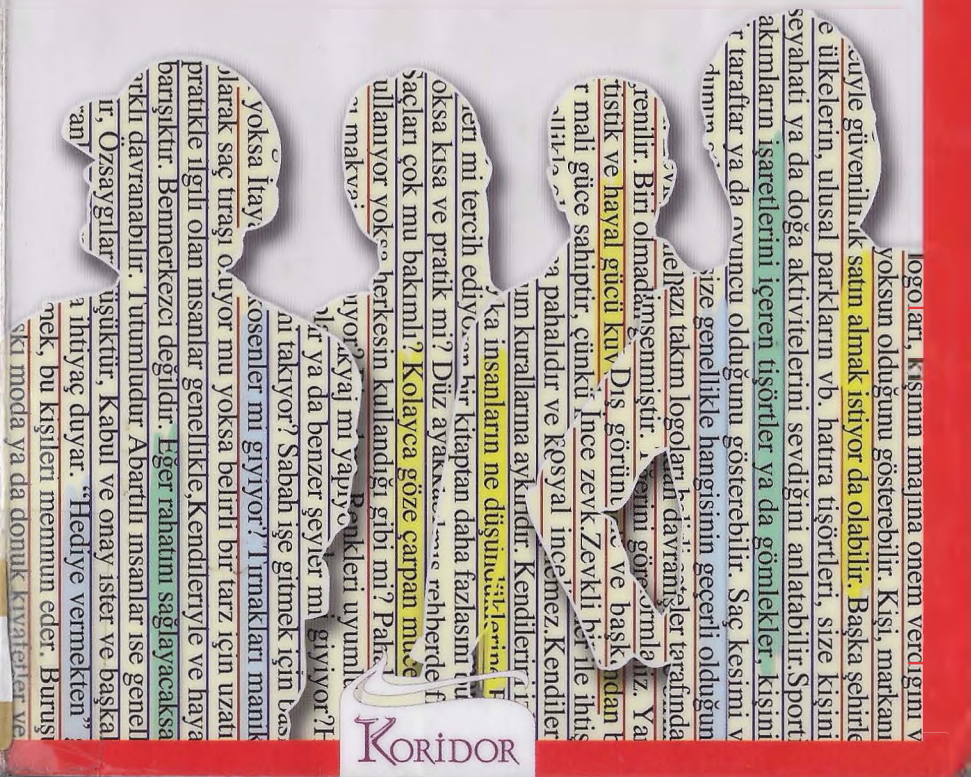
...ORK TIMES BESTSELLER

"PAHA BİÇİLMEZ BİR KILAVUZ..."
Kirkus Reviews

İNSANLARI OKUMAK

Jo-Ellan Dimitrius

Wendy Patrick Mazzarella



KORİDOR

İNSANLARI OKUMAK

Jo-Ellan Dimitrius
Wendy Patrick Mazzarella

KORİDOR

KORİDOR YAYINCILIK - 142
ISBN: 978-605-4188-45-1

YAYINEVİ SERTİFİKA NO: 16229
MATBAA SERTİFİKA NO: 16318

İNSANLARI OKUMAK

Jo-Ellan Dimitrius
Wendy Patrick Mazzarella

Özgün Adı: ***Reading People***

© 2008 Jo-Ellan Dimitrius and Mark Mazzarella
© Bu kitabın Türkiye'deki yayın hakları Koridor Yayıncılık'a aittir.
Yayıncının izni olmaksızın çoğaltılamaz, kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir.

Yayın yönetmeni: Erdem Boz
Editör: Zübeyde Abat
Çeviren: Bülent Toksöz
Kapak ve sayfa tasarımı: İlknur Muştu
Baskı : S.E.M Matbaacılık Sezgin Arslan, İstanbul

S.E.M MATBAACILIK SEZGİN ARSLAN

Maltepe Mah. Davutpaşa Cad. Emintaş San. Sit. No: 101/33
Zeytinburnu/İstanbul

Cilt : Umut Matbaacılık, İstanbul

1. baskı: Koridor Yayıncılık, İstanbul

KORİDOR YAYINCILIK

Maltepe Mah. Davutpaşa Cad. MB İş Merkezi
No: 14 Kat: 1 D: 1 Zeytinburnu / İstanbul
Tel.: 0212 – 544 41 41 / 544 66 68 / 544 66 69
Faks.: 0212 – 544 66 70
www.koridoryayincilik.com.tr
info@koridoryayincilik.com.tr

