücüdür. Çaresizce söyleyecek bir şeyler aradığınız zaman empati cümlesine sığının. Tek yapmanız gereken, karşınızdaki kişinin son söylemiş olduklarını hatırlamak ve bu bilgiyle ilgili bir empati cümlesi oluşturmak. Konuşmacı, başlattığınız konuşmayı sürdürecektir ve size söyleyebileceğiniz anlamlı cümleleri düşünme fırsatı verecektir. Söyleyecek bir şeyiniz olmadığı zaman, uygun olmayan bir konuşma yapmanızdansa, empati cümleleri serisini kullanmanız çok daha iyidir. Konuştuğunuz kişi empati cümlesi kurduğunuzu anlamayacaktır çünkü bu cümleler kişinin beyninde 'normal' olarak algılanacak ve fark edilmeyecektir.

Yalakalık/İltifat Etmek

Yalakalık ve iltifatın arasında belirgin bir çizgi vardır. Yalakalık kelimesinin, iltifat kelimesine göre olumsuz bir çağrışımı vardır. Yalakalık genellikle samimi olmayan iltifatlarla beslenerek, bencil nedenlerle karşıdakini istismar ve manipüle etmek amacı ile kullanılır. İltifatın amacı, başkalarını methetmek ve onların başarılarını tasdik etmektir. İlişkiler geliştikçe ve olgunlaştıkça, iltifatlar iki kişinin bağını oluşturmak konusunda kayda değer bir rol oynar. İltifatlar kişinin hâlâ sizinle ve iyi yaptığınız her şeyle ilgileniyor olduğunu gösterir.

Yeni kurulan ilişkilerde iltifat kullanmanın güçlüklerinden biri, karşınızdaki kişiyi samimi davranacak kadar tanımıyor olmanızdır. Samimi olmayan iltifat ile yalakalık aynı şeydir ve karşınızdaki kişinin aklında yanlış bir izlenim yaratır. Ne de olsa kimse manipüle edilmekten ya da kendine yalan söylenmesinden hoşlanmaz. İnsanlar zayıf ve güçlü oldukları yönlerini bilirler. Eğer iyi olmadıkları bir konuda onlara iyi olduklarını söylerseniz, muhtemelen size şüpheyle bakacaklardır çünkü sizin izleniminiz ile onların *gerçekten* yapıyor oldukları arasında bir dengesizlik oluşacaktır.

İltifatta bulunmanın bir alternatifi ve daha ileri bir tekniği vardır. Bu yaklaşım, bir kişiye iltifat etme sırasında oluşabilecek güçlükleri engeller ve aksine karşınızdaki kişinin kendi kendisine iltifat etmesini sağlar. Bu yöntem, samimiyetsiz görünme riskini sıfıra indirir. İnsanlar kendilerine iltifat ettiklerinde, samimiyet bir sorun olmaktan çıkar ve eğer bu imkân onlara sunulursa (sizin sağladınız imkân), iltifat etme fırsatını nadiren kaçırırlar.

İnsanların kendilerine iltifat etmelerini sağlamanın anahtarı, kendi niteliklerini ya da başarılarını fark ettirecek diyaloglar oluşturmak ve sırtlarını sessizce sıvazlamaktır. İnsanlar iltifat edildiğinde kendilerini iyi hissederler ve Arkadaşlığın Altın Kuralı'na göre de sizi severler çünkü onlara kendilerini iyi hissetme fırsatını sağlamış olursunuz.

Ben'in, Vicki ile yeni oluşan ilişkisine geri döndüğümüzde, Ben'in, Vicki'nin kendine iltifat etmesi için sahneyi hazırladığını anlıyoruz.

Ben: O zaman, son zamanlarda bayağı meşgul olmalısın. (sofistike empati cümlesi)
Vicki: Aynen, son üç haftadır bir projeyi tamamlamak için haftada altmış saat çalışıyorum.
Ben: Böyle önemli bir projeye kendini adamak özveri ve kararlılık ister. (Vicki'nin kendine iltifat etmesini sağlayacak bir cümle)
Vicki: (Düşünüyor) Bu önemli projeyi tamamlamak için çok şeyi feda ettim ve eğer söylemem gerekirse de, gayet iyi bir iş çıkardım.

Ben'in, Vicki'ye ne kadar özverili ve kararlı olduğunu doğrudan söylemediğini hatırlayın. Fakat Vicki'nin, bu özellikleri taşıyor olduğunu ve onları işinde kullanıyor olduğunu hatırlaması zor değildi. Vicki'nin kendini özverili ve kararlı bulmaması gibi bir durumda da, gelişmekte olan ilişkiye bir zarar gelmeyecektir. Ben'in söylemiş oldukları, Vicki kendini nasıl değerlendirirse değerlendirsin, zaten doğrudur ve bu yüzden de yapılan yorum fark edilmeyecek ya da en iyi ihtimalle de Vicki'nin kendini iyi hissetme (ve Ben için güzel şeyler düşünme) fırsatını ortaya çıkaracaktır. İnsan doğasına göre, Vic-

ki gerçekten de özverili ve kararlı bir insan olmasaydı bile, seve seve bu özellikleri taşıdığını düşünürdü. İnsanlar, toplum içinde bulundukları zaman özverili ve kararlı olmadıklarını nadiren itiraf ederler.

Üçüncü Kişilerden Gelen İltifatlar

Arkadaş olmak istediğiniz bir insan üzerinde üçüncü bir kişinin iltifatını kullanabilir ve hâlâ iltifatınızın hedefini karşınızdaki kişinin kendini –kendinizi işin içine katmadan– iyi hissetmesi olarak tuttuğunuz için (bununla beraber zaten sizin için de iyi şeyler düşünecektir) hâlâ artı puan alabilirsiniz. İnsanlara doğrudan iltifat ettiğiniz zaman, özellikle sizin onlardan bir şey istediğinizi düşünüyorlarsa (örneğin flörtünüz, müdürünüz ya da arkadaşınız), çabalarınızın büyük bir kısmını yok sayacaklardır çünkü onları yalakalık yolu ile bilinçli olarak etkilemeye çalıştığınızdan şüpheleneceklerdir. Üçüncü kişinin iltifatı şüpheciliği önler.

Üçüncü kişi iltifatında bulunmak için, sizi ve ilgilendiğiniz kişiyi tanıyan ortak bir arkadaş ya da iş arkadaşı bulmanız gerekir. Sonra da üçüncü kişinin, iltifatınızın hedefiniz olan kişiye ulaşmasını sağlayacak birisi olduğundan mümkün olduğu kadar emin olmalısınız. Eğer bu bilginin iletilmesi başarılı olursa, ilgilendiğiniz kişi bir sonraki buluşmanızda size olumlu yaklaşacaktır. Mark olduğunuzu düşünerek aşağıdaki diyaloğu inceleyin.

> **Mike:** Geçen gün Mark'ı gördüm. Seni çok zeki buluyormuş. Senin aslında şimdiye kadar tanıdığı en yetenekli sorun çözücülerden biri olduğunu söyledi.

Sonja: Gerçekten böyle mi söyledi?
Mike: Aynen böyle söyledi.

Sonja, sizin (yani Mark'ın) tarafınızdan doğrudan gelecek olan bir iltifata göre, Mike vesilesi ile gelen iltifatı daha kolay kabul etti. Buna ek olarak Mike, Sonja'ya söylediklerinizi olduğu gibi aktarma konusunda çekince yaşamıyor fakat ilişkinin başında bunları Sonja'ya söylemeniz sosyal olarak kabul görmeyebilir. Siz, dolaylı yoldan, Mike vesilesi ile, Sonja'nın kendi kendine iltifat etmesini sağladınız, bu da ona kendini iyi hissettirdi ve dolayısıyla ilişkinizin Mike'ın üçüncü kişi olarak ona iltifat ilettiği bir başlangıç seviyesinde ya da ilk buluşmanızdan önce sizinle ilgili olumlu düşünmesine yardımcı oldu.

İşyerinde Üçüncü Kişi İltifatını Kullanmak

Flört dünyasının yanı sıra, üçüncü kişi iltifatlarının iş ortamlarında da çok etkili olduğunu keşfettim. Bununla ilgili bir deneyimim oldu; FBI operasyonları için para bulmak rekabet gerektirir. Her teklif maddi destek alamaz. Tekliflerimin destek alma ihtimalini yükseltmek için, üçüncü kişi iltifatına başvururdum.

Yeni atanmış olan direktör yardımcısının teklifimi okumasından birkaç hafta önce, utanmadan bir dedikodu çıkardım ve rahat bir şekilde ismini vererek sonunda ofisimize ne yaptığını bilen bir direktör yardımcısının geldiğini söyledim. Aynı zamanda yeni direktör yardımcısının akıllı birisi olup, operasyonel stratejiler ile ilgilenmeyi tercih ettiğini vurguladım. Dedikodunun yapılması için gerekli olan faktör bil-

gidir. Dedikodu, bilginin dağılımı ile değer kazanır ve onu duymak isteyen kişiye bir şekilde ulaşacaktır. Tabii ki çok zaman geçmeden patron benim yorumlarımı 'dedikodu gazetesinden' duymuştu. Direktör yardımcısı iltifatımı, benden doğrudan duymak yerine üçüncü bir kişinin vesilesiyle duyduğu için kabul etmeye daha açıktı. Zaten o zamanlarda direktör yardımcısına ulaşmam daha zordu, o zamanlar henüz çömezdim.

Direktör yardımcısı teklifimi gözden geçirdiği zaman, onu nasıl gördüğümü bildiği için, teklifi daha olumlu düşüncelerle değerlendirmeye yatkınlaşmıştı. Arkadaşlığın Altın Kuralı'nın bir temeli olan kendini iyi hissetmesi faktörünü devreye sokmuştum ve bunu onun şüphelenmeyeceği bir yoldan sağlamıştım. Üçüncü kişi iltifatları normal davranış ölçüsü sınırları içerisindedir ve hiçbir uyarı almadan 'sınır taramasını' atlatır. Yani kaybedecek hiçbir şeyim yoktu. Eğer stratejim işe yaramasaydı, aleyhime oluşabilecek olumsuz bir tepki alma riskim sıfırdı çünkü bütçe desteğini zaten alamamış olurdum. Eğer yöntem işe yarasaydı, bunun avantajı istediğim hedefe başarılı bir şekilde ulaşmak olacaktı. Sonuçta tekliflerimin büyük bir kısmı bütçe desteği aldı.

Üçüncü Kişiler ve 'Öncelik Etkisi'

Kelimeler gerçekliği değiştiremez ancak gerçekliğin nasıl algılandığını değiştirebilir. Kelimeler, insanların etraflarındaki dünyayı nasıl gördüklerini belirleyen filtreler oluşturur. Sadece bir kelime, bir insandan hoşlanmak ya da hoşlanmamak arasındaki farkı oluşturabilir.

Şu örneği düşünün: Arkadaşınız Calvin size komşunuz

'Bill'in güvenilmez biri olduğunu, hatta el sıkıştığınızda, parmaklarınızdan birini alıp almamış olduğunu kontrol etmeniz gerektiğini' söylüyor. İlk karşılaşmanızda Bill ile ilgili izleniminiz ne olur? Buradaki durum sizin zaten önceden Bill'e güvenilmez olduğu konusunda önyargı ile bakmanızın sağlanmış olmasıdır. Davranış bilimciler bu duruma 'öncelik etkisi' adını verirler. Eğer bir arkadaşınız size, ilk defa tanışacak olduğunuz kişinin güvenilmez olduğundan bahsederse, kişinin gerçek güvenilmezlik seviyesi ne olursa olsun, onun güvenilmez olduğu izlenimine kapılırsınız. Hatta kişinin yaptığı ve söylediği her şey sizin gözünüze güvenilmezlik belirtisi olarak görünecektir.

Bu örneğin aksine, arkadaşınız Calvin yeni komşunuz 'Bill'in 'çok cana yakın, dışadönük ve iyi bir espri anlayışı olduğunu... ve ona bayılacağınızı' söyleyecek olursa, Bill'i nasıl görürsünüz? Büyük ihtimalle Bill'i cana yakınlık seviyesi ne olursa olsun, cana yakın olarak değerlendirirsiniz.

Başkası tarafından birisi ile ilgili olumlu ya da olumsuz varsayımlar duyduktan sonra bunun etkisinden kurtulmak zordur fakat imkânsız değildir (özellikle de bu kişiye saygı duyuyor ya da sevgi besliyorsanız). 'Güvenilmez olan' Bill ile ne kadar sık vakit geçirirseniz ve bu sürede güveninizin kırılacağı bir deneyim yaşamazsanız, onu o kadar güvenilir bulacak ve böylece 'öncelik etkisinden' kurtularak olumsuz düşünceleri bir kenara bırakacaksınız. Fakat 'güvenilmez' olarak etiketlenmiş bir insana, bu söylenenin aksini ispatlaması için daha az fırsat tanırsınız çünkü bu kişiyi ikinci kez görme arzunuz azalmış olur.

Eğer 'cana yakın' Bill ile birkaç kere vakit geçirip pek cana yakınlığını göremediyseniz, cana yakın olmayan davra-

nışını hoş görmeye daha yatkın olursunuz. Örneğin 'bugün kötü bir gün geçiriyor olmalı' ya da 'ona kötü bir anında rastlamış olmalıyım' gibi bahaneler bulabilirsiniz. Cana yakın olmayan bir kişi özellikle cana yakın olarak tanıtılmışsa, öncelik etkisinden çıkar sağlamış olur çünkü insanlar cana yakın olmayan kişilere cana yakınlığını birçok kez gösterememişse bile, gösterebilmesi için pek çok şans tanır.

Öncelik etkisi o kadar güçlüdür ki onu arkadaşlığa bakış açımızı ya da insanların bizi nasıl gördüğünü şekillendirecek olan yöntemlerimizden biri olarak kullanabiliriz. Burada öncelik etkisini kullanarak başardığınız şey, birine bir başkası ile ilgili görüşü konusunda istediğiniz şekillendirici bir mesaj göndermektir.

Öncelik Etkisini Bankaya Götürmek

Genellikle öncelik etkisini şüphelilerin sorgularına girerken kullanırdım. Bir keresinde banka soyduğundan şüphelendiğimiz birisi ile görüşmüştüm. Sorguya iki kişi girecektik. Görüşmeden önce, iş ortağım bir telefon konuşması yapması gerektiğini söyleyerek uzaklaştı. Aslında, onun uzaklaşması planımızın bir parçasıydı, böylece şüpheli ile yalnız kalıp özel olarak konuşabilecektim.

Şüpheliye, "Ortağımla görüşeceğin için çok şanslısın. O çok dürüst ve adildir. Hikâyeni seni yargılamadan dinler," dedim ve sonra arkama yaslanarak ortağımın geri dönmesini bekledim. Birkaç dakika sonra şöyle ekledim: "Ortağımın olayı şu: O sanırım adil olmayı kaldırabiliyor. Adam tam bir yalan makinesi. Bunu nasıl başarıyor bilmiyorum, ama biri yalan söylediğinde, bunu anlıyor. Konu ne olursa olsun, ki-

minle konuşursa konuşsun, bu adam dürüst olmayan birini anlar." Yaptığım son yorum, şüphelinin ortağımı görmesini istediğim şekilde görmesi için oluşturulmuş bir filtreydi. Şüphelinin aklına ortağımın becerilerini sokarak öncelik etkisini kullandım.

Odaya geri dönen ortağım, ben şüpheliye "Bankayı sen mi soydun?" diye sorana kadar sessiz kalması gerektiğini biliyordu. Eğer adam, "Hayır," derse, ortağım şüpheliye "Yok artık," dercesine şüpheli gözlerle bakacaktı.

Peki, sonunda ne oldu? Adama "Bankayı sen mi soydun?" diye sordum ve o da "Hayır," dedi. Ortağım "Ne?" diyerek şüpheci bir bakış attı. Ve –bu yaşananlar tamamen gerçek– şüpheli ellerini kaldırıp masaya vurarak "Lanet olsun, adam gerçekten iyi!" dedi, sonra da suçunu itiraf etti.

Öncelik Etkisinin Kendi Davranışlarınızda Önyargı Oluşturabileceğinin Farkında Olun

Öncelik etkisi, başkalarını etkilemek amacıyla kullanıldığı zaman harika bir yöntemdir fakat iki tarafı da etkileyebileceğinin farkında olmalısınız. Eğer dikkatli olmazsanız, öncelik etkisi başkalarına olan davranışlarınız konusunda önyargı oluşturabilir ve bu da başkalarının davranışları için yanıltıcı ve doğru olmayan düşünceler doğurabilir.

FBI ajanı olduğum ilk zamanlarda, öncelik etkisinin kurbanı olduğumu hissettim. Bir iş arkadaşımın beni bilgilendirmesinden sonra dört yaşındaki bir kızı kaçırdığından şüphe duyulan birisi ile görüşmem istendi. Şüpheli ile görüşmeden önce düşüncelerim, iş arkadaşımın söyledikleri ile zaten şekillenmişti ve adam ile görüşme vaktim geldiğinde, çoktan onun

küçük kızı kaçırdığına inanmıştım. Şüphelinin söylediği ve yaptığı her şey aklımda suçun belirtileri olarak 'şekillendi'. Bunun aksini gösteren yeterli delilin olmasına rağmen inanışım bu yöndeydi.

Şüphelinin üzerinde baskı kurdukça o daha gergin hale geldi, bunun nedeni suçlu olması değildi, benim ona inanmamış olmamdı ve işlemediği bir suç yüzünden hapse gireceğini düşünüyordu. O daha endişeli hale geldikçe, suçlu olduğuna dair inancım daha da kuvvetlendi ve ben de daha çok baskı uyguladım. Görüşmenin kontrolden çıkmış olması da sürpriz olmadı. En sonunda gerçek suçlu yakalanınca çok utanmıştım.

Bir dahaki sefere biriyle görüşeceğiniz, yeni bir iş arkadaşınızla buluşacağınız ya da yeni bir ürün satın alacağınız zaman, bu kişi ya da ürün ile ilgili görüşlerinizin nasıl ortaya çıktığını düşünün. Öncelik etkisi tarafından fikirlerinizin şekillenmiş olma ihtimali yüksektir.

Bir ofisten diğer ofise transfer olan çalışanların kabul edilişi genellikle o ofise gelmeden önceki ünlerine bağlıdır. Tıpkı dört tane diş hekimi önerdiği için satın aldığınız yeni diş macunu markasının iyi olduğuna inanmış olmanız gibi.

Öncelik etkisi çok güçlüdür. Onu mantıklı bir şekilde kullanın.

Bir İyilik İstemek

Yüz dolarlık banknotların üzerinde resmi olan, yaşlı ve iyi adam Ben Franklin, bir iş arkadaşından ona iyilik yapmasını istediğinde, hiçbir isteği olmadığı zamanlara göre arkadaşı ta-

rafından daha çok sevildiğini gözlemledi. Bu olgunun tabii ki Ben Franklin etkisi olarak tanınması sürpriz olmadı.

İlk bakışta bu bulgu beklenenin dışında görünüyor. Sonuçta sizin birine iyilik yapmanızdansa başkasının size iyilik yapması ile o kişiyi daha çok sevmez miydiniz? İşin aslı, sanılanın tam tersi. İnsanlar başka birine iyilik yaptıkları zaman kendilerini iyi hissediyorlar. Arkadaşlığın Altın Kuralı, eğer bir kişinin kendini iyi hissetmesini sağlarsanız onun sizi seveceğini belirtiyor. Bu yüzden başkasından yardım istemek sadece sizinle ilgili değil, aynı zamanda iyilik yapan kişi ile de ilgilidir.

Yine de bir uyarım var: Bu yöntemi fazla kullanmayın çünkü Ben Franklin'in aynı zamanda "misafirler balık gibidir, üç gün sonra kokar" dediği başka bir gözlemi daha vardı. (Fazla iyilik isteyen insanları kastetmişti.)

Vicki ile Ben'in konuşmasına geri dönelim, Ben 'bir iyilik iste' yöntemini genç kadınla konuşurken kullanabilir.

Ben: Böyle önemli bir projeye kendini adamak çok özveri ve kararlılık ister. (Vicki'nin kendine iltifat etmesini sağlayacak bir cümle)
Vicki: (Düşünüyor) Kesinlikle özverili ve kararlıyım. Bu önemli projeyi tamamlamak için çok şeyi feda ettim ve eğer söylemem gerekirse de gayet iyi bir iş çıkardım.
Ben: Vicki, senden bir isteğim olacak, tuvalete gidip geleceğim, rica etsem ben yokken içkime göz kulak olabilir misin? (bir iyilik istiyor)
Vicki: Tabii ki, sorun olmaz.

Ben, Vicki'ye ismi ile seslendi (insanların kendi isimlerini duymaktan ve isimlerinin hatırlanmasından hoşlandıklarını

unutmayın) ve sonra ondan bir iyilik istedi. Bu küçük hareketler Vicki'nin Ben'den hoşlanma ihtimalini yükseltti çünkü başkalarına iyilik yapanlar kendilerini mutlu hisseder.

Birinci Sınıf Uçmak ve Huysuz Olduğunuz İçin Cezalandırılmak Arasındaki Seçim

Birkaç sene önce, Frankfurt, Almanya'da uçuş saatimi bekliyordum; koltuğum ekonomi sınıfında orta kısımdaydı ve uçuş süresi sekiz saatti. Uçağa kesinlikle erkenden binmek istemedim ve boş olan bir saatimi iyi bir şey yaparak değerlendirmeye karar verdim. Lisede öğrendiğim bütün Almanca kelimeleri hatırlayıp bilet görevlisine yaklaştım. Masaya yaklaşınca kaşlarımı kaldırarak, gülümseyerek ve başımı yana eğerek belirgin bir arkadaşlık işareti yaydım. Yanına vardığımda "Guten tag..." diyerek söze başladım, böylece 'ortak bir noktamız' olacaktı (bkz. 4. Bölüm). Dilini konuşma çabamı duyunca gülümsedi ve karşılık olarak İngilizce, "Size yardımcı olabilir miyim?" dedi.

Sorusuna hayır diyerek cevap verdim fakat diyalog sırasında adam ile bağ kurmaya başladım. Konuşmayı sürdürmesi ve kendisini iyi hissetmesi için empati cümlesi kurdum. Konuşma ilerledikçe, kısa empatik cümlelerimi serpiştiriyordum ve konuşmanın neredeyse tamamını o yapıyordu. Bunu fark etmedi çünkü insanlar dünyanın kendi etraflarında döndüğünü düşünürler ve benim hareketim insanlık algısının dışına çıkıp onun beyninde 'dikkat' uyarısını ateşlemedi. Ona konuşması için bir bahane sundum: Aslında onu *cesaretlendirdim* ve kendini iyi hissetmesini sağladım.

Artık beni seviyordu.

'Konuşmamızın' sonunda, bilet görevlisi neden uçağa binmediğimi sordu. Ona koltuğumun ortada olduğunu ve burada biraz daha vakit geçirmek istediğimi söyledim. Olay buydu.

Yirmi dakika sonra, bilet görevlisi son uçuş anonsunu yaptı. Ben uçağa doğru yol alırken bilet görevlisinin bana "Herr Schafer" diyerek seslendiğini duydum. Durdum ve bilet görevlisi yanıma geldi. Bana uçuş kartımın yanımda olup olmadığını sordu, başımı salladım ve ona kartımı gösterdim. Kartımı aldı ve bana başka bir kart verdi.

"İyi uçuşlar, Herr Schafer," dedi.

Karta baktım ve fark ettim ki koltuğum birinci sınıf olarak değiştirilmişti. "Teşekkür ederim bayım, gerçekten size müteşekkirim," dedim.

"Sorun değil, rahat olun," dedi ve ben uçağa giderken bana el salladı.

Başka bir zaman uçağım gecikmişti ve herkes çok öfkeliydi. Uçağa binmek üzere sıraya girmiştim ve önümdeki adam görevliye bağırarak transit yolcusu olduğunu ve uçuşu kaçıracağını söylüyordu. Kadın onu 5:30'da kalkacak olan başka bir uçağa almak dışında yapabileceği hiçbir şey olmadığını söylüyordu.

Sonra sıra bana geldi. Yorgunluğu her halinden belli olan görevli kadına doğru yürüdüm ve bir beklentide bulunmayarak gününü daha iyi kılmak istedim. Ona uzattığım bileti aldı ve "Üzgünüm bayım, aktarmalı uçağınızı kaçıracaksınız. Sizi daha sonra saat 5.30'da kalkacak olan başka bir uçağa alabilirim," dedi.

Doğrudan gözlerinin içine baktım ve abartılı, ters bir tavır ile "Bunun mümkün olacağını hiç zannetmiyorum," diyerek

önceki yolcunun taklidini mimikleri ile beraber yaptım. Bana baktığında, "Şimdi sana bağırabilir miyim?" diye sordum. Hayır dedi ve tekrar 5.30 uçağını önerdi.

"Şimdi sana bağırabilir miyim?" diyerek cümlemi tekrar ettim. İşte o an kıkırdamaya başladı. "Sana ne zaman bağırabilirim acaba?" dediğimde ikimiz de sırıtarak şakalaşmaya başladık. Yaklaşık bir dakika kadar sonra "Aslına bakarsanız... Şu anda 2:40'ta kalkacak uçakta size bir yer buldum," dedi ve ismimi bilgisayara yazdı. "Sadece merakımdan soruyorum, önceki yolcuya 2:40 uçuşunda yer olmadığını söylediğinize istemeden kulak misafiri oldum," dedim. "Bana bağıranlara koltuk yok. Şimdi, bana bağırmak istiyor musunuz?" dedi. Kuzu gibi "Hayır, hanımefendi," dedim. "Teşekkür ederim."

Burada ilginç olan, görevliye erken bir uçuşta yer bulma isteği ile yaklaşmamıştım, sadece kendini iyi hissetmesini istemiştim. Ancak insanların kendilerini iyi hissetmelerini sağladığınız zaman, genellikle başınıza iyi şeyler gelir.

Bu 'gerginliğinden kurtul' yaklaşımını birçok müşteri temsilcisi ile kullandım ve öfkelerini dindirme ve morallerini yükseltme konusunda hiç başarısızlığım olmadı. Yurtdışı seyahatlerimden birinde, bir grup Çinli, Hong Kong'a giden aktarmalı uçuşu kaçırmışlar ve kapıdaki görevliye zor dakikalar yaşatıyorlardı. Kadının onlara sadece iyilik yapmak istemesi hiçbir işe yaramıyordu. En sonunda bu durumla ilgilenmesi için polise haber verildi çünkü yolcular büyük bir yaygara koparmıştı.

Sıradaki yolcu olma 'şerefi' bana aitti ve bilet görevlisi ile konuşmak için yaklaştım. "Kötü bir gün geçiriyor gibisiniz," (empati cümlesi) dedim.

Kısa ve isteksiz bir şekilde, "Evet," dedi.

"Yorgun görünüyorsunuz," diyerek gözlemimi dile getirdim (empati cümlesi).

"Evet, o insanlara bağıramadığım için çok yorgunum. Öfkemi atamıyorum," dedi.

Görevliye sempati duyduğumu göstermek için başımı yana eğdim. "Hanımefendi, kuyruğun başına tekrar gideceğim, sonra yine size doğru gelip hizmetiniz hakkında bir şeyler söyleyeceğim ve bana bağırmanızı istiyorum. Bütün öfkenizi bana kusun," dedim.

Kadın şaşırarak bana baktı ama "Tamam," dedi.

Ben de kuyruğun başına geri gittim, sonra görevliye dönüp tekrar masasına geldim. Parmağımı görevliye doğrultarak "O insanlara olan tavrınızı hiç beğenmedim. Çok kabaydınız, düşüncesizdiniz ve..." diye başladım ama daha fazla konuşmadım ve görevli bana çenemi kapatmamı söyleyerek tüm öfkesini kustu. Birikmiş olan bütün gerginliği yüzeye çıkmıştı ve şimdi öfkesini atma fırsatı elde etmişti!

Gerginliğini attıktan sonra ona çok kızgın olduğumu ve hayal kırıklığına uğradığımı söyledim.

Görevli sakinleşti ve "Öfkenizi ne dindirir, efendim? Daha iyi sınıftaki bir koltuk size yardımcı olur mu?" dedi.

Onaylayarak başımı salladım ve "Evet, bence yardımı olur," dedim.

"Pekâlâ koltuğunuzu değiştirerek sizi birinci sınıfa alıyorum," dedi.

"Teşekkür ederim," dedim ve karşılıklı birbirimize bakıp kahkaha attık.

Uçağa binip koltuğuma oturduğumda görevli yanıma geldi ve 'gününü güzelleştirdiğim' için bana teşekkür etti.

Bu tür şeyler her zaman başıma gelir. İnsanlar bana yar-

dımcı olmaya çalışırlar. Onlardan iyilik istemem, hatta en ufak bir istekte bile bulunmam. Şunu keşfettim, insanlara kendilerini iyi hissettirdiğiniz zaman (Arkadaşlığın Altın Kuralı), sadece onların sizi sevmesini sağlamıyorsunuz, aynı zamanda karşılıklı yarar sağlıyorsunuz; onlar da size kendinizi iyi hissettirmek istiyorlar. Ben bunun yaşandığını her gün görüyorum. Arka arkaya bu deneyimleri yaşıyorum.

Bu 'yarar' ile ilgili size bir uçuş deneyimi örneği daha vereceğim. Uçağım iptal olduğunda Moline, Illinois'deydim ve burası da aslında güne başlamak için 'pek güzel' bir yer değildi. İnsanlar boş boş konuşuyor ve küfür ediyordu. Bilet sırasında önümdeki kadın doğrudan kolunu havaya kaldırıp sallayarak sinirlenmemek için elinden geleni yapan bilet görevlisine bağırıyordu. "Hanımefendi, sizi yerleştirebileceğim bir sonraki uçak yarın sabah kalkıyor," dedi. Bu bilgiyi duyan yolcu kadın bu sefer daha yüksek sesle küfür edip çekip gitti.

Sıra bendeydi. Hâlâ gerginlikten titreyen bilet görevlisine yaklaştım ve "Vay canına, kadın ne kadar da gergindi," (empati cümlesi) dedim.

"Evet, öyleydi," diyerek bana katıldı, "onu sevmedim."

"Konuşmanıza kulak misafiri oldum ve yarın sabaha kadar uçuş olmadığını öğrendim," dedim.

O da bana, "Hayır, bir saat sonra bir uçak var," dedi.

Tam bir şeyler söyleyecektim ki sözümü kesti ve "Onu sevmedim. Bu yüzden yarına kadar bekleyecek. Sizi sevdim. Siz bugün gideceksiniz," dedi.

4

Çekim Yasaları

Eğer bir arkadaş arıyorsanız, zor bulursunuz. Eğer arkadaş olursanız, her yerde arkadaş bulursunuz.
Zig Ziglar

Bu bölümde arkadaşlık alet çantanızın içine yeni araçlar ekleyeceğim: Çekim Yasaları. Bu 'yasalar', mevcut olduğu zaman, iki bireyin birbirine kapılıp etkileşim halinde olduklarında olumlu bir sonuca ulaştıkları bir durumu açıklıyor. Bu yasalar insan ilişkilerinin kurulmasında önemli bir rol oynadığı için, kendi sosyal etkileşimlerinizde bu yasaları kullandığınızda, tanıştığınız kişilerle arkadaşlık kurabilmeniz için size çeşitli yollar açılacaktır.

Çekim Yasası'nı ilişki etkinliğinizi güçlendiren bir yöntem olarak düşünün. Arkadaşlık hedefinize ulaşmak için hepsini birden kullanmanıza gerek yok; aslında kullanmamalısınız da. Çünkü bazı yasalar kişisel özelliklerinize uymayabilir ya da kısa veya uzun süreli ilişkiler için tasarlanmamış olabilir (örneğin, bir satış görevlisi ile yaptığınız tek seferlik bir görüşme ile uzun süreli bir arkadaşlığın gelişmesini düşünün). Size en çok uyanları seçin ve ilgilendiğiniz kişilerle etkileşime geçmek için seçtiğiniz yasalara başvurun.

Benzerlik Yasası ('Ortak Alan')

Aynı bakış açılarına, tavırlara ve eylemlere sahip olan insanlar yakın ilişki kurma eğiliminde olurlar. 'Tencere yuvarlanmış kapağını bulmuş' atasözü bu konu için iyi bir örnektir. İnsanlar kendileriyle ortak ilgi alanına sahip kişileri çekici bulurlar. Bilişsel çelişki ihtiyacı bunun neden doğru olduğunu açıklayabilir. Çelişki, insanlar birbirine ters düşen fikir ya da inanışa sahip olduğunda ortaya çıkar. Ve bu farklılık kaygıyı meydana getirir.

Benzer görüşler taşıyan insanlar birbirini destekler ve bu da ortak çekimin kuvvetlenme ihtimalini artırır. Benzerlik aynı zamanda benzer düşüncede olan insanların yeniden görüşme ihtimalini kuvvetlendirir. Karşılıklı destek özsaygıyı oluşturur ve bunu sürdürür. Bu durum da daha büyük oranda esenlik ve mutluluk getirir.

Aynı ilkelere, inançlara sahip olan insanlar nadiren çelişki yaşarlar ve birbirlerinin yanında kendilerini güvende hissederler. Nadiren çelişki yaşamalarının nedeni, dünyaya benzer açılardan bakıyor olmalarıdır. Benzerlik beraberinde daha büyük bir mutluluk getirir ve kişilerin başkaları tarafından anlaşılma hissini uyandırır. İnsanlar birbirleriyle tanıştıklarında, benzerliğin düşüncesi bile karşılıklı cazibeyi artırır.

Aynı Fabrikadan Çıkmak

Kariyerimin başlarında, FBI ajanlarının çoğunun birbirine benzediğini ve aynı görüşlere sahip olduklarını fark etmiştim. Bu durum benzerlik ve çekimin psikolojik ilkeleri ile açıkla-

nabilir. İşe alım heyetinde bulunan FBI ajanları, kendilerine en çok benzeyen kişileri işe alma eğilimindedir. İşe yeni alınan ajanlar, işe alım sürecinde yer almak için yeterli kıdemi elde ettiğinde, aynı şekilde bilinçsiz olarak kendilerine en çok benzeyen kişileri işe aldı. Onlarca yıl geçti ve FBI aynı görüşlere sahip, benzer giyinen ve benzer görünümde ajanlar ile doldu.

Bu tezimi güçlendirecek teyit ise FBI sıralamalarında daha çok kadınların ve azınlıkların bulunmasıdır. Bu bireyler kıdem kazanıp işe alım heyetine geçtikleri zaman kendilerine en çok benzeyen adayları seçtiler. Benzerlik ve cazibenin psikolojik kuralına göre, günümüzdeki FBI ajanlarının yanı sıra Amerikan işletmeleri, bugün Amerikan toplumunun çeşitliliğini en yakından yansıtan örneklerdir.

Ortak özellikler insanların arasındaki bağı oluşturur. Ortak bir alan bulmak hemen ilişkinin oluşumunu sağlar ve arkadaşlık kurmak için verimli bir ortam kurar. Aristo, "Bize benzeyenleri ve bizimle aynı arayışta olanları severiz... Bizimle aynı şeyleri arzulayanları severiz," demişti. İlişki geliştirmek, eğer diğer kişi ile ortak bir alan bulabilirseniz kolaydır. İnsanlar başkalarının, özellikle yeni tanıştıkları kişilerin, otomatik olarak kendileri gibi düşündüğüne inanırlar. Yani birisiyle tanıştığınız zaman, ortak alanlarınızı keşfederek bu ihtimali güçlendirebilirsiniz.

Birini uzaktan incelerken ortak yönleriniz olup olmadığına bakın. Örneğin, giyim tarzı olabilir. Üzerinde spor takımı logolu bir tişört olan kişinin en kötü ihtimalle bir spor takımıyla az da olsa ilgisi vardır. Bir konuşma başlatmak için, özellikle spora ilgi duyuyorsanız, bu konuyu kullanabilirsiniz.

Birinin o anda ne *yapıyor* olduğu da ortak bir alan bulma konusunda bir fırsat yaratabilir. Eğer bir kişi köpeğini yürüyüşe çıkarmışsa, kitap okuyorsa ya da bir bebek arabasını itiyorsa, bu size çok değerli, potansiyel sohbet konuları ya da benzer ilgileri paylaşma olanağı sağlar.

Dövmeler de aynı zamanda insanların ilgileri hakkında bilgi verir. Dövmeler kalıcıdır. Çoğu zaman insanlar düşüncelerini, vücutlarının herhangi bir kısmına, bir çeşit dövme olarak yansıtır.

İnsanların diğer kişilerle etkileşimi de size onların kişisel eğilimleri hakkında bazı ipuçları verebilir. Sandalyesine kendini tamamen bırakarak oturup diğer insanlarla pek iletişim kurmayan biri, dik ve tetikte oturan ve etrafındaki kişilerle kolaylıkla paylaşım yapabilen birine göre daha farklı eğilimler taşır. Eğer sizin kişiliğiniz karşınızdaki kişiden açıkça farklı görünüyorsa, bir ilişki kurabilme ihtimaliniz zayıflar.

Karşınızdaki kişilerle iletişim kurarken ne söylediklerini dinlemek, size sevdikleri ve sevmedikleri konular hakkında ipuçları verebilir. Bilinçli olarak konuşmanızı ortak ilgi alanları üzerinde tutmaya çalışın. Yaşanmış deneyimler, ilgilenilen konular, hobiler, işler ya da başka ortak konular ilişkinin kurulmasını ve arkadaşlığın gelişmesini sağlar. İşte başka bireyler ile nasıl hemen ortak ilgi alanı bulabileceğinizi gösteren birkaç örnek:

Eşzamanlı Deneyim

Eşzamanlı deneyim, sizin ve tanıştığınız kişinin aynı ilgileri ve tavırları taşıdığınız anlamına gelir. Örneğin birinin Chicago

White Sox logolu bir tişört giydiğini fark ederseniz, bu takım ile ilgili eşzamanlı ilgiye sahipsiniz demektir. Ancak birinin sadece White Sox tişörtü giymesi otomatik olarak o takımın fanatiği olduğunu göstermez. İlişki kurmaya ek olarak, gözlemleri netleştirmek amacıyla empati cümlesi kullanmak işe yarayabilir. Aşağıdaki diyaloğa bakın:

Bryan: Merhaba, benim adım Bryan. Senin adın ne?
Christine: Christine.
Bryan: Bir White Sox fanatiği olmalısın. (empati cümlesi)
Christine: Hayatım boyunca White Sox fanatiğiydim.
Bryan: Ben de.

Bryan empati cümlesi kullanarak, Christine'in de kendisi gibi White Sox fanatiği olduğunu öğrendi. Bir ortak ilgi alanı bulunmuştu ve Bryan bu konuya odaklandığında, sohbet doğal olarak ilerleyecekti. Eğer Bryan Sox fanatiği olmasaydı, ortak ilgi alanları olan beyzboldan konuşmaya devam edebilirdi:

Bryan: Merhaba, benim adım Bryan. Senin adın ne?
Christine: Christine.
Bryan: Bir White Sox fanatiği olmalısın. (empati cümlesi)
Christine: Hayatım boyunca White Sox fanatiğiydim.
Bryan: Ben de beyzbolu severim, ama Cubs fanatiğiyim.
Christine: Ah, ikinci lig beyzbol takımlarını pek takip etmiyorum.

(Not: Christine esprili yaklaşımının yanı sıra, rekabetçi olan karşı takımı da küçümsüyor!) Christine ve Bryan'ın beyzbol sevdiği fakat farklı takımları tuttuğu anlaşılınca, Bryan canlı

bir konuşma sağlamak için iki takımın eksileri ve artıları üzerine yönelebilir.

Aynı memleketten insanlar birbirleriyle kolayca arkadaş olma eğilimindedirler. Ortak iş, siyaset, din, ortak arkadaşlar ve benzer deneyimlere duyulan ilgiler, ortak alan keşfetmek için iyi konulardır.

Eğer eşzamanlı ortak ilgi bulma konusunda zorluk çekiyorsanız, müzik hakkında konuşun. Önceden bahsettiğim gibi, birçok insanın ortak ilgisi olan bir konu varsa o da müziktir. Müzik birçok insanın zevkleri farklı bile olsa, hakkında konuşmak istediği tarafsız bir konudur.

Yaşanmış Deneyimler

Zaman içeresinde paylaşılmış, örneğin aynı okul, askerlik ya da aynı mahallede oturmuş olmak gibi geçmişte yaşanmış deneyimler arkadaşlık kurma ihtimallerini güçlendirir. Bu deneyimleri aynı zamanda yaşamamış olabilirsiniz ancak ortak ilginizi bulmak için geçmiş zamana dönebilirsiniz.

Başkalarının Deneyimleri (Vekalet Deneyim)

Vekalet deneyim, başka bir insanın aktardıkları dahilinde yaşadığınız hayat tarzı ya da eylemdir. Birisi ile, konuşulan konu hakkında çok az bilginiz olsa bile, ortak ilginizi bulmak için vekalet deneyimlerinizi kullanabilirsiniz. Bu yaklaşım çok etkilidir çünkü ilgilendiğiniz kişinin kendisi ve en çok ilgilendiği konular hakkında konuşmasını sağlar. Bu da kendisini iyi hissetmesini olanaklı kılar ve siz bu konu-

nun konuşulmasını sağlayarak ona bu fırsatı verdiğiniz için olumlu bir bakış ile değerlendirilirsiniz (Arkadaşlığın Altın Kuralı). Satış uzmanları bu yöntemi çok severler çünkü bu onlara, müşterinin konuştuğu konu hakkında hiçbir fikirleri olmasa bile, ortak bir ilgi alanı keşfedebilmelerini sağlar. İşte bir örnek:

Araba satış elemanı: Ne iş yapıyorsunuz?
Müşteri: Fırıncıyım.
Araba satış elemanı: Gerçekten mi? Benim babam da fırıncıydı.

Araba satış elemanı fırıncılık ile ilgili fazla bilgiye sahip olmak zorunda değil, çünkü babası fırıncıymış. Biriyle tanıştığınız zaman siz de aynı yöntemi ortak ilgi alanınızı bulmak için kullanabilirsiniz.

Audrey: Nerede çalışıyorsunuz?
Susan: Finans planlama uzmanıyım.
Audrey: Ne kadar ilginç. Benim kız kardeşim de muhasebeci.

Birçoğumuzun konuştuğumuz kişilerle benzer mesleklerde olan aile bireyleri ya da uzaktan akrabaları vardır. Audrey'nin örneğinde, kardeşi muhasebecidir ve bu da finansal planlama uzmanlığı ile benzer bir branş. Eğer benzer mesleklerde çalışan aile bireyleriniz ya da akrabalarınız yoksa, bu meslekten olabilecek arkadaşlarınızı düşünün. Vekalet deneyim yöntemini kullanmak, ilişki kurmak istediğiniz zamanlarda sizin için yararlı olabilir. Dikkatli olunması gereken bir konu var: Yeni tanışıyor olduğunuz bir insana yalan söylemeyin. Eğer

ilişkiniz ilerler ve gerçekler ortaya çıkarsa, kişinin güvenini kaybedebilirsiniz. Özellikle ilişkinin başında yitirilmiş olan güven, etkili iletişimi engelleyebilir.

Alakasızlık Yasası

Bazen arkadaşlık kurmak sadece doğru zamanda doğru yerde bulunmaktan ibarettir. İnsanlar bir sebebe bağlamadan kendilerini iyi hissettikleri zaman, onlara kendilerini iyi hissetmelerini sağlayan konu ile yanlarında bulunan kişiyi bağdaştırma eğilimlerine sahiptir. Eğer siz yanlarındaki insanlardan biri olursanız bu durumdan yararlanacaksınız ve sevileceksiniz, ayrıca bunun nedeni yaptığınız bir şey değil "alakasızlık" olacaktır. Bir anlamda şimdi bahsettiğimiz konu karşılıklı zarar değil, karşılıklı yarar anlamına geliyor.

Şu örneği düşünün. İnsanlar spor yaptıklarında beyinleri endorfin hormonu salgılar. Endorfin hormonunun salgılanması size belirli bir sebebi olmayan mutluluk hissi verir. Endorfinin etkisi sadece spor yapmakla bağlantılı olmadığı için iyi hisler, yanınızda bulunan başka insanlarla ilişkilendirilebilir. 'Karşılıklı yararı' bir düşünün. Mutluluk hissi, yanınızdaki kişi ile 'alakalı olmasa da' bağdaştırıldığı için, insanlar bilinçaltlarında bu kişileri mutluluklarının nedeni olarak değerlendirecek ve dolayısıyla onları daha çekici bulacaklardır.

Peki, bu bilgiyi birinin sizi sevmesi için nasıl kullanabilirsiniz? Aslında bu olgunun faydalarından birkaç şekilde yararlanabilirsiniz. Eğer biçimli bir vücudunuz varsa spor yapılan bir yerin yakınında toplantı düzenleyebilir, spor salonuna üye olabilir ya da spor aktivitelerine katılabilirsiniz (yürüyüş ya

da koşu organizasyonları gibi –'eğlenceli' olan ya da olmayan planlar– alakasızlığın işe yaraması için harika bir fırsat sunar).

Alakasızlığı Kullanarak Randevu Ayarlamak: Seçeneklerinizin 'Egzersizini' Yapın

Mesela ilgilendiğiniz bir kişiyle görüşmek istiyorsunuz ve olumlu bir cevap almak için şansınızı artırmayı arzuluyorsunuz. Alakasızlık Yasası'nı kullanmak işinize yarayabilir. Görüşmek istediğiniz insanın sık sık tempolu yürüyüş ya da egzersiz yaptığını öğrendiyseniz 'fırsat görüşmenizi', ilgilendiğiniz kişi sporunu tamamlamak üzereyken ya da tamamladıktan hemen sonraki bir zamanda ayarlayın. Görüşmenin konuşma içermesine gerek yok. Sadece aynı alanı paylaşmak bile alakasızlığın çekimini ortaya çıkaracaktır ve daha çekici görünmenize neden olacaktır. Eğer ikinizin de ortak alanı spor yapmaksa, egzersizlerinizi ilgilendiğiniz kişinin egzersizi ile rastlayacak şekilde zamanlandırın. Egzersiz sırasında kişinin yakınında olmak, daha önce bahsetmiş olduğumuz karşılıklı yarar faktörünü oluşturacaktır. Eğer görüşmek istediğiniz kişi, spor yapan bir iş arkadaşınızsa, egzersizlerinden işe geri döndüğü sırada masasının ya da odasının etrafında sizi göreceği bir yerde olun. Aynı şekilde, ilgilendiğiniz kişi her egzersizinden sonra belirli bir kahve dükkânına gidiyorsa, oraya vardığında aynı yerde bulunduğunuzdan emin olun.