Eğer durum tam da olması gerektiği gibi görünüyorsa, en büyük olasılık durumun tamamen kurgu olduğudur. Sahtelik fazla belirginse, o zaman diğer ihtimal; hiçbir şeyin sahte olmadığıdır.
Erving Goffman, **Stratejik Etkileşim**

Toplumda bireylerin gelişmesi ve insan bilincinin dengelenmesi için sıradan kamuflajdan tutun da şiirsel bakış açısına kadar her seviyede, gizlemek, yanlış bilgilendirmek, muğlakta bırakmak, hipotez kurmak ve yalan uydurmak için dilbilgisi hakimiyeti vazgeçilmezdir.
George Steiner, **Babil'den Sonra**

Eğer yalanın dürüstlük gibi sadece tek bir yüzü olsaydı, daha iyi bir durumda olurduk. Böylece yalancının söylediği şeyin tam aksini doğru olarak kabul ederdik. Fakat dürüstlüğün tersinin yüz binlerce şekli ve sınırsız bir alanı vardır.
Montaigne, **Denemeler**

Bağlılığı sayesinde sabrın ve sevginin
hayata geçmesini sağlayan eşim Randy Peukert'e
–Jo-Ellan

Eşim Mark Mazzarella'ya
–Wendy

YENİ BASKI İÇİN ÖNSÖZ

İnsanları Okumak'ı yazmamızın üzerinden on fırtınalı yıl geçti. Bu süreçte bizi hem korku hem de kızgınlık içerisinde bırakan Pentagon ve Dünya Ticaret Merkezi'ne düzenlenen fiziksel ve duygusal tahrip gücü yüksek terör saldırılarından sağ çıktık. Bizim güvenirliliğini ve sadakatini hiç sorgulamadığımız şirket liderliğinin sahtekarlığı ve kötü yönetimden kaynaklanan büyük çöküşlere şahit olduk. Sesi ve yüzü olmayan hilekar sanatçıların çoğalışını, bize ve çocuklarımıza saldırmak için internette gizlenen seks avcılarını gördük. Tüm bunların yanında hepimiz değişik başarılar için çabaladık; kendimizi eski ve yeni tehditlere karşı nasıl koruyacağımızın yollarını bulmak için uğraşırken, bir yandan da gelişen dünyada hayatın bize sunduğu birçok zevkten ve tatmin edici olanaktan kendimizi mahrum bırakmadık. Bugün hâlâ tüm kapıları açmak, bütünüyle korkusuz bir hayata geçmek için insanları okuma ve davranışlarını önceden sezme becerisinden daha iyi bir yetenek, bilgi birikimi, teknik ve yüksek teknoloji ürünü anahtar yok. İnsanları Okumak'ın ilk baskısında verdiğimiz dersler, üzerinden on yıl geçmiş olsa da, günümüzde de uygulanabilir ve bunları uygulamaya çalışan okuyucularımıza böyle bir kıyaslama şansını sunmak harika bir şey. Her yeni yılla birlikte teknoloji bize aşama aşama çok geniş bir yelpazede farklı kültürlerden ve gündemlerden insanlarla yakınlaşma şansı tanıdı. Yine de karşılıklı etkileşime girerek onlara nasıl yardımcı olabiliriz konusunda "basit" zamanlarda yaptığımızdan çok daha az bir bilgiye sahibiz.

İnsanları Okumak'ı gözden geçirmemizdeki asıl amacımız okuyucularımıza oldukça farklı çevreleri okuyabilmek için orjinal teknikleri nasıl uyarlayacaklarını göstermek. Bu nedenle *İnsanları Okumak*'ın yeni baskısında istisna olmaktan çıkıp her gün daha normalleşen davranış çalışmalarında teknolojinin etkileri, "Terör Çağı"nda insanları okumak ve kültürel değişimlerin önemi hakkında geniş tartışmalar bulacaksınız.

Yazar Sydney Harris daha önce yazmıştı: "Ebeveynler için çocuklar arasında büyük yaş farkının olmasının güzelliği ilk çocukta yaptıkları yanlışlıkların farkına varmaları için zamanlarının olmasıdır." Aynı şey, yazarlar ve kitapları içinde söylenebilir. 1988'den bugüne *İnsanları Okumak*'ın kişisel ve profesyonel hayatlarının gelişmesinde yardımcı olduğunu söyleyen okurlarımızdan birçok memnuniyet bildiren yorumlar aldık. Ancak kitabın verdiği ipuçları hakkında "çok bilindik şeyler" olduğunu söyleyen eleştiriler de kulağımıza geldi.