Burada yapmaya çalıştığınız şey, egzersiz yapmış olmasından dolayı salgıladığı endorfin hormonu sayesinde iyi hisler içerisinde olan bir kişinin gözünde çekiciliğinizi artırmak ve alakasızlık ilkesinden faydalanmaktır. Bu amacınıza ulaşmak için, ilgilendiğiniz kişi endorfin salgılamadan önce ya da en-

dorfin salgıladıktan sonra fiziksel olarak yakınında olmanız gerekiyor.

İlginçtir ki alakasızlık aynı zamanda insanlar korktukları bir aktivite ya da travmatik deneyimler yaşadıklarında da işe yarar. İnsanlar aynı korkuları ya da sarsıcı deneyimleri yaşamış oldukları kişilere kendilerini yakın hissederler. Korkunç savaşları atlatmış olan askerler, ordudaki arkadaşları ile derin bağlar kurarlar. Polis memurları travmatik deneyimler yaşadıktan sonra, ortakları ile yakın ilişki geliştirirler. Eşek şakalarının tolere edildiği ya da 'görmezden gelindiği' dönemlerde okullardaki öğrenci grupları tarafından zor zamanlar geçirmiş kimseler genellikle birbirleri ile uzun süreli arkadaşlıklar kurarlar.

Bir korku filmi de aynı tepkiye neden olabilir. Eğer birisi ile korku filmine gidiyorsanız, ortak hissettiğiniz korku alakasızlık faktörünü doğuracaktır ve bu durumda sinemaya giden kişiler arasında çekim oluşturacaktır. Bu yüzden ilk randevu için korku filmine gitmek harika bir fikirdir çünkü bu bir ilişkideki karşılıklı çekimi artırır. Aynı şekilde, eğer uzun süreli bir ilişkiniz etkisini yitirmek üzereyse, uçaktan paraşütle atlama, bungee jumping, lunaparktaki hız trenlerine binmek gibi tehlike hissini uyandıracak aktiviteleri tercih edin. Paylaşılan deneyim sizi birbirinize yakınlaştıracak ve arkadaşlığınızı ya da aşkınızı tekrar kuvvetlendirecektir.

Merak Yasası

Merak, yoğunluğu artırmak amacı ile (Arkadaşlık Formülü) 'kanca' olarak kullanılabilir ve bir kişinin ilgisini size yönlendirebilir. Bu, arkadaşlık kurmak için etkili bir yoldur. Uyarıya

tepki verme doğasına sahip olan bütün canlılar meraklıdır. Bu biyolojik bir özelliktir; korunma, üretme ve daha fazlasını istemekten kaynaklanır. İnsan her şeyi bilmek ister: Dağın öteki yüzünde ne olduğunu, evrendeki her şeyin şeklini, boyunu, bileşimini, dayanıklılığını ve mesafesini bilmek ister.

Hayatta kalabilmek için hayvanların, içinde yaşadıkları ortamı anlamaları gerekir. Buna ek olarak, etkili ve uygun bir şekilde cevap ve tepki verebilmek amacıyla, içinde bulundukları ortamda gelişen en ufak bir değişikliğin bile farkında olmak isterler. İnsanların kişisel yaşam mücadeleleri olduğu için, yakınlarında aniden gelişen değişiklikler en önemli gelişmelerdir. Çünkü bu onları etkileyecektir.

Değişikliği anlamanın en etkili yolu, değişikliği aramaktan geçer. Yani çalılıklardan çıkan bir ses kedilerin ilgisini çeker, bu da kedilerin yavaşça sese doğru gitmesine neden olur (bunun belayı kovalamakla bir ilgisi yoktur). Çıkan ses bir yem, tehlike unsuru ya da otomatik su fıskiyesinden gelen bir ses olabilir. Bu merak bir yemeğe, zamanlı bir kaçışa ya da kazara yapılabilecek olan bir banyoya yol açabilir.

Merak uyandıracak bir davranışta bulunduğunuz zaman, başka bir kişinin merakını gidermek için sizinle etkileşime girme ihtimali artar. Yani 'merak kancası', ilgilendiğiniz kişi ile tanışıp arkadaşlık kurabilmeniz için etkili bir araçtır. FBI ajanı olarak farklı uluslardan gelenlerin içinden casus görevlendirirken Merak Yasası'nı çok kullandım. FBI kariyerimin bir noktasında, yetki alanıma bir Kuzey Koreli girdi. Ülkesi tarafından görevlendirilmiş bir casus olduğundan şüphelenmek için bir nedenim vardı ve benim görevim de onu çift taraflı çalışan bir casus yapmaktı. Çalıştığı fotoğraf stüdyosuna gidip "Ben FBI'dan Jack Schafer, konuşabilir miyiz?" deseydim, adam büyük ihtimalle panikleyip dükkândan kaçardı.

Ben de bu yüzden merak kancasını devreye sokarak ona ulaşmaya çalışacaktım.

İlk olarak, o yokken dükkânına gittim ve "Kusura bakmayın, size rastlayamadım," yazılı bir not bıraktım ve altına "Jack Schafer" diye imza attım. Bunu üç farklı zamanda tekrarladım. Üçüncü ziyaretimde, telefon numaramı notun arkasına ekledim. Bunların hepsi Kuzey Koreli adamın merakını uyandırmak içindi. Jack Schafer kimdir ve neden benimle görüşmek istiyor? Bu tam da benim Kuzey Koreli adamın düşünmesini istediğim şeydi ve bu şekilde her bir notumun onu daha çok meraklandırmasını amaçladım. İşe yaradı. Telefon numaramın yazılı olduğu notu bulduktan sonra beni aradı ve o hafta içinde onunla bir buluşma ayarlayabildim.

Karşılık Verme Yasası

Sosyal normlara göre, bir insan size büyük ya da küçük bir iyilik yaptığında, siz de benzer ya da daha büyük bir iyilikle karşılık vermeye yatkın olursunuz. Kurumlar sizden bağış toplamak amacı ile size iade adresi etiketi, takvimler ya da küçük incik boncuklar göndererek bu yasadan faydalanırlar. İnsanlar kurumlar tarafından küçük bir hediye almış oldukları ve kendilerini karşılık vermek zorunda hissettikleri için bağış yapmaya daha çok meyillidirler.

Karşılık Verme Yasası arkadaşlık kurmak için etkili bir yöntemdir. Bir insana gülümsediğiniz zaman, o kişi karşılık olarak size geri gülümseme mecburiyeti hisseder. Gülümseme, kabul ediş ve sevme işaretidir. İnsanlar sevilmeyi sever. Karşılık vermenin kuralı insanlarda bir kişi tarafından sevildiklerinin farkına vardıklarında işlemeye başlar. Birisi başka

birinin kendisini sevdiğini anlarsa, o kişiyi daha çekici bulur. İnsanlar diğer kişilerin onlara karşı besledikleri duygular konusunda karşılık verme eğilimindedir. Karşılık verme en çok, iki tarafın da iyi bir ilk izlenime sahip olduğu ve birbirine karşı doğal duygular beslediği durumlarda büyük sonuçlar getirir.

"Bir şey değil" Yerine...

Bir dahaki sefere birisi size teşekkür ettiğinde "Bir şey değil," demek yerine "Sen de benim için aynı şeyi yapardın," deyin. Bu cevap karşılık verme dürtüsünü uyandırır. Karşınızdaki insan, siz ileride kendisinden yardım isteyecek olursanız size yardım etmeye hevesli olacaktır.

Kendini Açma Yasası

Karşılık verme aynı zamanda iletişimde açık olmayı sağlar. Daha çok kişisel bilgi veren insanlar karşılığında kendileriyle de bu tür bilgilerin paylaşılmasını isterler. Bu olgu, eğer iletişim halinde olan taraflar ortak ilgi paylaşıyorsa daha da kuvvetli hale gelir.

Kendini açmak çekiciliği ortaya çıkarır. İnsanlar kendi zayıflıklarını, en derin düşüncelerini ve haklarındaki gerçekleri ortaya sunan kişilere yakınlık duyarlar. Yakınlık hissi, paylaşılan sırlar somut olgular değil de duygusal olgular olduğu zaman daha da artar. Bu da kendini açan kişinin sevilme oranını yükseltir. Fazla samimi olan açılmalar genellikle kişisel kusurları belli eder, bu da sevilme ihtimallerini düşürür. İlişkinin çok başında, aşırı samimi sırlar itiraf eden insanlar genellikle

kendilerini güvende hissetmedikleri düşüncesini uyandırırlar ve bu da sevilmelerini zorlaştırır. Bu yüzden uzun süreli bir ilişki geliştirmek istediğiniz birisi ile tanışırken, en samimi iç dökmelerinizi ilişkinin en başında yapmamaya çalışın.

Kendini açmak iki adımlık bir süreçtir. İlk olarak kendini açan kişinin fazla samimi ya da fazla yüzeysel olmaması gerekir. İkinci olarak, kendini açacak olan kişinin söyledikleri empati, önemseme ve saygı uyandırmalıdır. Söylenenlerle ilgili yapılan olumsuz bir yorum, oluşmakta olan ilişkiyi aniden noktalayabilir.

Kendini açmak genellikle karşılık alır. Bir insan kendini açtığı zaman, onu dinleyen kişi de büyük ihtimalle benzer bir şey anlatacaktır. Kişisel bilgi alışverişi, ilişkilerde samimiyet duygusunu oluşturur. Bir ilişkide tek taraf kendini açarken diğer taraf daha üzeri kapalı bir tarz ile konuşuyorsa, o ilişki ilerlemiyordur ve bitmek üzeredir.

İlişkinizin Ömrünü Uzatmak İster misiniz?

Hansel ve Gratel yaklaşımını kullanın. Eski peri masalındaki Hansel ve Gratel ormana doğru yol alır ve dönüş yollarını tekrar bulabilmek için peşlerinde ekmek kırıntılarından oluşan bir yol izi bırakırlar. Size, kendinizle ilgili rahatsız edici bir sırrınızı açıklayacağınız zaman 'ekmek kırıntısı' yöntemini kullanmanızı tavsiye ederim. İlişkiler zaman içerisinde zayıflar. İlişkinin ömrünü uzatmak için uzun aralıklarla kendinizi açabilirsiniz.

İnsanlar güvenebilecekleri birini buldukları zaman, genellikle duygu setlerini açma –erkenden fazla şey anlatma– eğiliminde olurlar ve bu da onları dinleyen kişiyi bu süreçte yorar.

Özel bilgilerin aktarımı, ilişkinin yakınlık ve yoğunluk ile yavaş yavaş büyümesi için uzun aralıklarla gerçekleştirilmelidir. Hansel ve Gratel'in bıraktığı ekmek kırıntıları gibi yavaş yavaş ortaya çıkan bilgi, ilişkinin ömrünü uzatır çünkü karşı taraf azar azar gelen özel bilgi ile devamlı yakınlık hisseder.

Karşılıklı özel bilgi paylaşımı yakınlığı oluşturur. Kişisel bilgilerini anlatan insanlar, konuştukları kişiye karşı kendilerini savunmasız hissederler. Karşılıklı paylaşım güvenli bir alan oluşturur çünkü iki taraf da kendi savunmasızlığını anlatmıştır ve güvenin kırılmasından kaynaklanan karşılıklı utanma hissini engellemek için paylaşılan bilgi korunur.

Sosyal medya kullanıcıları, yakınlık hissini uyandırmak amacıyla daha çok kişisel bilgi paylaşır çünkü yüz yüze yapılan görüşmelerde karşılaşılabilecek sözlü ya da sözlü olmayan işaretleri alamazlar. İnternette paylaşılan bilginin doğruluğundan şüphe duyulur, bu yüzden zorlayıcı bireyler internette birbirleri hakkında bilgi edinmek için daha çok zaman harcarlar. Dürüstlük oluşturulduğunda, fiziksel varlığın olmayışı internette daha samimi bilgiler verilmesine yol açar, bu da daha yakın bir ilişki resmine doğru yol alır.

Kişisel Çekiciliğin Yasası

Çekicilik, onu taşıyan kişiler için elle tutulur bir artıdır. Her ne kadar "Güzellik ona bakmasını bilendedir," denmiş olsa da işin aslı, her kültürde 'çekici' olanın tamamıyla kabul görmüş standartları vardır. Bu standartlar her ne kadar zamanla değişebilecek olsa da, her kültürden insanın pek çoğu güzel ya da yakışıklı olarak kabul edilen ölçüye uymayı benimsemiştir.

Çekicilik 'kesin' değildir. Eğer böyle bir amaç için daha

çok çaba sarf etmeye istekliyseniz, siz de çekici olabilirsiniz. *Teach Yourself Body Language* (Kendi Kendine Beden Dilini Öğrenme) kitabının yazarı Gordon Wainwright'a göre, başkalarının gözündeki çekiciliğini artırmak isteyen herhangi bir kişi; göz temasını sürdürür, neşeli görünür, iyi giyinir, gardırobuna renk ekler ve iyi dinlerse bunu başarabilir. Wainwright aynı zamanda duruşun ve hareketin öneminden bahsederek, tanıştığınız kişilerin yanında bir hafta boyunca dik durup, karnınızı içinize çekip, başınızı dik tutup, gülümsemenizi öneriyor. Birçok deneyimin sonuçlarına göre Wainwright, size daha samimi ve saygılı davranılacağını ve daha çok insanı kendinize çekeceğinizi öngörüyor.

Çekici insanların daha çok özelliğe sahip olduğu düşünülür. Güzel ya da yakışıklı görünen kadın ve erkekler genellikle daha az çekici bulunan kişilere göre daha yetenekli, kibar, dürüst ve zeki bulunur. Yapılan araştırmalar, insanların kadın ya da erkek fark etmeden çekici insanlara yardım etmek amacıyla sınırların dışına çıktıklarını, çünkü hoş görünümlü insanlar tarafından kabul görmek ve sevilmek istediklerini gösterdi.

Çekiciliğin finansal sonuçları da olabilir. Az çekici olan insanlar ortalama görünümdeki insanlara göre yüzde beş ve yüzde on oranında daha az para kazanırken, ortalama görünümdeki insanlar da iyi görünümlü olan insanlara göre yüzde üç ve yüzde sekiz oranında daha az para kazanıyor. Araştırmalar aynı zamanda çekici öğrencilerin öğretmenleri tarafından daha çok ilgi gördüğünü ve daha yüksek notlar aldığını gösterdi. İyi görünümlü hastalar doktorları tarafından daha ilgili tedavi görürken, çekici suçlular, çekici olmayan suçlulara göre daha hafif cezalar alıyor. Yargı sistemimizde güzelliğin etkisini görmek için Hollywood yıldızlarına bakmak yeterli olacaktır.

Espri Yasası

Sosyal görüşmelerde espri yöntemini kullanan bireylerin daha çok sevildiği düşünülür. Buna ek olarak insan ilişkilerinde hem güven hem de çekicilik, neşeli bir yaklaşım olduğu zaman artar. Ölçülü espri gerginliği azaltır ve rahat bir ortamın oluşturulmasını sağlar, bu da ilişkinin daha hızlı gelişmesine yardımcı olur. Biraz riskli olan bir şaka, flört edilen bir diyalogda samimiyet seviyesinin artmasına neden olur. Tabii ki her sözlü iletişimde olduğu gibi, konuşan kişi söylediklerinin ya da yaptığı esprinin uygunluğundan ve söylenenlerin dinleyici tarafından saldırgan bulunmadığından emin olmalıdır.

Espri kullanmanın bir artısı da kahkaha atmanın endorfin salgılatmasıdır. Bu kendinizi iyi hissetmenizi sağlar. Arkadaşlığın Altın Kuralı'na göre eğer insanların kendilerini iyi hissetmelerini sağlarsanız, sizi severler. Belirli bir erkekten hoşlanan bir kadın, esprileri ne kadar saçma olursa olsun onun söylediklerine genellikle gülecektir ve bir kadın bir erkek tarafından yapılan şakalara ne kadar istekli bir şekilde gülüyorsa, o kişiye karşı biraz romantik ilgisi var demektir. Bu olgu Arkadaşlığın Altın Kuralı'nı destekler.

Tanışıklık Yasası

İnsanlarla ne kadar çok görüşüp etkileşim kurarsak arkadaş olma ihtimalimiz o kadar yüksektir. Davranış bilimci Leon Festinger ve iki iş arkadaşı, iki katlı küçük bir apartmandaki ilişkileri inceledi ve bu binadaki komşuların genellikle arkadaş olduklarını saptadı. Arkadaş olmaktan uzak olan komşular farklı katlarda oturuyorlardı. Giriş katındaki posta kutularına

ve merdivene yakın oturan apartman sakinlerinin iki katta da arkadaşlıkları vardı.

Tanışıklık Yasası **yakınlığın** öneminin (Arkadaşlık Formülü'nün maddelerinden biri) arkadaşlıkları etkilediğini vurgular. Aynı fiziksel alanı paylaşan insanlar birbirlerinden etkilenmeye daha müsaitlerdir. Yakınlık bir insanın başka bir insanı sevmesini, daha tanışmadıklarında bile kolaylaştırır. Sınıflardaki oturma planı hangi öğrencilerin birbirinden daha çok etkileneceğini anlamak için iyi bir belirleyici olabilir. Benim sınıfımda birbirine yakın oturan öğrencilerin birbirine uzak oturan öğrencilere göre arkadaşlık kurma ihtimalinin daha yüksek olduğunu gözlemledim. Buna benzer olarak profesyonel ortamlarda, birbirine yakın oturan kişilerin arasında romantizm ya da arkadaşlığın gelişmesi muhtemeldir.

Aslında "Çok muhabbet tez ayrılık getirir" sözü tam olarak doğru sayılmaz. Birbirine bağlı bir çift ne kadar uzağa düşerse, birlikteliklerinin ömrü o kadar kısa olacaktır.

Birlik Yasası

İnsanlar büyük gruplara dahil olduklarında, grubun dışındaki diğer insanlar bu kişileri grup hakkındaki izlenimleri üzerinden değerlendirirler. Yani, az çekici olan birisi çekici görünmek istediği zaman, çekici olan insanların gruplarına dahil olmalıdır. Buna zıt olarak çekici olan bir insan, daha az çekici olan kişilerin arasında bulunduğu zaman daha az çekici görünebilir.

Görünüşe bakılırsa yetişkin hayatı liseden pek farklı değil. Eğer 'popüler' olmak istiyorsanız, yetişkinlikte de yine popüler olan insanlarla vakit geçirmeniz gerekiyor. İş açısından

bakacak olursak daima aşağıda kalanlarla değil, 'yukarıda' olanlarla arkadaş olmaya çalışma anlamı çıkıyor. Kiminle görüştüğünüz önemlidir. Eğer başarılı görünmek istiyorsanız, başarılı insanlarla bir arada olmanız gerekir.

Birlik Yasası, bir insanın çekiciliğinin geniş bir grupta bulunmasından etkilenmesine göre daha farklı şekilde çalışır. Burada odaklanılması gereken, insanların sadece bir ya da iki kişi ile bir arada olduklarında nasıl kıyaslandıkları ve algılandıklarıdır. Böyle durumlarda eğer bir insan daha çekici görünmek istiyorsa, daha *az* çekici olan birisi ile bir arada olmalıdır. Bu olgu ev satın almak isteyenlerin yeni evleri gezdikleri zamanki davranışlarını açıklamaya yardımcı olur. Sabah tatmin edici buldukları evlerinden çıkarlar, bütün günlerini diğer ev modellerine bakarak geçirdikten sonra kendi evlerine geri geldiklerinde ortamı sabahki kadar çekici bulmazlar. Evleri daha az çekici görünür çünkü kendi evlerini yeni görmüş oldukları daha şık ev modelleri ile kıyaslamışlardır.

Özsaygı Yasası

İnsanlar yüksek özsaygısı olan kişilerle bir arada olmaktan hoşlanırlar. Böylece bu bireyler diğer insanları cezbetme ve onlarla arkadaşlık kurma konusunda daha kolay ilerler. Özsaygısı yüksek olan bireyler aynı zamanda özgüvenli olurlar ve ilginin merkezinde olmak konusunda rahat hissederler. Aynı zamanda kişisel ilişkiler kurmanın mihenk taşı olan kendilerini açma konusunda da rahat davranırlar.

Yüksek özsaygısı olan insanlar için reddedilmek, kişisel değerlerinin bir yansıması değil, hayatın bir parçasıdır. Bunun aksine, özsaygısı düşük olan insanlar kişisel bilgilerini paylaş-

ma konusunda isteksiz olurlar. Kendilerini açma konusundaki çekimserliklerinin nedeni eleştiri ve reddedilmeye karşı aldıkları bir savunma içgüdüsüdür. Kişinin kendini açması daha yakın bir arkadaşlığa çıkan yoldur fakat ne yazık ki özsaygısı az olan bir insan 'bu yola pek uğramaz'. Kişisel bilgi paylaşma korkusunun, özgüveni az olan bir insanın kaçınmakta olduğu reddedilme vakalarına yol açması da bir ironi değil mi?

Özsaygı ve kibir arasında çok ince bir çizgi vardır. Kibirli insanlar sıklıkla kendilerini üstün görür ve diğer insanlardan ayrı bir yere koyarlar. Bu nedenle, 'farklı' olarak algılanırlar. Sonuç olarak, kendileri gibi kibırli insanlarla olan ilişkileri dışında, karşılıklı etkileşim sağlama ihtimalleri oldukça azalır.

Bizim toplumumuzda kadın ve erkek kendi değerini genellikle farklı bir şekilde tanımlar. En genel haliyle erkekler para kazanabilme potansiyelleri, kadınları etkileyebilmeleri ve iyi araba ya da ev gibi sahip oldukları pahalı ürünlerle özsaygılarını ve sosyal statülerini tanımlarlar. Buna ek olarak iş piyasası erkeklere göre daha çok kadının üniversite mezunu olması ile belirgin olarak değişim gösteriyor olsa da, kadınların büyük bir kısmı hâlâ fiziksel güzellik, gençlik ve diğer insanlarla olan ilişkileri konuları ile özsaygı ve sosyal statü sahibi oluyor. Bu farklılıkları en çok, televizyon programlarındaki sunucular yarışmacı adaylarından kendilerini tanıtmalarını istedikleri zaman görebilirsiniz. Erkek yarışmacılar genellikle kendilerini mesleklerini söyleyerek tanıtırlar (örneğin, "Ben elektrikçiyim."). Kadınlar ise kendilerini ilişkileri ile tanıtır ("Evliyim ve üç çocuk annesiyim."). Artık daha çok kadın evinin dışına çıkıp işe gittiği için, onlar da kendilerini ilişkilerinden ziyade meslekleri ile tanıtmaya başlayabilirler.

Konu uzun süreli ya da kısa süreli ilişki kurmak olduğunda

kadınlar (genç ve fiziksel çekiciliği olanlar), yüksek statü sahibi erkeklerle (çok para kazanma potansiyeli ve harcanabilir kazancı olanlar) sevgili oluyor. Bu seçim şekli tipik eşleştirme stratejileri ile paralellik gösteriyor. Erkekler genç ve fiziksel çekiciliği olan kadınları üremek için ve kadınlar da harcanabilir kazancı olan erkekleri çocuklarını yetiştirmede gerekli olan güvenliğe ulaşmak için seçer. Özsaygısı düşük erkekler daha az çekici kadınları, özsaygısı düşük kadınlar ise daha düşük gelirli erkekleri seçme eğiliminde olurlar.

Bazen daha düşük statülü olanlar daha yüksek statülüymüş gibi 'sahte' bir görünüme bürünmeyi dener. Bunun nedeni 'onlara göre fazla' olan insanlarla ilişki kurabilme çabasıdır. Örneğin, bir erkek bir kadını pahalı hediye yağmuruna tutarak, karşılayamayacağı bir arabayı kullanarak ve sahip olmadığı bir parayı harcayarak yüksek kazançlı biri gibi davranabilir. Bu strateji her ne kadar kısa bir süre için etkili olsa da, zaman içerisinde erkek artık aynı harcamaları yapamayıp maskesi düştüğünde ve gerçek değeri ortaya çıktığında, genellikle bir felaket ile sonuçlanır.

Buna İnanmayın

Erkek öğrencilerimden biri kendisinin ve arkadaşlarının gece çıkmalarında sık sık uyguladığı bir yöntemi anlattı. Bara doğru giderlerken yollarının üzerindeki büyük ATM'lere uğrayıp, orada bırakılmış olan fişleri karıştırıp içlerinden özellikle yüksek meblağlı olanları seçiyor ve bu fişleri daha sonraki bir zaman için saklıyorlarmış. Eğer öğrencim ya da arkadaşlarından biri finansal standartlarının üzerinde bir kızla tanışırsa, rahat bir şekilde önceden saklamış oldukları fişlerden birinin arkasına te-

lefon numarasını yazıyor ve bu da varlıklı bir adam oldukları görüntüsünü veriyormuş.

Ulaşabilirlik Yasası (Nadirlik)

İnsanlar elde edemedikleri kişilere ve şeylere karşı çekim hisseder. Bundan kastım şu, örneğin insanlar çok istenilen nesnelere daha çok çekim hissederler çünkü bunlar, karşılayabileceklerinin üzerindedir. Arzulanan nesne elde edildiği zaman, hissedilen çekim hızla azalır. Noel hediyeleri bu olguyu açıklamak için çok güzel bir örnektir. Çocukların bütün sene boyunca istemiş oldukları oyuncaklar, Noel ağacının altından alındıktan birkaç gün sonra unutulur. Ulaşılabilirlik Yasası aynı zamanda insan etkileşimleri için de geçerlidir, özellikle de gelişmekte olan bir ilişkinin başında. Annelerinizin kendinden emin olarak söyledikleri flört kuralı doğrudur. Kadın ya da erkek, herhangi bir birey, uzun süreli bir ilişkiyi hedeflediğinde kendini bir kişi için fazla ulaşılabilir kılmamalıdır. Uygun bir dozda kendinizi nadir ulaşılabilir durumda bırakırsanız, bu sizin daha gizemli ve çaba harcanması gereken biri olarak görünmenizi sağlayacaktır.

Kitabın giriş kısmında Vladimir isimli casus hakkında anlattıklarımı hatırladınız mı? Günlerce karşısında gazete okuyup sessizce oturduktan sonra Vladimir bana neden her gün onu ziyaret ettiğimi sormuştu. Gazeteyi katlayıp ona bakmış ve "Çünkü seninle konuşmak istiyorum," demiştim. Sonra da hemen gazetemi okumaya devam edip arkama yaslanarak onu görmezden gelmiştim. Bu hareket Vladimir'in merakını iyice artırmış ve nadirliği oluşturmuştu. En sonunda Vladimir benimle konuşmaya karar verdi ve ben onu görmezden gelmeye

devam ettim, bu da onun benimle konuşma isteğini daha da artırdı.

Artan Kısıtlama, İsteği Çoğaltır

Ebeveynler bu yasanın tamamen bilincindedir! Eğer çocuğunuza bir şeyi yapmamasını söylerseniz, onu yapmayı daha çok isteyecektir. Kendi kızım ergenlik dönemini, beni ve annesini sınayarak geçirdi. Bir keresinde eve bizimle tanışması için genç bir adam çağırmıştı. Adamın kafasının üzerinde on santim uzunluğunda jöleli saç vardı, teninin görünen taraflarının büyük bir kısmı dövmeyle kaplıydı ve evimizin girişinde de motosikleti duruyordu. Adam ile ilgili gerçekten ne hissettiğimi ya da kızımın erkek arkadaş seçimi ile ilgili ne kadar hayal kırıklığına uğramış olduğumu söylemeden, samimi bir şekilde onu karşıladım.

Sonraki gün, kızım bana arkadaşı hakkında ne düşündüğümü sordu. Ona bir daha o adamı görmemesi emrini vermek isterdim ama eğer ona kısıtlama getirirsem, kızımın onunla görüşme konusundaki isteğinin artacağını biliyordum. Şu stratejiyi uyguladım: Kızıma onu annesi ile beraber doğru kararlar vermesi için yetiştirdiğimizi ve onun vermiş olduğu kararlara güvendiğimizi söyledim. Eğer genç adamın onun için uygun olduğunu düşünüyorsa, biz de bu kararı destekleyecektik.

O adamı bir daha hiç görmedim.

On sene sonrasına gidelim. Kızım şimdi yirmi altı yaşında. Mutfakta otururken ergenlik dönemini tekrar andık. Genç adam hakkında konuşmaya başlayarak beni şaşırttı. O adamı eve, annesinin ve benim yapmış olduğumuz ve artık unuttuğu bir şeye kızdığı için getirdiğini açıkladı. Üstelik ona verdi-

ği kararlara güvendiğimi ve doğru kararı vereceğinden emin olduğumu söylediğimde vicdanının sızladığını itiraf etti. O adamın kendisi için doğru kişi olmadığını biliyordu ve onu eve, bize olan öfkesi yüzünden getirmesi yanlıştı. Bizi sinirlendirmeye çalışırken en sonunda suçlu hissedenin kendisinin olmasını ironik bulduğunu söyledi. Stratejimin işe yarayıp yaramadığını öğrenmem on senemi aldı. İşe yaradığını öğrendiğimde çok rahatladım.

Taşlı Yol Yasası

Özellikle romantik anlamda iki insan tanışıp birbirinden hemen hoşlanmazsa ve daha ileriki bir zamanda bağ kurarsa, tanışır tanışmaz birbirlerinden hoşlandıkları bir ilişkiye göre daha yakın bir ilişki yaşayacaklardır. Bu konu çoğu zaman romantik komedi filmlerinde işlenir. Senaryoda genellikle bir erkek ve bir kadın tanışır, ikisi de birbirinden hoşlanmaz ve filmin sonlarına doğru romantik bir ilişki yaşanır. Romantik bir taşlı yol, genellikle daha yoğun bir romantik ilişkiyi oluşturur.

Patrona Yalakalık Yapma Stratejisi: Patrona Yalakalık Yapmamak

Yeni bir müdürle çalışmaya başladığım bir zamanı hatırlıyorum. Onu diğer takım arkadaşlarım gibi kollarımı açarak karşılamak yerine bilinçli olarak mesafemi korudum ve tarafsız, hatta biraz olumsuz bir vücut dili sergiledim. Zaman içerisinde yaptığımız her konuşmada yavaş yavaş sözlü olmayan daha olumlu işaretler göndermeye başladım. Birkaç ay sonra ona iyi bir müdür

olduğunu düşündüğümü ve güçlü yöneticilik becerilerine saygı duyduğumu söyledim. O günden sonra onu en başında kabullenmiş olmam ile başlayacak bir ilişkiden çok daha yakın bir ilişki geliştirdik. Bu yakın ilişki, benim zor bulunan soruşturma kaynakları, izin günü ve başka iyilikler istemem konusunda bana çok yarar sağladı.

Kişilik Yasası

Popüler ve bilimsel yazında tanımlanmış tam anlamıyla yüzlerce 'tip' ya da 'karakter' vardır. Bu kaynaklarda bir birey tarafından sergilenen günlük davranışlardan bahsedilir. Birisi 'o benim tipim değil' dediğinde insanlar, kişinin dış görünüşü ya da kuvvetle arkasında durduğu inanışları (örneğin dini ya da siyasi inançlar) hakkında yorum yapabilir. Fakat genellikle insanlar kişinin kendilerinki ile uyuşmayan karakterinden bahsetmeyi tercih ederler.

Konu kişisel etkileşim ve uzun ya da kısa süreli ilişki gelişimi olduğunda, iki kişilik türü olan içe dönüklük ve dışa dönüklük en belirgin alanlardır.

Dışa dönük olanlar içe dönük olanlarla kıyaslandıklarında daha çekici görünürler çünkü girişken ve özgüveni yüksektirler. Herhangi bir ilişkiye başlamadan önce karşınızdaki kişinin içe dönük ya da dışa dönük bir karakteri olduğunu bilmek yararlı bir bilgidir çünkü bu bilgi size karşılaşmayı umabileceğiniz davranış türleri hakkında bir fikir verir.

Eğer dışa dönük bir insansanız ve görüşmek istediğiniz kişi içe dönük biriyse, dünyaya bakış açınız konusunda hatırı sayılır farklılıklarla karşılaşmaya hazırlıklı olun. Dışa dönük insanlar enerjilerini başka insanlarla bir arada olmaktan alır

ve bulundukları çevrede onları teşvik edecek şeyler ararlar. Dışa dönük insanlar genellikle düşünmeden ve planlamadan konuşurlar. Bir karara varmak için deneme yanılma yöntemini kullanmaktan çekinmezler. İçe dönük insanlar ise bunun tam tersi olarak, sosyalleştikleri zaman enerji harcarlar ve kendilerini şarj etmek için yalnız kalabilecekleri zamanı beklerler. İçe dönük insanlar kendilerini teşvik edecek faktörü içlerinde ararlar ve nadiren düşünmeden konuşurlar. Aynı zamanda bir karara varmadan önce seçeneklerini dikkatlice tartarlar.

Dışa dönük insanlar çok çeşitli ilişkiler sürdürürler fakat bu ilişkilerin yüzeysel olma ihtimali vardır. Diğer yandan içe dönük insanların az ilişkisi olur fakat bu ilişkiler daha derindir. İçe dönük insanlar dışa dönük kimseler ile sevgili oldukları zaman dışa dönük olanların pek yanaşmayacağı daha yakın bir ilişkide olmayı tercih ederler. Bu durum karşılıklı tatminsizliğe yol açar ve en sonunda ilişkide karşılıklı çekim azalır.

Dışa dönük insanlar akıllarında dolaşan düşünceleri dile getirirler. Ne düşünürlerse onu söylerler. Bu spontane yaklaşımdan özellikle de konuşmadan önce düşünen ve kişisel bilgilerinin hiç düşünülmeden bir dışa dönük tarafından ifşa edilmesi durumunda bundan daha çok utanan içe dönük insanlar ile dışa dönüklerin başı genellikle beladadır. Eğer konuşmadan önce ne söyleyeceğini düşünen bir içe dönükseniz ve dışa dönük birisi ile ilgileniyorsanız, ağızlarından çıkacak sözlere karşı hazırlıklı olun.

İçe dönük insanlar gibi dışa dönük insanlar da sosyal ortamlara girdiklerinde genellikle farklı davranırlar. Dışa dönük insanlar girdikleri ortamdaki kişilerin çoğunu tanımadıkları zaman daha cana yakın olurlar. Diğer yandan içe dönük olanlar tanımadıkları geniş grupların içinde kendilerini rahatsız hissetme eğiliminde olurlar. Halbuki içe dönük kişiler tanıdıkları bir arkadaş çevre-

sinde ya da rahat oldukları bir çevrede bulundukları zaman dışa dönük kişiler gibi cana yakın olurlar (en azından bir süreliğine).

Bir insanın bu iki kategoriden hangisinde olduğunu anlamak için bir cümleye başlayın ve cümlenizi tamamlamadan kasıtlı olarak birkaç saniye sessiz kalın. Dışa dönük olanlar genellikle cümlenizi tamamlarken, içe dönük olanlar cümlenizi tamamlamanızı bekler. Aynı yöntem içe dönük olan birisi ile ilişki kurduğunuzda da uygulanabilir. İçe dönük kişiler yanlarında biri varken kendilerini rahat hissettiklerinde genellikle onlar da dışa dönük olanlar gibi cümleleri tamamlamaya başlar. Bu yöntemi kullanmak size, konuştuğunuz kişiyi tanımıyorsanız bile onun dışa dönük olduğunu anlamanıza yardımcı olacaktır. İçe dönük bir insanla ilişkinizin kurulmuş olup olmadığını anlamak için ilk olarak, hedefiniz olan kişinin gerçekten de içe dönük olup olmadığını belirlemeniz gerekiyor.

Aylarca soruşturduğum bir vakayı hatırlıyorum. Gerekli kişisel ve biyografik bilgi, şüphelinin hangi tür karakterde olduğunu belirlemek amacıyla zar zor toparlanmıştı. Bu bilgiye dayanarak şüphelinin kişiliğine tam uyacak şekilde bir soruşturma stratejisi geliştirdim. Bu operasyonun başarılı olmasının anahtarı sekreterin elindeydi. Sekreterin görevi, şüpheliye telefon edip operasyonu başlatmaktı. Görevini tam olarak anladığından emin olana kadar sekreterle konuştum. Sekreter telefonu ilk açtığında şüpheli yemi hemen yutmamıştı, bu yüzden onu şüpheli ile daha rahat bir tavırla iletişim kurması konusunda cesaretlendirdim. Konuşma çok rahat bir hal aldı ve şüpheli biraz daha rahatlamıştı fakat ne yazık ki sekreter de rahatlamıştı. Şüpheli, sekretere nerede çalıştığını sordu. O da "FBI'da çalışıyorum," deyiverdi. Bu da gizli operasyonu sonlandırdı. Dışa dönüklerden beklenebileceği şekilde, sekreter düşünmeden konuşmuştu.

Kişilik ve Satışlar

Eğer bir satış elemanıysanız, müşterinizin dışa dönük mü, yoksa içe dönük mü olduğunu satışınızı yapmadan önce anlamak isteyebilirsiniz. İçe dönük müşterilerinizin satış teklifinizi düşünmek için zamana ihtiyacı olduğunun bilincinde olun. İçe dönükler anlatılan bilgiyi sindirir, üzerine uzun uzun düşünür, sonra da bir karara varır. Çabuk sonuç almak için içe dönüklere baskı yapmak hayır cevabı vermelerine neden olabilir çünkü ani kararlar verme konusunda rahat değillerdir. Dışa dönük insanlar içinse baskı bir yere kadar işe yarayabilir ve ürününüzü 'hemen' satabilirsiniz çünkü onlar ani kararlar vermek konusunda daha rahattırlar.

İnsanlar nadiren tamamen dışa dönük ya da içe dönük özellikler sergilerler. Kişisel özellikler sürecin bir yerinde takılı kalır. Bazı insanlar neredeyse eşit oranda içe dönüklük ve dışa dönüklük sergilerken, bazı insanlar ikisi arasında bir seçim yapar ve ona göre davranır.

İçe dönük insanlar gerektiği zaman dışa dönük kişiler gibi davranabilirler. Bir örnek vermek gerekirse, içe dönük insanlar cana yakınlık ve sosyallik gerektiren işlerde çalıştıkları zaman bunu başarabilirler ancak bu onlar için doğal hali dışa dönük olan bir insanla kıyaslayınca daha yorucudur. İşleri bittiğinde de tekrar içe dönük olmaya devam ederler. Bu zıt yaşam türleri nadiren çatışır çünkü bir insanın çalışma hayatı ve özel hayatı genellikle örtüşmez.

Aynı durum, söz konusu kişisel ilişkiler olduğunda geçerli değildir. Eğer içe dönük kişiler tanıştıkları kişiye dışa dönük birisi gibi davranırlarsa, ilişki ilerlediği zaman 'kendi hallerine' döndüklerinde karşı taraftaki kişi genellikle çok şaşırır.

Gerçek kişiliği serbest bırakmak, sağlıklı ve kuvvetli bir ilişki istediğiniz zaman, ilk tanışmalarda Dr. Jekyll ve Bay Hyde yaklaşımından çok daha iyidir.

Tamamlayıcılık Yasası (İltifat Etmek)

İnsanlar iltifat almaktan hoşlanır. Bu onlara kendilerini iyi hissettirir ve Arkadaşlığın Altın Kuralı'na göre, sizinle ilgili de iyi hissetmelerini sağlar. Sonuç: Arkadaşlık kurmak ya da mevcut arkadaşlığı güçlendirmek için daha iyi bir fırsat.

İltifatların etkili olması için, samimi ve hak edilmiş olmaları gerekir. Bir insana çok da inanmadığınız ya da karşınızdakinin hak etmediğini düşündüğünüz bir iltifatta bulunuyorsanız, yapılan övgü ters etki yaratarak iyi bir ilişki kurulmasını önler ve gerçekliğini kaybeder (güven antitezi).

Yazar Steve Goodier, "Samimi iltifatın bir zararı olmaz ve çok işe yarar. *Herhangi* bir ilişkide iltifat, tazelik katan bir alkış değerindedir," diyor. Fırsatını bulduğunuz zaman iltifat edin, iltifatlar işe yarar ve arkadaşlık alet çantanızın içindeki etkili bir araçtırlar.

5

Arkadaşlığın Dilini Konuşmak

İster arkadaşlık ister evlilik olsun, en nihayetinde her dostluğun bağlayıcısı konuşmaktır.
OSCAR WILDE

2. Bölüm'de sözsüz iletişimle arkadaş edinebileceğinizi öğrendiniz. Öğrendiğiniz bu 'arkadaşlık işaretleri' bir anlamda kar temizleme aracı görevi görerek, yaklaşacağınız insan ile aranızdaki yolu temizler ve bu yol boyunca da olumlu bir ilk izlenim oluşturur. Sürdürülebilir arkadaşlıkta gülümsemeler, başı yana eğmeler yetersiz kalır. Bu yüzden sözlü iletişim gereklidir ve aslında söylediğiniz ve duyduğunuz kelimeler arkadaşlık kurma konusunda sadece büyük bir rol oynamakla kalmaz, aynı zamanda da oluşturmakta olduğunuz arkadaşlığın uzunluğunu ve gücünü de etkiler.

Sözlü iletişim yoluyla arkadaşlık kurma konusunda hatırlamanız gereken tek bir şey varsa o da şudur: *Karşınızdaki insanı ne kadar konuşmaya teşvik ederseniz onu o kadar dinler, empati gösterebilir ve yorumlarına olumlu yanıt verebilirsiniz. Böylece karşınızdaki kişi kendini iyi hissettiği için, sizi sevme olasılığı artar. (Arkadaşlığın Altın Kuralı) ve bu sonuç*

sizi mutlu eder. Bu, 'ben', 'senin' arkadaşlığını arzuladığım zaman, bana ne söyleyeceğinle ilgileniyorum ve bunun için sana bol bol zaman vereceğim demektir.

Büyük Keşif, İyi Niyet, Yanlış Söz, Keskin Reddediliş

Şimdi anlatacağım senaryo dünyanın her yerindeki herhangi bir şirkette kolayca işe yarayacaktır. Bu yöntem ilişkinin etkinliğinin tanımlanması için sözlü iletişimin önemini anlatır. Aynı zamanda kullandığımız kelimelerin arkadaşlık kurmak ve hedeflerimize ulaşmak konularında nasıl fark yarattığını gösterir.

Stacey üniversiteden yeni mezun oldu ve prestijli bir kimya şirketinde işe girdi. Kendisine verilen her görevi beceri ve tutku ile tamamladı. Alanındaki yeni gelişmeleri takip etti ve her zaman şirketini destekleyecek, düşük maliyetli yöntemler aradı.

Bir gün Stacey, bir kimyasalın üretiminin fiyatını düşürecek çok yenilikçi bir yöntem buldu. Bu büyük bir buluştu ve derhal keşfinin raporunu vermek için müdürünün odasının yolunu tuttu.

Patronunun odasına girdiğinde heyecandan yerinde duramıyordu ve iyi haberi haykırmadan önce oturamadı bile ve "Bu kimyasalı şimdiye kadar yanlış üretiyordun. Ben bunu yapacak yeni ve daha ucuz bir yöntem buldum!" dedi.

Çok şaşıracağı bir şey oldu ve Stacey'nin müdürü, duyduğu bilgileri elini sallayarak reddetti ve onu kendisine verilen işi tamamlaması gerektiğini söyleyerek azarladı. Umutları

yerle bir olan Stacey çalışma köşesine geri döndü ve bir daha asla gönüllü girişimde bulunmayacağına yemin etti.

Ne yazık ki Stacey fikrinin neden reddedildiğini hiçbir zaman anlayamadı. Aslında niyeti iyiydi fakat fikrini dile getirdiği tavrı iyi ya da uygun değildi. İletişim, bir fikri aktarmaktan çok daha fazlasıdır; aynı zamanda gerçek dünyada oluşan durumlara karşı fikrinizi nasıl aktaracağınızı da yansıtır. Stacey başarılı bir iletişimin bazı temel psikolojik kurallarına uyum sağlamayı başaramadı. Stacey'nin cümlesinde kullanılan kelimelerde, fikrinin reddedilmesine yol açan birçok iletişim hatası vardı.

1. **"Eğer ben haklıysam, sen haksızsın demektir."** İnsanlar nadiren "Ben haklıyım," ya da "Benim yaptığım daha iyi," gibi ifadelerin iyi ve kötü taraflarını düşünürler. Eğer haklıysanız, karşınızdaki insanın otomatik olarak haksız olduğu varsayılacaktır. Eğer sizin yaptığınız daha iyiyse, diğer kişinin yaptığı otomatik olarak daha kötü olarak varsayılacaktır. "Ben doğruyum, sen yanlışsın" örneği insanların, egolarını ve şöhretlerini korumak amaçlı ve başka sayısız nedenden ötürü savunmacı bir tavır geliştirmelerine neden olur. Bu tür cümlelerle kendini savunmaya zorlanmış bir insan, yeni fikirlere ve bu fikirlerin benimsenmesine fazla açık olmaz.
2. **Onlara Karşı Biz mi, Yoksa Sana Karşı Ben mi?** Stacey *sen* ve *ben* zamirlerini kullandı. Zamirlerin kullanımı taraflı bir durumu ortaya koyar. *Sen* ve *ben* örneği bir kişiyi diğer kişiyle karşı karşıya bırakır. Stacey yaşadığı deneyimde istemeden patronu ve kendi arasında taraflı bir durum yaratmıştı. Taraflı durumlar, kazananlar ve kaybedenlerden oluşur. Kazananlar savaşı alır, kaybedenler yaralarını

sarmak üzere geride bırakılır. Taraflı ilişkiler beraberinde olumsuz ve rekabetçi duyguları da getirir ki bu etkili iletişim için hiç yararlı bir sonuç değildir.