Bir insan olarak ilk tepkimiz, "Eğer çok bilindik şeyler söylüyorsak, neden insanlar hâlâ insan okumak konusunda çok korkunç hatalar yapıyorlar?" oldu. Ancak ilk savunmaya geçme halimizi atlattıktan sonra bu eleştirileri açıkça dile getirenlere mesajımızı etkin bir biçimde iletemediğimizin farkına vardık. Sydney Harris'in örneklediği ebeveynler gibi bizde yanlışlarımızdan öğrenmeliydik. Eleştiriler tümüyle doğruydu: bir kısmını ayrı tutarsak ipuçlarımızın büyük çoğunluğu insan karakteri hakkında bildiklerimizi altüst eden şeyler değildi. Yükselen bir sesin kızgınlığı ya da çoşkuyu işaret ettiğini, terlemenin bir sinirlilik hali ya da sıcak havanın etkisi ya da sadece kişinin heyecanlandığının göstergesi olduğunu okuduklarında okuyucularımızın bir "hadi be" anı yaşayacaklarını hiç tahmin edemedik. Doğru, bunların hepsi bilindik şeyler, ama *İnsanları Okumak* sadece bunlardan ibaret değil.

Bireysel ipuçlarının ne ifade ettiğini değerlendirmek insanları etkili okumanın anahtarı sayılamaz, birçok sözcüğün ve eylemin ne ifade ettiği açık değildir. İnsanları okumak becerisini kazan-

mak için ilk önce tarafsız gözlemleme yeteneğine sahip olmak ve ipuçlarını iyi tanımlamak gerekir. İkinci olarak da sıradan insanların arasındaki ipuçlarından tek bir doğru hükme varmanızı sağlayacak noktaya işaret eden örnekleri görebilme yeteneği.

İpuçları bir marangozun güzel birşey yaparken kullandığı aletleri gibidir. En acemimiz bile ahşap işinde gerekli testere, matkap gibi basit aletleri bilir, ancak birçoğumuz freze ya da kaplama tezgâhı hakkında hiçbir şey bilmeyiz. İşimiz için en iyi araçları bir araya getirsek de önemli olan ortaya çıkacak üründe farklılık yaratacak bu araçları nasıl kullanacağımızdır. Aklımızdaki kıyaslamalarla beraber, davranışsal ipuçlarını toplamak adına atacağımız ilk adımımız için Yedi Renk adını verdiğimiz aletlerimizi yeniledik: örnekleri tanımlamak ve güvenilir kararları biçimlendirmek için gerekli teknikleri kitabın tümünde güçlendirdik ve tasvir ettik.

Yedi Renk

Etrafımızda dönüp duran birçok ipucu gibi biz de başkalarıyla etkileşim içerisindeyiz, üstelik en önemli olanlarının gözden kaçması çok kolay. Eski bir klişeden ödünç alırsak, "Takım listesini görmeden bir ipucu veremezsin." İnsanları okuma ya da en azından ipuçlarını toplama süreci, bilgileri bir araya getirmek için bir "takım listemiz" ya da kontrol listemiz olduğunda birçoğumuz için çok daha kolay olur. Bu güncel notlar tuttuğumuz basit bir kağıt parçası olabilir ve bu zihnimizde otomatik olarak güncellediğimiz bir kontrol listesine dönüşebilir.

İkinci kitabımız *Elinden Geleni Yap*'ta Yedi Renk'i tümünü kendimizin tanımladığı ana katagorilere ayırarak açıkladık. İşte Yedi Renk:

1. **Dış görünüm**
2. **Beden dili**

3. Ses
4. İletişim biçimi
5. İletişimin içeriği
6. Eylem
7. Çevre

Birini okumaya çalıştığınızda gözatacağız Yedi Renk'in her biri size inanılmaz büyüklükte bir bilgi sağlayacak ve başkalarının davranışlarına dair örnekleri görmek yeteneğinizi geliştirecek.