3. **Bilişsel Çelişki.** Bilişsel çelişki, bir insanın eşzamanlı olarak bir ya da daha fazla çelişen inancı olduğunda ortaya çıkar. İnsanların bilişsel çelişki içinde olmaları hoş değildir: İlk olarak endişeli, öfkeli ve psikolojik olarak dengesiz hale gelirler. Stacey istemeden müdürünün bilişsel çelişki yaşamasına neden oldu. Eğer Stacey haklıysa, müdürü haksızdı. Eğer Stacey haklıysa, bu onun aynı zamanda zeki olduğu ve müdürünün o kadar da zeki olmadığı anlamına geliyordu. Bilişsel çelişki yaşayan insanların dengelerini korumak için birkaç seçeneği vardır. Stacey'nin müdürü onun haklı, kendisinin haksız olduğunu kabul edebilirdi. Ya da Stacey'i kendi yönteminin doğru olduğuna inandırmaya çalışabilirdi. Ya da son olarak Stacey'nin olgun olmadığına karar verip onu ait olduğu yerine gönderirdi. Stacey'nin müdürü son seçeneği tercih etti. Bir insan bilişsel çelişki yaşadığı zaman, nadiren olumlu bir sonuca varır.
4. **Ego.** İnsan doğal olarak benmerkezcidir; dünyanın onların etrafında döndüğünü düşünür. Stacey 'ben' kelimesini kullandığı zaman kendine odaklanmış olduğunu gösterdi. Kendini müdüründen öteye koyarak patronunun egosuna istem dışı saldırdı. Böyle bir zorlukla karşılaşan patronun düşüncelerini tahmin etmek zor değildi. "Yirmi yıldır yöneticilik yapıyorum. Bu deneyimsiz, burnu havada, yeni üniversite mezunu kendini ne zannediyor? Ofisime paldır küldür girip yıllardır yaptığım şeyler hakkında bana nasihat vermeden, adamakıllı deneyim kazanması lazım. Çalışma

köşesine geri gidip ona söyleneni yapması gerekiyor." Bu cümlede müdürün egosu herkesin zaten bildiği, şirketin çok önemli son sözünü kullanma yetkisini koz olarak kullandı. Egolar çok insanı üzdü ve umursanıp kabul edebilecek nice iyi fikirleri harcadı.

Egonuzu Kontrol Altında Tutmayı Öğrenmek

"Bu kimyasalı hep yanlış üretiyordun. Ben bunu yapacak yeni ve daha ucuz bir yöntem buldum," demek yerine Stacey psikolojik olarak bilinen kuralları uygulayarak iletişimini şekillendirmeliydi. Bu durumda müdürü bilgilendirmenin daha etkili bir yolu şöyle olurdu:

"Efendim, şirketimize daha çok kâr getirecek bir konu hakkında önerinizi almak isterim."

Müdürüne 'Efendim' diyerek hitap etmesi, Stacey'nin müdürünü kendinden daha yukarıda gördüğünü gösterir. '...konuda önerinizi almak isterim' kelimelerinin geçtiği bir cümle, istenilen beş hedefe ulaşılmasını sağlar. İlk olarak Stacey kapsamlı bir ortam yaratmış olur. Müdür konuya dahil ediliş şeklinden memnun kalır. İkinci olarak, bilişsel çelişki önlenmiş olur ve bu da müdürün yeni fikirlere olan açık fikirliliğini artıracaktır. Üçüncü olarak, müdürün kendine odaklanma görüntüsü perçinlenmiş olacaktır ve muhtemelen; "Tabii ki, Stacey akıllı olduğum için benden tavsiye istiyor ve benim yirmi yıllık tecrübem var," diye düşünecektir. Dördüncü olarak, giriş niteliğindeki cümleler akıl hocası ve öğrenci ilişkisini korur. Eğer böyle bir ilişki başarılabilirse, Stacey'nin başarısı müdürünün başarısı olur. Beşinci olarak, müdürün uzmanlığını tasdik ederek saygı göstermek, ona kendini iyi hissetme fırsatını verir ve bu da Arkadaşlığın

Altın Kuralı'nı devreye sokar. "Eğer insanların kendilerini iyi hissetmelerini sağlarsanız, sizi severler."

Sizi seven insanlar, büyük ihtimalle önerilerde bulunmanıza daha açık olacaklardır. 'Şirketimiz' kelimesinin kullanımı, Stacey'nin şirkete olan duygusal bağlılığını ve takım çalışmasına yatkın olduğunu gösterir. 'Şirketimize daha çok kâr getirecek' ifadesi dikkat çekicidir, özellikle de müdür kâr artışından ötürü takdir görüyorsa. Müdür öneri verdiği zaman, sunulan fikir ya da teklif edilen projenin kısmen sahibi olur. İnsanlar iyi bir fikir ya da projenin sahibi oldukları düşüncesinde bulundukları zaman, büyük bir istekle ona katkıda bulunurlar.

Zaferin Meyvesi

Stacey'nin müdürüne yukarıda belirttiğimiz alternatif cümleyi kullanması, fikrinin 'meyvesini' müdürü ile paylaşması gerektiği anlamına gelir. Bunu ilk duyduğunuz zaman, bahsedilen fikrin Stacey'ye ait olduğunu, haklı olarak bu fikrin alkışının Stacey'ye sunulmasının adil ve makul olduğunu düşünebilirsiniz. Sorun şu ki insanlar nadiren paylaşmanın yararını, iyi niyet elçiliğini göz önünde bulundururlar. Zaferin son kullanım tarihi kısadır; iyi niyetin son kullanım tarihi ise uzundur. İyi bir fikir birçok parçaya bölünebilecek büyük bir tabak yaratır. Bu parçalar sevilebilirliği artırır, insanları size borçlu kılar ve bu yolda karşılaşacağınız düşmanlarla birlikte savaşabileceğiniz arkadaşlar sunar.

Kedi, Fare ve Metronom

Bir insanın ne söylediğini dinlemek, dışa dönük insanlar için zor olabilir. Ne söylemek istediklerini düşünmek, konuşmacı-

nın konuşmasını bölmek ya da akıllarının onlara ne söylendiği konusunda hiçbir fikri olmadığını düşünmekle çok meşgullerdir. Tabii ki bir birey karşısındaki insanın ne söylediğini dinleyip duydukları üzerine düşünmediyse, etkili bir cevap veremeyecektir. Bir insanın konuşmasını 'engellememiz' ve onu duymamamız gerçekten de mümkün müdür? Evet. Yarım asırdan da uzun bir süre önce buna örnek olacak bir araştırma yapıldı.

Psikologlar hayvanlar üzerinde yapılan deneylerde bazı garip ve etik şüpheler uyandıran bulgulara rastladılar. Bu araştırmada bir kedinin beyninin işitsel kısmına elektrotlar yerleştirildi. Kediyi birkaç gün boyunca beslememiş oldukları için kedi açtı. Cihazın yerleştirilmiş olduğu, kurt gibi acıkan kedi, sürekli tıklama sesi çıkaran metronomun bulunduğu bir odaya yerleştirildi. Odada aynı zamanda sesleri bir ekrana yansıtan, kalp atışlarınızı gördüğünüz ekrana benzer bir görüntü yayan oskiloskop vardı.

Ne mi oldu? Metronom kediye yerleştirilmiş olan elektrotu algılayıp her tık sesini çıkardığında, oskiloskop ekranda kendi sinyalini veriyordu. Bu olayın tercümesi: Kedi tık sesini duyuyordu. Çok önemli bir deney olmasa da şöyle düşünebilirsiniz: Yemekten yoksun bir kedi ve bu konunun araştırılması kayda değer bir anlam ifade etmiyor.

Ama bundan da fazlası vardı ve araştırma işte bu noktada ilginçleşmeye başlıyordu. Odaya bir fare getirildi. Kedi aniden bütün dikkatini potansiyel öğününe yoğunlaştırarak farenin her hareketini yoğun bir ilgiyle izledi. Şok edici bir durum yaşandı ve oskiloskop ekranı durdu! Metronom hâlâ tık sesini çıkarıyordu, ses hâlâ kedinin kulağından içeri giriyordu ama hayvan bir şekilde bu sesin beynine ulaşmasını engelleyebilmişti. Kısacası kedi artık metronomun tık sesle-

rini duymuyordu. Fareye o kadar odaklanmıştı ki duymakta olduğu sesleri beyninde engelleyebilmişti.

Bu durum insanlar için de böyledir. Biz de bize söylenenleri duymayı engelleyebilen varlıklarız. Unutmamalıyız ki bir insanın başka bir insan ile konuşuyor olması, dinleyicinin söylenenleri duyuyor olmasını garanti etmez.

Bir kişinin söylediklerini duyduğunuzdan emin olmanın yolu, anlatılan sözlü açıklamalara dikkatinizi verdiğinizden emin olmanızdır. Bu işleme *aktif dinleme* adı verilir ve eğer arkadaşlık kurmak için sözlü davranışları kullanmak istiyorsanız, pratik yapmak isteyeceğiniz bir eylemdir.

Sözlü davranış aracını kullanarak arkadaşlık kurmak söz konusu olduğunda İngilizcedeki 'love' kelimesi (**dinle, gözlemle, dile getir** ve **empati yap*** kelimelerinin baş harflerinden oluşur) sizin ipucunuz olsun. Bu kelimeler eğer iletişim yoluyla arkadaşlık kurmak konusundaki şansınızı en yüksek seviyeye çıkarmak istiyorsanız, takip etmeniz gereken kurallardır.

Kural 1: Dinle: İnsanlar Konuştuğu Zaman Dikkatinizi Verin ve Böylece Bahsettikleri Şeyin Tamamen Farkında Olun

İlgilendiğiniz kişi konuşurken sadece dinlemek, sessiz kalmaktan çok daha fazlasıdır. Bu, tüm odağınızı kişinin söylediklerine yoğunlaştırmanız demektir. Bir insanın konuşma hızının dört katı kadar hızlı düşünebildiğimiz için, düşüncelerimizi serbest bırakma isteğine kapılırız. Bu isteğe direnin.

Konuşmacı, insanların onları dinlemediğini fark eder.

* Listen, observe, vocalize, empathize

Konuşmacının söylediklerine odaklandığınızı sözlü olmadan göstermenin en iyi yolu göz temasıdır. Göz teması aynı zamanda daha güçlü ilişki bağları kurulması için uygulanan bir arkadaşlık sinyalidir. Bunu uygulamak için konuşmacıya dik dik bakmanıza gerek yok fakat konuşmanın üçte ikisi ya da dörtte üçünde, söylenenlere uygun seviyede ilgi ve alaka duyduğunuzu göstermek için göz temasında bulunun. Konuşmacının söylediklerini *bölmemek* için elinizden geldiği kadar çaba gösterin. Dışa dönük insanlar bu konuda özellikle dikkatli olmalılar çünkü konuşma bitmeden ne düşündüklerini söyleme eğilimleri vardır. Hatta konuşmacının konuşmasını acele ettirmek amacıyla tamamlayarak, sırayı kendilerine getirmeye çalıştıkları bile olur.

İnsanlar, özellikle de konu kendileriyle ilgiliyse, konuşmalarına izin veren kişileri severler. Anonim bir yazarın vaktinde söylemiş olduğu gibi, "Arkadaşlar size nasıl olduğunuzu sorup sonra cevabınızı dinleyen insanlardır." Doğru bir öneri!

Empati cümlesi kullanmak başka bir insanı dinlediğinizi göstermek için harika bir yöntemdir. İyi bir empati cümlesi oluşturabilmek için karşınızdaki insanı iyi dinlemek ve duygusal ya da fiziksel eğilimlerinin farkında olmak zorundasınız. Konuşan kişinin söylediklerini başka sözlerle açıklamak, odağı konuşmacının üzerinde tutar. Örneğin büyük bir mağazada yardıma ihtiyacınız varsa ama satış danışmanın yorgun olduğunu gözlemliyorsanız, umduğunuz hizmeti alamayabilirsiniz. İyi bir hizmet alma şansınızı artırmak için "Yoğun bir gün geçirmiş gibi görünüyorsunuz," ya da "Uzun bir gündü. Görünüşe bakılırsa eve gitmeye hazırsınız," gibi empati cümleleri kullanabilirsiniz. Bu tür cümleler vakit ayırıp satış danışmanına dikkatle baktığınızı, onun kişisel eğilimlerini incelediğinizi gösterecek ve daha da önemlisi ona

kendini iyi hissettirmenizi sağlayacaktır. Doğal konuşmalarda insanlar konuşan kişiyi pek dinlemezler. Çok basit bir konuşma bile empati cümlesi ile renklendirilebilir. Örneğin iş arkadaşınız heyecanlı bir şekilde hafta sonu göl kenarına yaptığı turdan bahsediyor. Onunla beraber siz de gitmedikçe konu sizi pek ilgilendirmeyebilir. "Bu turdan çok keyif almışa benziyorsun," gibi bir empati cümlesi ile konuşmacıyı dinlediğinizi ve söyledikleri ile ilgilendiğinizi gösterebilirsiniz. Empati cümleleri konuşmanın tuzu biberidir. Eğer empati cümlesi kullanmayı alışkanlık haline getirirseniz, diğer insanları daha dikkatli dinlemek için kendinizi zorlarsınız. Böylece onların da kendilerini iyi hissedip sizi sevmeleri kaçınılmaz olur.

Şunu hatırlayın: İnsanlar kendileri hakkında konuşmaktan keyif alırlar ve duygularını anlatırken başkaları onları dinlediğinde çok mutlu olurlar ki bu da bizi Arkadaşlığın Altın Kuralı'na geri getirir. Bir insanın kendisini iyi hissetmesini sağladığınız zaman, sizi sevip arkadaşları olarak kabul etmeye daha yatkın olacaklardır.

On Dakikadan Kısa bir Süre İçinde Güven Kazanmak

Bu başlık, Scott Finkelstein isimli bir anestezi uzmanının yazdığı bir makalenin başlığıydı. Makalesinde, her gün ölüm ve yaşam sorunları ile nasıl karşı karşıya kaldığından ve tıbbi bir kriz sırasında hasta-doktor arasındaki iletişimin öneminden bahsediyor. Dr. Finkelstein, "Her hastama bütün dikkatimi veriyorum, onlarla göz teması kuruyorum, onları dinliyorum ve hislerine değer veriyorum... Böylece korkuları geçiyor ve

sonra bana güveniyorlar. Bu sürecin tamamı on dakikadan az sürüyor," diye açıklamıştır.

İster arkadaşlık ister hasta güvenini kazanmak için olsun, bir insana konuşması için fırsat vermek, sözünü kesmeden onu dinlemek ve söyledikleriyle ilgilendiğinizin sözlü olmayan ipuçlarını vermek çok büyük bir fark yaratabilir.

Kural 2: Gözlemleyin: Herhangi Bir Sözlü Etkileşimde, Bilgi Aktarmadan Önce ya da Aktarırken Karşı Tarafı Gözlemlediğinizden Emin Olun

Bir insanla etkileşim halinde olduğunuz zaman iletişim iki seviyede devreye girer: Sözlü ve sözsüz. Sözlü iletişim öncesinde, sonrasında ya da iletişim sırasında kişinin sözlü olmayan vücut dilini gözlemlemeniz çok önemlidir. Çünkü vücut dili konuştuğunuz konunun uygunluğu, ilerleyişi, konuşmanızın bitimindeki etkisini anlamak için barometre gibidir. Vücut dili aynı zamanda taraflardan birine söylenen sözlere karşı çıkılabileceği konusunda uyarı özelliğini taşır. Arkaya yaslanmak, kolları birbirine dolayıp göğüs hizasında tutmak, dudakların bastırılması konuşmanın iyi dinlenmiyor olduğu ile ilgili iyi belirtilerdir. İnsanlar görmek ve duymak istemedikleri şeylerden kendilerini uzaklaştırırlar. Bu önceden belirtmiş olduğumuz sözsüz işaretlerden biri olan öne doğru eğilmenin tam tersidir. Kolları bağlamak iletişimi önleyici bir harekettir ve bu da kişinin sembolik ve fiziksel olarak karşısındaki kişiden gördüğü ya da duyduğu şeylerden uzaklaşmak istediği anlamına gelir. Diğer anlaşmazlık işaretleri, kişinin saatine ba-

kıp sonra da 'zamanın doldu' der gibi etrafına bakması ya da gövdesini veya ayaklarını kapıya ya da farklı bir tarafa doğru çevirmesidir. Karşınızda bir insanın konudan koptuğunu görüyorsanız, konuyu değiştirin. Büyük ihtimalle diğer insana değil kendinize odaklanarak fazla zaman harcıyorsunuz.

Henüz hiçbir konuşma yapılmadan sözlü olmayan hareketleri gözlemlemek önemlidir. Tabii ki konuşma başladığında ve daha sonra da gözleme devam edilmelidir. Eğer bir insanın sözsüz davranışları konuşma başlamadan önce uygunsa, konuşmayı başlatabilirsiniz. Sadece bunu gözleminizi sonlandırmak için bir nedenmiş gibi düşünmeyin! Sözlü bir etkileşim sırasında sürekli devam eden gözlem, ileride oluşabilecek fark edilmemiş bir sorunu yakalamak açısından önemlidir.

Söz konusu özellikle 'kelime mayınları' olduğunda bu çok doğrudur.

Kelimeler farklı insanlara farklı anlamlar ifade eder. Kullanıldıkları zaman, gelişmekte olan bir ilişkiyi mayın tarlası gibi yerle bir edebilirler. Taraflardan biri kelime mayınlarından incinirse, bu hoşnutsuzluğu konusunda genellikle pek bir şey söylemese de yaşanan ilişkiye mesafe koyar ya da ilişkiyi bitirir. Yine de sözlü olmayan hareketler, hoş olmayan bir sözün söylenmiş olduğunun belirtisini zaten açıkça gösterir. Bu belirtiler irkilme, yüzlerinde şoka girmiş ya da şaşırmış bir ifade veya geri atılan bir adım olabilir. Sözlü ve sözlü olmayan bilgiyi kendi içinde süreçten geçiren bir birey zaten bu belirtilerin farkına varır ve uygunsuz bir şey söylemiş olup olmadığını sorup, eğer karşı tarafı incittiyse, niyetinin bu olmadığını söyleyerek günü kurtarabilir. İki taraf için incitici sözlerin ne tür sözler olduğunu saptamak, genellikle gerginliği önler ve sohbetin daha olumlu bir şekilde devam etmesini sağlar. Kelime mayınlarının tehlikesi, insanların za-

rarsız olan kelimelere ne tür duygusal anlamlar yüklediğini bilmiyor olmasıdır.

Yanlış Bir Şey mi Söyledim?

Arkadaşım bir grup seminer katılımcısına mülakat yöntemleri hakkında bilgi veriyordu. Bir noktada, "İnsanlar konuştuklarından daha çok dinlemeliler. Bunun kanıtı da Tanrı'nın size iki kulak ve bir ağız vermiş olmasıdır ve bu yüzden konuştuğunuzun iki katı kadar dinlemelisiniz," dedi.

Öğle arasında konferansı düzenleyen yetkili yemek salonuna girdi ve arkadaşıma iş ortamında insan hakları düzenleyen federal bir kuruluş olan EEOC (Equal Employment Opportunity Commission)* tarafından hakkında şikâyet olduğu bilgisini verdi. Yetkili kadın ne yaşandığını anlamak için yemek salonuna, onunla konuşmaya gelmişti. Arkadaşım büyük bir şaşkınlık içindeydi. Kimin, ne amaçla böyle bir şikâyette bulunacağı hakkında en ufak bir fikri bile yoktu.

Konferansın katılımcılarından birinin tek kulak ile doğmuş bir oğlu vardı ve arkadaşımın 'iki kulak ve bir ağız' ifadesini duyduğunda, onun oğlu ile dalga geçtiğini düşünmüştü.

Arkadaşım, hakkında yapılan şikâyet ile ilgili gerekli bilgiyi aldığında, konferans yetkilisine söylediklerinin herkes tarafından onlarca yıldır bilinen ve söylenen bir ifade olduğunu ve kimseyi asla incitmek istemediğini açıkladı.

Yetkili kadın yerinden oynamamıştı. "Eğer bu adam incindiyse, bu onun olanlara bakış açısıdır. Sen bunun incitici olduğunu düşünsen de düşünmesen de bu konu ile ilgili onunla konuşmamız gerekiyor," dedi.

---

* (*İng.*) Eşit Çalışma Hakkı Komisyonu.

Arkadaşım olayın çok gülünç olduğunu düşündü. Yanlış bir şey yaptığını düşünmedi ve tabii ki incinen babadan özür dilemek de istemedi, konuşmasının tam anlamıyla uygun olduğunu düşünüyordu.

Konferans yetkilisi bu savunmalar ile ilgilenmedi ve "Eğer danışmanlık işini kaybetmek istemiyorsan, o babadan özür dilemen gerekiyor," dedi.

Bu ültimatomu duyan arkadaşım sağduyulu olmanın daha cesaretli bir davranış olduğunu düşündü ve incinen babadan özür diledi.

Her Şey Siyah-Beyaz Olmadığında

Görünüşe bakılırsa sınıf, kelime mayınlarının masum bir konuşmacının tökezlemesi için rahat bir ortam sunuyor. Bunun iki nedeni var. Bunlardan biri, günümüz öğrencilerinin dış görünüşlerinin çeşitliliği ve belirli derslere olan daha büyük sayıdaki katılımlar. Konu ırk sorunlarıyla ilgili olduğu zaman eğitimciler çok dikkatli olmalı ve öğrencilerin farklı algılayabileceği kelimeleri seçerek kullanmalılar. Derslerimden birinde dizüstü bilgisayarımı çalıştıramadım. Her kapatıp açışımda siyah ekran veriyordu. Ben de sınıftaki öğrencilerime, "İçinizde bu aletin nasıl çalıştığını bilen var mı?" diye sordum. Bir öğrenci kafasını salladı ve bilgisayara doğru yaklaştı, biraz uğraşarak birkaç değişiklik yaptı ve sonra da bilgisayarı bana geri verdi. "Evet, ekran beyaz oldu ve en azından beyaz siyahtan daha iyidir," dedim.

Sınıftaki siyahi bir öğrenci hemen incinmişti. "Beyaz siyahtan daha iyidir dediğinizi duydum," diye seslendi. "Bu ırkçı bir yorumdur," diye ekledi.

Irkçı yorum yapmak gibi bir niyetim yoktu. Bu konu aklımdan bile geçmemişti. Bilgisayarımın tekrar çalışması için telaşlıydım ve bu yüzden böyle bir yorum yapmıştım. Yorumum bilgisayarımın çalışma şekli ile ilgiliydi. Siyah ekran bilgisayarın çalışmadığını ve beyaz ekran da bilgisayarın çalışmamasından daha iyi olduğunu belirtiyordu. Yani çalışan bir bilgisayar, çalışmayan bir bilgisayardan daha iyiydi. Ancak öğrencim cümleyi farklı bir bakış açısı ile ele almış ve bu da derin bir duygusal tepkinin gelmesine neden olmuştu. Bu da kelime mayınlarının tehlikelerinden biridir.

Bu kelime mayınlarına dikkat edin ve yıpranan ilişkiyi hemen tamir etmeye ve yapılan hasarı en hafif şekilde atlatmaya hazırlıklı olun. Şunu tekrar söylemeliyim: Kelime mayınları, konuşan kişinin başkalarının incineceğini bilmeden masum olduğunu düşündüğü sözleri söylemesidir. Bu yüzden insan ne zaman bir mayına 'yakalanabileceğini' bilemez ve önceden anlattığımız gibi eğer bir konuşmacı, dinleyiciyi izlemiyorsa, onları aşağıladığını ya da incittiğini fark edemez.

Bunu fark edebilecek hale gelseler bile, dinleyici için olumsuz algılanabilecek bir söz söylediklerinde konuşmacıların çoğu başka insanlarda oluşabilecek duygusal anlamları bilmiyor ve durumu düzeltmeye çalışmak yerine kendini savunarak tepki veriyor. Kelime mayınına basan ve kendini savunmaya başlayan bir konuşmacı, öfkeli dinleyicilerle karşı karşıya kaldığı zaman, şefkat ve hassasiyet duygularını yitirmiş biri olarak değerlendirilir. Konuşmacının aynı zamanda aklı karışır ve ne yapacağını ya da dinleyicinin duygusal tepkisine ne cevap vereceğini bilmez.

Kelime mayını patlamalarına verilebilecek en uygun tepki empati cümlesidir. Empati cümleleri insanların duygularını,

paralel bir dille diğer kişiye yansıtır. Kişinin duygularını, savunma yapılmadan teyit eder.

Önceki bölümden hatırlayacağınız gibi, empati cümlesi kurmanın temel kuralı "Sanırım sen..." ile başlar. Bu temel yaklaşım, odağı mayına basan konuşmacıda değil, karşıdaki insanda tutar. İnsanlar genellikle "Ne hissettiğini biliyorum," gibi bir cümle kullanır. Bu cümle karşınızdaki kişinin otomatik olarak *hayır, ne hissettiğimi bilmiyorsun çünkü sen ben değilsin,* diye düşünmesine yol açar.

Empati cümleleri insanların duygularının nefes almasına yardımcı olur. Duygular nefes aldığında, konuşma genellikle normal bir bilgi alışverişine dönüşür. Duygusal bir insanla oluşabilecek gergin bir tartışmayı önlemek, ilişkinin devam edip gelişebilme potansiyelini artırır.

Eğer bir kelime mayınına bastıysanız, hatanızdan ders alın. İleride oluşabilecek kırgınlıklara karşı aklınızda bir kırmızı bayrak bulundurduğunuzdan emin olun. Ne yazık ki kelime mayını sorunu yakın gelecekte ortadan kalkacağa benzemiyor. Aslında içinde bulunduğumuz dünya kelime mayınlarıyla dolu ve ne zaman bu mayınlardan birine basacağınız belli olmaz. Kişisel ilişkiler hem keşfedilmiş hem de saklanan kelime mayınları arazisine girdiğinde, başa çıkılması daha zordur.

İletişim sorunları önümüzdeki yıllarda artacak gibi görünüyor çünkü insanlar iletişim kurmak için internet yazıları, e-posta ve mesaj gibi elektronik medya araçlarını daha çok kullanıyor. Parantez, nokta, virgül gibi gülümsemeyi, göz kırpmayı ya da şaşırmayı betimleyen semboller, okuyucuya yazılanın asıl anlamını açıklamak için ek işaretlerdir. Duygu sembolleri de aynı zamanda mesajları netleşmek için kullanılabilir. Mesajlaşmak ilk popüler olduğunda, kızıma mesaj attığımı hatırlıyorum. Mesajıma 'LOL' yazarak cevap verdi. Ben de ona "Ben de seni

seviyorum," yazarak tekrar mesaj attım. Bana "Ha-ha LOL yüksek sesle gülüyorum (*laugh out loud*) demek," yazdı. "Ben 'kucak dolusu sevgiler' (*lots of love*) demek zannettım," dedim. O gün son mesajı "Ben de seni seviyorum, baba," oldu. Kızımla yaşadığım iletişim darlığı sorunsuz bitti fakat yanlış anlamanın, insanların sözlü olmayan iletişim kullanma olanakları yokken ne kadar tehlikeli olabileceğini gösteriyor. Eğer yanlış anlaşılmayı önlemek istiyorsanız, elektronik medyayı iletişim için kullanırken iğneleyici şekilde alay etmeyin, alt anlamlar ya da çift anlam taşıyan kelimeler kullanmayın.

Kelime mayınlarıyla dolu bu dünyada sözlü iletişimi etkili kılmak için:

1. Söyleyeceğiniz kelimeleri söylemeden önce düşünün. Konuşmanızda söylediklerinizin ardından belirebilecek kelime mayınlarını hızlıca aklınızdan geçirin.
2. Konuşurken dinleyicilerinizin alışılmadık tepkilerini gözlemleyin. Tepkiler kelime mayınına basıldığını gösteriyor olabilir.
3. Kelime mayınına basarsanız, dinleyicinin incinmesi üzerine savunmacı davranmayın (farkında olmasanız bile).
4. Dinleyicinin rahatsızlığının bir kelime mayınından kaynaklanıp kaynaklanmadığını anlamak için hemen işe koyulun. Eğer mayına basılmışsa, söylediğiniz söz ya da cümleyi kullanmış olduğunuz için özür dileyin ve söylediklerinizin olumsuz bağlantısından haberinizin olmadığını söyleyerek, incinen kişiye bir daha bu ifadeyi kullanmayacağınızı söyleyin. Sonra da gerçekten kullanmadığınızdan emin olun.

Büzülmüş Dudaklar

Kimse akıl okuyamaz ama sözlü olmayan belirtiler sayesinde bunu yapmaya yaklaşabilir. Bazı sözlü olmayan ipuçları, diğerlerinden daha belirgindir. Belirgin ipuçları, okumasını ve yorumlamasını bilen gözlemciler için daha anlaşılırdır. Belirgin işaretler konuşmacılara kontrolü elinde tutma ve gerçek düşüncesini saklayabilme fırsatı sunar. Gizli ve sözlü olmayan işaretler ise daha zor kontrol edilir ve daha özel bilgileri aktarır. Vücudumuzda bu gizli işaretleri yayan kısımlardan biri dudaklardır.

Büzülmüş dudak, hissedilmeyen büzüşmüş ya da yuvarlak tutulan dudak hareketleridir. Bu hareket anlatılan fikre katılmamayı ya da uymamayı belirtir. Büzülmüş dudak ne kadar belirginse, dinleyici anlatılan fikre o kadar katılmıyor demektir. Buruşuk dudaklar, kişinin beyninde söylenenin aksi bir fikri olduğu anlamına gelir.

Bir insanın ne düşündüğünü bilmenin size faydası olur. Bu hareketleri uygulayan kişilerin fikrini değiştirmenin yolu, karşı çıkacakları bir fikir oluşmadan önce fikirlerini değiştirmekten geçer. Bir fikir ya da karar yüksek sesle söylendikten sonra, bir kişinin fikrini değiştirmek daha da zorlaşır. Bunun nedeni, sürekliliğin psikolojik kuralıdır. Karar vermek bir miktar gerginliği beraberinde getirir. Bir kişi karar verirken gerilir. Bu sırada fikir değiştirmek daha zordur çünkü bunu yapmak, insana dile getirdiği ilk kararın kötü bir karar olduğunu düşündürür. Karar verme aşamasında açık sözlü bir tutum sergilemeyi sürdürmek, değişiklik için yapılan tartışmalar ne kadar ikna edici olursa olsun, daha az gerginlik yaratır. Diğer bir deyişle insanlar bir şey söylediklerinde, söylemiş oldukları sözlere sadık kalma eğiliminde olurlar.



Büzülmüş dudak örnekleri

Buruşuk dudakları gözlemlemek aynı zamanda eşinizle, iş arkadaşlarınızla ve arkadaşlarınızla konuşurken de etkili bir yöntemdir. Bu size insanların düşündükleri hakkında fikir veren, sözlü olmayan bir işarettir. Dudak buruşturmak bir düşmanlık işareti değildir. Bir kişi sizinle birlikte mutluyken de bu işareti kullanabilir.

Dudak büzüşmesini gözlemlemeyı hatırlamanın neden bu kadar önemli olduğunu hatırlayın: Bir insan fikir ya da önerinize 'hayır' cevabını vermeye ya da olumsuz bir görüşünü bildirmeye hazırlanırken 'süreklilik' kuralı devreye girer. Yani artık dinleyici için, vermiş olduğu cevaba geriye dönüp fikrini değiştirmek çok zordur. Büzülmüş dudak size olumsuz bir cevabın yaklaşmakta olduğu bilgisini verir ve dile getirilmeden önce fikir ya da projenizi kabul ettirmek için daha iyi bir fırsat sunar.

Bu sözlü olmayan işaret, evde ve işte sözlü etkinizi artırmanıza yardımcı olur. Örnek olarak, eşinize söylediğiniz bir cümleyi düşünün.

"Hayatım, sana balıkçı teknesini (ya da satın almak istediğiniz başka bir ürün) nasıl alabileceğimizi anlatacağım, ben de böylece balık tutmaya gidebilirim."

Şimdi, finansal gerekçenizi anlatırken eşinizin dudağını büzdüğünü görüyorsunuz. Kafasında sizin fikrinize karşı çıkacağı bir cümle oluşturdu (Büzülmüş dudak size bu alışverişi yapmak istemediğini anlatıyor). O size karşı çıktığını söylemeden önce, ek olarak fikrinizi desteleyecek başka bir cümle ile devam etmeniz lazım, yoksa sesli bir şekilde karşıt fikrini açıklamış olur ve bu da sizin bir tekne ya da istediğiniz başka bir masraflı oyuncağı almanızı zorlaştırır. Bu yöntem aynı zamanda erkekler üzerinde de işe yarar.

Patronunuz Size Dudak Büzüştürdüğünde

İşte her zaman başlatmak istediğim operasyonlar için ek eleman ya da finans desteği almaya çalışırdım. İki isteğimin de karşılanması zordu ve kaynaklar için rekabet etmem gerekirdi. Bir seferinde projelerimden biri için neden paraya ihtiyaç duyduğumu patronuma açıklarken dudağını büzüştürdüğünü hatırlıyorum. O an patronumun anlattığım fikre karşı çıkacak bir cümle hazırlamakta olduğunu anlıyordum ve o bana cevabını vermeden önce fikrini değiştirmem gerekiyordu. Eğer teklifimi açık bir şekilde reddederse, ileride onayını almak imkânsız olacaktı.

Sözlü bir retle karşılaşmamak için empati cümlesi kullandım. "Patron, eminim şu an bu fikrin işe yaramayacağını düşünüyorsun ama sana neden işe yarayacağını anlatayım." Patronumun tam olarak hangi sebeplerle fikrime karşı çıkacağını biliyordum çünkü özellikle bir konudan bahsederken dudaklarının büzüştürdüğünü gözlemlemiştim. Artık hangi fikrin onu

rahatsız ettiğini biliyordum ve bir yandan konuşmama devam ederken, bir yandan sonradan tersine çevirmesi zorlaşacak olan sözlü bir karar vermeden önce, onun endişesine cevap verecek ve ikna olmasını sağlayacak kelimeleri düşünecek biraz vakit kazanmıştım.

Bir dahaki sefere müdürünüze bir fikrinizi ya da teklifinizi aktarmadan önce, dudaklarının buruşup buruşmadığını gözlemleyin. Eğer müdürünüz, siz sunumunuzu yaparken dudağını buruşturursa, söylediklerinize karşı bir cümle sarf etmeye hazırlandığını anlarsınız. Dudak buruşmasını yakaladığınızda, müdürünüzün sözlü karşı fikri gelmeden önce onun düşüncesini değiştirmeye çalışmanız gerekiyor. Empati cümlesi kullanmaya hazır olun. Şunu deneyin: "Sanırım söylediklerimin pek anlam ifade ettiğini düşünmüyorsun. Sana önerilerimin neden en iyi çare olacağını göstereyim." Müdürünüzün şüphelerini dile getirin ve o fikrini dile getirmeden önce düşüncelerini değiştirecek savunmanızı yapın.



Dudak ısırma örneği

Dudak Isırmak

Karşınızdaki kişinin 'aklını okumak' için bir başka yöntem de dudağını ısırmasını gözlemlemektir. Dudak ısırması, alt ya da üst dudak üzerinde hafif bir ısırma ya da çekiştirme eylemidir. Sözlü olmayan bu hareket, kişinin söyleyeceği bir şey olduğunu fakat birçok nedenden ötürü söylemeye tereddüt ettiğini gösterir. Bu yüzden, çeneni kapalı tut ve bir şey söyleme anlamına gelen eski bir deyim olan 'dudağını ısır' cümlesinin geçerliliği vardır. Genellikle ders anlatırken dudak ısıranları fark ederim. Bunu bir empati cümlesi kurmak için gerekli olan bir işaret olarak düşünürüm ve "Konuya bir şeyler eklemek istiyor gibi görünüyorsun," cümlesine benzer ifadeler kullanarak öğrencileri cesaretlendirmeye çalışırım. Öğrencilerimin çoğu akıllarını okuyabilmeme şaşırıyor ve onlara ilgi gösterdiğim için kendini iyi hissediyor.

Dudakları Bastırmak

Dudak bastırmak, dudak ısırma ile benzer anlam taşır fakat daha olumsuzdur. Dudak bastırmak üst dudak ve alt dudağın birbirine sıkıca bastırılması sonucu oluşur. Dudak bastırma işareti, konuştuğunuz kişinin söylemesi gereken bir şey olduğunu fakat söylemeye gönülsüz olduğunu belirtir. Şüphelilerin suçlarını itiraf etmeden hemen önce, genellikle dudaklarını bastırdıklarını gözlemlerim. Bir şey söylemek isterler ama dudaklarını sıkıca bastırarak kelimelerin ortaya dökülmesini önlemeye çalışırlar.



Dudakların bastırılmasına bir örnek

Dudağa Dokunmak

Dudağa parmaklar, el, kalem ya da başka bir nesne ile dokunulması kişinin konuşulan konudan huzursuzluk duyduğunu gösterir. Dudaklara dokunmak, dikkatinizi hassas olan konudan uzaklaştırır ve endişeyi azaltır. Şüpheliler genellikle onlara hassas bir konu hakkında soru sorduğumda ya da kendilerini bir şekilde rahatsız hissettirdiğimde, istem dışı olarak bu hareketi yaparlar. Bu sessiz işareti gördüğümde, konuyu daha iyi anlayabilmek için "Bu konu hakkında düşünürken biraz rahatsız olmuş gibi görünüyorsun," gibi bir empati cümlesi kullanırım. Şüpheli rahatsız olduğunu ya onaylar ya da inkâr eder ve vakaların çoğunda, cevaplarının nedenlerinden bahsederler.



Dudağa dokunmak kişinin rahatsız ya da huzursuz olduğunu gösterir

İş ortamında ve sosyal buluşmalarda dudağa el ya da parmaklarla dokunulması sık sık karşımıza çıkabilir. Örneğin bir ürünü tanıtırken birebir toplantı yapıyorsanız ve müşteriniz parmağıyla hafifçe dudağına dokunuyorsa, bunu aklınızda tutun. Sözlü olmayan bu işareti gördüğünüzde, "Bu biraz kafa karıştırıcı olabilir çünkü bu ürünü daha önce hiç kullanmadınız," gibi bir empati cümlesi hazırlamanız gerekiyor. Bu, müşterinizin ürünle ya da sunduğunuz hizmetle ilgili endişelerini ve şüphelerini ifade etmelerine yardımcı olur. Müşterinizin endişelerinin ne olduğunu anladığınız zaman, satış sunumunuzu daha etkili devam ettirebilir, ürün ya da hizmetinizi satabilirsiniz.

Sosyal görüşmelerde konuştuğunuz kişiyi gözlemleyerek utanç verici dakikalar yaşanmasını önleyebilirsiniz. Eğer hassas bir konudan bahsediyorsanız ve karşınızdaki kişinin dudağına dokunduğunu görüyorsanız, size bir sıkıntı yaşanmadan önce konuyu değiştirmenizi tavsiye ederim. Kişi ile aranızda

gerekli olan dayanışma kurulduktan sonra güvenli bir şekilde tekrar konuyu açabilirsiniz.

Kural 3: Dile Getirin: Düşüncelerinizi Dile Getirme Sekliniz ve Dile Getirdikleriniz Arkadaşlık Kurma Konusundaki Etkinliğinizi Artıracaktır

Bazen bir şeyi nasıl söylediğiniz, söylediğiniz sözlerin kendisi kadar önemlidir. Özellikle ses tonunuz ne söylendiğine bakmaksızın önem taşır. Örneğin ilgi ve sempati, söylenen sözlerdense ses tonu ile daha iyi aktarılır.

Ne Şekilde Konuşuyor Olduğunuz, Diğerlerinin Sizi ve Anlattıklarınızı Nasıl Duyduğunu Etkiler

Ses tonu, sadece kelimelerin yeterli olmadığı durumlarda mesajları iletir. Derin bir kısık ses, romantik amacı belirtir. Biraz daha yüksek bir ses ise şaşkınlığı ya da şüpheciliği anlatır. En yüksek ses ise karşınızdaki kişiye otoriter olduğunuz izlenimini verir. Sesinizin tonu diğer insanları size çekebilir ya da onları sizden uzaklaştırabilir.

Sesinizin hızı da konuşmaları şekillendirir. Hızlı konuşma, diyaloğa aciliyet duygusu katar ya da sıkıcı bir konuyu sonlandırma çabası olarak algılanabilir. Kelimeyi uzatmak ilgi belirtisidir. Oyuncular genellikle "Merhabaaa" diyerek selamlaşma kelimelerini uzatırlar ve bu da romantik ilgiyi gösterir. Bunun aksine yavaş ve hafif konuşulan monoton bir ses, dinleyiciye olan ilgisizliği ya da konuşmacının aşırı orandaki utangaçlığını

belirtir. Yavaş ve hafif tonlardaki normal bir ses empati yapıldığının göstergesidir. Bu tip konuşmayı genellikle cenaze törenlerinde ya da trajik olayların yaşandığı yerlerde duyarım.

Birçok ebeveyn çocuklarının hareketlerini ses tonları ile kontrol altında tutar. Çocuklarıma hoşnutsuzluğumu aktarmak için genellikle derin, yavaş bir ses tonu ile duygularımı ifade ederim. Birçok ebeveynde olduğu gibi, eğer çok memnuniyetsizsem, çocuğumun ismini uzatarak, soyismini de büyük bir vurgu ile söylerim. Kısa ve kesik bir 'iyi' kelimesi onayı anlatır.

Sesinizin tonu, anlatmak istediğiniz mesajın duygusal kısmını aktarır. Chicago aksanım sebebiyle kelimeleri keserek kullanma eğilimim var. Chicago'ya gittiğimde kelimeleri kesmem fark edilmiyor çünkü orada herkes bu şekilde konuşuyor. Fakat ülkenin diğer taraflarına seyahat ettiğimde insanlar kelimelerin kesilmesini isteksizlik ve otoriterlik olarak algılıyorlar. Şakalı konuşmalar da, ses tonu eşlik etmediği zaman yanlış yorumlanıyor ve insanların konuşmada gizli bir anlam olduğunu düşünmelerine yol açıyor. Bu yüzden şakalar e-posta ya da mesajlaşmalarda kullanılmamalı.

Sesin yükselip alçalması diyaloglarda konuşmacı değişikliği anlamı vermesi açısından büyük önem taşıyor. Cümlenin sonunda sesinizi alçaltmak konuşmanızı bitirdiğinizi ve şimdi konuşma sırasının diğer kişide olduğunu belirtir. Eğer konuşmacı sesini cümlenin sonunda alçaltırsa ve sonra konuşmaya devam ederse, dinleyici yorulacaktır çünkü konuşma sırasının onda olduğunu düşünecektir. Bir diyaloğu baskı altında tutmak, ilgiyi karşı tarafta değil kendi üzerinizde tutuyor olmanız sebebiyle Arkadaşlığın Altın Kuralı'nı ihlal eder.

Karşınızdaki insan 'konuşma sırasını' size bıraktığını sesli olarak belli etmeden önce konuşmaya başlamak, kişi konuşmasını bitirmiş olsa da olmasa da arkadaşlığın gelişimini ön-

leyebilir. Sürmekte olan bir diyaloğu ihlal etmek öfkeye neden olur ve arkadaşlığın gelişimine zarar verir.

Özellikle dışa dönük biriyseniz, konuşmadan önce bir ya da iki nanosaniye beklemeyi alışkanlık haline getirin. Bu, içe dönük kişilerin düşüncelerini toplamalarına fırsat verir. İçe dönüklerin konuşmadan önce düşündüklerini hatırlayın. Eğer düşünme süreçlerini bölerseniz, gerilirler ve akabinde sizi daha az severler. Konuşmadan önce beklemek, dışa dönük olanlara, söyleyecek oldukları konu hakkında düşünmeleri için zaman tanır. Bu alışkanlık beni sayısız utanç verici andan kurtardı.

Ne Söylediğiniz, İnsanların Söylediklerinizi ve Sizi Nasıl Anladıklarını Etkiler

Bu herkesin bildiği bir şey gibi görünür ve aslında bir noktaya kadar da öyledir. Ancak burada önemli olan, söylediğiniz bazı kelimeleri belli bir üslupla söylemeniz, arkadaşlık kurarken başvurmamanız gereken davranışlar olabilmesidir. Aşağıda günlük durumlarda arkadaşlık kurarken kullanabileceğiniz bazı örnekler ve arkadaşlığınızın zarar görmesini engelleyebileceğiniz stratejiler bulunmaktadır.

1. Strateji: Siz haklıyken başka biri haksız olduğunda, bu kişinin utanma ya da aşağılanma duygularının en hafif şekilde yaşanacağı şekilde durumu kurtaran cümleler kullanmayı seçin. Karşınızdaki kişi onlar adına gösterdiğiniz bu çabayı fark edince sizi çok daha fazla sevecektir.

İnsanlar haklı olmak için inanılmaz bir istek duyarlar ancak haklı olmak amaçlamadığınız sonuçlar doğurabilir. Bu

sonuçlardan biri, haklı olduğunuz ortaya çıktığı sırada günü kurtarıcı bir cümle kurmuyor ve arkadaşınızı zor durumda bırakıyorsanız, arkadaşınızı kaybetmeniz olabilir.

Ben bunu en ağır şekilde, şartlı tahliye ve gözaltı memurlarına rapor hazırlama konusunda eğitim verirken öğrendim. Dersime başlamadan önce, katılımcılardan bazılarıyla mevcut rapor hazırlama çalışmaları hakkında konuştum. Katılımcılardan biri müdürünü yazı dehası olarak değerlendirdi. Diğer katılımcı söylediklerini onaylayarak "Gerçekten de bu işi iyi biliyor," "Adam tam bir kelime canavarı," ya da "Bizi aynı cümleyi kurarken çeşitli kelimeler kullanmamız için zorluyor, onsuz ne yapardım bilmiyorum," gibi yorumlarda bulunuyordu.

Bahsettikleri müdüre baktım, gözleri parlıyor ve gururla gülümsüyordu. Bu konuşma ve müdürün konuşulanlara verdiği tepki, anlamakta başarısız olduğum ve bunun için artık çok geç olan bir kırmızı bayraktı. Müdürün özsaygısı kelime canavarı olarak kimliğini aydınlatmıştı. Çok başarılı bir yazar olmasından kaynaklanan şöhreti, şirketteki değerini de artırmıştı.

Derste bu tür raporların hazırlanması için FBI modeli üzerinden şekillenmiş olan basit ama etkili bir yöntem gösterdim. Birkaç katılımcı daha kolay olduğu ve mahkemede meydan okunma riskinin düşük olduğu gerekçesiyle bu yöntemi kullanacağını söyledi.

Katılımcıların müdürü yönteme karşı çıktığında çok şaşırmıştım. Gösterdiğim yöntemin FBI'da işe yarayabileceğini fakat kendi şirketi için uygun olmadığını savundu. Üniversitede edebiyat okuduğunu ve eşanlamlı kelimelerin kullanıldığı yaratıcı raporların aynı kelimelerin kullanıldığı raporlardan daha ilgi çekici olduğunu belirtti. Ben de müdürün haksız, be-

nim haklı olduğumu kanıtlamak için spontane bir rol oyununu başlatarak çok büyük bir hata yaptım. Ona, *söylendi* kelimesi için ne tür eşanlamlı kelimeler kullanılacağını sordum. *Anlatıldı*, *açıklandı* ve *bahsedildi* gibi seçenekleri saydı. Orada lafını kestim ve ondan mahkemede bir tanık rolünü almasını istedim. Ben de avukat olacaktım. Kabul etti. Konuşma şöyle gelişti;

Ben (Avukat): Memur bey, lütfen raporunuzda geçen *belirtti* kelimesini açıklayınız.
Müdür (Memur): Bir gerçekliği kesin olarak ifade etmek.
Ben (Avukat): Teşekkür ederim, memur bey. Peki, raporunuzda kullandığınız *açıkladı* kelimesini nasıl tanımlıyorsunuz?
Müdür (Memur): Hakkında konuşmak olarak.
Ben (Avukat): Teşekkür ederim, memur bey. Yani raporunuzda müvekkilimin söylediklerini ilk önce emin olarak söylediğini, ikinci olarak da emin olmadan söylediğini yazdınız.
Müdür (Memur): Hayır, bunu söylemek istemedim. Şüpheli ikisini de emin olarak söyledi.
Ben (Avukat): Raporda böyle yazmamışsınız. Kendi kullandığınız kelimeler olan *söyledi* ve *açıkladı* ile ilk ifadenin emin olunarak söylendiğini, ikinci ifadenin emin olmadan söylendiğini belirtmişsiniz. Doğru mu?
Müdür (Memur): Hayır, iki ifade de emin olunarak söylendi.
Ben (Avukat): Eğer iki ifade de emin olunarak söylendiyse, neden iki cümlenizde de *söyledi* kelimesini kullanmadınız?
Müdür (Memur): Hmm. Bilmiyorum.

Tartışmayı kazanmıştım ama bedeli ağır bir galibiyetti. Benim haklı olma ihtiyacım her şeyin berbat olmasına yol açmıştı. O andan itibaren sınıftaki gerginliği hissetmemek imkânsızdı. Katılımcıları daha etkili bir yazı yöntemi ve müdürlerinin az etkili yazı yöntemi arasında seçim yapmaya zorlamıştım. Tabii ki müdürlerinin tarafını tuttular.

Haklı olmanın istenmeyen sonuçları her gün, ülkenin her yerindeki ofislerde ve evlerde yaşanıyor. İstemeden patronlarımızı, iş arkadaşlarımızı, dostlarımızı ve eşlerimizi kendimizden uzaklaştırıp gereksiz çatışma ve gerginlikler yaratıyoruz.

Bunun daha iyi bir yolu var. Karşınızdaki haksız olmadan siz haklı olabilirsiniz. Haklı olduğunuzu kanıtlamaya çalışmak yerine, insanlara danışın. Bu onlara karar verilme aşamasına dahil olduklarını düşündürür. Ayrıca kendilerini iyi hissedeceklerdir çünkü siz onların yanına gelerek tavsiyelerini isteyecek ve bu da onlara saygı duyulduğunu gösterecektir. Arkadaşlığın Altın Kuralı'na göre insanların kendilerini iyi hissetmelerini sağlarsanız, sizi severler.

'Danışma' stratejisini kullanmak, haklılığınızı sürdürmenize, istediğiniz sonuçları almanıza ve 'haksız' olduğu ortaya çıkıp utanç verici anlar yaşaması, günü kurtaran bir cümle ile engellenmiş olan kişilerle arkadaşlığınızı sürdürmenize ya da daha da ilerletmenize yardımcı olur. Aşağıdaki diyalog bir kadın ile müdürü arasında geçen, danışma yöntemine verilebilecek bir örnektir. Kadın, müdürü tarafından yeni oluşturulmuş olan tartışmalı bir kuralda bir hata buluyor. Patronuna hemen haklılık 'kartını' oynamadan önce, müdürünün fikrine danışıyor.

Çalışan: Efendim, bir dakikanızı alabilir miyim?
Müdür: Tabii. Dinliyorum.

Çalışan: Son yayınladığınız kuralı inceliyordum da, bir şey dikkatimi çekti. Bu konuyla ilgili size danışmak istemiştim.

Müdür: Tabii, bakayım.

Çalışan artık yayınlanan kuraldaki çelişkileri dile getirebilir ve müdür utanç yaşamadan hatasını düzeltebilir.

Satış danışmanları da mevcut uzun süreli müşteriler ya da yeni müşteriler ile görüştüklerinde aynı yöntemi uygulayabilirler. Ders kitabı çıkaran yayınevinin yetkilileri sık sık ofisime gelip yeni çıkan kitaplarını tanıtıyorlardı. Kendi satış yaklaşımlarını kişiselleştirmek yerine, ellerindeki kitapların o an benim kullandığım kitaptan nasıl daha iyi olduğunu açıklıyorlardı. Satış yetkilisi haklı olabilirdi ancak bu yaklaşımın istenmeyen sonuçları olabilirdi. Satış yetkilisi benim kitap seçimlerimin kötü olduğu fikrini aşılıyordu. Bunu fark etmek bana kendimi iyi hissettirmedi. Satış yetkilisi eğer bana kendini tanıtıp sonra, "Hocam, dersinizde kullanılması için tasarlanmış olan bu yeni kitap ile ilgili görüşünüzü almak isterim," deseydi, onu dinlemek için daha istekli olurdum.

Hapse Girmeyi Önleyen Günü Kurtarma Yöntemi

Bir FBI ajanı olarak hep, uzun zamandır beklediğim bir tatile çıkmak üzere uçaktayken, huysuz bir yolcu ya da herhangi bir krizle baş etmem için çağırılmaktan korkmuşumdur. En sonunda bu 18.00 Los Angeles uçağındayken başıma geldi. Uçağa bindim, bir uçuş görevlisi yanıma gelip kaptanın uçağın arkasındaki sarhoş bir yolcunun uçaktan atılmasını istediğini söylediğinde, sessizce koltuğumda oturuyordum. Etrafıma

baktım ve gerçekten de koridorda, başka bir uçuş görevlisinin, "Bu uçağı terk et... Sen tam bir aptalsın," diye bağırdığı sendeleyen bir yolcu vardı. Durumun kontrol altına alınması için yanımda duran uçuş görevlisi, "Siz bir FBI ajanısınız, yolcuyu uçaktan atın," dedi.

Ben de "Biraz eğitimimden yararlanabilirim," diye düşündüm ve koltuğa yaslanmış olan adama doğru yürüdüm. Ona bir FBI ajanı olduğumu söyleyerek kimliğimi gösterdim ve oturup konuşmayı önerdim. Beni anlayamayacak kadar sarhoş değildi. Koltuğa oturdu ve ben de yanındaki koltuğun köşesine oturdum.

Diğer yolcuların duyamayacağı kadar kısık bir sesle, "Bakın, en sonunda bu uçaktan ineceksiniz. Eğer uçağın pilotu uçaktan inmeniz gerektiğini söylüyorsa, söylediğini yapmanız gerekiyor. Şimdi bir seçeneğiniz var. Ya bu uçaktan ağırbaşlılığınızı bozmadan inersiniz ve şikâyetlerinizi terminale döndüğünüzde dile getirir ve Dallas'a olan uçuşunuzu başka bir uçak ile tamamlarsınız... Ya da ben sizi tutuklarım, kelepçelerim ve zorla uçaktan indiririm. O zaman gözaltına alınırsınız, kendi başınızın çaresine bakmak zorunda kalırsınız ve belki hapse girme kararının çıkacağı duruşmaya çıkarsınız. Yani," fısıldayarak konuşmaya başladım, "beyefendi, karar sizin. Bir karar almanıza izin vereceğim. Birkaç saniye düşünün. Ne yapmak istiyorsunuz?"

Yolcunun, "Galiba uçaktan inecek ve şikâyette bulunup başka bir uçağa bineceğim," demesi sadece bir dakika bile sürmedi.

"Bence bu çok akıllıca bir karar. Buyurun, dışarıya çıkarsanız çok memnun olacağım," dedim.

Adama terminale kadar eşlik ettikten sonra koltuğuma geri döndüm, önceden benimle konuşan uçuş görevlisi yanıma ge-

lip bu çirkin durumla nasıl sakince başa çıktığımı sordu. Yolcuya kendi seçimini yapma fırsatı verdiğimi açıkladım.

Ona, durumla ilgili biraz kontrolü olduğunu hissedeceği, seçim yapmakta özgür olduğu bir fırsat verdim. Ve en önemlisi, ona en az utanç verici şekilde gününü kurtaracak bir yol sundum.

Düşünülmesi Gereken Şeyler

Durumla ilgili biraz kontrolü olduğu hissini vermek çocukların üzerinde bile harikalar yaratabilir. Hatta ebeveynler bu yöntemi özellikle çocukları daha küçük yaştayken uygulayabilirler. Yetişkinler gibi çocuklar da hayatlarının kontrolünün ellerinde olduğunu hissetmek isterler. Eğer ebeveynler çocuklarına kaderlerinin seçimini yapacakları bir karar fırsatı verirlerse, kontrol hissini yaşamalarına yardımcı olurlar. Bu, ebeveynlik otoritesi yitirilmeden sağlanabilir. Örneğin oğlunuzu dışarıya öğlen yemeği yemeye götürüyorsunuz. Siz çoktan McDonald's ya da Burger King'den çocuk menüsü almaya niyetlendiniz. Çocuğunuzun başka bir restoranı seçmemesini ama yine de karar verme becerilerini geliştirmek için pratik yapmasını arzuluyorsunuz. Bunu, cevap alabileceğiniz bir soru hazırlayarak sağlayabilirsiniz. Örneğin "Öğle yemeği yiyeceğiz. McDonald's'ta mı yoksa Burger King'de mi çocuk menüsü yemek istersin?" Soru cevap yöntemi çocuğunuza kontrol hissi verir ama aslında kontrol sizin elinizde olur çünkü McDonald's ve Burger King seçeneklerini vererek restoranı belirlediniz ve çocuk menüsü tercihini yaparak da yenilecek yemeğin çocuk menüsü olması kararını verdiniz.

Satış elemanları da soru cevap yöntemini her zaman kullanırlar. Bir oto galeriye gittiğinizde satıcı size araba almak isteyip istemediğinizi sormaz. Size mavi arabaları mı, yoksa kırmızı arabaları mı sevdiğinizi

sorar. Eğer cevabınız 'kırmızı arabalar' olursa satış görevlisi size kırmızı arabaları gösterir. Eğer cevabınız kırmızı değil mavi olursa da size mavi arabaları gösterir. İyi bir satış görevlisi müşterisine araba satın alma deneyiminde kontrolün elinde olduğu hissini verir. Aslında satış elemanı sizi iyi ayarlanmış bir sunuma yönlendiriyordur.

2. Strateji: 'Statü yükseltme' tekniğini kullanarak insanların sizi daha çok sevmelerini ve sizi arkadaşları olarak görmelerini sağlayın. Statü yükseltmek, bir bireyin kabul görme ihtiyacını tatmin eden bir yöntemdir. Bu yaklaşımı bir gün oğlum Bryan ile kitapçıdayken keşfettim. O sırada imza günü olan bir yazarın masası kitapçının önünde duruyordu. Masada imza bekleyen kimse yoktu ve Bryan ile ben, yazarla konuşmak için masaya yanaştık. Oğlum yazar ile konuşurken ben kadının kitaplarını inceledim. Yazma tarzının Jane Austen'a benzediğini fark ettim. Bu düşüncemden yazara bahsettim. Gözleri kocaman açılıp yanakları kızarmıştı. "Gerçekten mi? Yazmaya pek vakit bulamıyorum. Üç çocuğum var. Eşim asker ve çok sık göreve gidiyor. Tekrar üniversiteye başlayıp mezun olmak istiyorum. Okulu evlenmek için bıraktım. Bu benim hep pişman olacağım bir hataydı," diyerek cevap verdi. Bu kadın tek bir yorumumla bana uzun zamandır göremediği arkadaşıymışım gibi hayat hikâyesini anlatmıştı.

Bu yöntemi birkaç kere daha denedim ve her seferinde aynı sonucu aldım. Bir keresinde Cumhuriyetçi Parti'den istekli bir aday ile tanıştım. Birkaç dakika siyaset hakkında konuştuktan sonra ona siyaset tarzının bana Ronald Reagan'ı andırdığını söyledim. Genç adam gururlandı ve bana ailesinin yetiştirme tarzını, okuduğu üniversiteyi ve benim tarafından sevilmenin önemli olduğunu gösterecek daha birçok kişisel ayrıntıyı anlattı. Statü yükseltme basit bir iltifat şeklini alabiliyor.

Okul Duvarındaki Grafitiyi Temizleme Problemi

Bir keresinde, önceki gece okul duvarına yapılan ırkçı bir grafiti hakkında bilgi almak için bir temizlik görevlisi ile görüştüm. Görüşme öncesi onunla biraz dayanışma kurmaya çalıştım. Ona böyle büyük bir binadan tek başına sorumlu olduğu için önemli bir işinin olduğu yorumunu yaptım. Bana binadaki kestirme yolları kullanarak birçok işi aynı anda yapmasını sağlayan bir sistem geliştirdiğinden bahsetti. Ona aynı büyüklükteki birçok okulun, onun yaptığı işi yapması için birkaç tane temizlik görevlisi tuttuğunu söyledim (ona kendi sırtını sıvazlaması için bir fırsat verdim).

O konuştukça, temizlik görevlisi ile aramda bir dayanışmanın geliştiği çok açıktı. Bana en ince ayrıntısına kadar temizlik rutinini nasıl ayarladığından ve sonra da öğretmenlerden ve ofis çalışanlarından bahsederek konuşmaya devam etti. Hikâyeler ilginçti ama benim işime yaramıyordu. Yine de onu dinledim ve bu süreçte bir arkadaş kazandım. Ona kartvizitimi verdim ve eğer grafiti olayıyla ilgili bir şey duyarsa bana söylemesini istedim.

Birkaç hafta sonra temizlik görevlisi vaktini ayırıp bana telefon etti ve öğrencilerin birinden bir dedikodu duyduğunu söyledi. Söylentinin gerçek olduğu ortaya çıktı ve bu da grafitiden sorumlu kişilerin yakalanmasını sağladı.

Eğer ziyaretim sırasında onunla iyi bir dayanışma kurmamış olsaydım, temizlik görevlisinin dedikoduyu duyduğunda beni arayacağı şüpheliydi.

3. Strateji: Eğer birinden şüphe uyandırmadan ya da onları savunma yapmak mecburiyetinde bırakmadan bilgi almak istiyorsanız, *ortaya çıkarma* yaklaşımını kullanın. Bu yöntem,

konuştuğunuz kişi amacınızı fark etmeden ondan bilgi almanızı sağlar.

İnsanlar genellikle doğrudan soruları yanıtlamaya çekinirler. Özellikle de sorduğunuz sorular özel konulara değiniyorsa. Eğer insanların sizi sevmesini istiyorsanız, özel bilgi almak için soru sormak yerine ortaya çıkarma yöntemini kullanın.

Soru sormak insanları savunma yapmaya iter. Kimse meraklı insanlardan hoşlanmaz. Özellikle de yeni tanıştığınız kişiler. İlginçtir ki böyle zamanlar kişinin ilgilendiği konular hakkında en çok bilgi sahibi olmak isteyeceğiniz zamanlardır. Başarılı bir şekilde kişisel ve profesyonel ilişkiler geliştirmeniz için, birisi hakkında ne kadar çok bilginiz olursa o kadar iyi stratejiler geliştirebilirsiniz.

Ortaya çıkarma işlemi, insanların farkında olmadan size daha çok özel bilgi vermelerini sağlamaktır. Merkez istihbarat grubundaki kariyerim boyunca, karşı taraftan gizli bilgi alması için birçok ajan yetiştirirken, aynı zamanda onlarla dayanışma kurdum. Ortaya çıkarmanın özellikleri:

1. Eğer soru sorulursa az cevap vererek hedefiniz olan kişinin kendini savunmaya başlayacağı bir tepkiyi önlemek,
2. Bu süreç acısızdır çünkü ilgilendiğiniz kişi gizli bilgi veriyor olduğunun farkında değildir,
3. İnsanlar sizi sevecektir çünkü onları bölünmez odağınız olarak değerlendirirsiniz,
4. Bunu yaptığınız için insanlar size müteşekkir olup büyük ihtimalle de ileride sizinle iletişim kuracaklardır. Bu da onlardan daha fazla bilgi almanıza yardımcı olur.

Ortaya çıkarma yöntemi işinize yarar çünkü insanların ihtiyaçlarına dayanır.

İnsanların Düzeltme İhtiyacı: Varsayım Cümleleri Kurarak Ortaya Çıkarma Yöntemi

İnsanlar haklı olma ihtiyacı duyarlar ancak başkalarının hatalarını düzeltme konusunda daha isteklidirler. Doğru olmak ve/veya başkasının hatasını düzeltmek neredeyse dayanılmaz bir istektir. *Varsayımsal cümleler kurmak*, varsayımın doğru ya da yanlış olduğunu gösteren bir ortaya çıkarma tekniğidir. Eğer varsayımınız doğruysa, insanlar bunu onaylayacak ve ayrıca başka bilgiler de vereceklerdir. Eğer varsayım yanlışsa, insanlar doğru cevabı verecek ve sonrasında genellikle *neden* bu şeklin doğru olduğunu belirten ayrıntılı bir açıklama yapacaklardır.

Geçenlerde bir mücevher satın alıyordum ve kazıklanmaya hiç niyetim yoktu. En iyi fiyatın pazarlığını yapmak için mağazadaki mücevherin kâr marjını ve varsa satıcının alacağı komisyonu bilmem gerekiyordu. Bilinen nedenlerden dolayı bu bilgi saklıdır. Fiyatlarla ilgili sorumu doğrudan sorarsam, pazarlık etmek için ihtiyacım olan bilgileri alamamış olurdum. Ben de bu yüzden istediğim bilgiyi almak için ortaya çıkarma tekniğini kullandım.

Satıcı: Yardımcı olabilir miyim?

Ben: Evet, eşim için pırlanta kolye bakıyorum.

Satıcı: Birçok ürünümüz var. Size göstereyim.

Satıcı bana birkaç kolyenin bulunduğu kadife bir kutu verdi. Bir tanesine dikkatle baktım.

Ben: Bunun fiyatı nedir?
Satıcı: Yüz doksan dolar.
Ben: Gerçekten mi? Eminim kâr marjı yüzde yüz ellidir. (varsayımsal cümle)
Satıcı: Hayır. Sadece yüzde elli.
Ben: O zaman senin komisyonun da yüzde ona geliyordur. (varsayımsal cümle)
Satıcı: Pek değil, ben sadece yüzde beş alıyorum.
Ben: Sanıyorum senin indirim yapmak için yetkin yok. (varsayımsal cümle)
Satıcı: Ben yüzde on indirim yapma yetkisine sahibim. Daha fazlası için müdürün onayı gerekiyor.

Bu noktada ya yüzde on indirim alacaktım ya da daha fazlası için baskı yapacaktım. Mağazayı ziyaret ettiğim sıradaki zayıf ekonomik koşullar göz önünde bulundurulduğunda, müdürün –tabii eğer hâlâ kâr ediyorsa– bana biraz daha indirim yapmak için istekli olacağını düşündüm.

Ben: Müdürüne ürünü bana yüzde kırk indirimle satıp satamayacağını sorar mısın? (satıcı içeriye gidip birkaç dakika sonra geri gelene kadar sabırla bekledim)
Satıcı: Yapabileceği en iyi indirimin, eğer nakit öderseniz, yüzde otuz olduğunu söyledi.
Ben: Bu eşim için bir hediye.
Satıcı: Sorun değil. Sizin için hediye paketi olarak hazırlayabilirim. (Elli yedi dolar kâr etmekle kalmadım, aynı zamanda hediye paketi de yaptırabildim!)

Bu örnekte, doğrudan soru sormak yerine ortaya çıkarma yöntemi bana çok önemli bilgiler sağladı. Özgüvenle

pazarlık yapmamı sağlayacak bilgiler olan, mücevherin kâr marjını (yüzde elli), çalışanın komisyonunu (yüzde beş) öğrenebilmiştim. Eğer pazarlık etmek istemeseydim, otomatik olarak yüzde on indirim hakkımı kullanabilirdim ve bu da benim on dokuz dolar kâr etmemi sağlardı. Eğer satıcıdan bu bilgiyi hiç almamış olsaydım, ürünün fiyatının tamamını ödemiş olacaktım. Satıcının davranışlarından anlaşıldığı kadarıyla, gizli bilgi vermiş olduğunu fark etmemişti.

Empati ile Ortaya Çıkarmak

Empati cümlesi çok kullanışlıdır çünkü ortaya çıkarma yöntemi ile bir arada kullanılabilir. İnsanların ihtiyaç duyduğu iki tür empati ile ortaya çıkarma tekniği vardır: *varsayımsal empati* ve *koşullu empati*. Satış elemanları sık sık empati yaparak ortaya çıkarma yöntemini kullanırlar. Müşteriler hiç sevmedikleri bir satıcıdan daha düşük ihtimalle alışveriş yaparlar. Satış elemanlarının bu yöntemi kullanmalarının iki amacı vardır. Birincisi, empati cümleleri hızlı dayanışma sağlar ve ikincisi, empati ile ortaya çıkarma yöntemi, müşterilerin normal şartlarda kendilerine doğrudan sorulduğunda cevabı alınamayacak bilgilerin koparılmasını sağlar.

Varsayımsal Empati

Varsayımsal empati, ilgiyi müşteride tutar ve bilgiyi doğru olarak sunar. Bu varsayım ya doğrudur ya da doğru olarak kabul edilen bir gerçektir. Eğer yapılan varsayım doğru ise, müşteri genellikle buna ek olan yeni bilgiler verecektir.

Satış danışmanı bunun ardından müşterinin verdiği cevaba dayanan bir empati cümlesi kurup daha çok bilgi alabilir. Eğer varsayım yanlış ise, tüketici büyük ihtimalle yanlışı düzeltecektir. Size bir örnek vereyim:

Satış danışmanı: Size yardımcı olabilir miyim?
Müşteri: Evet, yeni bir çamaşır ve kurutma makinesi almam gerekiyor.
Satış danışmanı: Eski çamaşır ve kurutma makineniz son günlerini mi yaşıyor? (varsayımsal empati)
Müşteri: Hayır, daha küçük bir daireye taşınıyorum.
Satış danışmanı: O zaman kompakt çamaşır ve kurutma makinesine ihtiyacınız var. Buyurun size en çok sattığımız ürünü göstereyim.
Müşteri: Tamam.

Satış danışmanı müşterisinin "Yeni bir çamaşır ve kurutma makinesi almam gerekiyor," cümlesini dinledi. Bu cümle müşterinin evdeki makinesinin çalışmadığı ihtimalini düşündürmüştü. Satış danışmanı varsayımsal empati cümlesi kurarak odağı müşterinin üzerinde tuttu ve müşterinin "Eski çamaşır ve kurutma makineniz son günlerini mi yaşıyor?" varsayımını doğrulamasını ya da düzeltmesini sağlamış oldu.

Müşteri satış danışmanının varsayımını, "Daha küçük bir daireye taşınıyorum," diyerek düzeltti ve bu da satıcının müşteriyi hangi tip ürüne yönlendireceği bilgisini vermiş oldu. "Almam gerekiyor," cümlesi müşterinin sadece bakmanın aksine, makineyi satın almak için ciddi olduğunu gösteriyordu. Satış danışmanı konuşmanın başından itibaren topladığı bilgileri bir araya getirdi. İlk olarak müşteri ciddi bir alıcıydı ve satış danışmanı müşterinin tam olarak hangi türde bir ürün

alacağını biliyordu. Bu bilgi hem satış danışmanına hem de müşteriye zaman kazandırmıştı. Müşteri evine ihtiyacı olan ürün ile gitti ve satış danışmanının da başka müşterilerle ilgilenecek daha çok vakti oldu.

Koşullu Empati

Koşullu empati ilgiyi müşteri üzerinde tutar ve müşterinin ürün alacağı bir koşullar bütünü oluştur.

Satış danışmanı: Size yardımcı olabilir miyim?
Müşteri: Hayır, sadece bakıyorum.
Satış danışmanı: Hangi modeli almak istediğinize karar veremediniz sanırım? (empati cümlesi)
Müşteri: Yeni bir arabaya ihtiyacım var, ama bunu karşılayabileceğimden emin değilim.
Satış danışmanı: Yani eğer fiyatı uygun olsaydı, bir araba alırdınız, değil mi? (koşullu empati)
Müşteri: Tabii.
Satış danışmanı: Mavi arabaları mı seversiniz, kırmızı arabaları mı?
Müşteri: Mavi.
Satış danışmanı: Hadi, bütçenize uyacak mavi arabalara bakalım.

Müşteri varsayımsal empatiye cevap olarak onu araba satın almaktan alıkoyan sebebi söyledi. Satış danışmanı daha sonra koşullu empati yaklaşımını kullandı ve bu şekilde bir yandan ilgiyi müşterinin üzerinde tutarken, bir yandan da eğer/o zaman koşulunu oluşturarak "Yani eğer fiyatı uygun olsaydı, bir

araba alırdınız, değil mi?" cümlesini kurdu. Buradaki temel varsayım, müşterinin bazı koşullar sağlanırsa araba alacağıdır. Bu örnekteki koşul, paradır. Koşullu empati, satış danışmanının bir satın alma hedefi belirlemesine yardımcı olur. Bu yeni bilgi ile satış danışmanı müşteriyi, onun bütçesindeki arabaların bulunduğu bölüme yönlendirebilir.

Yanıltmaca ile Karşılık Verme Hissi

İnsanlar, kendilerine fiziksel ya da duygusal bir şey hediye edildiğinde buna eşit ya da daha yüksek değerde başka bir şey ile karşılık verme ihtiyacı hissederler (Karşılık Verme Yasası). Yanıltmaca, insanların başkalarından duydukları bilgileri birleştirmesine yarayan bir ortaya çıkarma yöntemidir. Örneğin yeni birisiyle tanışıyorsunuz ve nerede çalıştığını öğrenmek istiyorsunuz. Ona doğrudan "Nerede çalışıyorsun?" diye sormak yerine önce kendiniz nerede çalıştığınızı söyleyin. İnsanlar genellikle size karşılık vermek için nerede çalıştıklarını söylerler. Bu ortaya çıkarma yöntemi, meraklı ya da zorlayıcı görünmeden insanlar hakkında bilgi alabilmenizi sağlar.

Eğer insanların nerede çalıştığınızı bilmesini istemiyorsanız ama hâlâ onların nerede çalıştığını merak ediyorsanız, karşılık verme hissini yaratıp ihtiyacınız olan bilgiyi karşınızdaki kişiden alabilirsiniz. "Ne işle uğraşıyorsun?" sorusu fazladan bilişsel işleyiş gerektirir ve bu da "Nerede çalışıyorsun?" sorusuna olduğu gibi karşılık verme isteğini azaltır.

Eskiden şüphelilerle görüşürken karşılık verme hissini kullanırdım. Şüphelilere soruşturmanın başında her zaman kahve, çay, su ya da gazlı içecek ikram ederdim. Bunu, karşılık verme hissine kapılmaları için yapardım. İçeceğe karşılık ola-

rak, bir itiraf ya da istihbaratın işine yarayacak bir bilgi almayı umardım.

Konuşmanız sırasında, karşınızdaki kişiyle ortak ilgi alanı bulmaya çalışmalısınız (Benzerlik Yasası). Bunun yanı sıra ilgiyi karşı tarafta tutmak için empati cümleleri kurmalısınız. Kısacası karşınızdaki kişinin kendisini iyi hissetmesini istiyorsunuz (Arkadaşlığın Altın Kuralı) ve eğer başarılı olursanız, o da sizi sevecek ve ileride tekrar görüşmek için fırsat arayacaktır.

İnsanların Gerçekten Nasıl Hissettiğini Anlamak İçin Üçüncü Şahıs Yaklaşımını Kullanmak

Genellikle insanlar kendileri hakkında konuşmaya ve biri ya da bir şey ile ilgili ne hissettiklerini anlatmaya isteksiz olurlar. Her ne kadar kendileri hakkında konuşmakta az istekli olsalar da, insanlar belki de bunu kendileri hakkında fazla bilgi vermemek için yapıyordur. Bu insani özelliği, ilgilendiğiniz kişi hakkında çok gizli tutulan (samimi) bilgiler almak için kullanabilirsiniz. Bu *içsel/dışsal odak* olarak bilinen bir ortaya çıkarma tekniği ile sağlanır.

Bu yöntemin nasıl işe yaradığını anlatan bir örnek verelim. Tek eşli ilişkilerin çoğunda, taraflar partnerlerinin onları aldatıp aldatmayacağını bilmek ister. Eğer partnerinize sizi aldatıp aldatmayacağını sorarsanız, nadiren "Evet, bu benim için sorun değil," gibi bir cevap alırsınız. Bunu belki içlerinden *düşünebilirler* ama dile getirmezler.

Sevdiğiniz kişinin aldatma ile ilgili gerçekten ne düşündüğünü öğrenmek için, bu konuya üçüncü şahıs bakış açısı ile

araba alırdınız, değil mi?" cümlesini kurdu. Buradaki temel varsayım, müşterinin bazı koşullar sağlanırsa araba alacağıdır. Bu örnekteki koşul, paradır. Koşullu empati, satış danışmanının bir satın alma hedefi belirlemesine yardımcı olur. Bu yeni bilgi ile satış danışmanı müşteriyi, onun bütçesindeki arabaların bulunduğu bölüme yönlendirebilir.

Yanıltmaca ile Karşılık Verme Hissi

İnsanlar, kendilerine fiziksel ya da duygusal bir şey hediye edildiğinde buna eşit ya da daha yüksek değerde başka bir şey ile karşılık verme ihtiyacı hissederler (Karşılık Verme Yasası). Yanıltmaca, insanların başkalarından duydukları bilgileri birleştirmesine yarayan bir ortaya çıkarma yöntemidir. Örneğin yeni birisiyle tanışıyorsunuz ve nerede çalıştığını öğrenmek istiyorsunuz. Ona doğrudan "Nerede çalışıyorsun?" diye sormak yerine önce kendiniz nerede çalıştığınızı söyleyin. İnsanlar genellikle size karşılık vermek için nerede çalıştıklarını söylerler. Bu ortaya çıkarma yöntemi, meraklı ya da zorlayıcı görünmeden insanlar hakkında bilgi alabilmenizi sağlar.

Eğer insanların nerede çalıştığınızı bilmesini istemiyorsanız ama hâlâ onların nerede çalıştığını merak ediyorsanız, karşılık verme hissini yaratıp ihtiyacınız olan bilgiyi karşınızdaki kişiden alabilirsiniz. "Ne işle uğraşıyorsun?" sorusu fazladan bilişsel işleyiş gerektirir ve bu da "Nerede çalışıyorsun?" sorusuna olduğu gibi karşılık verme isteğini azaltır.

Eskiden şüphelilerle görüşürken karşılık verme hissini kullanırdım. Şüphelilere soruşturmanın başında her zaman kahve, çay, su ya da gazlı içecek ikram ederdim. Bunu, karşılık verme hissine kapılmaları için yapardım. İçeceğe karşılık ola-

rak, bir itiraf ya da istihbaratın işine yarayacak bir bilgi almayı umardım.

Konuşmanız sırasında, karşınızdaki kişiyle ortak ilgi alanı bulmaya çalışmalısınız (Benzerlik Yasası). Bunun yanı sıra ilgiyi karşı tarafta tutmak için empati cümleleri kurmalısınız. Kısacası karşınızdaki kişinin kendisini iyi hissetmesini istiyorsunuz (Arkadaşlığın Altın Kuralı) ve eğer başarılı olursanız, o da sizi sevecek ve ileride tekrar görüşmek için fırsat arayacaktır.

İnsanların Gerçekten Nasıl Hissettiğini Anlamak İçin Üçüncü Şahıs Yaklaşımını Kullanmak

Genellikle insanlar kendileri hakkında konuşmaya ve biri ya da bir şey ile ilgili ne hissettiklerini anlatmaya isteksiz olurlar. Her ne kadar kendileri hakkında konuşmakta az istekli olsalar da, insanlar belki de bunu kendileri hakkında fazla bilgi vermemek için yapıyordur. Bu insani özelliği, ilgilendiğiniz kişi hakkında çok gizli tutulan (samimi) bilgiler almak için kullanabilirsiniz. Bu *içsel/dışsal odak* olarak bilinen bir ortaya çıkarma tekniği ile sağlanır.

Bu yöntemin nasıl işe yaradığını anlatan bir örnek verelim. Tek eşli ilişkilerin çoğunda, taraflar partnerlerinin onları aldatıp aldatmayacağını bilmek ister. Eğer partnerinize sizi aldatıp aldatmayacağını sorarsanız, nadiren "Evet, bu benim için sorun değil," gibi bir cevap alırsınız. Bunu belki içlerinden *düşünebilirler* ama dile getirmezler.

Sevdiğiniz kişinin aldatma ile ilgili gerçekten ne düşündüğünü öğrenmek için, bu konuya üçüncü şahıs bakış açısı ile

yaklaşmanız lazım. "Aldatma konusunda ne düşünüyorsun?" sorusunu doğrudan sormaktansa, "Arkadaşım Susan, kocasının onu aldattığını öğrendi. Bu konuda ne düşünüyorsun?" diye sorabilirsiniz. Bir insan üçüncü kişi gözlemi ile karşılaştığında, kendi içindeki düşüncelere bakıp oradan cevabı bulup size gerçekten ne düşündüğünü anlatacaktır.

Tabii ki burada duymak istediğiniz, "Aldatmak yanlış bir şeydir. Ben asla sana böyle bir şey yapmazdım," cümlesidir. Yine de "Artık herkes birbirini aldatıyor zaten, eğer bir kadın kocasının ihtiyaçlarını karşılayamıyorsa, erkek başka ne yapabilir? Eğer benim karım da bana öyle davransaydı, ben de karımı aldatırdım," ve "Son zamanlarda geçinemiyor olmalarına şaşmamalı," gibi cümleler duymaya hazırlıklı olun.

Bu cevaplar bir kişinin aldatma ile ilgili gerçekten ne düşündüğünü yansıtır. Bu örnekteki adam, bazı koşullara göre eşlerin aldatılabileceğini ve bu koşullar ortaya çıkarsa kendisinin de eşini aldatma ihtimali olduğunu düşünme eğilimindedir. 'Üçüncü şahıs' cevapları yüzde yüz doğru değildir fakat sevdiğiniz kişinin aldatma eğilimi olup olmadığı ile ilgili ipucu verir ve kendisine aynı konuda doğrudan soracağınız bir soruyla kıyaslayınca kişinin bu konudaki gerçek hislerini öğrenmeniz daha muhtemeldir.

O, Kilolara Değecek Bir Erkek Değil

Öğrencilerimden biri olan Linda genç bir adamla ciddi bir ilişki yaşıyordu ve evlenmeyi düşünüyordu. Önceden kilo problemi yaşamıştı ve bu yüzden formunu korumak için düzenli spor yapıyordu. Ancak yaşlandığı zaman ya da hamile kaldığında eninde sonunda kilo alacağını biliyordu. Birkaç kilo

alsaydı erkek arkadaşının bu konu ile ilgili ne düşüneceğini merak ediyordu. Erkek arkadaşının bu konuda sorun çıkarabileceğinden endişeleniyordu.

Bir akşam Linda erkek arkadaşına, birlikte *The Biggest Loser* televizyon programını izlemeyi önerdi. Bu program, ciddi anlamda obez olan insanların kilo vermek için spor yapıp, diyete girip, hayat stillerini değiştirdikleri bir programdı. Bu programın sonunda en çok kilo veren kişi büyük bir ödül alıyordu. Programın yarısında erkek arkadaşı 'Eğer benim karım bu hale gelirse, onu kaldırım kenarına atarım,' diye bir yorum yapmıştı.

Linda'nın endişeleri doğrulanmıştı. Erkek arkadaşı üçüncü şahıs bakış açısı ile konu hakkındaki gerçek düşüncelerini söylemişti. Onu denemek için doğrudan "Eğer ben fazla kilolu olsaydım beni kaldırım kenarına atar mıydın?" sorusunu sordu ve tahmin edildiği gibi erkek arkadaşı, "Hayır hayatım, sen kaç kilo olursan ol ben seni hep severim," diyerek cevap verdi.

Ancak içsel/dışsal odağı ortaya çıkarma yöntemini kullanarak erkek arkadaşının gerçek hislerini öğrendi. En sonunda da ondan ayrıldı.

Eğer çocuğunuz varsa, içsel/dışsal ortaya çıkarma yöntemini hassas konularda ne düşündüklerini anlamak için kullanabilirsiniz. Örneğin çocuklarınızın uyuşturucu kullanıp kullanmadığını öğrenmek istiyorsunuz. Onlara doğrudan "Uyuşturucu kullanıyor musun?" diye sorarsanız sosyal ölçüler çerçevesinde kalarak size "Hayır, tabii ki kullanmıyorum, uyuşturucu kötüdür," cevabını verirler.

Çocuklarınızın uyuşturucu kullanmak ile ilgili *gerçekten* ne düşündüklerini öğrenmek istiyorsanız, onlara üçüncü kişi bakış açısından bu soruyu sorun. Mesela "Arkadaşımın oğlu

okulda marihuana ile yakalanmış. Bu konuda ne düşünüyorsun?" diye sorabilirsiniz. "Marihuana kötü bir şeydir ve ben asla bunu kullanmazdım," cevabını almak isteseniz de, "Bu çok aptalca. Bunu asla okula getirmemesi gerekiyordu," "Bu sadece ot," ya da "Bunda abartılacak bir şey yok. Ben marihuana içen birçok insan tanıyorum," cevaplarına da hazırlıklı olun. Bu tür cevaplar çocuğunuzun marihuana kullanıyor olabileceğini ya da denemelere açık olduğunu gösterir. Tekrar ediyorum, bu cevaplar uyuşturucu kullanımının kesin kanıtı değildir ancak çocuğunuzun eğilimleri ile ilgili size fikir verir.

Kural 4: Empati Yapın: Dinleyicinin Ne Hissettiğini Bildiğinizi Göstermek İçin Empati Cümlelerini ve Diğer Sözlü Gözlemleri Kullanın

İnsanlar 'dünyaya aynı pencereden bakan' ve ne deneyimlediklerini anlayan kişiler için olumlu hisler beslerler. Kullandığınız endişe ve/veya empati cümleleri, dinleyiciye onların bulundukları durumu kavradığınız ve söylemeleri gereken şeylerin anlamlı olduğu mesajını iletir. Bunu başarmak için karşınızdaki kişinin tanınma ve takdir edilme ihtiyaçlarını karşılarsınız. Bu kendilerini iyi hissetmelerini sağlar ve sizin için de iyi şeyler düşünmelerine yardımcı olurken arkadaşlığınızın hızlı gelişimine katkıda bulunur. İhtiyacınız olan tek şey, konuşmaya başlamadan birkaç dakika önce insanları gözlemleme isteğinizin olması. Görmeyi umacağınızdan fazla göreceğiniz şey, bir şey izleyen, söyleyen ya da yapan kişilerin o an içinde bulundukları durum ile ilgili tatmin olmadıklarıdır. Bu durum özellikle satış elemanları, hizmet görevlileri ve

buna benzer kişilerle konuştuğunuz sırada, hayatınızda sadece bir kere karşılaşacağınız zamanlar için geçerlidir.

Bu örnekte yukarıda verilen koşullardan neredeyse emin olabilirsiniz; bir restoranda, yoğun akşam yemeği saatlerinde yemek yiyorsunuz ve sizinle ilgilenen garsonun acelesi var. Sadece "Vay canına, çok yoğun görünüyorsun!" cümlesini kullanmak, beraberinde doğrulayıcı bir yanıt ve daha iyi bir hizmet getirecektir. Konuştuğunuz kişi onun işinin zorluğunu fark edip dile getirdiğiniz için size minnet duyacaktır. Arkadaşlığın Altın Kuralı'na göre, bu kendilerini iyi hissetmelerini ve yaptığınız şey için sizi sevmelerini sağlayacaktır. Eğer daha empatik davranmak istiyorsanız, ilk kullandığınız cümleye bir yenisini daha ekleyerek karşınızdakilerin gururunun okşanmasını sağlayın. Örneğin: "Vay canına, çok yoğun görünüyorsun! Bunu nasıl başarabiliyorsun bilmiyorum," ya da "Vay canına, çok yoğun görünüyorsun! Ben o kadar siparişin altından hayatta kalkamazdım."

İlgilendiğiniz kişinin, etkili empati cümlesi kurabilmenize olanak tanıyan rahatsız olduğu ya da şikâyet ettiği anlara tanık olmadığınız zamanlar da vardır. Böyle durumlar, ilgilendiğiniz kişinin zor anlar yaşadığının sonucuna vardığınızda ve bu durumu teyit ettiğinizde ortaya çıkar. Örneğin: Geç bir saatte mağazada yüksek topuklu ayakkabı ile çalışan bir kadın gördünüz, "Bütün gün ayakta çalıştığın için ayakların çok ağrımış olmalı," gibi bir cümle kullanabilirsiniz. Muhtemelen doğru sorunu tahmin etmiş olacaksınız ve satış danışmanının empati kuran davranışınıza olumlu yanıt verdiğini göreceksiniz.

Ebeveynler, özellikle ergenlik çağına gelen çocuklarının onlarla konuşmasını istediğinde bu yöntemi kullanabilirler. Birçok ergen, çeşitli nedenler sebebiyle ailesine hayat dene-

yimlerini anlatmaya yanaşmaz. Bu isteğinizi onlara söylemek, onları tehdit etmek ya da tatlı sözlerle kandırmaya çalışmak genellikle çocukların kendi dünyasına çekilerek tepki vermelerine neden olur ve bu da konuşmamakta direnmelerine yol açar.

Hiçbir ilerleme yaratmayacak olan bu karşılığı almayı, "Çok ciddi bir şey düşünüyor gibisin," "Seni rahatsız eden bir şey var gibi," ya da "Seni endişelendiren bir şey var," benzeri empati cümleleri kullanarak önleyebilirsiniz. Ergen çocuğunuz birkaç farklı şekilde cevap verebilir. İlk olarak, size katılır ve düşündükleri şeyi sizinle paylaşırlar. İkinci olarak, cevabın bir kısmını verirler. Böyle bir durumda daha çok bilgi almak için başka bir empati cümlesi daha kurun. Ergenlerin çoğu onları rahatsız eden şeyi ebeveynlerine anlatmak ister. Sadece biraz cesaretlendirilmeye ve sizinle konuşmanın onların kararı olduğuna inanmaya ihtiyaçları vardır. Üçüncü olarak, kısa ve ters bir cevabın ardından sessizlik tepkisi verirler. Bu durumda, "Seni rahatsız eden bir şey var ve şu an bunun hakkında konuşmak istemiyorsun. Doğru zaman geldiğinde bana haber ver, konuşalım," gibi uygun bir empati cümlesi kullanılabilir.

İster empati cümlesi kurarak ister başka türlü sözlü yorumda bulunarak bir insana empati yaptığınızı göstermek, karşınızdaki kişinin kendini iyi hissetmesi ve onlarla arkadaşlık kurmanız için en güçlü yoldur. Arkadaşlık alet çantanızdaki empati aracı, başarılı arkadaşlıkları oluşturmak için en sık kullandığınız ve etkili olan araçlardır. Ne söylediğiniz ve nasıl dinlediğiniz arkadaşlığın bozulmasının ya da kurulmasının başlıca nedenleridir.

Diyaloglarda Karşınıza Çıkabilecek Tuzakları Engellemek

İnsanların sizi sevmesi, gördüğünüz gibi, onları kendileri hakkında konuşmaları için cesaretlendirmeniz, bu sırada ne söylediklerini dinlemeniz ve elinizdeki bu bilgilerle arkadaşlık araçlarınızı kullanarak ilişkinizi sağlamlaştırmanızdan geçer. Bu yüzden yapmak isteyeceğiniz son şey (genellikle istemeden yapılır), sizin ve arkadaş olmak istediğiniz kişinin arasındaki iki taraflı konuşmayı *engellemektir*. Konuşmanın kesintisiz sürmesini sağlamak için, iki tarafın sözlü paylaşımını engelleyen, ortak iletişim tuzaklarından uzak durduğunuza emin olun.