Kısa bir süre önce, kendilerine karşı mutsuz hastalardan kaynaklanan şiddetin arttığına dair uyarılan estetik ve rekonstrüktif cerrahlardan oluşan gruba bir konuşma yapmak için davet aldım. Doktorlar ilk kez konsültasyona gelen hastalarını nasıl daha iyi okuyabileceklerini bilmek istiyordu. Yeni hastalarının uygulanmasını istedikleri cerrahi müdahelelere karşı mantıklı bir beklentileri olup olmadığını belirlemek istiyorlardı. Sorun üzerine daha ayrıntılı düşünürsek; hastayla ilk konsültasyonun cerraha hastanın işlemin sonucundan memnun kalıp kalmayacağı konusunda tahmin yürütmesi için daha çok bilgi vermesi gerekiyor. Doktorun Yedi Renk'in her birindeki ipuçlarına bakması gerek. Bir cerrah, o kar beyazı önlüklerinin dışında hastasının giyimi hakkında bilgi sahibi olmak isteyebilir. Bir hastanın duruşu (düşük, kalkık ya da çapraz duran omuzlar), soru sorarken ve yanıtları dinlerken gerçekleştirdiği göz teması, ses tonu (güvenli, ürkek ya da sinirli olduğunu gösterebilir), iletişimindeki dürüstlüğü (hastayla birlikte gelen başka birlileri var mı? Kocası ya da erkek arkadaşı?), iletişiminin içeriği ("daha önce beş cerrahla konuştum ve onların hepsi de bana bu ameliyatı yapmayacaklarını söyledi"), operasyon öncesi esnası ve sonrasındaki davranışları (birçok kez doktoru telefonla aramak, danışmadakilere olumsuz yorumlarda bulunmak) ve yanında birileriyle geldiğinde "çevresindeki insanların" görünümleri (arkadaşları pasaklı mı yoksa titiz mi) doktora çok şey anlatır. Bir doktor, Yedi Renk'i değerlendirerek hastası-

nın eğilimlerini ve dolayısıyla nelere ihtiyaç duyduğunu daha iyi anlayabilir.

İnternet Çağında İnsanları Okumak

Bilgisayar, yazılım ve internet teknolojilerin gelişmesiyle birlikte meraklı ve tehlikeli kişiler artık internet üzerinden insanları okumaya çalışabilirler. Gelişen teknolojik toplumun en korkutucu yönü ise, hayatlarımızın tek bir tuşa basılmasıyla korumasız hale gelebilmesidir. Yasa uygulayıcıların ve özel dedektiflerin kutsal bölgesi, bir bilgisayar ve internet bağlantısı olan herkese açıldı. İnternet birçok insan için etkileşime girdikleri bir çevre, bunların birçoğu içinse neredeyse tek çevre. Çevrimiçi iletişim üzerinden gelişen sosyal ağlar pratiği, yeni endüstrilerin gelişmesini sağladı. MySpace, Facebook, Friendster ve Xanga gibi siteler insanları okumak için yeni bir alan olarak sunuldu, insanları görmeden ve duymadan onları nasıl okuyabilirsiniz ? Bu eğilim kuşkusuz sürekli artarak devam edecek. Kitabımızın bu baskısında bu eğilimin dolaylı etkilerini araştırdık ve bunu baştan sona tanımlayabilmek için teknikler geliştirdik.

Terör Çağında İnsanları Okumak

Artan bir sıklıkla daha çok duymaya başladığımız terörizmin musallat olduğu bir çağda insanları nasıl okumak gerektiğini de tanımlayacağız. Dünya Ticaret Merkezi'ne yapılan saldırı, 2005'te Londra metrosunun bombalanması ve muhtelif terörist planlar insanları okumanın özellikle de yabancıları okumanın önemini bir kere daha ortaya çıkardı. Yasa uygulayıcılarının ve sıradan insanların tehlikeli durumları nasıl tespit edecebileceklerini bilmesi, sadece terörizm için değil farklı suçlar için de önceden tahminde bulunarak modern dünyanın hızla değişen güvenliği ve değişen ulusal tehlike seviyeleri için etkili olacaktır.

İnsanlara İhtiyaçlarını Verebilmeyi Öğrenmek

İnsanları okumak size sadece doğru karar vermenizi sağlamayacak, ayrıca insanları desteklemeniz için en çok neye ihtiyaçları olduğunu anlamanızı sağlayacak donanımları da sunacaktır. Dale Carnegie'nin de belittiği gibi insanlar için en temel ihtiyaç kendilerini önemli hissettirecek diğer insanları aramaktır. İnsanları doğru okumayı öğrenmek, size bunu yapmanız için yardımcı olacak. Kişilerin özelliklerine, hareketlerine ve modellerine çok dikkat ederek şifrelerini kolayca çözebilir hale geleceksiniz. Bu, takipçilerinize uyarlayarak onlara en temel insan ihtiyacını daha iyi iletmenizi sağlayacak.