1. Karşınızdaki kişi üzerinde olumsuz duygular uyandıran konuları konuşmaktan kaçının. Olumsuz duygular insanlara kendilerini kötü hissettirir ve dolayısıyla sizi daha az severler.
2. Kendi sorunlarınız, ailenizin ya da dünyanın sorunları hakkında sürekli şikâyet etmeyin. İnsanların bu sorunları duymadan da zaten yeteri kadar sorunu var.
3. Kendinizle ilgili fazla konuşmaktan kaçının. Kendinizden fazla bahsetmek diğer insanları bunaltır. İlginizi karşınızdaki kişiye odaklayın.
4. Anlamsız konular konuşmayın (bu, insanları sizden soğutur).
5. Fazla ya da çok az duygu ifade etmekten kaçının. Aşırı duygu yansıtmak sizi kötü bir çerçeve içinde gösterebilir.

Hepsini Birleştirmek

Sözlü davranışlar, etkili iletişim kurmak konusunda önemli bir yere sahiptir. Ne söylediğiniz, nasıl dinlediğiniz, duyduklarınıza ne cevap verdiğiniz ve rahatsızlık yaratmadan nasıl bilgi aldığınız, başarılı bir arkadaşlığın kurulması konusunda büyük önem taşır. Bu bölümdeki bütün araçları birleştirmek size arkadaşlığın dilini konuşmayı başarmanıza yardımcı olacak. Söz veriyorum!

6
Yakınlık Kurmak

En yüksek binalar, en sağlam temellere ihtiyaç duyarlar.
George Santayana

Arkadaşlık kurmak ilişkinin sağlamlılığı için bağlayıcı bir yardımcıya ihtiyaç duyar: Bağ. Bir insanla arkadaşlığı 'yakaladığınızda', onunla aranızda bir bağ oluşur. Gelişmekte olan bütün ilişkilerin temeli budur. Yazar Kevin Hogan'ın dediği gibi "Bağ kurmak sizinle başlar." Eğer arkadaşlık kurmak ve kısa süreli bir görüşmeden daha fazlasını istiyorsanız, ilişkinizi güçlendirmek ve uzun süreli, uyumlu bir bağ kurmak için, yakınlık sağlamak sizin sorumluluğunuzdadır.

Bu bölüm bağ kurabilmeniz için size ihtiyacınız olan bütün araçları sunacaktır fakat ilk önce arkadaşlık-düşmanlık sürecine geri dönmemiz gerekiyor.

Arkadaş – Yabancı – Düşman

Arkadaşlık ve düşmanlık süreci, bir insanı hiç tanımamak (yabancı) ve arkadaşlık sonucu almamanın mümkün olduğu arkadaşlık seviyeleri arasında ayrım yapmaz. Böyle farklar tabii ki vardır ve kişisel görüşmelerin ne şekilde dayanışma oluşturması gerektiğini belirtir. Bu farklı arkadaşlık seviyeleri şu şekilde sınıflandırılır:

Yabancı – Tesadüfen Karşılaşılan Kişi – Tanıdık – Arkadaş – Sevgili

Bu 'arkadaşlık sürecine' baktığınız zaman, iletişim seviyesinin belirgin bir şekilde arttığını, kısa ve nadir gerçekleşen bir görüşmenin potansiyel bir ömürlük ilişkiye dönüştüğünü görebilirsiniz. 'Tesadüfen karşılaşılan kişi' seviyesinden 'sevgili' seviyesine geçtiğimiz için bağ kurmak daha önemli hale gelir. Etkileşim daha yoğun ve anlamlı olduğundan bir zamanlar yabancı olan insanlar daha büyük ölçülerde birbirini tamamlayan taraflara dönüşürler.

Bu bölüm size ilgilendiğiniz kişi ile nasıl etkili yakınlık kuracağınız konusunda yardım etmek için oluşturuldu.

Bağ Kurmak

İnsanlar sosyal varlıklardır. Başka insanlarla bağ kurma arayışında olmak bizim doğamızda var. Bağ kurmak, insanlar arasındaki psikolojik köprüdür ve oluşacak çeşitli arkadaşlıkların yolunu oluşturur. Eğer sizinle bağ kurabilirsem, beni seveceğinizden hemen hemen emin olabilirim. İşte bu kadar basit.

Şüpheliler ve tanıklarla görüştüğüm zamanlarda, konuşacağım kişiyle aramda psikolojik bir bağ kurmak benim ilk görevimdi. İnsanlar, özellikle de şüpheliler, sevmedikleri kişilere nadiren açılırlar. Şüphelilerle görüştüğüm durumlarda, onları uzun süreliğine hapse sokacak sırlarını açıklamalarını istiyorum. Bir keresinde, seri cinsel istismar şüphelisi birini sorguluyordum. Spor konusundan yola çıkarak bir bağ oluşturduk. Bağ kurulduktan sonra, onun kişisel hayatına daha da derinlemesine inebildim. En sonunda şüpheli suçlarını itiraf etti ve davadan sonra mahkûm edildi ve bana cevaplamadığım mektuplar gön-

dererek gönüllü bir şekilde benimle iletişimini sürdürdü. Mektuplarda bana arkadaşı olduğum ve ona saygı gösterdiğim için teşekkür etti. Şüpheliye saygı göstermek mümkündür; arkadaşı olma fikri bir şaşırtmacaydı ama buna rağmen bana gönderdiği mektuplar insanlarla bağ kurmanın büyük etkisini gösteriyor.

Bağı Test Etmek

Bağı test etmek, kişisel etkileşim kurulurken önem taşır çünkü bize 'nasıl gittiğimizi' ve süreçte 'nerede durduğumuzu' gösterir. Tek seferlik bir görüşmede bile, karşımızdaki kişilerden belirgin bir şey istiyorsak, bağ kurup kurmadığınızı test etmek, ilişkide istediğiniz noktaya gelip gelmediğinizi ve ilişki amaçlarımızı gerçekleştirmeye ne zaman yelteneceğimizi belirlemek için önemlidir. Zamana yayılan, daha kalıcı ve yakın ilişkiler kurmakla ilgileniyorsak yakınlık seviyesini test etmek önemlidir.

Bazen test etmek için uyguladığımız davranışlar ile bağ kurmak için uyguladığımız davranışlar birbiriyle çakışır. Böyle durumlarda, derinleşen ya da kaybolan ilişkilerin ölçümünü sağlayan ve kişisel ilişkileri zayıflatıp güçlendiren davranışların yoğunluğu ve derecesi farklılık gösterir. Örneğin, bakışmak bir bağ kurma yöntemidir. Bakışmanın süresi yakınlığı test etmek için kullanılır ve ilişkinin ne kadar geliştiğini ya da gerilediğini gösterir. Bakışma testinden sonra kişiler arasındaki arkadaşlık oluşumunun test edilebileceği önemli hareketler gelir.

Dokunmak

Dokunmak, ilişkinin yoğunluğunu ölçmek için hatırı sayılır bir önem taşır. Birbirine yabancı iki insan görüştüğü zaman, kitapta

önceden anlatıldığı gibi, genellikle birbirinin koluna, omzuna ya da eline dokunur. Bu sınırların dışına çıkan dokunuşların gerçekleştiği her koşul, daha yoğun bir ilişkiyi ortaya çıkarır.

Konuştuğu kişinin yanında kendini rahat hisseden kadınlar, eğer iki taraf da oturuyorsa, rahatlıklarını hafif ön-kol dokunuşları ile belli eder. Bu hafif dokunuş, bağın kurulmuş olduğunu gösterir.

Erkekler genellikle kollarına ve dizlerine dokunulmasını cinsel davet şeklinde yanlış yorumlarlar. Fakat bu durum, nadiren doğru çıkar. Bunun yanı sıra erkekler, iyi bir dayanışmayı belli eden, sözlü olmayan işaretleri cinsel davet olarak yorumlama eğilimindedir. Bir kadın, bir erkeğe yavaşça dokunduğu zaman, yapılabilecek en güvenli varsayım, kadının erkekten hoşlandığı ve bundan başka bir mesajın olmadığıdır. Kadınların hafif dokunuşlarının cinsel davet olduğunu düşünmek, oluşmakta olan bir ilişkinin zarar görmesine ve genellikle tamir edilemeyecek seviyeye inmesine neden olur.

Bir erkeğin toplum içinde, cinsellik mesajı vermeden bir kadının vücudunda dokunabileceği en samimi bölge, sırtın bel bölgesidir. Bu bölge, toplum içinde ilgisini gösterebilme iznini kazanabilmiş erkeklere ayrılmıştır. Bir kadının sırtına hafifçe dokunmak aynı zamanda ilişkinin varlığını gösteren bir belirtidir. Örneğin başka bir erkekle konuşmakta olan bir kadınla tanışmak istiyorsanız, onların birbirleriyle olan ilişkilerini, siz yaklaşırken diğer erkeğin tepkisini gözlemleyerek anlayabilirsiniz. Eğer erkek elini uzatıp kadının bel bölgesine dokunuyorsa, bu onun bir umudunun olduğunu fakat hâlâ kadının kişisel alanına giriş hakkını kazanmamış olduğunu gösterir. Bu hareket hâlâ kadının ilgisini, ortada sürmekte ya da başlamakta olan bir ilişki olmadığı için, kazanma şansınızın olduğu anlamına gelmektedir.

Eğer bir erkek vaktinden erken bir zamanda bir kadının

sırtına dokunursa, kadın genellikle kaçacak veya rahatsız olduğunu belli eden sözsüz davranışlar ya da bunların birleşiminden oluşan bir tavır sergileyecektir. Aynı örneğin başka bir senaryosunda da, yakınlık kurmaya çalıştığınız kadının yanındaki erkeğin, sıkıca kadının beline ya da kalça kısmına dokunduğunu görürseniz, ilişkilerinin iyi bir yolda olup başlangıç seviyesinin ötesine geçtiğini ve sizin başka bir yerde arkadaşlık aramanız gerektiğini varsaymalısınız.



Samimi bir dokunuş



Sahiplenen ancak cinsellikle ilgisi olmayan bir dokunma teşebbüsü

Geride Bırakılan Casus

Sırtın bel bölgesine dokunma hareketi, yirmi yıldan uzun süredir başka bir ülkenin hükümetine bilgi verdiği ortaya çıkan bir FBI ajanının casusluğu ile ilgili önemli bir ipucu verdi. Bu ajan, Amerikan hükümetine düşmanlık besleyen bir ülkeden bir casus görevlendirdi. İlişkileri boyunca casus, ajanı, en sonunda düşman hükümete iletmiş olduğu gizli bilgiyi sağlaması için ikna etti.

Davranış Analizleri Programı üyeleri ajanın casus ile etkileşim halinde olduğu videolar serisine ulaştı. Görüntülerin birinde, ajanın casus kadının sırtının bel bölgesine dokunduğu gözlemlendi. Bu hareketi gözlemleyen DAP takımı görüntünün kaydolduğu günlerde ya da önceki zamanlarda ajanın casus ile cinsel ilişkide bulunmuş olduğunu belirleyebildi. Ajanın düşman hükümete bilerek gizli bilgi vermiş olmasının muhtemel sebebi anlaşılmıştı. Bu da yabancı bir hükümete, yasal olmayan gizli belgeler iletmiş olması, suç ortaklığını açığa çıkaran bir soruşturmaya dahil olmasına neden oldu.

Çekidüzen Verme Amaçlı Hareketler

Karşı tarafın kıyafetindeki ipliği almak, kravatını düzeltmek gibi çekidüzen verme amaçlı hareketler iyi bir bağın belirtileridir. Fakat diğer yandan, özellikle karşıdaki kişiye bakmadan, uzun süreli bir çekidüzen verilmesi genellikle kişinin ilişki fikrine olan ilgisizliğini ve düşmanlık işaretini gösterir.

Araştırmacılar romantik ilişkileri incelemek için kullanılan çekidüzen verme hareketlerinden oluşan bir liste hazırladılar. Bu hareketler ne kadar çok uygulanırsa, ilişki o kadar yoğun demektir. Bu liste romantik ilişkilerinizi incelemek için iyi bir

yöntemdir. Holly Nelson ve Glen Geher olumlu çekidüzen verme hareketlerinin bir kısmından oluşan aşağıdaki listeyi geliştirdiler.

1. Parmaklarınız sevgilinizin saçlarının arasında mı dolaşıyor?
2. Sevgilinizin saçlarını yıkıyor musunuz?
3. Ağladığı zaman sevgilinizin gözyaşlarını siliyor musunuz?
4. Sevgilinizin saçını tarıyor ya da saçlarıyla oynuyor musunuz?
5. Sevgilinizin üzerine döktüğü sıvıları siliyor ya da kuruluyor musunuz?
6. Sevgilinizin giysisine yapışmış yaprakları ya da iplikleri temizliyor musunuz?
7. Sevgilinizin sırtını ya da başka bölgelerini kaşıyor musunuz?
8. Sevgilinizin yemek yerken üzerine döktüğü yemek ya da kırıntıları temizliyor musunuz?



Üzerinize çekidüzen verilmesi iyi bir bağ belirtisidir.

Karşınızdaki Kişiyi Taklit Etmek

2. Bölüm'de bağ kurmak için isopraxism/taklit yönteminden bahsetmiştik. Peki, şimdi bunu nasıl test edersiniz? 'Başlat ve Takip Et' yaklaşımı ile.



Güçlü bağ ve zayıf bağ örnekleri (üstteki fotoğraf taklit yapıldığını açıkça gösterirken alttaki eşzamanlı olmayan ve taklit yapılmayan bir görüntü veriyor)

İnsanlar karşılarındaki kişinin hareketlerinin taklidini yapmaya psikolojik olarak eğilimlidirler. Bilinçli olarak bir insanın

vücut dilini taklit etmek dayanışmayı güçlendirir. Birisiyle tanıştığınız zaman, bağ kurmak için onun yaptıklarını taklit etmek istersiniz. Konuşmada bir noktadan sonra 'başlat – takip et tekniği' ile bağ kurup kuramadığınızı test edebilirsiniz. Örneğin bir kişinin hareketlerini bir süre taklit ettiniz ve şimdi de yakınlık işaretlerine bakmak ve onların sizin hareketlerinizin taklidini yapıp yapmayacağını görmek istiyorsunuz. Duruş şeklinizi değiştirin. Eğer bağ kurabilmeyi başarmışsanız, karşınızdaki kişi yirmi ila otuz saniye içinde duruşunuzun taklidini yapacaktır.

'Başlat – takip et' yaklaşımında yakınlığı test etmek için, kollarınızı bağlayıp tekrar serbest bırakabilir, bacak bacak üstüne atabilir ya da başka belirgin değişik duruşlar gösterebilirsiniz. Eğer karşınızdaki kişi aynı hareketlerle karşılık vermiyorsa, bağ kurulmamış demektir. Buna rağmen taklit tepkisini almadığınızda hâlâ bağ kurmaya devam etmek ve aynı testleri tekrar ederek ek çabanızla bağın kurulup kurulmadığını görmek için şansınız vardır.

Saçı Savurmak

Saçı el ile savurma eşliğinde kafanın arkaya atılması, yakınlığı gösterir.

Saçı savurma sırasında aranması gereken sözsüz işaret, yakınlığın kurulduğunu belirgin bir şekilde gösteren karşılıklı bakışmadır. İlerleyen sayfalardaki üç 'saç savurma' görseli, gerçek hayatta da karşınıza çıkacak örneklerdir.

Yakınlığı test ederken, saçın savrulmasını dikkatli bir şekilde gözlemleyin. Çünkü karşılıklı bakışma olmadan yapılan, kesik bakışmalar eşliğindeki bu hareket yakınlığın eksikliğini

gösteren olumsuz nitelikte güçlü bir işarettir. Bu hareket 'kasıntı kız saç savurması' olarak bilinir.



Saç savurma örneği



Kasıntı kız saç savurma örneği



Saç savurma serisi

Duruş Hali

Yakınlık seviyesini test etmenin iyi bir yolu, etkileşim halindeki iki kişinin duruşunu aklınızda tutmaktır. İki hareket önemlidir.

Yaslanma

İnsanlar sevdikleri kişilere ya da başka şeylere yaslanır, sevmediklerinden de kendilerini uzaklaştırırlar. İyi bağ kurmuş insanlar birbirine yaslanırlar. Sorgu için Irak'a gideceklere düzenlediğimiz mevzilenme öncesi dersimin ilk bir saatinde, askerlerin büyük bir kısmının birbirine yaslandığını fark ettim. Mola vermeden önce empati cümlesi kullanarak, onlara bağ kurduğumu hissetmediğimi söyledim. Onlar da aynı anda başlarını sallayarak beni onayladılar. Daha önce iki kere Irak'a savaş alanına gittiklerini ve onlara verdiğim eğitim materyalinin fazla temel olduğunu söylediler. Onlara on beş dakikalık mola vermelerini söyledim ve ben de ofisime gidip ileri seviye eğitim materyalini aldım. Sınıf ile bağ kuramadığımızı fark etmeseydim bütün eğitim boşa gidecekti.

Açık Duruş

İyi bağ kurmuş olan insanlar açık duruşlarda bulunurlar. Açık bir duruş cazibeyi ve iletişime açık olmayı gösterir. Açık duruşlar bacak bacak üstüne atmamak, konuşma sırasında ellerin çok sık hareket etmesi, avuç içinin gösterilmesi, hafif öne eğilme ve arkadaşlık sinyallerinden oluşur. Bu duruş sıcaklığı, güveni ve cana yakınlığı belirtir. Açık duruşun daha etkili hale

gelmesi için kafa sallamak ve 'anlıyorum', 'eyvah' ya da 'devam et' gibi sözlü cesaretlendiriciler kullanmak faydalı olabilir.

Bir insan etkileşim kurduğu kişiyle güçlü bir bağa sahip olduğuna inandığı zaman tehdit altında olduğunu hissetmez ve bu yüzden de açık bir duruş sergileme konusunda rahat davranır. Tehdit altında olduğunu hisseden bir kişi ise aynı durumda kendini korumak için kapalı bir duruş sergiler. Kapalı bir duruş aynı zamanda ilgisizliğin de işaretidir.

Kapalı duruşlar genellikle açık duruşun tam zıttı hareketlerdir. Bu hareketler, sıkıca bağlanmış kollar, ellerin fazla hareket etmemesi ve sınırlı arkadaşlık işaretinden oluşur. Eğer konuştuğunuz kişi size bakıyorsa fakat gövdesi ya da ayağı hâlâ başka yönlere dönükse, sizinle tam olarak ilgilenmiyor demektir. Ayağı başka yöne dönük insanlar bilinçsiz olarak gitmek istedikleri mesajını verirler. İlgisizliğin diğer işaretleri, vücudun ve kafanın arkaya doğru yaslanması, yaslanan kafanın ellerle desteklenmesi ya da tırnak yemek ve dişlerin kürdanla temizlenmesi gibi olumsuz çekidüzen verme hareketlerinin gerçekleştirildiği duruşlardır.

Gövde Duruşunun Değiştirilmesi

Bağ kuran insanlar birbirlerine yakın duracaklardır. Gövdenin bir kişiye yaklaşması ya da kişiden uzaklaşması iyi veya kötü dayanışmayı ortaya koyar. Buna örnek olabilecek gövde hareketleri sonraki sayfadaki iki görsel ile gösterilmiştir. Bu tür sözsüz hareketler gövdenin hareket ettirilmesini gerektirir, böylece gövde ilgilenilen kişiye doğrudan dönecektir. Bu tür bir duruş olumludur ve iki tarafın arasındaki bağı kuvvetlendirir.

Gövde hareketlerini kullanarak yakınlığı test ederken, hatırlanması gereken temel kural, bağ kurmuş insanların birbirine dönük olacağıdır. Bu duruşun sıralaması şu şekildedir: İlk olarak kişinin başı size doğru döner. İkinci olarak omuzları size doğru döner ve son olarak kişi sizi doğrudan görecek şekilde gövdesini tamamen size çevirir. Böyle bir durumda, bağ kurulduğuna emin olabilirsiniz.





Gövdenin duruş değiştirerek karşı tarafa doğru dönmesini gösteren bir örnek

Engeller

Yakınlığı test etmenin iyi bir yolu, kişilerin insanlarla aralarına koyduğu ya da aralarından kaldırdığı engelleri aramaktır. Kendini diğer kişilerle rahat hissetmeyen insanlar engeller koyarlar ya da zaten var olan engelleri sürdürürler. Diğer yandan, etkileşim kurduğu kişilerle rahat hisseden insanlar açık alanlar yaratırlar. Bu, önceden koyulmuş olan bariyerlerin ortadan kalkması bile olabilir.

Vücuda ya da omza karşı engel koymak düşmanlık işaretidir. Bu sözsüz işareti yemek masasında karşınızda oturan kişi ile aranıza masa süsü veya benzeri herhangi bir nesne koyarak gösterebilirsiniz.

Engeller ellerin, ayakların ya da kişilerin aralarındaki nesnelerin duruş şekli ile biçimlenebilir. Engelleri oluşturan, sözsüz bazı hareketler ve samimi nesneler aşağıda listelenmiştir. Bu tür engeller gördüğünüz zaman kişilerin arasında iyi bir bağın kurulmamış olduğunu varsayabilirsiniz.



Kolları bağlamak engel oluşturur (arkaya yaslanmak yakınlığın olmayışını gösterir.)

Kolları Bağlamak

Kolları bağlamak, insanların psikolojik olarak kaygılanmalarına neden olan konulardan kendilerini korumak için kullandığı bir engelleme hareketidir. İyi bir bağ kurmuş insanlar kendilerini tehdit altında ya da tedirgin hissetmezler. Eğer konuşmakta olduğunuz kişi aniden kollarını bağlarsa bu, bağın henüz kurulmadığını ya da zayıflamakta olduğunu gösterir. Konuştukları kişi ya da konuşulan konu sebebiyle kendini rahatsız hisseden insanlar, kollarını göğüs hizalarında bağlı tutma eğiliminde olurlar.

Nesnelerle Engel Koymak

Teneke meşrubat kutuları, yastık, çanta ya da diğer nesnelerin sizinle diğer insanların arasına yerleştirilmesi, yakınlığın olmadığını ve kişinin rahatsız olduğunu vurgular. Konuştuğu kişi ile iyi bir bağı olmayan bir kadın, engel oluşturmak için genellikle çantasını kullanır. Bu işaret genellikle çantayı yerden alıp dizine yerleştirmesi ile uygulanır. Böyle bir sahne gördüğünüzde bilin ki bağ ya kayboluyordur ya da hiç kurulmamıştır.

Yastık Konuşması

Eğitmekte olduğum yeni bir ajana engellerin amacını anlatmıştım. Yeni ajan, bir tanığı sorgulayana kadar yöntemlerin etkinliğine şüphe ile yaklaştı. Sorgulamayı tanığın evinde yaptık. Tanık olan kadın uzun koltuğa, biz de arkası yüksek iki tekli koltuğa oturduk. Yeni ajan tanıktan şüpheliyi tarif etmesini istedi. Tanık çekimser kaldı, uzanarak yastığı aldı ve ku-

cağına koydu. Ajan da bana yandan bakarak, tanığın şüpheliyi tarif etme konusundaki rahatsızlığını gösteren sözsüz işaretler konusunu anladığını belli etti. Ajan bir empati cümlesi kullanarak "Hanımefendi, şüpheliyi tarif etmek konusunda huzursuz olmuşa benziyorsunuz," dedi. Tanık, "Evet, huzursuzum, adamın geri gelip bana zarar vermesini istemiyorum," dedi. Ajan yeni bir empati cümlesi ekleyerek "Sanırım sizden intikam alacağından korkuyorsunuz," dedi. Kadın, "Evet" diye haykırdı. Tanığın sözlü olmayan hareketindeki bir değişiklik, onun psikolojik yapısındaki değişikliği ortaya çıkarmıştı. İnsanların hareketlerindeki değişiklikleri izlemek genellikle bir insanın söyleyeceği kelimelerden daha çok bilgi verir.

Ajan bir süre boyunca tanığa korkmaması gerektiğini açıkladı. Tanığın korkusu geçtikten sonra koltuğun yastığını eski yerine koyması da hiç sürpriz olmamıştı. Yeni ajan ve tanık arasındaki bağ, tekrar kurulmuştu.

Gözleri Uzun Süre Kapalı Tutmak

Tedirgin insanlar, rahat olmadıklarını gözlerini uzun süre kapalı tutarak gösterirler. Göz kapaklarını, onları rahatsız ve tedirgin eden şey ya da kişiyi görmemek için bariyer olarak kullanırlar. Bazı durumlarda patronumun odasına girdiğimde bir iki saniye kadar gözlerini kapadığını görürdüm. Bu işaret, onun meşgul olduğunu ve benimle o an konuşmak istemediğini anlatırdı. Patronumla genellikle iyi bir ilişkim olmuştu fakat gözlerini uzun süre kapalı tuttuğu günlerde hemen izin isteyerek oradan ayrılırdım. Patronum yalnız kalmak istediğine dair işaretler gösterdiğinde, isteklerimi, yorumlarımı ya da önerilerimi iyi karşılamazdı.

Göz Kırpma Sıklığı

İnsanlar tedirginlik yaşadıklarında göz kırpma sıklıkları artar. İnsanların çoğu genellikle dakikada on beş kez göz kırpar. Tedirginlik başlayınca göz kırpma sıklığı, normal oranın üzerine çıkar ya da altına iner. Herkesin 'normal' göz kırpma sıklığı biraz farklıdır ve bu yüzden göz kırpma sıklığı, konuşmanızın başlangıcından itibaren takip edilmelidir.

Bardağın Durduğu Yer

Sizin de hatırlayacağınız gibi, insanların birbirleriyle paylaştığı bilgilerin yüzde yetmişi yeme içme sırasında paylaşılır. Birlikte yemek yiyen ve bir şeyler içen insanların birbiriyle konuşma ihtimali yüksektir. Bu sırada bir kişinin bardağını nereye koyduğunu gözlemlemek, bağ kurulup kurulmadığını belli eder. Eğer karşınızdaki insan bardağını ikinizin arasına yerleştirirse, bardak engel görevi görür ve bu da bağın henüz kurulmadığını gösterir. Eğer kişi bardağı kenarda bir yerlere koyarak açık alan bırakıyorsa, bu işaret bağ kurulduğunu gösterir. Yan sayfada iyi bağ kurmuş bir çiftin görselleri bulunuyor:







Bardağın durduğu yer dayanışmanın kurulup kurulmadığını gosterir.

İlk görselde bardakların iki kişi arasında nasıl engel olarak kullanıldığına dikkat edin. İkinci görselde adam bardağından bir yudum almışken kadın yeni yudum almak üzere. Üçüncü görselde ise kadın içeceğini bitirip bardağını masanın kenarına koymuş ve bu şekilde adamla arasında açık alan bırakmış. Genç adam bardağını hâlâ tutuyor fakat açıkça görüldüğü gibi bardağını masanın kenarına bırakarak aralarında herhangi bir engel bırakmıyor.

Konuştuğunuz kişi ile aranızdaki engelleri kaldırma hareketi yakınlığı gösterir. İnsanların konuşmaları sırasında bardaklarını ya da yanlarındaki diğer nesneleri nereye koyduklarını izleyerek yakınlıklarını gözlemleyebilirsiniz. Eğer konuştuğunuz kişi birdenbire bardağını aranıza yerleştiriyorsa, bu hareket zayıflamakta olan bağı gösteriyor olabilir. Başka bir deyişle, bardak ya da farklı nesnelerin yerleştirildikleri çeşitli noktalar, artmakta ya da zayıflamakta olan bağı anlamaya yarar. Bu bir sonraki sayfada yer alan birkaç fotoğrafta izlenebilir.

İlk fotoğrafta ortalarında çiçeklerin bulunduğu bir masada oturan bir çift görüyoruz. Sonraki resimlerde adam vazoyu kenara alarak kadınla aralarında bulunan engelleri kaldırıyor. Dördüncü fotoğrafta engelsiz ve giderek ilerleyen bir yakınlığın gelişmekte olduğunu ve genç çiftin birbirine doğru eğilerek, kafa eğmeleri ve gülümseme belirtileri gösterdiklerini görüyoruz. Beşinci fotoğraf çiftin artık el ele tutuşarak daha güçlü bir bağ kurduğunu gösteriyor. Altıncı fotoğraf bütün fotoğraf içeresinde en kuvvetli olan dayanışmayı gösteriyor; genç adam partnerine fısıldayarak konuşuyor.



Zaman içerisinde gelişen bir bağ

Yakınlığın Varlığını ya da Yokluğunu Gösteren Davranışlar

İşte bağ kurma sürecinde bulunduğunuz zaman size rehber olacak bazı belirtiler:

Yakınlığı Destekleyen Arkadaşlık İşaretleri	Yakınlığın Olmadığını Gösteren Düşmanlık İşaretleri
Kaş hareketi	Çatık kaşlar
Onay anlamındaki kafa sallama	Göz devirme
Sık sık gülümseme	Soğuk bakışlar
Karşılıklı bakışma	Gözün uzun süre kapalı tutulması/ öfkeli bakışlar
Samimi dokunuşlar	Dokunuş yok (ya da sınırlı dokunuş var)
Kişinin aynası olmak	Birbirini taklit etmeyen duruşlar
Yaslanmak (başka bir insana doğru)	Dışa yaslanmak (bir insandan uzaklaşmak)
Fısıldamak	Saçlarla oynamak (bir 'alışkanlık' değilse)
Konuşurken hareket eden eller	Gergin duruş ve/veya saldırı duruşu
Açık vücut duruşu	Kapalı vücut duruşu
Engellerin kaldırılması	Engellerin koyulması
Tamamen açık gözler	Kısık gözler
Dudakların emilmesi ya da ısırılması (kadınlarda)	Sahte uyku esnemeleri
Yemeği paylaşmak (yemek çatallamak)	Kırışık burun
Karşıdaki kişinin üstünü başını düzeltmek (çekidüzen vermek)	Kişinin kendi üstünü başını düzeltmesi
Saçı savurmak	Kasıntı kız saç savurması

Ne Görüyorsunuz?
Şimdi Ne Öğrendiğinizi Test Etme Zamanı!

Sonraki sayfalarda çeşitli sorular bulacaksınız. Bu kitaptan öğrendiğiniz bilgileri kullanarak, en uygun bulduğunuz cevabı veriniz. Testinizin sonuçlarını sonda yer alan Ek Bölüm'den öğrenebilirsiniz.



Fotoğraftaki arkadaşlık ya da düşmanlık işaretini bulunuz



Fotoğraftaki üç arkadaşlık işaretini bulunuz



(Zor soru): Önceki fotoğrafta görünmeyen yeni arkadaşlık işaretini bulunuz.



Fotoğraftaki iki bireyin arasındaki bağ ne kadar iyidir?
Sözsüz işaretleri belirtiniz.



Bu fotoğraftaki ikilinin birbirine olan hislerini nasıl açıklardınız? Sözlü olmayan işaretleri belirterek cevabınızı veriniz.



Bu fotoğrafta ikilinin birbirine olan hislerini nasıl açıklardınız? Sözlü olmayan işaretleri kullanarak cevabınızı veriniz.



Diğer fotoğraflarda görünmeyen, ikili arasındaki yakınlığı gösteren arkadaşlık işaretini bulunuz.



Bireylerin bu fotoğrafta birbirleri için hissettiklerini nasıl açıklardınız? Sözlü olmayan işaretleri belirterek anlatınız.



Fotoğraftaki ikilinin yakınlık seviyesini nasıl anlatırdınız? Sözsüz işaretleri belirtiniz.



(Zor soru): Bu fotoğrafta hangi birey üstünlük kurmuş gibi, kadın mı yoksa kadın mi? Sözsüz işaretleri belirterek anlatınız.

7

Uzun Süreli ilişkileri Güçlendirmek ve Sürdürmek

İnsanlar onları ne kadar önemsediğinizi bilene dek ne kadar çok tanıdığınızı umursamazlar.
Zig Ziglar

Uzun süreli ilişkilerin hepsi kısa süreli ilişki olarak başlar ve arkadaşlıkların geliştiği şekilde, anlayış, araçların kullanımı ve sürekli dayanışma ile gelişir. Zaman geçtikçe bazı ilişkilerimiz arkadaşlıktan romantik ilişkiye dönüşür. Romantik ilişkiye dönüşünce ilişkiyi tutkulu ve yoğun tutmak için yeni bir davranış odağı uygulamak gerekir.

Bu davranışı anlamak basit olsa da sürdürmek zordur. Bu, *önemsemektir.* Öğretmenleriniz, iş arkadaşlarınız, dostlarınız ve aileniz gibi tanışıklıktan öte ilişkiniz olan insanları düşünün. Sonra da kendinize "Bu kişilerden en çok hangisine değer veriyorum ve kimin isteklerini canıgönülden gerçekleştirirdim?" diye sorun. Buradaki tercihiniz, kimin sizi daha çok önemsediğine *inandığınıza* dayanır. Bunu onların hareketlerinde ve genel tutumlarında hissedersiniz.

Önemsemek kelimesi çok fazla anlam içerir. Bu sözcüğü

kelimelere dökmek, önemsenmeyi deneyimleyince anlıyor olsak bile, içindeki duygusallık ve derinlemesine tutkulu bileşenleri anlamaya çalışmak zor gelebilir. Önemsemek *akıldan* ziyade *yürekle* ilgili bir kavramdır. Bu bizi robotlaşmış, entelektüel ve yüzeysel etkileşimden öteye götüren ve içimizdeki hislerin en derinlerine dokunan bir ilişkiyi çağrıştırır.

Önemsemek ilişkinin daha yüksek gelişim seviyelerine ulaşmamızı sağlar ve aynı zamanda etkili biçimde önemsemek için neye ihtiyacımız olduğunu ifade eder. Endişe, aktif dinleme, pekiştirme ve empati, bizi önemsemeye ulaştıracak olan adımlardır.

Hadi bu kelimeleri, ilişkilerimizi sağlıklı ve mutlu tutabilmek için tek tek tanımlayalım.

Endişe/Merhamet

Önemseyen insanlar, başkaları için samimi bir endişe duyarlar. Bu, canı yanmakta olan bir insana yorum yapmak ya da küstah bir cevap vermek ile değil, daha çok, kişinin deneyimlemekte olduğu konu ile ilgili samimi bir şefkat göstermek ve yaşananları daha iyi bir hale getirmeye kendini adamak ile gerçekleştirilir. Uzun süreli ilişkilerde çiftlerin kriz döneminden geçmesi sık rastlanılan bir durumdur. Endişenin ya da endişesizliğin gerçek seviyesi işte tam olarak bu krizlerde kendini belli eder. İşler yolundayken uzun süreli bir ilişkiyi sürdürmek çok daha kolaydır; asıl zor olan kriz sırasında, kişilerin gerçek karakterleri ortaya çıktığında hâlâ harika olduklarının düşünülmesi ya da hâlâ istenilmeleridir.

Birbirine bağlı olan bir çiftin, gerektiğinde (ki mutlaka gerekecektir), önem gösteren birer partner olarak birbirinin yanında olmasından daha güzel ne olabilir ki? Belki de önem-

semenin en kuvvetli şekli, partnerlerden biri incindiğinde ya da hasta olduğunda, diğer partnerin karşı tarafa bakmasıdır. Böyle bencil olmayan bir fedakarlığa her gün ve bazen yıllarca tanık olmak önemsemenin vücut bulmuş halidir.

Umarım ki sevgilinizin sağlıklı zamanlarındansa hasta zamanlarında ona bakmak için çağrılmanız gerekmez. Günlük hayatınızda partneriniz için küçük şeyler yaparak ona verdiğiniz önemi gösterebilecek olmanız büyük şans. İş yükünü paylaşmak, hiçbir sebep olmadan özel bir jest yapmak, 'sevgilinize' iltifat etmeye vakit ayırmak, gereken zamanlarda güven vermek, ihtiyacı olduğunda yanında olmak, nazık sözler söyleyip yardım eli uzatmak gibi davranışların hepsi, şefkatli çiftlerin sergileyeceği önemsemeyi gösterme şeklidir. Bu tarz bir önemseme 'o kişiyi içten sevdiğinizi' gösterir ve bunu yürekten gösterdiğiniz zaman karşınızdaki kalbinde hissederek şükran duyacaktır.

Washington D.C.'de kalabalık bir alışveriş merkezinin yemek bölümünde oturup öğle yemeği yiyordum ve çöp kutusuna yaklaşırken adımın söylendiğini duydum. Kalabalığı gözlerimle taradım, sonra da tanıdığım kimseyi göremeyince yoluma devam ettim. Sonra adım ve soyadım ile beraber tekrar bana seslenildiğini duydum, arkamı döndüğümde genç bir kadının bana yaklaştığını gördüm. Durdu ve kendini tanıttı fakat ben onu tanıyamadım. Bana hayatını kurtardığım için teşekkür etmek istediğini söyledi. Ona şaşkın gözlerle baktım. Sonra devam ederek "On sene kadar önce kaçırılan kızlardan biriydim," dedi. Birdenbire onun ve arkadaşının, kurşun yağmurundan iki polis tarafından kurtarıldığı gün geldi aklıma. Ona hayatını kurtaranın oradaki iki polis olduğunu söyledim. Polisler tarafından kurtarıldığını hatırladığını fakat hayatını gerçek anlamda kurtaran kişinin benim olduğumu söyledi. "Nasıl yani?" diyerek düşüncesini açıklamasını istedim.

"Duygusal bir yıkıntı içindeydim. Sizin kibarlığınız ve şefkatiniz iyileşme sürecime yardımcı oldu," dedi. Bu vakada göreve atandığımı hatırladım. Müdürüm kadın kurtulduktan sonra onunla görüşmemi istemişti. Duygusal çöküş yaşamadan başından geçenleri anlatabilecek kadar sakinleşmesi bir ay sürmüştü. Her gün, bir şeyler söylemesi için bir saat onunla görüşmüştüm. Empati cümleleri çok önemliydi. Gerçekte yaşanan kaçırılma olayını nadiren konuşmuştuk ama en sonunda on dört yaşındaki kurbanla ayrıntılı bir soruşturma yürütebilmiştim. Soruşturma bittikten sonra onu bir daha hiç görmedim ya da hiç düşünmedim ama o beni hatırlamıştı. "Siz beni unutmuş olabilirsiniz, ama ben her zaman bana karşı gösterdiğiniz nezaketi hatırlayacağım. Sizin yardımınız olmasaydı iyileşebileceğimi hiç sanmıyorum," dedi. Ona teşekkür ettim ve sadece işimi yapmış olduğumu söyledim. Tepsimi tezgâha bıraktım ve oradan ayrıldım. Genellikle konuşmacı tarafından söylenildiği unutulan kelimeler, dinleyici üzerinde derin etkiler bırakmaya devam edebilir.

Aktif Dinleme

Aktif dinleme başka bir insan konuşurken sözlü ve sözlü olmayan işaretlerle beraber empati cümlelerini kullanmanız demektir. 5. Bölüm'de vermiş olduğumuz, aktif dinlemeyi de içeren bazı tavsiyeler, uzun süreli ilişkilerde daha büyük bir önem kazanır ve buna bağlı olarak aynı kişi ile yıllarca gerçekleştirilen iletişim, ilişkinin bağlarının ne kadar güçlü ya da zayıf olduğunu daha iyi anlamamızı sağlar.

Uzun süreli ilişkilerde duyguları sürdürmek ya da sömürmek adına iletişim önemli bir faktördür. Uzun süredir ilişki yaşayan çiftlerin arasında açık ve dürüst iletişim güven oluş-

turur, verilen önemi gösterir ve ilişkinin sağlığı konusunda önemli bilgiler verir.

Eğer ilişkinin başından itibaren aktif bir dinleyici ve destekçi olduysanız, uzun ilişki sürdürme konusunda büyük bir avantajınız olacaktır. Bunun nedeni partnerinizi, kişisel ihtiyaçlarını, kişisel 'garipliklerini', ilgilerini, kişiliğini, arzularını, korkularını ve kısıtlı olan ya da üzerine gidilen sohbet konularını daha iyi anlamanızdır.

Aktif dinleme olmadan bazı çiftlerin onlarca sene boyunca bir arada kalması ve birbirlerinin gerçek hisleri ya da istekleri hakkında hiçbir fikre sahip olmaması mümkündür. Bunun nedeni birbirlerinin ne söylediğine dikkat etmemeleridir! İnanmak zor olsa da bu mümkündür ve ne yazık ki bunu kabul etmek istemeyen birçok insan vardır. Aktif dinleme, açık ve iki taraflı bir iletişimin gerçekleşmesine izin verir ve yapılan bilgi alışverişi, aktif konuşmacı ile dinleyici tarafından kolaylaştırılır.

Aktif dinlemenin uzun süreli ilişkilere kattığı en büyük fayda, partnerinizi nasıl daha çok önemseyeceğiniz konusunda en ince ayrıntıları biliyor olmanızdır. Buna karşılık yeni gelişmekte olan bir ilişkide 'yanlış bir şey söyleme' ihtimaliniz yüksektir ve bu tür konuşma hataları ilişki olgunlaştıkça ve taraflar aktif dinleme ile birbirlerini daha iyi tanıdıkça, belirgin bir şekilde azalmalıdır (ya da kaybolmalıdır).

Aktif bir şekilde uzun süreli partnerini dinlemiş olan her birey, hangi kelime mayınlarına dikkat etmesi gerektiğini ve değinmemesi gereken hassas konuları bilir. Önemseyen bir insan ilişkisini geliştirmek için bu bilgiyi aklında tutar. Diğer yandan bu bilgi ilişkiyi zayıflatmak ya da yıkmak için de kullanılabilir. Bu çoğu zaman kavga sırasında taraflardan biri bilerek diğer insanın 'damarına basarsa', tartışmanın etkili bir şekilde büyüyüp aynı zamanda duygusal acıya yol açması ile

gerçekleşir. Bu bir insan sinirli olduğunda ya da tartışmayı kazanmaya yarayacak olsa bile, uygulamak için çok kötü bir stratejidir. Sorun şu ki, tartışmanın bitmesi üzerinden çok zaman geçip tartışmanın nedenleri unutulduğunda, kişinin sözleri sebebiyle ortaya çıkmış olan incinme hissi devam edecektir.

Tartışmayı kazanmak ya da 'vuruşunuzu yapmak' için karşı taraf hakkında öğrenmiş olduğunuz bilgileri kullanmak çok cazip gelse de, eğer partneriniz bu bilgiyi hassas buluyorsa, arzunuza karşı gelin ve çenenizi kapalı tutun. Zaman içerisinde, eğer bir kişi sürekli kelime mayınlarına ve karşıdaki kişinin damarına basıyorsa ya da tartışma sırasında hassas konuları gündeme getiriyorsa, büyük ihtimalle ilişki sona erecektir.

Sözlerinizle İncitmekten Kaçının!

Aktif bir dinleyici olun. Bunu yaparak daha çok önemsediğinizin anlaşılacak olmasının yanı sıra partnerinizi daha çok anlayacak ve bu süreçte ilişkinizi güçlendireceksiniz. Aşağıda aktif dinlemenizi güçlendirecek bazı tavsiyeler bulacaksınız.

- Partnerinizin söylediğini, siz konuşmaya başlamadan bitirmesine izin verin.
- Önemli konular, partnerinizi kolayca duyabileceğiniz uygun ortamlar gerektirir. (Maddi konular ve hayati meseleleri kalabalık ve gürültülü bir restoranda konuşmayın!)
- Partneriniz konuşurken ne söyleyeceğinizi düşünmeyin. Kendi düşüncelerinize değil, onun söylediklerine odaklanın.
- Eğer partneriniz içe dönük yapıdaysa ve konuşmaktan rahatsız oluyorsa, ona kafa sallayarak ve sözlü destekte bulunarak yardımcı olun (bkz. 5. Bölüm).
- Konuşurken partnerinizi gözlemleyin. İletişim sözlü ol-

duğu kadar sözsüzdür de. Aynı zamanda ilginizi partnerinize vermeniz, söyleyecekleriyle samimi olarak ilgilendiğinizi görmesini büyük bir ihtimalle sağlayacaktır.

- İyi bir noktaya değindiğinde ya da tavsiyede bulunduğunda partnerinize iltifat etmeye hazır olun.
- Hoşlanmadığınız ya da katılmadığınız bir şey duyduğunuz zaman, otomatik olarak konuyu görmezlikten gelmeyin ya da saldırgan davranmayın. Gözleminizi biraz düşünün ve anlatılan şeyde biraz da olsa gerçeklik payı olup olmadığını anlamaya veya iki tarafı da uzlaşmaya götürecek bir noktaya ulaşmaya çalışın.
- Eğer bahsedilen konuda partneriniz açık bir şekilde haksızsa, konuyu onu utandırmadan açıklayarak hatayı düzeltmeye çalışın.
- Eğer konunun çatışmalı hale geldiğini gözlemliyorsanız, konuyu konuşmayı ertelemeyi bile önerebilirsiniz.

Pekiştirme

Pekiştirme, karşınızdaki kişiye yönelik ödül ve ceza uygulamasıdır. Duygusal ilişki içerisinde olduğunuz kimseye yapmamanız gereken davranışlardan bazılarını aşağıda bulabilirsiniz.

1. Günden Güne Göstermiş Olduğunuz Etkileşimin Başkalarını Uygunsuz Bir Şekilde Ödüllendirdiğinden ya da Cezalandırdığından Haberdar Olmamak.

Bazı insanlar uzun süreli ilişkide bulundukları zaman, ilişkilerini tatmin etmeye yardımcı olmayacak, devamlı pekiştirmelerde bulunurlar. Uygun olmayan pekiştirmeleri kullanan üç tip insan vardır.

Olumsuzluk Yayan Partner

Sloganları: "Olumsuzu pekiştir; olumluyu görmezden gel."
İnandıkları düşünce: "Bir şeyi doğru yapman için gereken nedir? Bu senin işin!"
Partnerlerine yaklaşımları: Olumsuzluk ve cezalandırma.

Olumsuz partnerler, siz yanıldığınız zaman, "Gördün mü bak? Ben sana söylemiştim," demeyi ve siz haklı olduğunuz zaman "Seni görmüyorum" tavrını benimserler. Olumsuzluk Yayan partnerlerle yaşayan insanların genellikle söylenmeleri şu şekildedir: "Partnerimin sesini sadece yanlış bir şey yaptığımda duyuyorum." Bu davranışların tatsızlık ve yorgunluk hisleri oluşturması şaşırtıcı mıdır? Kimse, yaptığı kötü şeyler en yüksek seviyede ilgi görürken, iyi bir şey yaptığında, görmezden gelinmekten hoşlanmaz. Bir kadının kocasına söylediği "Eğer benim hatalarımı eleştireceksen, en azından başarılarıma da eşit zaman harca," cümlesi çok yerindedir. Olumsuzluk yayan partnerlerin sevgilileri yanlış bir şey yaptığında, eğer bu gerekliyse onların hatalarını düzeltmelerinin uygun olduğunu ancak iyi bir şey yaptıklarında onları yüceltmenin de önem taşıdığını anlamaları gerekir.

Mükemmeliyetçi Partner

Sloganları: "Her zaman gelişmek için imkân vardır."
İnandıkları düşünce: "Eğer mükemmel değilse, hiçbir işe yaramaz."
Partnerlerine yaklaşımları: Mantıksız standartlar koyma.

Mükemmeliyetçi partner, daha az çaba yeterli olabilecekken, mükemmelliğe ulaşabilmek için yüksek seviyede çaba

gösterilmesini ister. Mükemmeliyetçi kişiler partnerlerini, mükemmel olmadıkça iyi yaptıkları bir konuda yüceltmeye istekli olmazlar. İşte sorun da burada başlar. Mükemmeliyetçi partner standartları çok yükseklere çıkardığı için ondan iyi bir kelime duyabilmek pek kimsenin başarabildiği bir şey değildir. Bu yüzden mükemmeliyetçi partner, en başından yerine getirilmesi imkânsız performans seviyeleri belirlemiş olduğu için olumsuz partnerlik görevini daha iyi yerine getirir! Mükemmeliyetçi partnerlerin kendilerinde düzeltebilecekleri şey, ilişkilerinde belirledikleri standartları ulaşılabilecek mantıklı bir noktaya ve yeterlilikleri değer göreceği seviyeye koymalarıdır. Mükemmeliyetçi partnerler gerekli olan çaba ve zamanın ölçüsünü anlamalı ve pek değeri olmayan mükemmel performansı ulaşılabilecek bir standarda indirmelidir.

Sadist Partner

Sloganları: "Bir yanlış bütün doğruları götürür."
İnandıkları düşünce: "Hata yapmak insanidir; hataların bedelini ödemek ise ilahidir."
Partnerlerine yaklaşımları: Yapılan hatalar ve yanlışların cezasıyla, gösterilen iyi performansın ödüllendirilmesi arasında belirgin bir dengesizlik vardır.

Sadist partnerler bu unvanlarının hakkını verirler çünkü bize kelebeklerin kanatlarını koparan yaramaz çocukları anımsatırlar. Yüzeysel bakıldığında yeteri kadar kibar görünürler. Partnerlerini düzenli olarak yüceltir ve takdir ederler. Ama durun, devamı da var! Bu kişilerin, söz konusu kişi partnerleri olduğunda eşsiz ve gerçekçi olamayacak ölçüde eleştiri ve iltifat dengeleme yöntemleri vardır. Bu kişilerin ne

şekilde davrandıklarının ayrıntısı şu şekildedir: Davranışları uygun olduğu müddetçe iltifat toplayabilirler ancak eğer bu sırada yanlış bir şey yaparlarsa, o tek hata o zamana kadar kazanmış oldukları yüceltmelerin 'tamamını' silecektir. Daha iyi yönde değişmek isteyen sadist partnerler, sevgililerinin sergilemiş olduğu iyi ve kötü davranışları tartma konusunda 'eşitlik' seviyesini ve bir tek hatanın sonunda yapılmış olan bütün iyiliklerin silinmemesi gerektiğini anlamalıdır.

2. Partnerinize Yeterli 'Olumlu İlgi' Göstermemek

Uzun ilişkilerin üzücü gerçeklerinden biri de partnerlerin birbirlerini ilişkilerin başındaki gibi ilgi yağmuruna tutacak, iltifat ettirecek olan tutkunun bir kısmını kaybetmeye doğal bir eğiliminin olmasıdır. Bu ne yazık ki böyledir çünkü insanların olumlu ilgiye duydukları ihtiyaç hiçbir zaman azalmaz. Birilerinin onlara yakınlık hissedip müteşekkir olduğunu belli etmek ve bunu küçük narin davranışlarla, iltifatlarla düzenli olarak göstermek, uzun süreli ilişkilerin sağlığını korumak ve ilişkiyi güçlendirmek için çok önemlidir.

Aşağıda partnerinizin kendini özel hissetmesini sağlayacak bazı yöntemler bulabilirsiniz:

- İyi bir şey yaptığında partnerinizi yüceltin. Bu, onun çözmeye çalıştığı bir sorun hakkında olabilir. Eve gelirken sevdiği bir tatlıyı almak bile işe yarayabilir. Müteşekkir olduğunuzu, sevdiğiniz insanı överek gösterin. Övgü hiçbir zaman 'bir şeyi elde etmek için' kullanılmamalıdır. Yalnızca hak edildiği zaman dürüstçe birisini övmelisiniz. Övgüde bulunmanın bedelsiz olması da ayrıca bir avantajdır. Tek gereken

partnerinizi gözlemleme isteğinizin olmasıdır. Böylece, olumlu ilginizi gösterebileceğiniz övgüyü hak eden davranışlar gerçekleştiği zaman onu fark edebilirsiniz.

- Doğum günleri, yıl dönümleri, özel günler ve benzeri detayları unutmayın. Mağazadan alınan bir kartın içine yazılan kişisel bir mesajın karşınızdaki kişiye yaşatabileceği mutluluk çok büyüktür ve Arkadaşlığın Altın Kuralı'na göre sizinle ilgili de iyi şeyler hissetmesini sağlar.
- Partnerinizi, özellikle ikinizi de etkileyecek olan büyük kararların alınmasında aktif olması için cesaretlendirin. Bu, partnerinizi finansal planlamalara, yüksek meblağlı alışverişlere, meslek değiştirme kararlarına ve sağlık konularına dahil etmeniz anlamına geliyor. İnsanlar, eğer eşit düzeyde dahil olduklarını hissederlerse, verilen kararlara sadık kalırlar. Bunun nedeni kendilerinin de dahil olduğunu ve alınan kararda onların da 'payı' olduğunu düşünmeleridir. Karara sadık kalmakla yetinmeyecek, aynı zamanda onlara danışıldığı zaman daha motive ve memnun olacaklardır.
- Uygun bir ortam oluştuğunda partnerinizi başkalarının önünde 'takdir' ederek, diğer insanların da onun ne kadar önemli bir başarı yakalamış olduğunun farkında olmasını sağlayın. Partneriniz utangaçlık belirtileri gösterebilecek ya yapılan iltifatı/övgüyü aza indirgemeye çalışacak olsa da bu durumdan pek zararlı çıkmazsınız. İçe dönük insanlar bile halkın duyacağı şekilde takdir edilmekten –uygun şekilde yapıldıkça– hoşlanır.

3. İstediklerini Düşündüğünüz Şeyler ile Gerçekten İstedikleri Şeyleri Karıştırarak Onları Doğru Şekilde Ödüllendirmemeniz

Çocukken doğum gününüzde ya da bayramda pek istemediğiniz bir hediye aldığınızı hatırlıyor musunuz? Hediye eğer bir akraba ya da arkadaştan gelmiş ve çok masraf edilmişse, siz onlardan bisiklet ya da bir deste para almayı umarken bir takım elbise ya da ansiklopedi seti almak daha da kötü hissettirirdi.

Partnerinize karşı buna benzer bir hata yapmayın. Niyetiniz iyi olsa bile, o hediyeyi hayatınızdaki özel insana almadan önce üzerine çok düşünmüş ve çok çaba sarf etmiş de olsanız, onun sevmediği bir hediyeyse, bunların hiçbiri takdir görmeyecektir. Bazı insanlar partnerleriyle birlikte on, yirmi ya da otuz sene geçirdikten sonra, ne hediye alacaklarını iyi bildiklerini düşünürler. Şaşıracaksınız ama bu her zaman doğru değildir. Sevgililer gününde karısına elektrikli süpürge alan koca, sadece reklamlarda ya da şehir efsanelerinde değil, gerçek hayatta da var.

Birisine istediği hediyeyi almanın en iyi yolu nedir? Sormak! Ya da daha iyisi, ne söylediklerini dinlerseniz büyük ihtimalle neyi istediklerini bulursunuz. Gözlemci olun. Mutfak tezgâhında açık kalmış bir broşürde kırmızı ile işaretlenmiş bir ürün görürseniz, bu sizin için bir ipucu olabilir.

Parterinize ne hediye istediğini sormanın getirdiği problemlerden biri, ona istediği hediyeyi almanız ama artık bunun 'sürprizlik' bir yanının kalmamasıdır. Konu özel günlerde hediye vermek olunca, partnerlerden birinin beğendiği şeylerin resimlerini bir kutunun içine koyması istenebilir. Mesela bu bir tatil rotasının reklamı, istenilen bir ev eşyası ya bir restoranın

menüsü olabilir. Bu şekilde partnerler kutudaki isteklerden birini seçip satın alabilir, böylece isteklerini kutuya koymuş olan taraf hediyelerden hangisinin ona verileceğini bilmiyor olur. Bütün seçenekleri satın almadığınız sürece, sürpriz seçim yöntemi hediyeleşmeye daha çok heyecan katabilir.

Empati

Empati hem önemseme konusunda anlatacağım son bileşen hem de başarılı, uzun süreli bir ilişkinin önemli bir parçasıdır. Partnerinizin neler hissettiğini anlayabilecek olmak ve bu konuyu *önemsemek*, iyi bir ilişki sürdürebilmek için gereklidir. Uzun süredir birlikte olan çiftler, söz konusu empati yapmak olunca doğal bir avantaja sahiptirler. Karşılarındaki kişinin hislerinin en gizli taraflarını, ihtiyaçlarını ve davranış kalıplarını yıllar içinde öğrenmişlerdir.

Partneriniz kendini mutsuz hissettiğinde ince bir sözün yapabilecekleri inanılmazdır. "Gerçekten canın çok acıyor olmalı," gibi empati cümlelerini kullanmanız, sevgilinizin canının sıkkın olduğu zamanlarda endişenizi ifade edip sorununu yeteri kadar önemseyecek vaktinizi ayırmanız ona güçlü mesajlar verecektir. Sevgiliniz fiziksel ya da psikolojik olarak yaralandığında onun için 'orada olmak' büyük bir rahatlık hissi verir ve bu tür şefkat anları ileride de hatırlanıp mutluluğun sürekli olmasını sağlar.

Empati, ilişkilerin o kadar önemli bir parçasıdır ki, uzun zamandır uzun süreli ve kısa süreli ilişkiler ve iş ilişkilerinin gelişimi için önemi anlatılır ve benimsenir. Henry Ford, yapmış olduğu bir gözleminde, "Başarının bir sırrı varsa o da başka bir insanın bakış açısını anlamak ve bir şeyleri kendini-

zinkindense o kişinin bakış açısından görebilmektir," diyerek bu konuyu özetlemiştir.

Endişe/Şefkat, Aktif Dinleme Pekiştirme ve Empati, önemsemeyi oluşturan bileşenlerdir ve bu bileşenler kısa süreli arkadaşlıkları uzun süreli arkadaşlıklara ve uzun süreli arkadaşlıkları da mümkün olan en kuvvetli yeni bağlara dönüştürürler.

Öfkeli İnsanlarla Nasıl Başa Çıkılır? (Kendiniz Dahil): Öfke Kontrolü Alıştırması

Kısa ve uzun süreli ilişkilerde başarıyı yakalamanız için size anlatılmış olan araçlar neredeyse herkesin üzerinde işe yarar (hayır, psikopatlar bu kişilere dahil değildir!). Bu, her ilişkinin tamamen tatmin edici olup çatışmadan yoksun olacağı anlamına gelmez. En yakın arkadaşlar ve sevgililer bile, bir konuda farklı düşünüp fikir ayrılığına düşebilir, hatta öfkeli tartışmalar yaşayabilir. İlişkilerde önlenmesi mümkün olmayan öfke ile başa çıkmayı öğrenmek, kişiler arasında sert bir etkileşimin söz konusu olduğu zamanlar için geliştirmek isteyeceğiniz önemli bir beceridir.

Yüz Yüzeyken Nasıl Başarılı Bir Şekilde Öfke ile Başa Çıkılır?

Öfkeli dostlar, iş arkadaşları ya da aile bireyleri strese neden olur. İşteki ve evdeki hayatınızı rahatsız bir hale getirebilirler. Etkili öfke kontrol teknikleri geliştirmek iyi niyetin mihenk

taşını oluşturur ve işinizde ya da evinizde daha huzurlu bir ortamın oluşmasını sağlar.

Etkili bir öfke kontrolü stratejisi, ilgiyi konuşmadaki öfkeli tarafın üzerinde yoğunlaştırır ve onun nefes almasına yardımcı olur, buna ek olarak öfkelenmeye yol açmış olan sorun ile doğrudan ilgilenilmesini sağlar. Bu durum öfkeyi yumuşatır ve ilişkinize zarar gelmeden krizin atlatılmasına yardımcı olur. İnsanlar sizi krizle başa çıkabildiğiniz için daha çok seveceklerdir çünkü en nihayetinde öfkeli tarafı sakinleştirerek kendilerini iyi hissetmelerini sağlarsınız. Bu aynı zamanda size de iyi gelecektir. İşte öfke ile başa çıkmanıza yardımcı olacak bazı öneriler:

Öfkeli İnsanlarla Çatışmayın Çünkü Onlar Mantıklı Düşünmezler

Öfke, savaş ya da kaç tepkisini tetikler ve bu da vücudu psikolojik ve fiziksel olarak hayatta kalabilme moduna hazırlar. Böyle zamanlarda vücut düşünmeden, otomatik olarak tepki verir ve insanların akıl yürütme yetenekleri azalır. Öfkeli insanlar düşünmeden konuşur ve hareket ederler. Onların bilişsel bozukluk seviyesi, öfkelerinin yoğunluğuna bağlıdır. İnsanlar öfkelendikçe daha az mantık kullanarak aldıkları bilgiyi işlemden geçireceklerdir. Öfkeli bireyler, sinirli oldukları anlarda çözüme yanaşmazlar çünkü mantıklı düşünebilme yetenekleri kaybolmuştur.

Vücudun tipik bir savaş ya da kaç tepkisinden sonra sakinleşmesi yirmi dakika sürer. Başka bir deyişle, öfkeli insanların mantıklı bir şekilde düşünmeye başlamadan önce zamana ihtiyacı vardır. Bu yenilenme sürecinin yaşanmasına izin ver-

mek, öfke kontrolü stratejisinin önemli bir bölümüdür. Öfke halkasını durdurmanın ilk stratejisi, "Hiçbir zaman öfkeli insanlarla mantıklı bir şekilde tartışmaya çalışmayın." Problemi giderecek çözümler önermeden önce öfkenin durulması beklenmelidir.

Öfkeli bir insanla çatışma içerisindeyken 'sakinleşmek için tartışmaya ara vermek' şarttır. Bir yazar, öfkeli bir dostunuz, iş arkadaşınız ya da partneriniz ile uğraşırken 'balkona çıkmalısınız' önerisinde bulunuyor. Bu, kendinizi ateşin gerisinde tuttuğunuzun ve alevlere geri dönmeden önce sakinleşmek istediğinizin başka bir belirtisidir.

Birçok öfke vakasında duruma basit bir açıklama getirmek tartışmayı hafifletebilir. İnsanlar kontrolün ellerinde olduğunu hissetmeyi severler. Öfkeli insanlar artık onlar için bir şey ifade etmeyen bir dünyadaki düzeni ararlar. Düzensiz bir dünyada mantığa ulaşamamak onları yorar. Bu yorgunluk öfke ile ifade edilir. Yapılan davranış ya da başka bir tartışma kaynağı için bir açıklamada bulunmak, genellikle düzeni bozulmuş dünyayı tekrar düzene sokar ve öfkeli insanın hislerinin sakinleşme sürecine girmesine yardımcı olur. Aşağıda bir müdür ile çalışanı arasında geçen bir konuşmada bu yöntemin kullanıldığını görebilirsiniz:

Müdür: Raporunu bu sabah bitirmiş olmanı umuyordum. Bu davranışın kabul edilemez. (öfke)
Çalışan: Raporu tamamlayamadım çünkü satış departmanından gelecek olan veriler elime geçmedi. Bir saat içinde göndereceklerini söylediler. (bir açıklamada bulunmak)
Müdür: Peki, raporu elinden geldiği kadar çabuk bitir. (öfkenin hafiflemesi)

Eğer öfkeli insanlar, bir sorun ile ilgili basit bir açıklamayı kabul etmiyorlarsa, sözlü tartışmanın büyüme ihtimali birdenbire artar. Öfkenin yakıta ihtiyacı vardır. Artmış olan öfke, sizi daha yoğun tepkiler vermeye iter ve bu da zaten sinirli olan bir müdüre ek yakıt sağlar. Eğer bu öfke döngüsü devam ederse bir noktada sizin 'savaş ya da kaç' içgüdünüz uyarılacak ve bu da mantıklı düşünme yeteneğinizin sınırlanmasına yol açacaktır. İki taraf da öfke döngüsüne kapıldığında, sorunu çözmek imkânsız hale gelir.

Öfke Döngüsünü Yok Etmek için 'Büyük Üçlü' Yaklaşımı: Empati Cümlesi, Sakinleşme ve Varsayım Cümleleri

Empati cümleleri bir kişinin mesajını, fiziksel durumunu ya da duygularını yakalar ve bunu paralel bir dille konuşmacıya yansıtarak gerginliğin hafiflemesini sağlar. Öfkeli insanlar hava aldıklarında, çözümlere açık hale gelirler çünkü öfkeli olmadıkları zaman daha net düşünebilirler. Varsayım cümleleri, öfkeli insanlara başta onları sinirlendiren sorunlara çözüm bulmaları için yol gösterir. Varsayım cümleleri, öfkeli insanların takip etmemek için zorlanacakları davranışlarda bulunmalarını sağlar. Aşağıdaki konuşma öfke döngüsünü yok etmek için büyük üçlü yaklaşımının bir uygulamasıdır.

Müdür: Raporunu bu sabah bitirmiş olmanı umuyordum. Bu davranışın kabul edilemez. (öfke)
Çalışan: Raporu tamamlayamadım çünkü satış departmanından gelecek olan veriler elime geçmedi. Bir saat içinde göndereceklerini söylediler. (bir açıklamada bulunmak)

Müdür: Bu bir bahane değil. Senin satış departmanına gitmen ve raporunu tamamlamış olman gerekiyordu. Raporun bu sabah tamamlanmış olmasının ne kadar önemli olduğunu biliyorsun. Müşteri ile bu akşamüzeri toplantım var. Ne yapacağımı bilmiyorum. (açıklamanın reddedilmesi)
Çalışan: Kızgınsınız çünkü müşteri raporu bu akşamüzeri bekliyor. (empati cümlesi)
Müdür: Evet. Onun gözünde kötü görünmeme neden oluyorsun. (sakinleşmeye başlıyor)
Çalışan: Raporu bu sabah bitirmiş olmamı bekliyordunuz ve hayal kırıklığına uğradınız. (empati cümlesi)
Müdür: Aynen öyle. Söylediklerin az bile. (omuzları rahatlıyor ve rahat bir nefes alıyor; sakinleşme tamamlanıyor)
Çalışan: Şimdi satış departmanına gideceğim ve bu akşamüzeri olan toplantınızdan önce size raporu vereceğim. (varsayım cümlesi)
Müdür: Peki. Ne yapacaksın görelim. (öfkenin dinmesi)

'Büyük Üçlünün', 'Öfke Döngüsünü' Nasıl Yok Ettiğini Gösterecek Daha Detaylı Bir Bakış

Empati Cümleleri

Öfke döngüsünü yok etme konusunda empati cümleleri büyük bir rol oynar. Öfkeli bir insan, empati cümlesini ilk duyduğunda bunu şaşırtıcı ya da kafa karıştırıcı bulabilir. Umulmadık bir anda duyulduğu zaman şüphe uyandırabilir ancak empati cümlesi kurulmaya devam edildiği zaman, yansıttığı endişeyi takdir etmemek zordur. Empati bu sebeple güvenin hızla oluşmasını sağlar.

Ne kadar çok empati yapabilirseniz, kişinin hisleri ile ilgili o kadar çabuk yorum duyabilirsiniz. Eğer yaklaşımınızın işe yaramadığını gözlemlerseniz, söylüyor ya da yapıyor olduğunuz şeyi değiştirebilirsiniz.

Asıl soru, bunu nasıl yapabilirsiniz? Nasıl etkili bir şekilde empati kurabilirsiniz? Başka insanların ne hissettiğini nasıl anlarsınız? Yapmanız gereken tek şey gözlemlemektir: 1) Ne söylediklerini, 2) nasıl söylediklerini ve 3) ne yaptıklarını

Eğer öfkeli bir insanı sakinleştirmeye çalışıyorsanız, öfkelerinin farkına varmak ilk adımdır. Onların duygularının farkına vardığınız zaman, onları istediğiniz tarafa doğru yönlendirebilirsiniz.

Bir insanın hislerini anlamanın püf noktası, o kişinin etrafında gelişen olaylara karşı gösterdiği sözlü ve sözsüz davranışlara yakından ilgi göstermektir. Eğer "Nasılsın?" derseniz ve öfkeli kişinin dudakları büzülür ve sesi ruhsuzlaşırsa, işlerin yolunda gitmediğini anlayabilirsiniz.

Sözlü ve sözsüz değişiklikleri ne kadar iyi fark ederseniz, empati yapmak için o kadar büyük bir potansiyel edinirsiniz. Yüzlerindeki küçük değişiklikleri izleyin. Seslerindeki gerginliği dinleyin ve vurguladıkları belirli kelimelere kulak verin. Duygusal sözler sarf edip etmediklerine bakın.

Başka insanların duygularının altında boğulmamak için, onları anlamanızı sağlayan ruh halini benimsemeyi öğrenin. Gergin ortama tekrar girdiğiniz zaman havayı koklayın ve sonra daha mantıklı düşünebileceğiniz başka bir ortama yönelin.

Eğer emin değilseniz, doğru hisleri anlayıp anlamadığınızdan emin olmak için, hissettiklerinizi kişiye yansıtmanız iyi bir fikir olabilir. Ne de olsa, empatiyi doğrulayacak olan bir tek kişi vardır, o da duyguları incinmiş olan kişidir. Geri yan-

sıtmanın bir etkisi olur ve genellikle onları gerçekten önemsediğiniz için size minnettar olmalarını ve size olan güvenlerinin artmasını sağlar.

Öfkeli olmayan insan için empati cümleleri küçük görülme olarak algılanabilir ama öfkeli insanlar için bu durum böyle değildir. Bunun iki nedeni vardır: İlk olarak, savaş ya da kaç tepkisi tetiklenmiştir ve öfkeli insanlar mantıklı olarak bilgiyi sürece sokamazlar. Böyle bir durumda empati cümleleri, insanın temel duygularına dokunur ve eğer doğru uygulanırsa öfkeli insan tarafından fark edilmeyecektir. İkinci neden, insanların doğal olarak başka kişilerin onları dinlemesi gerektiğini düşünmeleri ve özellikle öfkeliyken onlara sempati göstermelerini istemeleridir.

Etkili empati cümleleri oluşturmanın püf noktası, öfkenin temel nedenini bulmaktan geçer. Sadece "Öfkelisin," demek bir empati cümlesidir ama zaten bilinen bir gerçeği vurgular ve büyüklük taslamak olarak algılanır. Bu da daha çok öfkelenmeye yol açacak yakıt olabilir. FBI'daki kariyerimin başlarında, sık sık seyahat etmem gereken zamanları hatırlıyorum. O sırada üç çocuğumuz vardı, bunlardan biri bebek ikisi çocuk yaştaydı. Seyahatlerimden biri iki hafta sürdü. Ön kapıyı açıp eve geldiğimi duyurduğumda eşimden sıcak bir sarılma ve öpücük almayı bekliyordum. Alamadım. Onun yerine "Eve dönme vaktin artık gelmişti. Delirmek üzereyim çünkü çocukların bakımında bana yardım etmek için burada değildin." Basit bir empati cümlesi kullanabilirdim. "Yani kızgınsın," deseydim, bu işleri pek yoluna sokmazdı. Onun yerine öfkenin temeline inecek sofistike empati cümlesi kullandım. "Yorgunsun çünkü evde olmadığım için çocuklara bakmanda sana yardımcı olamadım," dedim. Hedefi tam on ikiden vurmuştum. "Genellikle her çarşamba akşamı çocuk bakımına biraz

ara vermek ve yetişkinlerle sohbet etmek için arkadaşlarımla buluşurum," dedi. "Arkadaşlarınla dışarıya çıkmayı özlüyorsun," gibi basit bir empati cümlesi kurabilirdim fakat yine bu işe yaramayabilirdi. Onun yerine sofistike empati cümlesi kullandım ve öfkenin temeline indim. "Arkadaşlarında geçirdiğin zamana değer veriyorsun çünkü bu sana çocuk bakımına ara verme fırsatını veriyor," dedim.

Öfke sadece temelde yatan bir sorunun belirtisidir. Empati cümleleri temelde yatan sorunları hedef almalıdır. Öfkenin gerçek nedenini ortaya çıkarmak, gerginliğin hafiflemesine yardımcı olacaktır ve bu da etkili empati cümlelerinin kullanımı ile sağlanabilir.

Sakinleşme

Sakinleşme, öfke döngüsünü yok etmek konusunda önemli bir faktördür çünkü telaşı azaltır. Empati cümleleri öfke hedefini tehdit unsuru olarak görmez ve bu durum sinirli kişide savaş ya da kaç zihniyetinin etkisinin azalmasına yardımcı olur. Öfkeli insanlar sakinleştiklerinde çözümlere daha açık hale gelirler çünkü daha az öfkeli oldukları zaman daha net düşünürler.

Sakinleşmek tek seferde gerçekleşen bir eylem değildir, birkaç aşmada etkin hale gelir. Son rahatlama aşaması en kuvvetli olanıdır. Bu öfkeli insanların öfkelerinin büyük bir kısmından 'kurtulduklarını' gösterir. Öfkeyi tekrar tetikleyecek bir gelişme olmadıkça art arda gelen sakinleşme evrelerinin yoğunluğu azalır.

Her sakinleşme aşamasında doğal bir bekleme yaşanır. Bu bekleme sırasında bir empati cümlesi oluşturmalısınız. Empati cümleleri sakinleştirmeye yardımcı olduğu için, öfkeli kişi

sakinleşmeye devam edecektir fakat bu sakinliğin yoğunluğu giderek azalacaktır. Bir sonraki doğal bekleme sırasında yeni bir empati cümlesi kurmanız gerekir. Öfke tamamen kaybolana kadar empati cümlesi kurmaya devam etmelisiniz. İç çekmek, uzun nefesler almak, omuzları serbest bırakmak ve aşağıya bakmak, geçmekte olan öfkenin belirtileridir. Bu aşamaya gelindiğinde varsayım cümlesi kurmanız gerekir.

Varsayım Cümleleri

Varsayım cümleleri, öfkeli insanların sorunun çözümüne ulaşmalarına yardımcı olacak eylemlere yönlenmelerini sağlar. Varsayım cümleleri öyle bir tarzda kullanılır ki öfkeli insan yapılan tavsiyeleri takip etmemek için çok zorlanır. Çok dikkatli dinleme becerileri gerektiren bu cümleler, öfkenin gücünü iki taraf için uygun olan bir çözüm sürecine yönlendirir.

Evdeki garip karşılanma durumuma geri dönelim. Birkaç empati cümlesi kullandıktan sonra eşimin öfkesi dindi. Derince iç çekti ve omuzlarını serbest bıraktı. Öfkesi yok olmuştu. Şimdi, eşimi çözüme götürecek bir eyleme yönlenmesi için varsayım cümlesi kurmamın zamanıydı. "Neden çocukları toplayıp annemin evine bıraktıktan sonra iyi bir restorana yemek yemeye gitmiyoruz? Bunu hak ediyorsun," dedim. Eşim ona sunduğum bu öneriyi dikkate aldı ve harekete geçti. Eğer önerimi reddetseydi, iyi bir restorana gitmeyi hak ettiğini, yorulmuş olduğunu ve bir ara vermeye ihtiyacı olduğunu kabul etmemiş olacaktı, halbuki bunların hepsi sakinleşirken ifade etmiş olduğu duygularıydı. Bu yöntemi kullanarak evin içinde ikimizi de öfkelendirecek olan büyük bir olaya dönüşebilecek bir durumu kurtarmış oldum.

Eğer öfkeli kişi varsayım cümlesini reddediyorsa, yeni bir empati cümlesi ile öfke döngüsünü tekrar zayıflatmaya başlamanız gerekir. Eşim önerimi reddetseydi, konuşmamız şu şekilde ilerleyebilirdi:

Ben: Neden çocukları toplayıp annemin evine bıraktıktan sonra iyi bir restorana yemek yemeye gitmiyoruz? Bunu hak ediyorsun. (varsayım cümlesi)
Eşim: Bu işten bu kadar kolay kurtulamazsınız beyefendi. (varsayım cümlesinin reddedilmesi)
Ben: Yani ben yokken yaptığın işi telafi etmek için bir akşam dışarıya çıkmak yeterli değil. (empati cümlesi, tekrar öfke döngüsünü kırmaya çalışmak)

Varsayım cümlesinin reddedilmesi genellikle kişinin öfkesini tam olarak atamamasından kaynaklanır. Döngüyü tekrar kırmaya çalışmak kalan öfkesinden kurtulmasına yardımcı olur. Bazı insanların çok derinlerinde yatan öfke sorunları hiçbir zaman çözülmeyebilir. Böyle durumlarda yapabileceğiniz en iyi şey, farklı düşündüğünüzü kabul etmek ya da bu hassas konuyu bir daha açmamaya karar vermektir. Bu tür çözümler ilişkinizi bitirmez, sadece sınırlarını belirler.

Öfke döngüsü, öfkeli insanlarla tartıştığınız her an kullanılabilir. Aşağıdaki diyalog gümrük memuru ve yabancı uyruklu bir ziyaretçi arasında geçen bir örnektir.

Gümrük memuru: Hanımefendi bu ülkeye kum sokamazsınız.
Ziyaretçi: Bu kutsal bir yerden gelen kutsal bir kum ve onu bırakmam!
Gümrük memuru: Sanırım bırakmak istemiyorsunuz çünkü bu kum sizin için önemli. (empati cümlesi)

Ziyaretçi: Tabii ki önemli. Kutsanmış bir kum ve şeytani ruhları uzak tutuyor. Beni hastalıklardan koruyor. Onu bırakmam ve bunu bana yaptıramazsınız! (sakinleşiyor)
Gümrük memuru: Bu kum şeytani ruhları uzaklaştırıyor ve sizin sağlığınızı koruyor. (empati cümlesi)
Ziyaretçi: Bu kumu aldığımdan beri hiç hasta olmadım. Gerçekten de ona ihtiyacım var. (sakinleşiyor)
Gümrük memuru: Sağlığınızı korumak sizin için çok önemli. (empati cümlesi)
Ziyaretçi: Evet, öyle. (iç çekiyor ve omuzlarını serbest bırakıyor)
Gümrük memuru: Beraber bu sorunu çözmeye çalışalım. (varsayım cümlesi) Olur mu? (Ziyaretçi 'hayır' diyemez çünkü bu mantıksız görünür.)
Ziyaretçi: Tabii ki.
Gümrük memuru: Yasalar kum getirmenize izin vermiyor çünkü kumun içindeki mikroplar bitkilere zarar verebilir. (açıklama yapıyor) Milyonlarca insanın hasta olmasının sorumlusu olmak istemezsiniz, değil mi? (varsayım cümlesi) (Ziyaretçi 'evet' diyemez çünkü bu da mantıksız görünür.)
Gümrük memuru: Kumu bana verirseniz Amerika Birleşik Devletleri'ne giriş yapabilirsiniz.
Ziyaretçi: Bunu yapmam gerekiyorsa, veririm. (gönüllü uyum sağlama)

Öfke Döngüsüne Tekrar Girmek

Bu örnekte ziyaretçi öfkeli kalmaya devam ediyor ve gönüllü olarak kumu vermek istemiyor. Gümrük memuru böyle bir durumda öfke döngüsüne tekrar girip halkayı yumuşatmaya

çalışabilir. Aşağıdaki konuşma öfke döngüsüne tekrar girilmesi örneğini gösteriyor.

Gümrük memuru: Kumu bana verirseniz Amerika Birleşik Devletleri'ne giriş yapabilirsiniz.
Ziyaretçi: Hayır, bu kum mikroplu değil. Onu bırakamam.
Gümrük memuru: Kumunuzu vermeme konusunda çok isteklisiniz. (empati cümlesi)
Ziyaretçi: Kumumu istiyorum! En azından bir çay kaşığı kadarını saklayabilir miyim? (gönüllü uyum sağlama teşebbüsü)
Gümrük memuru: Kumunuzun en azından bir kısmını yanınıza alabilmenin yolunu arıyorsunuz. (empati cümlesi)
Ziyaretçi: Evet, tabii ki. Bir çay kaşığı kadarını yanıma alabilir miyim? Bu kadarının bir şeye zarar vermeyeceği kesin. (gönüllü uyum sağlamaya doğru yaklaşım)
Gümrük memuru: Ufacık bir kum parçası bile bitkilere zarar verebilir. (açıklamada bulunuyor) Kumu bana verirseniz Amerika Birleşik Devletleri'ne giriş yapabilirsiniz.
Ziyaretçi: Peki. Benden beklendiği üzere kumu size vereceğim. Bunu yapmayı gerçekten hiç istemiyorum. (gönüllü uyum sağlama)

Öfke döngüsüne tekrar giriş yapma örneğinde gümrük memuru iki seçenek belirleyip öfkeli kişinin bu seçeneklerden birinde karar vermesini sağlamalı. Bu, öfkeli kişiye kontrolün elinde olduğu hissini verecektir. Aşağıdaki örnek 'seçim senin' yönetimini anlatıyor.

Ziyaretçi: Kumu vermeyi reddediyorum.
Gümrük memuru: Kumunuzu bırakmama konusunda çok sert bir şekilde karar almışa benziyorsunuz (empati

cümlesi). Yasalar ülkeye kum sokamayacağınızı belirtiyor. Bir karar vermeniz gerekiyor. İlk seçeneğiniz kumu verip ülkeye giriş yapmanız. İkinci seçeneğiniz kumunuzu vermemeniz sebebiyle ülkeye girişinize izin verilmemesi. (iki seçenek sunuyor) Karar sizin. Sonucun ne olacağına karar vermek sizin elinizde. Bir tercih yapın. (kontrolün ziyaretçinin elinde olduğu hissini veriyor)

Ziyaretçi: Pek seçeneğim yok çünkü ülkeye girmek istiyorum. Kumu alabilirsiniz. (gönüllü uyum sağlama)

Gümrük memuru: Doğru karar verdiniz. Amerika'ya hoş geldiniz.

Bütün senaryolarda memur, ziyaretçinin elinde kontrol olduğu hissini yarattı fakat aslında ziyaretçiyi gönüllü olarak uyum sağlamaya yönlendirdi.

Bazı insanlar, korkutmaktansa gizlice etki bırakan uyum sağlama yöntemlerini kullandıklarında otoritelerinden vazgeçtiklerini düşünürler. Öfke halkasındaki bir kişinin gönüllü uyumluluğunu sağlayabilmek sadece otoritenizi güçlendirmez, aynı zamanda kişinin yanlış bir şekilde davranıp daha öfkeli ve daha az uyumlu olması riskini de azaltır. Öfke halkasını yok ederek, öfkeli kişinin seçim yapma yöntemi ile sizin istediğiniz tercihi yapması ve aynı zamanda sizin tarafınızdan saygı gördüğünü hissetmesi muhtemeldir. Öfkeli bir çatışma için daha iyi bir yöntem düşünülemez.

Kurtarmaya Çalışmanıza Rağmen İlişkiler 'Kopuyorsa'

Eğer bu kitapta size verilen yöntemleri, sağlıklı ve mutlu ilişkileri sürdürmek için uyguluyorsanız, büyük ihtimalle başarılı sonuç yakalarsınız. Peki ya tüm çabanızın ardından bile uzun ya da kısa süreli ilişkiniz kötüye giderse? O zaman ne olurdu? Özellikle uzun süreli ilişkilerde, kişilerin kendini belirli bir 'ilişkiye adama' süresi geçmişse, yaşanan ilk tatsızlıkta ilişkinin kolay kolay bitemeyeceği düşünülür ve aslında bu doğrudur. Evlilik ve benzeri uzun süreli ilişkilere başlayan birçok insan, ilişkiyi sürdürme niyetindedir.

Yine de iyi niyetli ve sorumluluk sahibi insanlar bile uzun süreli ilişkileri sürdürmenin imkânsız olmasa da zor olduğunu düşünebilir. Peki neden? Bunun birçok nedeni var ama en bilinen nedenleri aşağıda sıralandı.

- **Çıkarların değişmesi.** Yirmili yaşlarında aynı bakış açısını ve kariyer yolunu paylaşmış olan kişiler otuz sene sonra farklı bakış açılarına yönelebilirler. Yeni bir kariyer ya da yaşam tarzına olan ilgi, eğer iki taraf da yapılan değişiklik ile ilgili aynı görüşü paylaşmıyorsa, uzun süreli ilişkiler üzerinde büyük bir etki yaratabilir.
- **'Boş ev' sendromu.** Çocuklar yuvayı terk ettiğinde ebeveynlerden biri ya da ikisi de bazen aynı tercihi yapar.
- **Daha fazla özgürlük ihtiyacı.** Uzun zamandır birlikte olan çiftler, özellikle genç yaşta evlenmişlerse, bazen kendilerini 'kapana kısılmış' hissedebilir ve bekâr arkadaşlarının tadını çıkardığı özgürlüğe özlem duyabilir. Bu, komşunun tavuğunun kaz görünmesi durumudur.

Evli insanlar bekâr insanların yaşadığı özgürlüğü, bekâr insanlar da evli insanların tadını çıkardığı bağlılığı ister.

- **Değişiklik ihtiyacı.** Altmışlı yaşlarının sonunda ve yetmişli yaşlarda olan insanların uzun süreli ilişkilerini neden sonlandırmak istediğini hiç merak etmiş miydiniz? Bazen sadece kişinin sonsuza kadar yaşamayacağını düşünür ya da farklı bir yaşam tarzını denemek ister ve fırsat kapılarının her zaman açılmadığı fikrinde olurlar.
- **Tek tarafın ya da iki tarafın da kişiliğinin değişmesi.** Kişiliğimiz sabit değildir ya da yetişkin olduğumuz zaman nasılsak öyle kalacağımızın garantisi yoktur. Zamanla değişiriz ve eğer bu değişiklikler insanları birbirinden ayırırsa, genellikle ilişkiler sonlanır.
- **Üçüncü kişi etkileri.** Davranış bilimcileri insanların doğal olarak 'tek eşli' olup olmadığını uzun süredir tartışıyor. Onlar tartışmaya devam ederken, uzun süreli ilişkiler sadakatsizlik ya da partner değişikliği nedeniyle genellikle sonlanıyor.
- **Sıkılmak.** Aynı şey çok fazla hayatımızda olduğu zaman bu, bunalma hissi yaratabiliyor. Aynı şey insan ilişkilerinde de geçerli. Bu da bir zamanlar heyecan veren etkileşimlerin sıradanlaşmasına ve tatmin etmemesine yol açabiliyor.
- **Ufukta görünen geçimsizlik.** İlişkiler geliştikçe ilişkiyi yaşayan insanlar da gelişiyor. Bu da sorunlara yol açabiliyor ve ilişkideki taraflardan biri, diğerinin kabul edemeyeceği davranışlar edinebiliyor. Örneğin bir partner fazla içki içmeye ve kumar oynamaya başlayabilir ya da cinselliğe olan ilgisini kaybedebilir veya insanlık hali, (bu uykusu hafif olan diğer tarafın hoşuna gitmeyecektir) horlamaya bile başlayabilir.

İyi haber, eğer ilişkiyi yaşayan insanlar karşılıklı olarak kendilerini ilişkilerine *adamışsa* ve ilişkilerini kurtarmak için ne gerekirse yapmaya hazırsa, karşılıklı çaba ya da danışmanlık ile, bu sorunların hepsine olmasa da birçoğuna engel olunabilir.

En yakın arkadaşlar bile kötü tartışmalar yaşayabilirler! İyi ilişkiler, güçlenmek için çaba ister. Bahçesindeki çiçeklerin açmasını ve ağaçların büyümesini isteyen bahçıvanlar gibi siz de ilişkilerinize iyi bakmalı, onlara özen ve sabır göstermeli, anlamalı ve sevmelisiniz. İlişkiler, yaşanan ilk sorunda çürümeye bırakılabilir. İlişkinizi bitirmeden önce elinizden gelen bütün çabayı göstermiş olduğunuza ikna olmalısınız.

Boşanma Durumunda... Camı Kırın

Bir keresinde birinden harika bir nasihat almıştım ve sonra bunu mümkün olduğunca çok gence aktarmaya devam ettim: İlişkiler henüz yeni başlamışken, canlı ve aşk doluyken, birbirinize mektup yazın. Kalbinizdekileri ve partnerinize duyduğunuz hayranlığı bütün ayrıntılarıyla anlatın. Ama mektupları birbirinize vermek yerine, üzerinde partnerinizin ismi yazılı ve mühürlü zarflarla güvenli ve gizli bir yerde tutun.

İlişkinizin zayıfladığı durumlarda birbirinize mektupları verebilir ve karşılıklı mektuplarınızı okuyabilirsiniz. Bu duygusal hatırlatma aşkı tekrar anımsamaya yardımcı olabilir ve birlikteliğinizi yeni bir başlangıca taşıyabilir. Mektuplar aynı zamanda, ikinizden biri büyük bir sorunu çözdüğünde karşı tarafı motive etmek ve partnerinizin tekrar eski enerjisini geri kazanması için de kullanılabilir.

Bu fikri anlattığım bir adam her binada bulunan yangın alarmına benzer, ahşap ve üzeri cam kapakla kaplı bir kutu

yaptı. Sonra içine metal bir zincire bağlı, metal bir çekiç yerleştirdi. Kutunun üzerinde 'boşanma durumda, camı kırın' yazıyordu. Kutunun içindeki yazılar birbirlerine ilk âşık oldukları zamanlarda duydukları hayranlığı ve sevgiyi anlatıyordu. Bir kavga ya da anlaşmazlık yaşandığında içlerinden biri "Camı kırmanın vakti geldi mi?" diyordu. Bu gizli olmayan hatırlatma hemen kavgayı ya da tartışmayı sonlandırıp çiftin sorununu çözmesine yardımcı oluyordu.

8

Dijital Dünyadaki İlişkilerin Tehlikeleri ve Vaatleri

İnternette herkes istediği kişi olabilir. Asıl zorluk, kişiler gerçek dünyada tanıştığında başlar.
TOKII.COM

Bu gerçek bir hikâye. Yalnızca internet dünyasında gerçekleşebilecek bir aşk hikâyesi. Hikâye o zamanlarda altmış sekiz yaşında olan bir profesör ve Çek asıllı bir bikini modeli arasında geçiyor. Bu akademisyen kuvvetli bir zekâya sahipti: Otuz yılı aşkın süredir Chapel Hill'deki North Carolina Üniversitesi'nde teorik parçacık fizikçisi olarak çalışıyordu.

Profesör son boşanmasından sonra hâlâ yalnızdı, internetteki bazı çöpçatanlık sitelerini ziyaret etti ve bunlardan birinde de Çek güzeli ile iletişime geçti. E-posta bombaları ve mesajlaşmanın sonunda güzel modelin kariyerini bırakıp profesörle evlenmek istediğine şüphe kalmamıştı. İnternetteki kadının bir sahtekâr olabileceği ya da neden genç ve güzel bir modelin koca olarak profesörü seçeceğini hiç düşünmemişti.

Ne yazık ki profesör bunun nedenini acı bir şekilde öğrendi. Profesörün genç kadınla telefonda konuşma teşebbüs-

lerinin çoğunun başarısızlıkla sonuçlanmasından sonra model gerçek hayatta görüşmeye karar verdi. Profesörün tek yapması gereken, modelin o anda çalışmakta olduğu Bolivya'ya uçakla gidip onunla tanışmaktı. Bunu yapmayı zaten istiyordu. Hikâyenin geri kalanı çok acı verici.

Uçak bileti sıkıntısı sebebiyle Bolivya'ya geç varan profesör 'sevgilisinin' çoktan oradan ayrıldığını öğrendi. Fakat kadın ona endişelenmemesi gerektiğini ve fotoğraf çekimine gittiği Belçika'nın Brüksel şehrinde ona eşlik etmesi için uçak bileti göndereceğini söyledi. Tek isteği Bolivya'da bıraktığı çantasını da yanında getirmesiydi. Buenos Aires havaalanında çanta üzerinde arama yapıldı ve içinde 1,980 gramlık kokain bulundu. Profesör uyuşturucu kaçakçılığı ile suçlandı ama şansı yaver gitti ve hafif bir ceza ile durumu kurtardı.