Birdenbire Aydınlanmayı Beklemeyin

İnsanları nasıl okuyacağınıza dair hızlı yanıtlar arıyorsanız, size bunun yöntemlerini geliştirebileceğinizi söyleyen şarlatanlardan bolca olsa da, onları burada ya da başka bir yerde bulamayacaksınız. İnsanları iyi okumak zaman alır. İpuçlarını bir araya getirmek dikkat ve odaklanmak ister. Ayrıca bu ipuçlarından örnek modelleri ortaya çıkarmak da sabır gerektirir. Yapabildiğiniz her durumda her şeye dikkatinizi vermelisiniz, bu size ileride de insanları okumadaki ustalığınızı geliştirmenizi sağlayacaktır.

Birçoğunuz bunu zaten yaptığını düşünüyordur, bir dakikanızı verin ve aşağıdaki testi yaparak bunun doğru olup olmadığını görün:

Kendi işyerinizdeki ya da tanıdıklarınızın işyerindeki insanlar hakkında düşünün.

1. Raflarında hangi kitapların olduğunu bana söyleyebilir misiniz?
2. Ortamda bir fotoğraf ya da bir sanat eseri dikkatinizi çekti mi?
3. Duvarlarındaki ruhsatların ya da diplomaların bir listesini yapabilir misiniz?

4. Masaların üstünde ne bulunduruyorlar?
5. Özel bir kalem kullanıyorlar mı?
6. Ofislerinde ne tür atıştırmalıklar bulunduruyorlar?

Bu soruların hepsini kendinize güvenerek yanıtlayabiliyorsanız, siz doğal bir insan okuyucusunuz. Bunu da insanların kim olduğunu tanımlamakta yardımcı olacak tüm detaylara dikkat ettiğinizi göstererek kanıtladınız. Ancak bu soruların yanıtları hakkında en ufak bir ipucuna bile sahip olmayan toplumun büyük bir kısmındansanız ve en iyi ihtimalle bilgiye dayalı tahminlerde bulunabilirsiniz. Daha iyi gözlemlemeyi öğrenebilirsiniz. Bundan sonraki sayfalarda size bunu nasıl yapacağınızı öğreteceğiz. Yeni yeteneklerinizi sürekli pratik yaparak geliştirmek sizin elinizdedir. Cesaretiniz kırılmasın, bir kere başladığınızda durmak istemediğinizin farkına varacaksınız ve birdenbire düşünebildiğinizden çok daha fazlasını yaptığınızı göreceksiniz.

Fakat orada da bırakamazsınız, bu kitap boyunca zaman zaman okuyacağınız gibi olanaklı olan tüm ipuçlarını biraraya getirmek, insanları başarılı bir şekilde okumak için zorunlu olsa da, aşırı yüklenmeye ya da kötü, yanlış değerlendirmelere neden olabilir. Elinizdeki listede bulunan ipuçlarını tek bir yönde kullanarak örnek modellerden nasıl bir sonuca ulaşacağınızı öğrenmek de çok önemlidir. Her şeyden öte kazandığınız beceri size diğerlerini doğru olarak okuyabildiğiniz güvenini verecek. Başlangıçta sabırlı, dikkatli ve dispilinli olduğunuzda bu beceriyi kazanacaksınız. Bu bazılarına diğerlerinden daha kolay gelebilir, fakat hepimizin gücü dahilinde olan bir şeydir. Tek gereken ona ulaşmaktır ve siz şu anda yola çıktınız.

TEŞEKKÜRLER

İnsanları Okumak'ın ilk baskısı 10 yıl önce Jo-Ellan Dimitrius ve Mark Mazzarella tarafından tasarlandı ve birlikte yazıldı. Bu düzeltilmiş ve geliştirilmiş baskıda ilk kitapta tanımlanan görüşler yeni bin yıldaki değişikliklere ve tartışmalara uyarlandı. Her şeyden önemlisi bize bu çalışmayı sunan Jo-Ellan ve Wendy'e ve *İnsanları Okumak*'ın ilk bakısını Jo-Ellan ile birlikte hazırlayan ancak maalesef bu kitapta birlikte çalışamadığımız Mark'a teşekkürler.