Peki bütün bu olanlara *gerçek* Çek bikini modelinin tepkisi ne oldu dersiniz? Bir uyuşturucu kaçakçısı ile isminin anılması ihtimali üzerine yaşadığı korku ve tabii ki ne internet ne de gerçek hayatta tanıdığı akademisyen talip için duyduğu sempati. Bu olayın kapsamlı hikâyesini yayınlayan *New York Times* gazetecisi Maxine Swann'ın yazdıklarına göre profesör "hapishanedeki diğer suçlular onu, görüşmekte olduğu kişinin muhtemelen bir kadın bile olmadığına ikna ettiklerinde hapse girmesinin üzerinden bir ay geçmişti."

Bu hikâyeye göre, size dijital dünyada insanlarla tanışıp arkadaşlık kurmaktan uzak durmanız gerektiğini vurguladığımı düşünebilirsiniz. Ancak hiçbir şey gerçekten öteye gidemez. Kimin sahtekâr olduğunu anlayabildiğiniz sürece (bu bölüm size bu konuyu anlatacak), internet dünyası size geniş çaplı yararlar sunar.

İnternetin Kapısı İçe Dönük İnsanlara Açık

İçe dönük insanlar sosyal medyada, yüz yüze paylaştıklarından daha çok bilgi paylaşırlar. Bunun nedeni, internetin içe dönük insanlara anlamlı cevaplar verebilmeleri için gerekli zamanı kazandırmasıdır. İçe dönük insanlar özellikle yabancılarla zor sohbet ederler. Sosyal medya bu sosyal baskıyı sonlandırıyor ve aynı zamanda içe dönük kişileri dışa dönük kişilerin sürekli müdahalelerinden koruyarak kendilerini ifade edebilmelerini sağlıyor. Son olarak içe dönükler yüz yüze gerçekleşen bir iletişimde duyabilecekleri olumsuz bir eleştiriye maruz kalma endişesi yaşamadıklarına gerçekten inanıyorlar.

Ortak Nokta Bulmanın Kolaylığı

Benzerlik Yasası'nı (4. Bölüm) uygulama şansınız varsa bunun yeri internettir. Konu benzer ilgileri olan insanlar ile ortak ilgi alanı bulmak olunca, dijital dünya eşleşme için harika bir olanak sağlıyor. Pul koleksiyoncusu mu arıyorsunuz? Bunun için oluşturulmuş bir internet grubu var. Klasik araba sergisi yapan insanlarla mı ilgileniyorsunuz? Bunun için de bir internet grubu var. Belirli bir sporun fanatiği olup aynı zamanda da hayvan barınaklarında gönüllü çalışan, Washington eyaletinde organik elmalar yiyen birilerini mi arıyorsunuz? Bunun için de bir internet grubu var. Yani, sanırım vardır.

Anlatmak istediğim şu, internet üzerindeki milyonlarca insanın, binlerce sohbet odasının ve herhangi bir aktiviteye kendini adamış özel ilgi gruplarının, hayali ya da gerçek kişilerin, ortak ilgi alanları olan kişilerle arkadaşlık kurma şansı bir tıklama kadar yakındır.

Rakamlar

Belirli niteliklerde ve ilgi alanlarında olan bir arkadaş arıyorsanız, yüzlerce insanın bulunacağı bir bar ya da halka açık bir yerde mi şansınızı arardınız, yoksa tıklanmak için bekleyen milyonlarca insanın bulunduğu internette mi? Çok sayıda insanın olduğu internet, belirli isteklerinize en çok uyacak insanı bulma şansınızı artırır.

Daha Az Utanma Riski

İsimsizlik ve bir tıklama ile ilişkileri başlatıp sonlandırabilme imkânı internet kullanıcısını yüz yüze gerçekleşen bir durumda olabilecek aşağılanma, reddedilme ve utanma riskinden korur. Tabii ki internet kullanıcısı şüphe uyandırıcı fotoğraflar ve bilgiler paylaşırsa, utanma riski kesinlikle artar (birçok tanınmış siyasetçi ve ünlünün yıllardır deneyimlediği gibi).

Potansiyel Arkadaşları Önceden Eleme Olanağı

Özellikle çöpçatanlık sitelerinde kendine partner arayan bireyler ne tür bir kişi aradıklarını belirtme imkânına sahiptirler. Tabii ki bu istekleri okuyan herkes bahsedilen niteliklere tam anlamıyla sahip olmayabilir. İnternette birçok insan istediğiniz niteliklerde olmasa bile sizi arayacaktır. Yine de bazı sitelerdeki tarama mekanizmaları çok kullanışlı olup görüşmek isteyeceğiniz kişileri süzgeçten geçirip sayılarını azaltabiliyor

İnsanlarla Tanışma İmkânı

İnternet zengin bir bilgiye sahip. Birisi ya da bir şey hakkında daha çok bilgi edinmek isteyen ya da bu bilgiyi nasıl edineceğini bilen insanlar için zengin bir içerik sunuyor. İnternet, ilişki yaşamayı düşündüğünüz insanlar hakkında daha çok şey öğrenmek için ve kişinin yüz yüze görüşülebilecek birisi olup olmadığını anlamak için bir araç olarak kullanılmalı. Bu bilgi arayışının potansiyel internet arkadaşları için daha önemli olduğu aşikar çünkü gerçek hayatta gerçekleştirdiğiniz etkileşimlerde olduğu gibi sözlü ve sözlü olmayan işaretler aracılığı ile bilgi toplama avantajınız yok.

İnternet iletişiminin arkadaşlık ve ilişki kurma arayışı konusundaki pazarı belirgin bir şekilde değiştirdiği reddedilemez. Bu biçimdeki dijital etkileşim daha da yaygınlaşıyor ve gelecek yıllarda insanların birbirleriyle geliştirecek oldukları ilişkilerde büyük bir etkisi olacak.

Bunların hepsi sizin için ne anlam ifade ediyor? Charles Dickens'ın "Zamanların en iyisiydi, zamanların en kötüsüydü," yorumunu bu konuya uyarlamak istersek, gerekli önlemler ile doğru şekilde kullanıldığı zaman dijital dünyada arkadaşlık kurmak ödüllendirici ve faydalı bir deneyime dönüşebilir, ancak oluşabilecek potansiyel riskler için gerekli önlemler alınmadan internet ilişkilerinin içine girmek bir felaketin habercisi olabilir.

Dikkat: Önümüz Ölümsüzlük

Facebook, Twitter, Instagram, sohbet odaları, özel ilgi grupları, elektronik posta, bloglar, internet arama motorları, çöpça-

tanlık siteleri, insanları arayıp onlarla tanışmanın ve sonunda arkadaşlık kurup, ömürlük ilişkilere adım atmanın tam anlamıyla olasılıklar denizi olma niteliğindedir.

Ancak internette nereye yolculuk ederseniz edin, ödeyeceğiniz potansiyel bedelden korkun. Bunu *Jaws* filminin fragmanından alıntı yaparak detaylandıralım: *Kork*. Söylediğiniz her şey, ziyaret ettiğiniz her yer, yayınladığınız herhangi bir fotoğraf hatta elektronik posta ve mesajlaşmalarınız hızla internet ölümsüzlüğüne bürünebilir ve kumdan kolayca silinen ayak izlerinin aksine silinmeyen dijital ayak izleri bırakır!

Sayısı giderek artan, muhtemel işverenler, potansiyel sevgililer, takipteki muhtemel tacizciler, hükümet ve ticaret şirketleri sizin dijital eylemlerinizi, yayınlanan bilginiz on sene öncesine ait olsa bile hakkınızda daha çok bilgi edinmek için takip ediyor.

Yayınladıklarınızın sizi sonsuza kadar siz yapan içerikler olduğunu unutmayın. Ne zaman bilgisayarınızın karşısına geçip internete girseniz, her zaman şu cümleyi aklınızda bulundurun: "Eğer şimdi yapacak olduğum şey yarın, bir ay sonra ya da on sene sonra yerel bir gazetenin ön sayfasında yer alacak olsa, bundan utanç duyar mıydım?" Cevabınız 'evet' ya da 'belki' ise durun ve gönder tuşuna basmadan bir kere daha düşünün. Bu düşünce sizi yarın bir hayal kırıklığı ya da acı yaşamaktan kurtarabilir.

Dijital Ortamları Ziyaret Ederken Uygun Dijital Etiket Kullanmayı Öğrenin

Teknoloji o kadar hızlı ilerliyor ki bilgisayar ve akıllı telefonların kullanılması için oluşan sosyal kurallar her z

hızını koruyamıyor. Yine de bunun için oluşturulmuş olan ve eğer uygulanırsa dijital deneyimlerinizi daha güvenli ve daha keyifli hale getirebilecek bazı öneriler var. Bu öneriler aynı zamanda, internet ortamında ya da yanı başınızda mesajlaşıp, konuşup, arama yaptığınız zamanlarda, düşman kazanmaktansa arkadaşlık kurmanıza yardımcı olacak.

Akıllı Telefonlar

Florida'daki bir sinema salonunda bir adam, ışıklar kapandıktan sonra akıllı telefonunu kullandığı için vurularak öldürüldü. Aynı kaderi paylaşmamak için uygun bir tavır ile mesajlaşmayı tercih etmelisiniz; işte bunun için size fikir verebilecek bazı öneriler.

1. Bütün taşınabilen iletişim araçlarının, zil sesinin rahatsız edici olması ihtimaline karşı, halka açık ve özel mekânlarda sessize alınması gerekiyor.
2. Bütün taşınabilen iletişim araç kullanıcıları halka açık ve özel mekânlardaki konuşmalarının rahatsızlık vermesi ihtimaline karşı telefonda konuşmaktan kaçınmalılar. (Örneğin yemeğimi yiyip rahatlayacağım iyi bir restorana, sizin evdeki ya da işteki sorunlarınızla ilgili şikâyetlerinizi uzun uzun dinlemek için gitmiyorum.)
3. Akıllı telefonlar *hacklenebilir.* Yerel gazetede yer almasını istemeyeceğiniz fotoğrafların telefonlarda tutulmaması sizin için en iyisi olacaktır.
4. Birçok cep telefonu faturası, cihazınız aracılığı ile yapılmış olan aramaların ayrıntılarını gösterir. Eğer başkalarının kimi aradığınızdan ve kimin sizi aradı-

ğından haberdar olmamasını tercih ederseniz bunu aklınızda bulundurmanızın faydası olur.

5. Cinsel içerikli mesajlar yollamak –özellikle içinde fotoğrafların da bulunduğu mesajlar– bir karı koca arasında bile iyi bir fikir değildir. Özellikle de eşler boşandıktan sonra kişilerin kindar olması durumda bu fotoğrafların birdenbire sosyal medyada iğrenç bir şekilde yer alma sonucu doğabiliyor.
6. Sanal gerçekliğin, gerçek dünyada süren ilişkileri alt etmesine izin vermeyin. Telefonuna fazla ayrıcalık tanıyan (sürekli sosyal medyada gezmeye devam eden) bireylerin, o an yanlarında olan kişileri önemsememe eğilimleri vardır. Yanınızdaki kişiler arkadaşınız (randevunuz, arkadaşınız ya da iş arkadaşınız) çoğunluğa göre teknolojiden daha iyi anlayan ya da bu konulara aldırış etmeyen birisi bile olsa, beraber olduğunuz sırada çalan telefonları açmanız, mesajlarınızı kontrol etmeniz ve sık sık telefonunuzla ilgilenmeniz uygunsuz bir davranıştır. Önceki bölümlerden birinde sözlü iletişim konusunda karşı tarafı bütün ilginizi ona odaklayarak dinlemenin ne kadar önemli olduğunu belirtmiştim. Bu karşı tarafa olan ilgilinizi, saygınızı göstermenize ve karşı tarafın arkadaşınız olarak kalması ve sizi sevmesi için daha korunaklı bir ortam sağlamanıza yardımcı olur. Eğer başkalarının yanında telefonunuza göbek bağınız varmışçasına bakmakta ısrarcıysanız, iyi bir ilişkinin oluşmasını beklemeyin.
7. Cep telefonları nereden kullanılırsa kullanılsın, alan kodunun tuşlanması gerektiği şekilde tasarlanmıştır. Telefon numaralarının aktarıldığı iletişimlerde

bu nedenle alan kodu ile başlayarak numaranızı iki kere tekrar etmeniz büyük bir önem taşır. Böylece karşınızdaki kişi size geri dönüş yapmak için gerekli bilgilere sahip olacaktır.

Elektronik posta (e-posta)

1. E-postalar, iletişimin ne kadar resmi olduğuna bağlı olarak mesaj ve mektup arasında bir yerde görev alır.
2. E-posta ile iletişim kurarken ekranda görünecek ismi iyi düşünün. Arkadaşlar arasında kabul gören kullanıcı isimleri patronunuz ya da çocuğunuzun okulundan bir çalışan için kesinlikle uygunsuz olabilir.
3. Büyük harflerden oluşan bir e-posta yazmayın (YANİ BÖYLE). Bu, sözlü etkileşimlerde bağırmak ile aynı anlama gelir ve kaba olarak değerlendirilir.
4. Çok öfkeli veya üzgün olduğunuz zaman asla e-posta göndermeyin. Önceki bölümlerden birinde canı yanan insanların mantıklı düşünemiyor olmasından bahsetmiştim. Böyle zamanlarda yazılmış olan bir e-posta zarar görmüş bir düşünce sürecini yansıtır. Eğer bir mesaj yazmak mecburiyetindeyseniz, en azından yazdığınız mesajı hemen göndermemeye (hatta hiç göndermemeye) çalışın. Birkaç saatliğine bu mesajı bir kenara bırakın ve sonra sakinleştiğiniz ve mantıklı düşünebileceğiniz bir zamanda mesajı tekrar okuyun. Ancak o zaman gönderip göndermeyeceğinize karar verin. Tabii bazı

düzeltmelerin yapılması uygun bir davranış olacaktır. Öfkeli bir e-postayı hemen göndermemenin diğer bir avantajı ise durumun daha da büyümesini engelleyecek olmaktır. 'Üzerine gidilmediği' sürece sorun ortadan kalkabilir. Öfkeli ve aceleci bir cevabın gönderilmesi sorunun çözülmesine engel olur.

5. Bir e-postayı göndermeye hazır olduğunuzda, mesajın kime gönderildiğini kontrol ettiğinizden emin olun. Eğer insanlar e-postayı gönderdikleri belirli kişileri kontrol edip, 'herkese gönder' seçeneğinden kaçınsaydı, birçok utanç verici kaza önlenmiş olurdu.
6. Bir e-posta 'sonsuz' olabilir (ya da en azından sanal ortamda aylarca, hatta yıllarca durabilir.) E-posta 'gönderildiği' andan itibaren kendine, çoğaltılıp, başkalarına gönderilip, dosyalandığı yeni bir hayat kurabilir. Her e-posta göndereceğiniz zaman kendinize şunları sormalısınız: "Bu e-posta halka ulaşacak ve bir süre boyunca da halka açık şekilde kalacak olsaydı, hâlâ onu göndermek ister miydim?"
7. Silinmiş e-postalar, onları siz sildikten aylar sonrasında bile geri kurtarılabilir. Bunun nedeni birçok internet sunucusunun, bilgisayarlardaki 'silinmiş' e-postaları kaydediyor olmasıdır. Sözde 'silinmiş' e-postaların kurtarılması imkânı, birçok insanın güvenli bir şekilde yok ettiğini zannettiği gizli bilgileri ele vermiştir. Birçok örnekte insanlar bu durumu açık bir mahkemede öğrendiler.
8. Göndericinin kim olduğundan emin olmadığınız hiçbir e-posta ekini açmayın. (E-posta adresleri bazen

yasadışı olarak bir kişinin bilgisayarından alınıp, adresin sahibinin gönderici listesindeki herkese virüs içeren mesajlar göndermek için kullanılabiliyor. Mesajdan şüphelenmiyorsunuz çünkü mesaj, gizliliği ihlal edilmiş olan kişinin bilgisayarından gönderiliyor.) Genellikle çok lazım olmadıkça hiçbir e-postadaki eki açmamak sizin için en iyisi olacaktır. Bilgisayarınızı gönderilen ekleri tarayan güvenlik sistemleri ile korumanızı tavsiye ederim; yoksa bilgisayarınızdaki ekleri açmak, kötü sonuçlar doğuracaktır.

Sosyal Ağlar (Facebook, Twitter, Instagram, vb.)

1. Sosyal ağlar filtreleme mekanizmalarına göre, yayınladıklarınızı görebilen ve göremeyenler olarak ayrılırlar. Bu filtrelere aşina olduğunuzdan ve bu filtreleri uygun bir şekilde kullandığınızdan emin olun.
2. Yayınladığınız her şeyin erişime açık olduğunu ve başkalarının görebilmesi için kopyalandığını varsayın. Buna ek olarak partilerde, 'iyi vakit geçirirken' çekilen fotoğraflarınıza bir gün potansiyel bır işveren, hatta eşinizin ailesi tarafından erişilebileceğini aklınızda bulundurun!
3. Dijital dünyadaki ayak izlerinizi kısıtlı tutmanız genel bir kuraldır. Sosyal ağları aşırı derecede kullanmak ayak izlerinizi çoğaltır ve gideceğiniz yolda size sorun olarak geri döner.
4. Kiminle arkadaş olduğunuza dikkat edin!

Dijital Dedektifler

Artık bildiğiniz üzere ben uçakla çok seyahat eden biriyim. Nashville Havaalanı'nda uçuş kapısına yaklaşıp benim uçuşumdan daha erken bir saatte bekleme listesi olan başka bir uçuşun olup olmadığını öğrenmek istedim. Bu sefer hikâyem koltuğumun üst sınıf olarak değiştirilmesi ile ilgili değil. Kapıda bir kadın ve bir erkek görevli dikkatle, çok pahalı bir fotoğraf makinesini inceliyorlardı. Birbirlerine "Makinenin üzerinde isim ya da herhangi bir bilgi yok. Bu makinenin kime ait olduğunu bulup ona geri vermeliyiz," yorumlarını yaptıklarını duydum. Onlara ne yaptıklarını sordum, bana aynı anda "Biz American Airlines'ın FBI ajanlarıyız" dediler. Benim de bir FBI ajanı olduğumu fakat emekli olduğumu söyledim. Onlara fotoğraf makinesinin sahibini hiçbir ipuçları yokken nasıl bulacaklarını sordum. Görevli adam makineyi açıp, sahibi tarafından çekilmiş olan resimlerden ipucu bulmaya çalışabileceklerini söyledi. Bu dijital bulmacayı çözme konusundaki çabalarını gördüğümde meraklanmıştım. Çekildiği tarihle birlikte kaydedilen resimlerin üzerinde gezerlerken dijital ipuçları topladılar. Makinenin sahibi Latin kökenli bir erkekti ve bu kişi Las Vegas'ta üç gün geçirmişti ve buraya büyük ihtimalle iş gezisi için gelmişti çünkü hiç aile fotoğrafı yoktu. Bellagio Otel'de konaklamıştı. Ekranın altına doğru devam edip başka fotoğraflara bakmaya devam ettiler. Kadın görevli elini havaya kaldırıp erkek görevliye 'çak bir beşlik' hareketi yaparak "Buldum!" diye bağırdı. Bana önceki hafta çekilmiş olan fotoğrafı gösterdi. Fotoğrafta yeni, ahşap çerçeveli ve mavi renkli bir ev vardı. Bunu görünce onları neyin bu kadar heyecanlandırdığını anlayamadım. Görevli kadın bana parmağıyla evi göstererek "Bu tip evler genellikle doğu yakasında bulunur," dedi.

"Peki... Eee?" dedim. Sonra bana evin bahçesinin önünde zar zor görünen 'Satılık' işaretini gösterdi. "Tamam..." derken bu işaretin tam olarak neyin ipucu olduğunu anlayamamıştım. Fotoğrafı yakınlaştırarak evin adres ve telefon bilgilerini belirgin hale getirdi. Ev, Güney Carolina'nın Columbia şehrinde bulunuyordu. En sonunda durumu anlayabildim ve heyecanla "Makinenin sahibi büyük ihtimalle Columbialı çünkü orada insanlar satın alma niyetinde değilse genellikle satılık evlerin fotoğrafını çekmezler," dedim. Kadın "Önceden kalkış yapmış uçuşlar arasında Güney Carolina, Columbia'ya gitmiş olan bir uçak vardı," dedi ve yolcu listesini çıkardı. Uçuş vaktim geldiği için uçağa binmek üzere oradan ayrılmak zorunda kaldım ancak American Airlines FBI ajanlarının fotoğraf makinesini sahibine ulaştıracaklarından hiç şüphem yoktu. Kayıp bir fotoğraf makinesi aracılığı ile bir kişinin izinin dijital ipuçları ile ne kadar kolay bulunduğuna çok şaşırmıştım. Görevlilerin makineyi iade etmek için gerekenden fazlasını yapmış olmalarına daha da çok şaşırmıştım. Bana birçok elektronik aleti aynı yöntemle sahiplerine geri iade ettiklerini söylediler. Bu hikâyede anlatmak istediğim, dijital dünyada isimsiz kalmanın zor olduğudur. Bunu bir dahaki sefere, internette bir şey yayınlamadan ya da fotoğraf çekmek gibi iyi niyetli bir harekette bulunmadan önce aklınızda tutun.

Kedi Balığı mı Havyar mı? İnternette İlişki Kurmadan Önce Bilmeniz Gerekenler

İnternet, bireyler arasında arkadaşlık ve ömürlük ilişki kurmak için bereketli bir alandır. Bu durum internet sitelerinin 'çöp-çatanlık' sürecini kolaylaştırmasına ve sevgili bulmak isteyen kişilerin birilerini 'avlamasını' kolaylaştırdı. Bu internet sitele-

rinin sahipleri 'ruh eşlerini' bir araya getiriyor olmaları konusunda çok başarılı olduklarını iddia ediyorlar: İnternet aracılığı ile tanışıp en sonunda da gerçek hayatta uzun süreli ilişkiler oluşturacak kişilerin buluşacağı bir mekanizma sunuyorlar.

'Bay ve Bayan Doğru'yu bulmak amacı ile interneti kullanmak ödüllendirici bir deneyim olabilirken aynı zamanda da size cehennem azabı yaşatacak bir felaket olabilir. Deneyiminizin nasıl şekillendiği birçok faktöre bağlı. Bu faktörlerin birçoğu burada anlatılacaktır. Hiçbir şey internet temelli ilişkinizin tamamen güvenli olacağının garantisini veremezken, konu internette potansiyel partner bulmak olunca, olumlu sonuçlar alıp, olumsuz sonuçları elemenize yardımcı olacak bazı önlemler alabilirsiniz.

İlk Baytta Aşk

Genç adam Notre Dame isimli Amerikan futbolu takımında oynayan yıldız bir sporcuydu ve internette tanıştığı bir kıza âşık olmuştu. Sonra bir trajedi yaşandı: Sevgilisi lösemi sebebiyle öldü. İşin kötüsü, sporcunun sevgilisi, büyükannesi ile aynı günde vefat etmişti.

Yıldız oyuncunun iki trajedisi ulusal haberlere konu olmuştu. Fakat hikâye ileride daha da büyük başka bir hikâyeyle içinden çıkılmayacak bir hal almıştı: Meğer adamın sevdiği kadın hiç ölmemiş çünkü hiç var olmamıştı! Ne yazık ki bu kadın, hastalık derecesinde espri anlayışına sahip bir internet kullanıcısı tarafından yaratılmıştı.

Bir de Sana ve Adnan Klaric efsanesi var. Görünüşe bakılırsa çiftin evlilik hayatı pek iyi gitmiyordu ve iki Klaric de birbirinden habersiz 'Tatlı' ve 'Mutluluğun Prensi' isimli sah-

te birer kullanıcı adı edinerek kötü evlilikleri hakkında söylenmek ve yeni 'Bay ve Bayan Doğru'yu bulmak için sohbet odalarının yolunu tuttular.

Aradan çok zaman ve klavye tuşu sesi geçti ama en sonunda birbirinden kopmuş olan çift, onların sorunlarını paylaşacak ve evliliklerinde eksik olan kibar sözleri söyleyecek partnerler bulmuş gibiydi.

Sana ve Adnan hayatlarının aşkını bulmuştu. Yeni partnerleri ile buluşmaya karar verdiler ve önceden tarih ile yer belirlediler. Büyük gün geldiğinde Sana ve Adnan birbirine bahane uydurup, yeni partnerleri ile planladıkları buluşmanın gizli kalacağından emin oldular. Sonra internetten buldukları partnerleri ile buluşmaya gittiler ama mükemmel yeni sevgilileri, evde olanın aynısıydı.

Buluşma yerine vardıklarında Sana ve Adnan internet aşkları ile ilk defa tanışıyordu. Bu ilk görüşte aşk değildi. Sana ve Adnan'ın bilmeden birbiriyle internet ilişkisi yaşadığı ortaya çıkmıştı.

Sana ve Adnan'ın birbirine sadakatsizlik edip etmemiş olmasını avukatlara ve etik değerlere bırakmayı düşünebilirsiniz çünkü kendi karınızla yasak aşk yaşamayı, her ne kadar 'Tatlı' ve 'Mutluluğun Prensi' bu durumdan hoşnut olmadan, birbirini sadakatsizlik ile suçlayıp boşanma davası açmış olsa da, sadakatsizlik olarak görmek zor.

Bu hikâyelerin vermek istediği mesaj nedir?

1. Sanal alemde başlayan ilişkiler, yüz yüze gelişen ilişkiler kadar güçlü olabilir (hatta bazen daha güçlü de olabilir).
2. İnternette her şey göründüğü gibi değildir.
3. Eğer dünya standartlarındaki bir fizikçi internette

kandırılabiliyorsa, büyük ihtimalle siz de kandırılabilirsiniz.

4. Gerçek dünyada olduğu gibi internette de ürkütücü ve hasta insanlar topluluğu mevcut.
5. İnternette dolandırıcılık barındıran ilişkiler, birçoğumuzun hayal bile edemeyeceği kadar yaygın. Bu tür ilişkiler o kadar yaygınlaştı ki bir film, bir belgesel ve MTV programları bu soruna yer verdi. İnternet avukatı Parry Aftab'ın belirttiğine göre 'kedi balığı' kelimesi 'sosyal medyada olmadığı biri gibi davranan kişiler' için kullanılıyor, 've bu duruma sık sık rastlanıyor.' Ben bu tanıma kimliğinizi çalan *hackerları* da dahil ediyorum.
6. İnternetin sunduğu 'özellik bahanesi' sebebiyle insanlar gerçek hayatta bir kişiye asla söyleyemeyeceği şeyleri internet üzerinden söylüyorlar.
7. İnternette de, gerçek hayatta olduğu gibi durum eğer gerçek olamayacak kadar iyiyse, muhtemelen gerçek değildir. Sosyal ağlar tehlikeli olabiliyor. İnternette hiçbir iletişiminizin yayınlanmamış olması sizin gerçek anlamda kendi özelinizde kalmanızın garantisini verir. Yayınladıklarınızın halka açık ve kalıcı olduğunu varsaymak zorundasınız.
8. Yüz yüze gerçekleşen iletişimlerde olduğu gibi, olmadığınız bir kişi gibi davranmak, genellikle acı sonuçlar doğuruyor.
9. İnternette daha etkili ve güvenli bir şekilde dolaşmanızı sağlayacak yöntemler var. Bazılarını sonraki sayfalarda bulabilirsiniz. Bu tavsiyeler internette aşkı arayan insanlar için değil, arkadaşlık arayanlar için geçerlidir.

Çevrimiçi ve Çevrimdışı Dürüstlüğü Test Etmek

Ergen yaştaki çocuklarımızın interneti kullanmasına izin vermek, özellikle kızıma izin vermek, eşim ve benim için korkutucu bir teklifti. Ben de eşim ve kızıma şüpheliler üzerinde kullandığım, dürüstlük belirlemeye yarayan bazı yöntemleri öğrettim. Bunu yapmamın nedeni, ikisini de hem çevrimiçi hem de gerçek dünyadan korumaktı ve size de aynı sebeple bu yöntemleri aktarıyorum. Kendinizi aldatıcı olan çevrimiçi ve çevrimdışı iletişimlere karşı korumak için siz de bu yöntemleri kullanabilirsiniz. Bu zararsız görünümlü dürüstlük testleri, aldatmanın kesin kanıtı niteliğinde değildir fakat birinin size yalan söylüyor olabileceği ya da gerçek kabul edilebilecek sınırların dışına çıkararak aktarabileceği belirtiler konusunda güçlü ipuçları sunar.

Şey... Yöntemi

Bir insana evet-hayır sorusu sorduğunuzda cevaplarına 'Şey,' diyerek başlıyorlarsa, burada yüksek bir kandırma ihtimali vardır. Bu size kişinin, beklemediğinizi bildiği bir cevap veriyor olduğu anlamına gelir. Aşağıdaki konuşma 'Şey' tekniğini netleştirecektir.

Baba: Ödevini bitirdin mi?
Kız: Şey...
Baba: Odana git ve ödevini bitir.
Kız: Ödevimi yapmadığımı nereden anladın?
Baba: Ben babayım. Anlarım.

Babanın, kızının cevabını bitirmesi için beklemesine gerek yoktu çünkü kızının "Şey," diyerek başladığı cümle ile babanın duymayı beklemediği cevabı vermek üzere olduğunu biliyordu. Kızı, babasının "Ödevini yaptın mı?" sorusuna evet cevabının verilmesini beklediğini biliyordu.

Başka bir örnekte, bir cinayetin görgü tanığı olduğunu sandığım birini sorguladım. Cinayetin olduğu yere yakın bir mesafedeydi ama vurulma anını gördüğünü reddetti. Bana kaçamak cevaplar verdikten sonra ona doğrudan evet-hayır sorusu sorarak dürüstlüğünü kontrol etmeye karar verdim.

Ben: Ne olduğunu gördün mü?
Tanık: Şey... Bulunduğum yerden pek bir şey görünmüyordu. Karanlıktı ve her şey çok hızlı gelişti.

Tanığa doğrudan soru sordum ve o benim evet cevabını beklediğimi biliyordu. Cevabına 'Şey' ile başladığı için, bana evet dışında bir cevap vereceğini biliyordum. Tanığın cevabını bitirmesini bekledim, böylece yöntemimin farkına varmayacaktı.

'Şey' tekniği sadece evet-hayır soruları için işe yarar. Bir cevaba 'Şey' ile başlamak, "Seneye Süper Kupa'yı kim kazanacak?" gibi, kişinin soruyu değerlendirerek yanıtladığı, açık uçlu bir sorunun cevabıdır.

İnsanların yönteminizin farkına varmaması için, verdikleri cevabın bitmesini beklemelisiniz. Eğer sorularınızı sorduğunuz kişiler yönteminizin farkındalarsa, belirgin bir şekilde "Şey," diyerek cümle kurmaktan kaçınacaklardır.

İnsanlara doğrudan evet ya da hayır sorusu sormayı ve cevaplarını dinlemeyi alışkanlık haline getirin. Sorulara "Şey," diyerek ya da dolaylı yollardan cevap verme tepkisi, dürüst olunmadığının kuvvetli bir belirtisidir.

Olanlar Dünyası

İnsanlar evet-hayır sorularına cevap vermemeyi seçiyorsa, *Olanlar Dünyasına* giderler. Bu dünya gerçeklik ve yanılsama arasındaki alanı kapsar. Bu belirsiz bölge, yarı gerçekler, bahaneler ve varsayımlar ile doludur. Clinton'ın bu konu ile ilgili jüri heyetine söylemiş olduğu, meşhur olmuş bir sözü var: "Olan kelimesinin anlamının ne olduğuna bağlı. Eğer olan 'olan' demek ise ve hiç olmamışsa, bu bir şeydir. Eğer hiç olmadığı anlamına geliyorsa, o zaman bu tamamen doğru bir cümledir." Clinton akıllı davranarak davacıyı Olanlar Dünyasına götürdü ve doğrudan evet-hayır sorusuna cevap vermekten kurtuldu.

Aşağıda bir anne ve kızı arasında geçen örnek, Olanlar Dünyası yöntemini açıklıyor.

> **Anne:** Bu akşamüzeri öğretmenin aradı ve sınavında kopya çektiğinden şüphelendiğini söyledi. Sınavında kopya çektin mi?
> **Kız:** Akşamları iki saatimi ders çalışarak geçirdim. Tanıdığım herkesten daha çok ders çalışıyorum. Çalışmayan insanlar sınavlarda kopya çeker. Ben hep çalışıyorum. Beni kopya çekmek ile suçlama!
> **Anne:** Seni kopya çekmek ile suçlamıyorum.
> **Kız:** Evet, suçluyorsun!

Anne kızına doğrudan evet-hayır sorusu sordu. Kızı basit bir evet-hayır cevabı vermeyi tercih etmedi ama bunun yerine annesini Olanlar Dünyasına götürerek doğrudan cevap vermekten kaçındı. Kızı, annesini savunma yapma gereği duyacağı,

suçlandığı cevabı ile konuyu kapattı. Konu artık kopya çekmek ile değil annenin yersiz suçlanması ile ilgiliydi.

Annesi ilk olarak kullanılan yöntemin farkına vararak ve sonra da konuşmayı tekrar asıl konusuna geri çekerek kızının Olanlar Dünyasına gitmesine engel olabilirdi. Örneğin:

> **Anne:** Bu akşamüzeri öğretmenin aradı ve sınavında kopya çektiğinden şüphelendiğini söyledi. Sınavında kopya çektin mi?
> **Kız:** Akşamları iki saatimi ders çalışarak geçirdim. Tanıdığım herkesten daha çok ders çalışıyorum. Çalışmayan insanlar sınavlarda kopya çeker. Ben hep çalışıyorum. Beni kopya çekmek ile suçlama!
> **Anne:** İyi notlar almak için çok çalıştığını biliyorum. Ben sana bunu sormadım. Sana sınavında kopya çekip çekmediğini sordum. Kopya çektin mi?

Konuyu eski içeriğine geri çekmek kızını "Sınavında kopya çektin mi?" sorusuna cevap vermeye mecbur bıraktı. Kızı artık evet-hayır sorusuna cevap verecek ya da annesini Olanlar Dünyasına geri götürecek. Evet-hayır sorusuna, evet-hayır cevabı ile karşılık verememek, aldatmanın kanıtı değildir fakat aldatma olasılığını belirgin bir şekilde yükseltir. Eğer kızı sınavda kopya çekmemişse, hayır cevabını vermesi zor olmamalı. Gerçek basittir. Gerçek dolaysızdır ve karmaşık değildir.

Neden Sana İnanayım?

Biri sorduğunuz soruya cevap verirken onlara sadece "Neden sana inanayım?" sorusunu sorun. Dürüst insanlar genellikle

"Çünkü doğru söylüyorum," veya benzeri bir cümle ile cevap verir. Doğru söyleyen insanlar sadece bilgi verir ve gerçekleri doğru bir şekilde aktarmaya yoğunlaşır. Bunun aksine yalancılar insanları söylemiş olduklarının gerçek olduğuna inandırmaya çalışırlar. Onların odak noktası gerçekleri doğru bir şekilde anlatmak değil, anlatılanların gerçek olduğuna dinleyiciyi ikna etmektir. Yalancılar, inanılırlıklarını ortaya seremedikleri için, kafalarındaki gerçek görüntüsünün inanılır olması amacıyla söylediklerini daha çok desteklerler.

İnsanlar "Çünkü doğru söylüyorum," cümlesi ve benzerleri dışında başka bir cümle kurarak cevap verdiklerinde onlara verdikleri cevabın sorunuza yanıt vermediğini söyleyerek sorunuzu tekrar edin, "Neden sana inanayım?" Eğer tekrar "Çünkü doğru söylüyorum," cevabını kullanmadan yanıt verirlerse, aldatma ihtimali artar. Aşağıda Neden Sana İnanayım yönteminin bir baba ve oğlu arasında kullanıldığı bir örnek bulabilirsiniz.

Baba: Bu sabah şifonyerin üzerinde on dolar duruyordu ama artık orada değil. Şifonyerden parayı bir sebeple sen mi aldın?

Oğlu: Hayır.

Baba: Oğlum, sana inanmak istiyorum ama bu zor. Söyle bana, neden sana inanayım?

Oğlu: Ben hırsız değilim.

Baba: Sana hırsız olup olmadığını sormadım. Sana neden inanmam gerektiğini sordum. Neden sana inanayım?

Oğlu: Çünkü parayı ben çalmadım. Sana doğruyu söylüyorum.

Baba: Doğruyu söylediğini biliyorum ve sana inanıyorum.

Bu konuşmada, oğlu hırsız olmadığını söyleyerek cevap verdi. Bu, sorulan "Neden sana inanayım?" sorusunun cevabı değildi. Babası sorunun oğlunun hırsız olup olmadığı değil "Neden sana inanayım?" olduğunu söyleyerek ona ikinci bir şans tanıdı. Bu sefer oğlu, büyük ihtimalle doğru söylediğini belirten "Çünkü ben parayı çalmadım. Sana doğruyu söylüyorum," cümlesi ile cevap verdi. Oğlunun "Neden sana inanayım?" sorusuna doğru bir şekilde cevap vermesi, doğruyu söylüyor olduğu anlamına gelmez fakat aldatma ihtimalini azaltır.

İnsanlarla, özellikle mesajlar göndererek internet ya da akıllı telefon aracılığı ile iletişim kurduğunuzda, kişinin dürüstlüğünü bu saldırgan olmayan yöntemleri kullanarak test edin. Bu yöntemler o kadar gizlidir ki iletişim kurduğunuz kişi dürüstlüğünü test ettiğinizi asla anlamayacaktır. Bu yöntemler aldatmanın sadece belirtileridir, kanıtı değildir. Size çevrimiçi dolandırıcılara karşı kendinizi korumanız için güçlü bir çizgi verir.

İnternetteki Profillerde Hileyi Görmek

Birçok insan, internetteki profillerde kendini doğru bir şekilde tarif etmez. Özellikle de çöpçatanlık sitelerindeki profiller. Toma, Hancock ve Ellison isimli araştırmacılar çeşitli çöpçatanlık sitelerinde profil oluşturmuş seksen kişi ile anket yaptı. Şaşırtıcı bir şekilde profil sahiplerinin yüzde 81'inin bir veya daha çok fiziksel özelliği ile ilgili yalan söylediği ortaya çıktı. Bu fiziksel özellikler boy, kilo ve yaşı da içeriyordu. Kadınlar obezitelerinin seviyesi ile ilgili, erkekler ise boylarının uzunluğu ile ilgili yalan söylüyorlardı. Ankete katılanlar, medeni

halleri ya da çocuklarının sayısı gibi ilişki bilgilerinden ziyade fotoğrafları ile ilgi yalan söylemeye daha yatkın olduklarını belirttiler.

Devam eden bir araştırmada Hancock ve Toma, internetteki fotoğrafların üçte birinin gerçek olmadığını saptadı. Kadınların fotoğraflarının, erkeklerin fotoğraflarından daha az gerçek olduğu saptandı. Kadınların fotoğraflarında göründüklerinden daha yaşlı olma ihtimallerinin ve fotoğrafların profesyonel fotoğrafçılar tarafından çekildiği ya da fotoşoplu olduğu ihtimalinin daha yüksek olduğu belirlendi. Ayrıca araştırmaya göre daha ez çekici olan insanlar profillerini geliştirmeye daha yatkınlardı. En önemli bulguya göre de, insanlar sık sık internetteki profilleri ile ilgili yalan söylemiş olsalar da yazıştıkları kişiler ile sonraki yüz yüze olan görüşmelerinde, değişiklikleri inanılır ölçülerde tutuyorlardı.

İnternetteki profillerdeki hilenin büyüklüğüne şaşırmamak gerekir. Bir çevrimiçi profil, ilk randevu ile eşittir. İlk buluşmada herkes, en iyi şekilde görünmeye çalıştığını hatırlayacaktır. (Tıpkı ilk iş görüşmelerinde 'mülakat' kıyafetimizi giymemiz gibi.) Kadınlar büyük bir özenle giyiniyor ve normalden daha uzun dakikalar harcayarak makyaj yapıyorlar. Erkekler kıyafetlerinin renginin uyumluluğunu kontrol edip kırışık olmadığından emin oluyorlar. Herhangi bir kelime söylenmeden provalar yapılmış oluyor. Kişilik kusurları ve davranış açıklarının üzeri, kibar konuşmalar ve hatasız davranışlar ile dikkatle kapatılıyor. Doğru ilk izlenimi yaratmak için daha fazla adım atılıyor.

Birisi ile buluşurken yapabileceğinizin en iyisini yapmak hile olarak tarif edilmez çünkü çabalarınız her ne kadar en geliştirilmiş haliyle olsa bile belirgin bir şekilde size aittir. Kendini internette gösteren kişiler profillerine olumlu fotoğraflar

koymayı denemeli fakat fotoğrafı koyup, kendilerini tanımlarken gerçeklerin sınırını korumalılar. Buna benzer olarak, potansiyel ilişki aramak için interneti kullanan insanların, konuştukları kişinin yayınlanan fotoğraflarda daha çekici ya da nitelikli olmayacaklarını öğrenmeleri gerekiyor.

Kadınlar ve erkekler toplumun oluşturduğu ve medyanın desteklediği güzellik standartlarına ulaşma ihtiyacı hissederler. İnsanlar başkalarını etkilemek amacı ile kendilerini standart resme daha da yakınlaştırmak için yalan söylerler. Bu standartlara uyduğuna inanan insanlar kendilerini daha az çekici bulur ve bir partneri nasıl göründükleri ve kim oldukları konusunda yalan söylemeden cezbedebildikleri için kendilerini güvende hissederler. Bu durum yakın gelecekte değişmeyecektir; aksine çevrimiçi randevulaşma büyük ihtimalle artacak ve internetteki sohbet odaları daha popüler ve kârlı hale gelecektir.

İnternette ilişki arayan herkes, 'en iyi izlenimi' aldatıcı bir izlenimden ayıran çizginin farkında olmalı. Hileli olduğu ortaya çıkacak olan bir profil, bir arkadaşı ya da flörtü cezbedebilir belki ama hile ortaya çıktığında heyecan, umut ve hayallerin yerini hayal kırıklığı ve ihanet alır. Eğer internette ilişki geliştirmeyi denemek istiyorsanız, profilinizde dürüst ve sabırlı olun. Doğru ilişki beklemeye değer.

Kedi Balığına Yakalanma İhtimalini Nasıl Azaltırsınız?

Gözlerin ve kafanın hareketleri ya da ses tonundaki hafif bir değişiklik, bir insanın kişiliğini, samimiyetini ve dürüstlüğünü

gösteren ipuçlarıdır. Kitapta önceden anlatıldığı gibi beynimiz sürekli sözlü ve sözlü olmayan hareketleri gözlemleyip başkalarının tehdit unsuru olup olmadığını belirliyor. Eğer ipuçları arkadaşlık işaretleriyse, o zaman beyin davranışları görmezden geliyor ama eğer ipuçları düşmanlık işaretleriyse, beyin savaş ya da kaç cevabını vermeye hazırlanıyor ve kendimizi tehditten korumak üzere kalkanımızı kuşanıyoruz.

Sözlü ve sözsüz ipuçları her saniye, kelimeden kelimeye inanılmaz değişiklikler gösterir. Bu değişiklikleri gözlemlemek ilişkideki mutluluk ve cehennem arasındaki fark anlamına gelebilir. Başkalarını tanımak için sözlü ve sözsüz ipuçlarını kullanmak ve oluşmakta ya da sürmekte olan kötü ilişkilerden kendilerini korumak isteyen insanlar, bu yöntemi sık sık kullanma konusunda rahattır.

İnternet ilişkileri insanların benzer yargılarda bulunmalarına yarayan ipuçlarından yoksundur. Yüz ifadesi şekilleri yazılı iletişimin açıklanmasına yardımcı olur fakat bu yeterli değildir. Görünmeyen bir insanın kişiliğini, samimiyetini ve dürüstlüğünü çözmek, internetten iletişim kurarken ek beceriler gerektirir. İnsanlar internet partnerlerini iyi tanıyamazlar çünkü yüz yüze paylaşılan ipuçları bu ilişkilerde bulunmaz. İnsanların başkalarını tanımak için en geçerli yöntemi artık onlar için uygun değildir. Doğruluğu test edilmemiş, pratiği yapılmamış yöntemlere başvurulması gerekir. Beyin, internet ilişkilerindeki arkadaşlık ve düşmanlık ilişkileri arasındaki farkı anlayacak yeterli veriyi oluşturmamıştır. İnternet saptama becerileri geliştirmek zaman ister. İşte, potansiyel bir internet ilişkisinin değerini ve dürüstlüğünü belirleme konusunda karşılaşabileceğiniz sorunlardan bazıları:

Gerçek Yanlılığı

İnsanların başkalarına inanma eğilimi vardır. *Gerçek yanlılığı* adı verilen bu olgu, toplum ve ticaretin kusursuz ve etkili bir şekilde işlemesine yardımcı olur. Eğer gerçek yanlılığı aradan çıkarılacak olsaydı, insanlar başkaları aracılığı ile topladıkları verileri kontrol etmek için büyük vakit harcardı. Gerçek yanlılığı aynı zamanda sosyal bir varsayım olarak işlem görür. Arkadaşlarla ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkiler, sürekli dürüstlükleri sınansaydı yapmacık hale gelirdi. İnsanlar genellikle, sürekli olarak aksini gösteren bir kanıt olmadıkça birbirlerine inanmayı seçerler.

Gerçek yanlılığı yalancı insanlara avantaj sağlar çünkü insanlar duyduklarına, gördüklerine ve okuduklarına inanmak isterler. Gerçek yanlılığı, insanlar aldatıldıkları ihtimalinin farkına vardığı zaman yerle bir olur. Bu yanlılık insanların, e-postalarda ve telefon mesajlarında başkalarının yazdıklarına inanmalarını kolaylaştırır. Sözlü ve sözlü olmayan ipuçlarından yoksun olan yazılı iletişimin dürüstlüğü kolay kolay sorgulanmaz.