Jo-Ellan, onu XY kuşağını tanımlamakta sözcükleri, düşünceleri ve teknolojik bilgileriyle desteklemeye devam eden çocukları Nicole, Francis ve Stirling'e teşekkür eder. Ayrıca tüm proje boyunca onu sıkıntıdan kurtaran köpekleri Herkül ve Apollo'ya da teşekkür eder.

Wendy, yeni bir soluk olarak *İnsanları Okumak*'a katılması için alışılmadık, ilginç yöntemleriyle onu motive ederek bu ortak girişimde varolmasını sağlayan eşi Mark'a kendisine duyduğu sarsılmaz güven için özel teşekkürlerini sunar. Desteği ve verdiği cesaret tüm bu sürecin başarıyla tamamlanması için gerekliydi. Ayrıca tüm diğerleriyle birlikte bu çaba boyunca verdikleri sonsuz cesaret ve destekleri için kızkardeşi Jennifer Patrick ve annesi Elizabeth Patrick'e de teşekkür eder.

İnsanları Okumak'ta ifade edilen kavramları 21. yüzyıldaki hayatla ilişkilendirmemiz gerektiği fark etmemizi sağlayan yayınevimiz Random House'daki tüm muhteşem insanlara ve yeni baskının hazırlamasında bizi destekleyen herkese teşekkürler.

Bu proje için bizimle ilk temasa geçen Jane von Mehren'e de teşekkür borçluyuz. Yaratıcı yeteneğimizin ortaya çıkmasında onun bakış açısı bizi ateşledi. Yine cesareti, yaratıcılığı ve editoryal yeteneği ile bize çok katkısı bulunan editörümüz Porscha Burke'ye özel bir teşekkür borçluyuz.

Son olarak, bu projeye katkıda bulunan ve bilgece tavsiyelerini, desteğini hep gördüğümüz, değerini anladığımız ve tek tek saymamız gereken birçok insan var; ailelerimiz, arkadaşlarımız ve meslektaşlarımız, her şey için çok teşekkür.

İÇİNDEKİLER

Yeni Baskı İçin Önsöz 5
Teşekkürler 12
Giriş: İnsanlar İçin Bir Tutku 16

Okumaya Hazır Olmak: *İnsanları Okumanın Zorluklarına Hazırlanmak* 21
Doğru Soruları Sormayı Öğrenmek ve Yanıtları Dinlemek 52
Modelleri Keşfetmek: *Sadece Ağaçları Değil Ormanı Görmeyi Öğrenmek* 85
İlk İzlenimler, Birinci Bölüm: Dış Görünüş 113
İlk İzlenimler, İkinci Bölüm: Beden Dili 139
Ses Ne Söylediğiz Değil, Onu Nasıl Söylediğinizdir: 168
İletişim Biçimi –Neden Böyle Söyledin? 201
İçerik: Kanıtı Ortaya Koyma Biçiminde Gizlidir 226
Ainesi İştir Kişinin Lafa Bakılmaz: *Açık Davranışların Özünün Farkına Varmak* 246
Çevre: İnsanları Ortamlarında Görebilmek 281
Bazen Her Şey Göründüğü Gibi Değildir:

İstisnaları Kurallara Uydurmak..... 317
İnternet Çağında İnsanları Okumak..... 343
Terör Çağında İnsanları Okumak:
Suç Eylemini Tespit Etmek 368
İç Sesinizi Dinlemek: Sezginin Gücü 387
Ç.A.B.U.K. Olma İhtiyacı: Akla *Uygun*
Hızlı Hükümler Vermek 408

Ek A: Fiziksel Özellikler ve
Onun Açığa Çıkardıkları..... 418
Ek B: Beden Dili ve Onun Açığa Çıkardıkları 435

GİRİŞ:
İNSANLAR İÇİN BİR TUTKU

Çocukken, tünediğim merdivenlerin başından aşağıdaki ebeveynlerimin verdikleri akşam yemeklerini seyrederdim. Annemin koşturmacalarını, bardakların hiç boş kalmamasını sağlamasını izlerdim. Kahkahası evin tümünde yankılanan tombul, kel adamı hatırlıyorum; daha önce defalarca anlattığı hikayeyi küçük değişikliklerle tekrar anlatırken, çok zayıf olan eşi başını sallar ve gözleri yuvarlanırdı. Babamın arkadaşı John her zamanki gibi yine mezelere doğru uzanırken babamın kıkırdayarak onun karnını dürtüp "oğlum biraz da yemeğe yer bırak" dediğini hatırladıkça hâlâ gülümserim. Tüm evin kahkahalar ve sohbetle dolduğu o cumartesi gecelerini severdim, ki o ev hâlâ öyle. Daha çocukken bile benim tutkum insanlardı.