Gerçek yanlılığının başka bir özelliği de, insanların başka kişilerin hikâyesinde çakışma ya da küçük uyumsuzluklar gördüklerinde, bunlar için bahaneler bulma eğilimidir çünkü bunun tersi, kişinin davranışları ve söylediklerinde şüphe uyandırır. Küçük uyumsuzları bahane ile geçiştirmek, kişi ile çatışmaktan daha kolaydır. Çevrimiçi gerçeklik yanlılığına gösterilebilecek en iyi savunma, mantıklı şüphecilik ve 'rekabet eden varsayım' tekniğidir (Sonraki sayfada anlatılmıştır).

Öncelik Etkisi

Gerçeklik yanlılığı, öncelik etkisini oluşturur. Öncelik etkisi, 3. Bölüm'den hatırlayacağınız gibi, iletişimler ve yaşananlar üzerinden filtreler oluşturur. Öncelik hissi gerçekliği değiştirmez fakat insanlardaki gerçeklik bakışını değiştirir. Gerçeklik yanlılığı, öncelik filtresi oluşturur. Bir kişinin yazdığı her şey, sizde şüphe uyandıracak bir olay yaşanmadıkça, çoğunlukla doğru olarak değerlendirilir. Sözlü ve sözlü olmayan ipuçlarının yoksunluğu insanları, internette konuştukları kişiyi yargılarken dezavantajda bırakır.

Rekabet Eden Varsayım

Rekabet eden varsayım, gerçeklik yanlılığını ve öncelik etkisini, size yazan kişinin dürüstlük ve kişiliğini yargılama yeteneğinizi gereksiz bir şekilde engeller. Varsayım, destekli tahminden başka bir şey değildir. Rekabet eden bir varsayım, aynı ya da benzer farklı koşulların sonucuna dayanan destekli tahmindir.

Örneğin bir varsayım, size internette mesaj yazan kişinin samimi olup doğru söylediğini kabul etsin. Rekabet eden bir hipotez, internetten konuştuğunuz kişinin bir yalancı ve bir sahtekâr olduğunu farz eder. İnternette başka bir kişi ile mesajlaştığınız süre boyunca, ilk varsayımınızı (yazan tarafın samimi ve dürüst olması) ya da rekabet eden varsayımınızı (yazan tarafın sahtekâr ve yalancı olması) destekleyecek kanıtlar aramalısınız.

Bütün kanıtlar nadiren ilk varsayımı ya da rekabet eden var-

sayımı destekler çünkü dürüst insanlar genellikle kendilerini samimiyetsiz gösterecek ve buna karşın dürüst olmayan insanlar da kendilerini dürüst gösterecek şeyler yapar. En sonunda kanıtların fazlalığı varsayımlardan birini desteklemelidir. Gerçek yanlılığı ve öncelik hissi etkilerine karşı koymak, internette oyuna getirilme zayıflığınızı azaltır.

Çekim Yasası

4. Bölüm'de belirttiğimiz gibi, çekici insanlar, çekici olmayan (ya da daha az çekici olan) insanlara göre daha çok ilgi odağı olur ve tercihen iyi muamele görür. Fiziksel güzelliğin etkisi internet iletişimlerinde, profil fotoğrafı sunulmadığı sürece azalmıştır. İnsanların genellikle internet profilleri ile ilgili yalan söyleyip, başkalarını cezbetme imkânlarını artırdıklarını aklınızda tutun. İnsanların internette konuştukları kişi ile yüz yüze etkileşimi olmadığı için, yazılan iletişimin içinden yargıda bulunacak hiçbir kaynakları yoktur.

Zıtlığın, cezbetme konusunda önemli bir rolü var. İki insan yan yana durduğunda, birbirine zıt olma eğiliminde olurlar. Karşılaştırma amacı ile ikinci bir insanın olmayışı, bir kişinin tek kişiyi, idolleştirmiş oldukları kişi ile kıyaslamasına neden olur. İnternette konuştuğunuz kişi tek kişi olduğu için, bu kişiyi, idolleştirmiş olduğunuz başka bir kişi ile kıyaslayacaksınız. Zaman içinde insanlar idolleştirmiş oldukları kişinin karakterini, internetten konuştukları kişi ile bağdaştıracak ve bu yanlış bağdaştırma kedi balığı kurbanı olma ihtimalinin yükselmesine neden olacaktır.

Bağ Kurma

İnternette bağ kurmak, Skype ya da başka görüntü aktarmalarının olmadığını varsayarsak, sadece yazılı mesajlara dayanır. Bu da normalde insanların yüz yüze olduklarında kurduğu iletişim vesilesi ile bağ kurmasını sınırlar. Kitapta önceden bahsedildiği gibi, ortak ilgi alanı bulmak bağ kurmak için güçlü bir yöntemdir. İnternette ortak ilgi alanı bulmak için, konuştuğunuz kişi ile kişisel bilgi paylaşımında bulunmanız gerekir. Bu tür bilgiler paylaşmak, bağ kurmak için başka bir güçlü yöntemdir. İnternet iletişimleri isimsiz olduğu için, insanlar yüz yüze olduğundan daha hızlı ve daha çok bilgi paylaşırlar. Bunun nedenlerinden biri, yazısını okuyan tarafın paylaşılan bilgiyi kabul ya da reddetmesi ile ilgili, mesajı gönderen kişinin sözlü ve sözlü olmayan işaretlerin olmayışıdır.

İnsanlar yüz yüze iletişimlerde ret işaretleri aldıklarında, kendilerini açmaya son verirler. Bu durum internette farklıdır ve hatta insanlar gizli kişisel bilgilerini daha çok anlatırlar. Bu artışın sonucunda, yüz yüze görüşülen bir ilişkide olacağından daha çok kişisel ve özel bilgi paylaşılmış olur. Böylece ilişki geliştirme konusunda önemli bir adım atlanmış olur. Yüz yüze ilişkilerdeki bu önemli adım süresinde olası partnerler, sözlü ve sözlü olmayan işaretler kullanarak yavaş yavaş özel bilgi paylaşarak, ilişkinin gelişimini ve paylaşılan bilgi oranını düzenleme imkânına sahiptir. Bu sırada eğer işler yolunda gitmezse, iki insan da, başka kişisel bilgi vermemiş olarak ve kişisel güvenlik açığı oluşturmadan, kendi yoluna devam edebilir. İnternet iletişiminde, yüz yüze etkileşimin olmadığı önemli adım olmadığı için, kedi balığı ihtimalleri artar.

Amerika Birleşik Devletleri için casus işe almak, benzer

bir ilişki yolu izler. Casuslara çekidüzen verilmesi gerekir. Romantik ilişki ya da yakın arkadaşlık kurmak için gerekli olan adımlar bir insanı casus olmaya ikna etmek için de kullanılır. Birçok örnekte, operasyonel talepler sebebiyle ilişkiyi acele ettirmeye çalıştım ve bu işe alımlar ben ilişki kurma konusundaki önemli bir adımı atlamış olduğum için başarısızlıkla sonuçlandı. İlk adım çok önemlidir. Fazla erken bir zamanda fazla bilgi paylaşmak ilişkiyi zayıflatacaktır. İşe alınacak hedef, ilgisini kaybedecektir. Önceden anlatıldığı gibi, eğer ilişki gelişimindeki mihenk taşı acele ettirilir ya da geciktirilirse, partner fazla 'hızlı' ya da fazla 'yavaş' olarak değerlendirilecektir. İnternet ilişkileri genellikle ilişki beklentilerini ihlal eder çünkü partnerler psikolojik olarak hazırlanmadan önce daha yüksek bir ilişki yoğunluğunun beklentisine girerler. Bu da etkileşim halinde olan iki tarafı da savunmasız hale getirir.

Duygusal Yatırım

İnternet ilişkileri ne kadar uzun süre devam ederse, insanlar o kadar ilişkinin içinde kalacaktır çünkü derin bir duygusal yatırım yapılmıştır. Bu, kişilerin gerçek anlamda iyi bir çift olduğu anlamına gelmez ama uzun süre etkileşimde bulunmuş oldukları için, ilişkiyi hemen bitirebileceklerini düşünmezler ve ayrıca ilişki zaten özel kişisel bilgilerin yüklü olarak paylaşılmış olduğu bir noktadadır ve bu durum tarafları o kadar savunmasız bırakır ki ilişkiyi sonlandırmak bir seçenek bile değildir.

Duygusal Yatırımın Gerçek Hayatta Nasıl İşe Yaradığını Anlatan Bir Örnek

Duygusal yatırımın bir kişinin davranışlarını etkilemesi hakkında bir fikir vermesi için, bazı durumlarda, özellikle pahalı ürünler satın alırken bunu nasıl kendi yararınıza kullanabileceğinizi anlatayım. Mesela yeni bir araba almak istediğinizi varsayalım. Bu durumda istediğiniz aracı bulur, sonra da satış görevlisine eğer uygun bir fiyata almanız mümkün olursa arabayı gün içinde alacağınızı söylersiniz. Sonra cebinizden çek defterinizi çıkarır, üzerine bayinin adını ve tarihi yazarsınız. Satış görevlisine yapılması gereken tek şeyin, peşinat için anlaşılacak uygun bir fiyatın kararlaştırılması ve imzanızın atılması olduğunu açıklarsınız. Kısmen doldurulmuş olan çek, satış görevlisine sizin arabayı satın alma konusunda ciddi olduğunuz mesajını gösterecektir. Ödemek istediğiniz fiyatı söyleyin ve satış görevlisine zaman tanıyın.
Bir seferinde bu tekniği denedim ve bir araç için sekiz saat pazarlık ettim. Satıcı, vardiyasının sonunda pes etmek zorunda kaldı. Başka insanlara satış yapabileceği bu süreyi, benimle pazarlık ederek geçirmiş ama satışı yapmamış olmak istememişti. Pazarlık için yaptığı *Duygusal Yatırım*, benim saçma derecede düşük teklifimi kabul etmesi için üzerinde psikolojik baskı yaratmıştı. Yoksa başarısız olduğu gerçeğiyle yüzleşmek zorunda kalacaktı.

Bilişsel Uyuşmazlık

Bilişsel uyuşmazlık insanların aynı anda iki ya da daha fazla, çatışan fikir ya da inancı olduğu zaman ortaya çıkar. İnsanlar bilişsel uyuşmazlığı önlemek için, ilişkilerine son verilmesi gerekliliğine rağmen devam ederler. İletişim kurdukları kişi-

nin, söyledikleri kişi olmadıklarına inanmak istemezler çünkü bu bilişsel uyuşmazlık yaratır.

Kendi örneğinizi düşünün. Kendinizi bilgili, zeki olarak görüyorsunuz. Aynı zamanda da internette tanışıp görüşüyor olduğunuz kişiyi seviyorsunuz. Kedi balığı kurbanı olduğunuzu kabul ederseniz, o zaman kırılgan ve safsınız demektir; dolayısıyla, bilişsel uyuşmazlık ile beraber gelen kötü hisleri önlemek için, internetten konuştuğunuz kişinin sahtekâr olduğunu kabul etmeyi reddedersiniz.

Çevrimiçi sahtekârın kurbanı olan, Notre Dame Amerikan futbolu takımının oyuncusu olan Manti Te'o, kedi balığı deneyimi ile olan yorumunda, karışıklığın bilişsel uyuşmazlık sebebiyle oraya çıktığını ifade etti: "Bu anlatması aşırı utanç verici bir şey ama internetten tanıştığım bir kadınla duygusal bir ilişki yaşadım. Sık sık internette ve telefonda konuştuk, onu derinlemesine önemsemeye başladım ve gerçek olduğunu sandığım bir ilişki yaşadık. Bunun, hasta bir insanın şakası ve sürekli yalanları olduğunu anlamak o zaman aşağılayıcı ve acı vericiydi. Şimdi de öyle. En başında tabii ki çok daha dikkatli olmalıydım. Eğer bundan iyi bir ders çıkarılması gerekiyorsa, diğer insanların başkalarıyla tanışmak için interneti kullanırken benim olduğumdan çok daha dikkatli olmasını dilerim."

Kedi Balığını İfşa Etmek

Kendinizi kedi balığının ağına kapılmaktan korumak için, ilişkinin bilgisayarda olduğu kadar gerçek hayatta da ortada olup olmadığını ve karşınızdaki kişinin internetteki kişiliği ile uyumlu olup olmadığını anlamak için, onları iyi bildiğiniz sözsüz işaretleri kullanacağınız, görsel dünyada bulunmaya

zorlayın. İnternet ilişkisinin başlarında sözlü olmayan işaretlerin olmayışının sizi dezavantajlı bir durumda bıraktığını anlamak zorundasınız. İlişkilerin fazla hızlı gelişmesini önlemek için rekabet eden hipotez yöntemini kullanın.

Görsel kanıtlar aksini ispat edene kadar, her zaman kedi balığı kurbanı olduğunuzu varsayın. En yakın zamanda yüz yüze buluşmaya çalışın. Bu buluşma, kişisel tehlike ihtimalini azaltmak için kalabalık bir topluum içerisinde olmalı. Görüşmeyi iki internet kullanıcısı için de daha rahat hale getirmek için, rahat ve kısa süreli bir ilk yüz yüze buluşma ayarlayın. Örneğin kahve ya da öğle yemeği buluşması en iyi seçenekler olabilir.

Yüz yüze buluşmanın mümkün olmadığı durumlarda, Skype görüşmesi ya da benzerleri için ısrarcı olun. Yüz yüze görüşmemek ya da herhangi başka bir görsel paylaşımda bulunmamak için bahaneler uyduran bir internet partneri bir şeylerin ters olduğu ile ilgili size belirgin işaretler gönderiyordur. Bu noktada hemen internet ilişkinizi sonlandırmalısınız. Aksini yapmak sizi bariz bir tehlikeye atar.

İlişkide erken bir buluşma talep etmek, kedi balığının ağına yakalanmamak için uygulanan basit ve etkili bir yöntemdir. Yüz yüze buluşmalar sözsüz işaretleri değerlendirip internet partnerinizin dürüstlüğünü ölçmenize yardımcı olur. Yüz yüze iletişim aynı zamanda bilinmeyen bir insana idealleştirilmiş kişilikler yüklenmesini de engeller. Rekabet eden hipotez geliştirmek gerçeklik yanlılığı etkilerini azaltır. Özel bilgi verme ihtiyacı, yüz yüze buluşulduğu zaman daha azdır ve bu da ilişkinin çok hızlı gelişmesini engeller. İlişki gelişimini yavaşlatmak, duygusal yatırımı azaltır ve ilişkiden zararda çıkma ihtimalinizi en aza indirir.

Samimi ilişkilerde insanlar yüz yüze görüşmek için, özel-

likle ilişkinin ilk zamanları söz konusuysa sabırsızlanırlar. İnsanlar yüz yüze ilişkilerde rahat hisseder çünkü başkalarını daha doğru bir şekilde değerlendirebilecekleri sosyal becerilerini kullanabilirler. Yüz yüze buluşmalar kedi balığını ve internet ilişkisinin oyun oluşunu ifşa eder.

Yeni Bir Nesil: Bilgisayarını Aç, Düzenini Ayarla ve Önlem Al

Kişiden kişiye internet iletişiminin, arkadaşlık arama ve ilişki kurma doğasını büyük ölçüde değiştirdiğini reddedemeyiz. Çevrimiçi etkileşimin popülerliği arttıkça, gelecek yıllarda insanların oluşturacakları ilişkiler üzerinde daha büyük bir etki olacaktır.

Bahsedilen tehlikelerin farkında olarak ve bu tehlikeleri azaltıcı yöntemleri kullanarak, anlamlı internet ilişkileri yaşamak mümkündür. Aslında bu bölümün başında belirtilmiş olan sebepler nedeniyle, insanlarla iletişim kurma amaçlı internet sohbetleri ilişki kurmanın ilk aşamasında tercih edilebilir.

Uygun önlemler aldığınız ve sağduyunuzu kullandığınız sürece internet, kısa süreli ve uzun süreli arkadaşlık geliştirmek ve arkadaş bulmak için, alet çantasındaki başka bir araçtır. Eğer aracı önemsemeden kullanır, anlatılan sonuçları umursamazsanız, internet ilişkisi sizi hayal kırıklığına ve potansiyel kişisel felaketlere sürükleyebilir. Son olarak, dijital dünyayı nasıl kullandığınız, ilişkileriniz ve yaşamınızın kalitesini şekillendirmesi konusunda nihai değer olan iyi ve kötüyü belirleyecektir.

Sonsöz

Arkadaşlık Formülü Uygulamaları

Ve her casusun bildiği gibi, ortak düşmanlar her zaman müttefikliğin başladığı noktadır.

Ally Carter,

Görünüşüme Aldanma Yanarsın

Son bir casusluk hikâyesi daha anlatacağım. Bu sefer FBI zamanlarımda geçen bir hikâye değil, aksine yüzlerce yıllık bir hikâye*. Hikâye son yüzyılın başlangıcında, bir Alman prensin İngiliz kraliyet ailesinden bir kadın ile olan romantik randevularıyla başlıyor. Randevunun seksi doğasının Alman hükümetini rahatsız eden bir yanı yoktu ancak prensin, sevgilisine hükümetin sırlarıyla dolu aşk mektupları yazdığı anlaşılınca hükümet bu durumdan hoşnut kalmamıştı. Hükümet yetenekli Alman casus 'Dr. Graves'e' "O mektupları geri al!" emrini verdi.

O da söyleneni yaptı. Bu kadınla buluşmak ve vatanı için aşk mektuplarını geri almak amacıyla İngiltere'ye gitti. Sonraki sayfalarda kopyası bulunan yazılar, görevi nasıl tamamladığını anlatan Dr. Graves'in günlüğünden alıntıdır. Yazıyı

* A.K. Graves, The Secrets of the German War Officer (New York: McBride, Nast,1914).

okuduğunuzda, Dr. Graves'in mektupları başarıyla geri almak için kullandığı, Etkili İletişim stratejilerini fark edip edemeyeceğinize bakın.

Daha sonra Langham'a geçmek üzere Russel Square Otel'e yerleştim. İşe meraklı sorular sorarak başladım. Bütün gazetelerden alıp hepsinin manşetini okudum ve dikkatlice hedefim olan kadının ana figür olduğu yerleri araştırdım. Otelde tanıştığım insanlardan ve gazetecilerden bilgi kırıntıları toplamaya başladım. Londra'da sezon açılmıştı ve herkes bu şehre geliyordu. Çok geçmeden kadının en samimi olduğu kişileri ve flörtlerini öğrendim. Sonraki adımım kadının kişiliğiyle ilgili bilgi toplamak, sevdiği ve sevmediği şeyler ile alışkanlıkları hakkında biraz fikir sahibi olmaktı. Kadının Hyde Park'ta at binme alışkanlığı olduğunu duydum. Her gün güzergâhını merkez alacak şekilde iki saatimi orada geçirmeye başladım. Sabrım beşinci sabah ödüllendirilmişti ve onu birkaç arkadaşı ile beraber dörtnala at binerken gördüm.

Sonraki sabah yine aynı saatte güzergâhının üstündeydim. En sonunda aynı grup ile dörtnala geçerken ve neredeyse gözden kaybolmuşken, onların arkasından ben de atıma atladım. Atlarını nerede tuttuklarını öğrendim ve onlar atlarından indikten sonra ahıra doğru salınarak yürürken sorular sordum. Her gün aynı saatte çıktıklarını öğrendim. Daha sonra her gün aynı yolda onun yanından atımla geçmeyi görev haline getirdim. At binme yeteneğime oldukça güvenirim. Avustralya'nın sarp yollarında vahşi atımı sürerken kaç kere sert kavgalara girip burnumu kanattım. Tuareg arkadaşlarımdan öğrenmiş olduğum bir ya da iki numarayı birçok durumda kadının yararına kullandım.

Tanışmayı planladığım için değil, onun ilgisini çekip beni tanımasını sağlamak için insan psikolojisinin test noktalarından birini uyguladım. Sık sık bilinmeyen bir yüzde görünen, bilinçaltı çekimi teorisini kullandım.

Hemen sonra hedefim olan kadının ve arkadaşlarının Londra sosyetesinin bütün heveslerinin takipçisi olduklarını öğrendim. Özellikle bir tanesi ilgimi çekti. Her gün saat üç ile dört arası Carlton Terrace'a gidip, çilek yeme alışkanlıkları vardı. Ben de çilek yemeye aynı yere gittim.

Çilek mevsiminde Carlton Terrace hayatın kelebekleri ve asalaklarının bulunduğu benzeri görülmemiş, rengârenk bir moda paletiydi. Ayrımın yerini tamamen zevke bıraktığı, masadan masaya hafif alayların uçuştuğu, anlamı olmayan şeylerin fısıldandığı bu moda ve güzellik mekânı, hayatın daha aydınlık kısımlarına dair ilginç bir çalışmadır. İnsanlar harika bir tente ile örtülü ve camla çevrili bu muhteşem terasta, Thames Nehri ile sürekli görüntüsü değişen telaşlı römorkörler ve bodur mavnaları izleyerek oturuyordu.

Carlton Terrace'ta insanlar yemek yemenin inceliklerine hatırı sayılır paralar harcıyordu. Servis elemanlarının nazik yardımları sayesinde hedefim olan kadının ve arkadaşlarının masasının yakınında, dışarıdaki köşede çok talep gören bir masa ayırtmayı başarmıştım. Terasa girişimi kadın terasa girdikten sonra yapacak şekilde ayarladım ve sonra da masamda tek başıma oturdum. Carlton'da çilek servisi yapmanın çok akıllıca bir yolunu bulmuşlar. Gümüş bir kasenin içinde dalıyla beraber on, on iki tane leziz çilek sunuyorlar. Bu, lüksün son noktası. Çilekleri masanızda dalından koparark yiyorsunuz ve Terrace size

krema çeşitleri sunduğu çileklere servet –2,5 dolar– ödüyorsunuz. Müşterilere genelde bir porsiyon yeterli oluyor. Ben her akşamüzeri beş porsiyon çilek siparişi verdim.

Günler geçti, Mecklenburg-Schwerein Dükü'nün parasından, iki buçuk kral porsiyonu çilek siparişi verdim: 12,5 dolar. Her zaman servis elemanı olan kıza toplam günlük harcamamın yarısı kadar bahşiş bıraktım (15 dolar). Yaklaşık on gün boyunca her seferinde bu hareketi yaparken bir yandan da girişimi kadının masasına oturmasından sonraya denk getirmeye özen gösterdim ve hep aynı porsiyondan sipariş verip aynı miktarda bahşiş bıraktım. Gözlem yapmaya devam ediyordum. Çok geçmeden sadece terasa gelenlerin değil, aynı zamanda mekânın sahiplerinin de benim zaafımla ilgilenmeye başladığını gördüm. Bir keresinde mekânda yürürken birinin "İşte çilek canavarı geliyor," dediğini duydum.

Tatmin olmuştum. Artık onun olduğu yere yaklaşmanın kolay olacağını biliyordum. Restoranda normal olmayan bir gelişme olarak etiketlendirilmiştim ve yılın o zamanlarında Londra'nın en popüler saatleri üç ve dört arasıydı. Şimdi, hedefim olan kadın gibi biri flört etmezdi. Benim çilek 'marifetimin' bana sağlamış olduğu koşul gibi, en sevilen koşullar altında ona hafifçe bakarsan, o da senin bakışına karşılık verecektir. O akşamüzeri ikiniz de yarım gülümsersiniz ve bir daha birbirinize bakmazsınız. Bu flört etmek değildir. En doğrusu buna zihinsel ilgi demek olacaktır.

Çilek festivalime devam ettim ve bir gün Carlton Terrace'ın müdürlerinden biri bana insanların hakkımda sorular sorduğunu söyledi. Birkaç adam kim olduğumu bilmek istiyordu. Bunlardan biri de kadının arkadaşlarından

biriydi. İki ile ikiyi toplamak kolaydı. Tabii ki soru ondan geliyordu.

Bir yandan büyük Düke birkaç haber gönderdim ve yeğenine baskı yapıp onu Londra'dan uzak tutmasını, hatta Dük ona izin vermedikçe kadına mektup yazması durumunda harçlığının kesilmesi cezasının verilmesi gerektiğini söyledim. Şimdi Londra alabildiğine kalabalık. Drury Lane ve Empire'da birçok tiyatro ve kulübe gittim. Burada önceden tanışmış olduğum adamlarla karşılaştım ve içlerinden av ve bahçelerin sulanması sırasında oldukça yakın olduğum iki ya da üç tanesi ile arkadaşlık kurdum. Beni farklı çevreler ile tanıştırmalarını sağladım. Becerikli manevralar bana akşamüzeri çaylarına, hedefimin gittiği evlerdeki organizasyonlara davet almamı sağladı.

Bir akşamüzeri davetinde onunla tanıştırıldım. Açık havada tanışabileceğiniz klasik bir İngiliz kadınıydı. Tam olarak güzel değildi fakat pasparlak cildi ve capcanlı gözlerini Albion kızlarının soyundan miras almıştı. Uzun, ince görünümü, bağımsız davranışları ve alışkanlıkları ile özgür bir kadındı. Çoğu Alman kadınının dolaysız antiteziydi. Genç Dükün zaafının nedeni büyük ihtimalle bu alışılmadık antitezdi.

"Nasıl gidiyor vahşi, özgür adam? Çilek tutkunuz hâlâ devam ediyor mu?"

İkimiz de kahkaha attık.

"Sanırım hanımefendi benim küçük manevralarımı gözlemleyip sınıflandırdı, öyle mi?"

"Tabii ki," derken kafasını geriye attı.

Zorlanmayan ve hoş bir sohbet ile bu konuşma devam etti. Dükün tutkusunu her an daha çok anlıyordum ve hatta kendisinin 'çok şanslı bir çapkın' olduğunu düşündüm.

O günden itibaren, tiyatrolar, konserler ve restoranlar gibi onun gittiği bütün toplu alanlara gitmeye özen gösterdim. Yavaş yavaş ve belli belirsiz, orada burada gösterdiğim küçük merasimlerle güvenini kazanmayı başardım. Windsor Kalesi'nin Indian odasında tiyatrodan sonra yemek verilecekti ve ben de davet edilmiştim. Artık insanlar benim hakkımda bir şeyler öğrenmeye başlamışlardı. Ben bir gezgindim, serbest bir adamdım, tıp araştırmaları ilgi alanımdı. Kadının genç Dük ile olan ilişkisinin, arkadaş çevresinde pek de gizli kalmadığını ve Dükün neredeyse her gün Londra'ya gelmesini beklediğini öğrendim. Daha çok güven kazandıkça genç Dükün aşk hayatı ile ilgili hikâyeler uydurup kadının bunu duymasını sağladım. Bu şekilde en sonunda onu konuşmaya teşvik edebildim. Ona genç Düke karşı gizlice belirsiz bir kızgınlık hissi aşıladım. Londra'ya hâlâ gelmemiş olması da söylediklerimi doğrulamıştı. Yüce amcası tarafından majestelerinin uzakta tutulması, benim ona yaptığım uyarılar ile aynı yöndeydi. Kadının evine Mayfair için davet edilene kadar aradan iki ay geçmişti çünkü bu sırada genç Dükü tanıyor gibi davranarak daha samimi bir izin üzerindeydim. Kadın ile genç Dükün, Shropshire'daki Earl of Crewes vuruş alanındaki bir av partisinde tanıştıklarını öğrendim. Daha sonra bunun onların resmi görüşmesi olduğunu ima etti; tanışıklıkları aslında ismini saklayan kraliyet üyelerinin evrensel seyahat istikameti olan İsviçre'de yaptığı bir dağ gezisinde başlamıştı. O gün aynı zamanda kadının sürekli briç oynamasının kendisine pahalıya mâl olduğunu öğrendim.

Kadının sağladığı bilgiyi kolay kolay alamadım. Bu bilgiyi almak için yardımcısı ile işbirliği yapmam gerekti. Her

fırsat bulduğumda yardımcısına yüklü bahşişler verdim. Onu birçok küçük şey yapmak için kullandım. Kadının dışarıda olduğunu bildiğim bir gün eve uğradım ve onu bekliyormuş davranırken, yardımcısına bir sürü soru sordum. Yardımcısının paraya ihtiyacı olduğunu öğrendim ve bu da üzerine çalışabileceğimiz bir konuydu.

Daha sonra kadının evinde ne zaman bir briç partisi düzenlense orada bulunmaya gayret ettim. O İngiliz sosyete kadınları inanılmaz derecede kumar oynuyorlardı ve onun genellikle oyunları kötü bir şekilde kaybettiğini gördüm. Bir akşam şansım yaver gitti ve bana yenildi. Şimdi, bu tür buluşmalarda para vermeme göreneği vardır; onun yerine şanssız olan kaybettiği kişiye 'talep edilen parayı' öder. O akşam diğerleri gibi ben de onun parasını aldım –doğrudan yardımcısından satın alarak öğrenmiş olduğum bilgiler– sonra aldıklarımın hepsini tefeciye götürdüm ve onunla bir anlaşma yaptım. Onun görevi paraları alıp adımı söylemeden hanımefendiyi ödeme yapmaya zorlamaktı. Onun güvenini kazanmaya çalıştığım çok açıktı. Kendim gidip bu yükümlülükleri onun kafasına sokamazdım.

Aynı gün tefeci, kadını ziyaret etti. Onu birkaç kere daha etkili bir şekilde ziyaret ederek sözlü taciz etti, dava açma tehdidinde bulundu ve kadın neredeyse aklını kaçırana kadar onunla uğraştı. Yerinde kullandığım ilgiler çok geçmeden konuşmasını sağladı ve kendisinin hatta dostlarının çoğunun borç içinde olduğunu huysuz bir şekilde bana haykırdı. Bu durum o çevre için hiç de anormal değildi. Bu kadına ödenecek olan maddiyatın faydasının olacağı bir fırsattı. Ciddi bir şekilde ilişkileri hakkında konuştuk. İlişkilerini oldukça karmaşık buldum, Genç Dük hakkında konuştuk. Onu yavaş yavaş Mecklenburg-Schwerein

malikânesinde uygun bir evlilik umudunun olmadığına ikna ettim ama genç Dük ile olan alakasının ve onunla nişanlanmış olmasının Dük evinden bir miktar yardımda bulunmasının doğru olduğunu düşündüğümü söyledim. Önümdeki buz çok inceydi, kadın refahtan çok keyif alan biriydi ve kelimelerime çok dikkat etmeliydim, ona şantaj yapıyormuşum gibi görünmemeliydi.

Eğer olanları biraz kafasında tartarsa, benim planıma uyup, bütün olanları bir kenara bırakıp, o sezon için sosyeteden uzaklaşacağına inanıyordum. En sonunda, "Hiç Dük malikânesini, gerekli onayı verip sana uygun bir tazminat ödemeye mecbur bırakacak herhangi bir zorlaman oldu mu?" diye sordum.

Uzun süre tereddüt ettikten sonra, sıçrayarak yerinden kalkıp odadan ayrıldı ve elinde bir dolu mektup ile geri döndü. Bazılarının üzerinde büyük Dükün mührünü gördüm, genç ahmak bunu düşünemeyecek kadar umursamazdı! Tepkili bir şekilde mektupları bana uzattı ve ağlayarak "Franz'ın amcasının bunlara ne söyleyeceğini merak ediyorum! Onu neden benimle evlenmeye zorlayabileceğimi görmüş olur."

İşte fırsat önümdeydi. Demir (bu durumda hedefim olan kadın) kızgınlaşmıştı. Ona oturup bu konu hakkında konuşmasını önerdim. Ne söylediğimin farkında olduğum imajını yaratmak için ne bir hamlede bulundum ne de ona Almanya'nın önde gelen ailelerinden biriyle bağlantım olduğunu ve Londra'da farklı bir kimlik ile bulunduğumu ima ettim. Konuya Mecklenburg-Schwerein'ın değil, onun tarafında olarak yaklaştım ve Mecklenburg-Schwerein'ı ve yöntemlerini bildiğim için ona yardımcı olabilecektim.

"Bu pişmanlık verici," diyerek onu avuttum "ama genç Dük ile yasal, hatta dengi dengine olmayan bir birliktelik yaşama şansın yok. Sana gösterdikleri tutumun tamamını adaletsiz buluyorum. Senin onunla ilgili bakış açına göre, partnerin tarafından ödeme almaya tabii ki hakkın var. Eğer mahkemeye gidersen, sana vermiş olduğu sözün ihlali sebebiyle bu ödemeyi alabilirsin ama hissettiklerini anlayabiliyorum. Böyle bir adım seninki gibi köklü bir aile üzerinde ancak utanç yaratır."

Bu söylediklerime katılmış gibiydi.

"Ama ne yapabilirim?" diye sordu.

"Aramızdaki arkadaşlığa güvenerek senin adına hareket etmeme izin verirsen bunu bir onur sayarım. Genç ve büyük Dük ile pazarlık edebileceğimi düşünüyorum ve sana söz veriyorum bu konuyu adil bir ışık altında tartışacağız. Durumun aşırı hassasiyetinin farkındayım ve bu işi bir erkeğin halletmesi gerektiğini anlamalısın."

Kafasını salladı, gergin bir şekilde ve sertçe mektupları masaya çarptı.

"Hayır. Bu tolere edilebilecek bir şey değil," dedi. "Bunun düşünülmesi bile imkânsız."

Pazarlığımı daha güçlü hale getirmem gerektiğini gördüm. Tam orada bana söyleme fırsatı verilen en usta yalanı söyledim. Yaklaşık beş dakika içinde genç Dükü, öyle renklere bürüdüm ki, bu dük hazretlerinin yaramazlıkları ile ancak Don Juan'ınkiler kıyaslanabilirdi.

"Neden böyle düşünüyorsunuz?" dedim. "Bu süreçte sizinle ilişkisini bitirmekteydi. Londra'ya gelmedi. Bana kendiniz onun mektuplarınıza cevap vermediğini söylediniz. Daha ne olsun? Hanımefendi, ona ve malikânesine vereceğiniz herhangi bir cezayı hak ediyor."

Cezalandırma fikri kadına uygun geldiyse de diğer fikirlerim işe yaramadı. Gururu ezilmiş bir kadın, özellikle de bu bir İngiliz kadını ise felaket bir şeydir. Oradan aceleyle ayrılıp vakit kaybetmeden konağımda kendime iki mektup yazdım ve üzerlerine yaşlı Dükün imzasını ekledim. Bu mektuplarda kadının borçlarını ödemeyi önerdim. Mektuplar bana yazılmıştı ve aradan biraz zaman geçtikten sonra tekrar Mayfair'e gittim ve mektupları kadına okudum. Soğuktu, gergindi ve bana uygun gördüğüm şekilde harekete geçmem konusunda tam yetki verdi. Bunun üzerine yaşlı Dükün Londra'daki bankasına giderek 15 bin pound (75 bin dolar) almam gerektiği bilgisini ilettim. Dört gün içinde parayı almıştım. Ödemelerin kalanı sıradan bir şekilde gerçekleşti. Bütün belgeleri ve mektupları bana verdi, ben de ona 15 bin poundu verdim. Bugün hanımefendinin çok rahat bir şekilde yaşlı Dükün kendisine yapmış olduğu yıllık ödeme sayesinde seyahat ettiğini biliyorum. Hâlâ Carlton Terrace'a gidip çilek yiyip yemediğini bilmiyorum ama kendisinin şu anki refahını, bir zamanlar benim o terasta bulunmuş olmama kısmen bağlayarak göğsümü kabartıyorum.

Dr. Graves Görevini Nasıl Tamamladı?

Dr. Graves'in günlüğünü okurken, bu adamın o sırada günümüzden bir asır geride olup hedefine ulaşmak için davranış analizleri ve psikolojik yöntemler kullanmış olması açık bir şekilde fark ediliyor. Eğer vaktinizi ayırıp 1. Bölüm'de Arkadaşlık Formülü'nün 'Martı'yı nasıl kendi ülkesine ihanet edip Amerika Birleşik Devletleri'nin casusu haline getirdiğini tekrar okursanız, FBI'ın stratejileri ile Dr. Graves'in strateji-

lerinin işleyişinin ne kadar paralel olduğuna şaşırırsınız. Bir düşünün:

1. İki vakada da, uzatılmış bir sürede hedeflerin görevlendirilmesi iyi tasarlanmış bir plandı. İki ajan da bu kitapta anlatılmış olan yöntemleri kullanarak hedeflerinin, ilk tanışmalarından önce kendilerini sevmelerini sağladı.
2. Dr. Graves de FBI ajanı Charles gibi İngiliz kadın ile ilişki kurmak için Arkadaşlık Formülü'nü kullandı. İlk olarak hedeflerine yakın olmayı başardılar, daha sonra artan sıklıkta tekrar ve süre ile beraber yavaş yavaş yoğunluğu geliştirip merak kancası ve giderek artan yoğun, sözsüz işaretler kullandılar.
3. İki vakada da, **yakınlık** kuralı ajan ve hedef arasında tehdit unsuru oluşturmamak amacıyla kullanıldı (1. Bölüm). Martı'nın vakasında FBI ajanı, varlığının farkında olunacak şekilde Martı'nın yürüdüğü toplumsal yerlerde dolaşma gayretini gösterdi. Dr. Graves'in vakasında ajan da at binilen yerlerde ve hedefinin sık sık gittiği restoranda, kendine hedefine yakın olarak mesafeler yaratarak yakınlık kuralını aynı şekilde uyguladı.
4. İki vakada da **sıklık** ve **süre** kuralları kullanılmıştı. Martı'nın gittiği süpermarkete FBI ajanı sürekli artan sıklıkta giderek (sıklık), yabancı diplomatın onu görmesini ve iki adam arasındaki iletişim süresinin artmasını sağladı. Dr. Graves İngiliz kadın ile karşılaşmasının sıklığını at binme yollarında ve restoranda artırdı. Hatta Dr. Graves "Sık sık bilinmeyen bir yüzde görünen, bilinçaltı çekimi teorisini kullandım," cüm-

lesi ile sık sık tekrar kuralının ne kadar etkili olduğunu vurguladı. Süre kuralını uygulamak için, tiyatro ya da konser gibi ek aktivitelerde kadının etrafında olarak iletişim süresini uzattı. İnsanlarla daha uzun (süre) birlikte zaman geçirdikçe, onların kararlarını ve düşüncelerini etkilemeniz o kadar mümkün olur.

5. İki vakada da **yoğunluk**, sözlü olmayan işaretlerin ve 'merak kancasının' kullanımı ile uygulandı. Martı ve İngiliz kadının etrafında sık sık bir yabancının dolaşması onların merakını uyandırdı. Dr. Graves'in örneğinde, 'Çilek Becerisi' merak kancası görevini gördü. Nasıl bir adam bir oturuşta beş porsiyon çilek yiyip servis elemanına bu kadar yüklü bir bahşiş bırakabilirdi? Kimdi bu adam? Ne istiyordu? Bu merak Martı ve İngiliz kadını, Charles (FBI ajanı) ve Dr. Graves'in (alman ajan) kim olduğunu ve ne istediklerini keşfetme çabası göstermeleri için motive etti. Dr. Graves "Benim çilek 'marifetimin' bana sağlamış olduğu koşul gibi (artan yoğunluk), en sevilen koşullar altında ona hafifçe bakarsan, o da senin bakışına karşılık verecektir. O akşamüzeri ikiniz de yarım gülümsersiniz ve bir daha birbirinize bakmazsınız," demişti. Dr. Graves ile ilk tanıştığında kadın 'saçını savurdu' (başını geriye atışı) ve bu da Dr. Graves'in ilk kelimeler konuşulmadan önce bir miktar bağ kurmuş olduğunu belli eden bir arkadaşlık işaretiydi. Charles ve Graves'in psikolojik kurallarla ilgili güveni vardı ve bu kuralların işe yaraması için zamanın geçmesine izin verdiler. İkisi de ilişkinin gelişmesini aceleye getirmedi. Onun yerine ilişkilerin zaman içerisinde 'normal' bir şekilde gelişmesine izin verdiler.

6. İki vakada da Dr. Graves ve özel ajan kendilerinin tehdit unsuru olarak görünmemesi için arkadaşlık işaretleri gönderdi (bkz. 1. Bölüm). Böylece ilk görüşme gerçekleştiğinde, hedeflerinin kalkanlarını kuşanmasını engellediler. Ajan, Martı'ya, onun varlığından rahat olduğuna emin olana kadar yaklaşmadı. Dr. Graves restoranda yalnız başına oturdu ve kimse ile tanışmak için çaba harcamayarak tehdit olmadığı görüntüsünü verdi. Dr. Graves aynı zamanda kadının arkadaşları ve kendisi masalarına oturduktan sonra giriş yaparak fark edildiğinden emin oldu.
7. İki vakada da hedefler hakkında bilgi çeşitli kaynaklardan sağlanmıştı. Martı vakasında ajan FBI analistlerinden bilgi alırken Dr. Graves yerel gazeteler, sosyete sayfaları, konuştuğu gazeteciler, daha sonra da ahırdaki at eğitmenlerinden hedefi hakkında bilgi toplama amaçlı faydalandı. İki örnekte de, hedefleri ile geliştirebilecekleri ortak ilgi alanı bulabilecek, karakterlerini anlayabilecek ve onları motive edecek faktörleri öğrenmelerini sağlayacak önemli miktarda bilgi toplandı. Dr. Graves (6. Bölüm), hedefinin kendisi hakkında gizli bilgi topluyor olduğunu belli edip uyarı alarmlarını çalmadan meydana çıkarma yöntemini kullandı.
8. Dr. Graves, Carlton Terrace'a sadece hedefine yakın olmak için değil, aynı zamanda da çilek yiyerek ortak bir ilgi alanı kurmak için de gitti.
9. Dr. Graves, kadının kendisini sevme ihtimalini yükseltmek için psikolojik yanlış adlandırma kuralından faydalandı (4. Bölüm'e bakınız). Diğer egzersizler gibi at binmek de endorfin hormonunun salgılanma-

sına yardımcı olur ve bu da insanların kendilerini iyi hissetmelerini sağlar. Eğer iyi hissetmelerinin belirgin bir nedeni yoksa, insanlar bu hislerin nedenini en yakınlarında duran başka kişilere bağlar. Arkadaşlığın Altın Kuralı'na göre eğer insanların sizi sevmesini istiyorsanız, onların kendilerini iyi hissetmelerini sağlayın. Dr. Graves hedefine bir kelime bile söylemeden dayanışmayı kurmaktaydı.

10. En sonunda Dr. Graves borcuna karşılık olarak mektupları vermenin kadının fikriymiş gibi görünmesini sağladı. Martı da FBI ajanı tarafından ekilmiş olan ihanet tohumlarını suladı ve gübreledi.

Bir asır fark ile ayrılan iki ajan hikâyesi de bize insan doğasının değişmediğini ve eğer Etkili İletişim kurar ve insanların sizi sevmesini sağlarsanız, bu kitapta verilmiş olan araçları kullanma isteği ile, arkadaşlık kurulabileceğinizi hatırlatıyor.

Ek Bölüm

'Ne Görüyorsunuz' Testinin Cevapları (Sayfa 231)

1. Resim: Fotoğraftaki düşmanlık sinyali kadının esnemesidir. Yine de bu işaret genç kadının adamdan sıkıldığını belirtmeyebilir. Esnemesinin kaynağını bulmak için empati cümlesi kullanmanız gerekir.

2. Resim: Fotoğrafta görünen üç arkadaşlık işareti şudur: (a) Tam gülümseme, (b) kafanın eğilmesi, (c) karşılıklı bakışma. Bunun yanı sıra (d) açık vücut duruşu.

3. Resim: 2 numaralı fotoğrafta görünmeyen yeni arkadaşlık işareti 'avuç içlerinin gösterilmesi', hem adamda hem de kadında görünüyor.

4. Resim: İki birey arasında birbirini takip etmeyen duruşlar bağ eksikliğini gösteriyor.

5. Resim: Kadın öne doğru eğiliyor ve gülümsüyor ancak adam kolları bağlı bir şekilde ve geriye yaslanıp oturarak kadın ile ilgilenmediği işaretlerini veriyor.

6. Resim: Adam gülümsüyor ve öne doğru eğiliyor. Bu da kapalı vücut duruşu (kolları bağlı) ve kuşkulu bakışları ile aynı ilgiliyi paylaşmadığını gösteren kadına olan ilgisini gösteriyor.

7. Resim: Bağ kurulduğunu gösteren arkadaşlık işareti 'üst baş düzeltmek' (çekidüzen vermek). Bu örnekte kadın, adamın gömleğinin yakasını düzeltiyor.

8. Resim: Adamın kadınla ilgilendiği tam gülüşü ve ona yaslanan, açık duruşu ile anlaşılıyor. Ne yazık ki kadının gövde duruşuna göre, kendisinin büyük ihtimalle aynı ilgiyi paylaşmadığı görünüyor. Yine de böyle bir durumda herhangi bir ilgi ihtimalini göz ardı etmeden önce, kadının sözlü olmayan işaretlerini biraz daha izlemek gerekiyor.

9. Resim: İki birey arasında dayanışma çok iyi görünüyor. Bunun belirtileri (a) paylaşılan heyecandan, (b) gövdelerin duruşundan (yaslanma şekli ve açık duruş), (c) jestlerin kullanımından (başparmakların kalkması), (d) uzun süreli göz temasından ve (e) gülümsemelerden anlaşılabilir.

10. Resim: İlk bakışta, adam söz sahibi gibi duruyor çünkü parmağını işaret eder gibi kaldırıyor. Fakat adamın geriye yaslandığını aklınızda bulundurun. (Bir insanın geriye yaslanırken parmağıyla işaret etmesi sezgisel değildir. Eğer sorumluluğun sizde olduğunu hissediyorsanız, arkanıza yaslandığınız yerden parmağınızı birinin gözüne sokmaya çalışmazsınız.) Kadın, adamın boy avantajını yenmek için 'elleri belinde' (öfke belirten sözsüz bir işaret) duruyor. Kadının kafası eğik bir şekilde boynunu açıkta bırakması, adamdan korkmadığının işaretini veriyor. Teşhis: Adam geriye yaslanarak bu etkileşimde kaybeden tarafta duruyor ve sözlü olmayan, agresif duruşu ile kadın korkusuzluğunu belirtiyor.