Yirmi beş yıl sonra tüm donanımım hayat boyu edindiğim tecrübeler, kağıt ve kalemden öte birşey değil. Bir mahkeme salonunda ilk kez onlarca jüri adayınının dosyasına bakarken oldukça gergindim. Aralarından müvekkilimi yaşatacak ya da ölüme gönderecek 12 tanesini seçecektim. O ana kadar insanlar hakkında yaptığım tüm seçimler bana önemsiz geldi. Bana ilk ikinci el arabamı satan pazarlamacıya güvenebilir miydim? Erkek kardeşinden hoşlandığım en yakın arkadaşıma güvenmekte haklı mıydım? Kızım için doğru bir bakıcı seçebilmiş miydim? 30 yıldan beri insanları okuyordum, ama bu sefer bir adamın hayatı tehlikedeydi.

Aradan 15 yıl geçti ve ben hayatımı hâlâ insanları okuyarak sürdürüyorum. On binden fazla jüri adayının yanında binlerce şahiti, avukatı ve seçilmiş jüriyi değerlendirdim. Haftalarca hayatımda gördüğüm en soğuk gözlerle bakan "Gece Avcısı" Richard Ramirez'in yanında oturdum. McMartin Anaokulu'ndaki çocuk tacizi olayında hakkında haksız yere dava açılan Peggy Buckey'in acısını paylaştım. Rodney King Simi Vadisi davasında jürinin kararından sonra Los Angeles'ın her tarafına yayılan ayaklanmayı korku içinde seyrettim. Reginald Denny olayında, dört genç adamın hiç tanımadıkları birine neden acımasızca saldırdıklarını anlamaya çalıştım ve bunu yapmalarına neden olan güdülere hoşgörüyle tepki verecek jüri üyelerini seçmek için mücadele ettim. Kendimi, olimpik güreşçi David Schultz'u ateş edip öldüren John DuPont'un içini kemiren eziyeti anlamaya zorladım. O. J. Simpson'ı beraat ettiren jürinin seçimine yardım ettiğim için bütün dünyanın dikkatinin üzerimde olmasına katlanmak durumunda kaldım.

Bu vahşi, bazen de eğlenceli bir gezi, ama bazılarının düşündüğü gibi büyüleyici bir şey değil. Çok uzun saatler kendime işkence edercesine çalıştım. Popüler olmayan bazı davalarla ilgilendiğim için alkışlandığım da oldu, eleştirildiğim de. Bu çabam, Amerikan adalet sistemine olan derin bağlılığım ve kimsenin kulakları sağır olmuş bir jüri tarafından özgürlüğünün, hatta hayatının elinden alınamayacağı ilkesiyle açıklanabilir. Tehdit edildim. 1992'deki Los Angeles ayaklanmaları sırasında birileri tarafından suçlandım, çünkü Rodney King'i döven polisleri temize çıkaran jürinin seçilmesine yardım etmiştim.

Tüm bunlar boyunca, izledim ve dinledim. Eğitimimi, gözlem gücümü, hislerimi ve sezgilerimi yaptığım işe uyarladım ve benim çalışma alanım olan mahkeme salonlarından geçen herkesi daha iyi anlamak için elimden geleni yaptım. Çoğunda yeni bir şeyler öğrendim ve öğrendiklerimden söyleyebileceğim bir şey varsa, bazen en zor yol insanları nasıl okuyacağındır.

Sanırım "Rüya Takımı" tarafından O. J. Simpson'ın ceza davasında jüri danışmanı seçildiğim gün, olayları her yönüyle ele alan bir kitap yazma isteğim de artmıştı. Bu kitap en iyi yaptığım, insanları okumak hakkında olmamalıydı. Los Angeles Bölge Savcısı'nın Ofisi'ndeki dedikodular, O. J. Simpson davasıyla benim diğer topluma malolmuş davalarımın karşılaştırılması ya da Rüya Takımı'nın içinde yaşananlar (eminim uzak ara en popüler başlık bu olurdu) hakkında da olmamalıydı. Sansasyonel bir kitap yazmak beni hiç ilgilendirmemişti, ta ki çok değer verdiğim yazar arkadaşım Spencer Johnson "En iyi bildiğin şey hakkında yaz, insanların hayatında değişikliklere yol açacak bir şeyler" önermesiyle bize *İnsanları Okumak*'ı yazmak için ilham verene kadar.

Sizi kimin etkilediğinin, ne zaman ve nerede etkilendiğinizin bir önemi yok. Hayat kaliteniz büyük ölçüde insanlar hakkında vereceğiz nitelikli kararlara bağlı olacak. Satıcı daha çok satış yaparken, müşteriler satın alacakları şey hakkında doğru kararlar verecek. İşverenler doğru elemanları bulurken, çalışanlar daha iyi bir iş elde edecek. Arkadaşlarınızı, aşklarınızı ve ortaklarınızı daha iyi seçebilecek ve ailenizi çok daha iyi anlayacaksınız. Bir arkadaş olarak daha duyarlı, bir rakip olarak daha dikkatli hale geleceksiniz. Hayatını insanları okuyarak sürdürenlerin bazıları, buna ben de dahilim, çoğu zaman sadece bilimsel araştırmalara, anketlere, kamuoyu yoklamalarına ve istatistiksel analizlere inanır. Diğerleri bunun Tanrı'nın verdiği bir hediye olduğunu iddia ederler. Kişisel deneyimimin bana öğrettiği şey, bunun ne sadece bir bilim ne de bir Tanrı vergisi olduğu. Bu, ne için baktığını ve dinlediğini bilmekle ilgilidir. Bu gerekli bilgileri toplamak için meraka, sabra sahip olmakla ve kişinin görünüşündeki, beden dilindeki, sesindeki ve davranışlarındaki modelleri nasıl tanımlayacağınızı anlamakla ilgilidir.

Üniversite ve yüksek lisans yıllarında, psikoloji, sosyoloji ve suç bilimi üzerine neredeyse on yılımı harcadım. Bunların yanında az buçuk istatistik, iletişim ve dil bilimiyle de ilgilendim.

Eğitimim ne kadar değerli olsa da, birkaç yıl önce The American Lawyer (Amerikan Hukukçusu) dergisinin bana "kahin" ismini vermesini bu sağlamadı. Hatta insanlar hakkındaki obsesiflik derecesindeki merakım – nasıl görünüyorlar, konuşuyorlar, davranıyorlar – beni etkili bir insan okuyucusu yaptı. İnsanlara duyduğum empati, beni onları daha iyi anlamaya yönlendirdi.

En önemli vasıflarımdan birinin, çoğunlukla birbirine zıt kişisel özelliklerinden ve karakterinden ortaya çıkarttığım, kişilik ve inanç kalıbını görebilme yeteneğim. Bu küçük bir kızken merdivenlerin başına oturarak ebeveynlerimin verdiği akşam yemeklerini seyrettiğim zamandan başlayarak, tüm hayatım boyunca edindiğim deneyimler ve dört yüzden fazla duruşmanın ardından öğrendiğim bir ustalık. Bunun en güzel tarafı herhangi bir kişi tarafından herhangi bir yerde, herhangi bir zamanda öğrenilebilir ve benzer bir başarıyla uygulanabilir olması. Neden bu kadar eminim? Çünkü on beş yıldan daha uzun bir süre bu metodu on binden daha çok "araştırma deneği" üzerinde test ettim. Binlerce jüri, şahit, avukat ve yargıcın davranışları hakkında kehanette bulunduktan sonra, kahanetlerimin doğru çıkıp çıkmadığını görebilme şansına sahiptim. Duruşmalar karara bağlandıktan sonra katılımcıların ne düşündüklerini öğrenmek için onlarla konuştum. Özellikle ilk yıllarda çoğunlukla doğru tahminlerde bulunamadım. Fakat tahminlerimi sürekli test ederek hangi ipuçlarının güvenilir hangilerinin güvenilmez olduğunu anladım. Ayrıca tek bir kişisel ya da karakter özelliğine odaklanmamak gerektiğini öğrendim; tek başına ele alındığında herhangi bir kişisel özellik yanıltıcı olabiliyordu. Sonunda, kitapta herhangi birinin insanları anlamasına ve onların duruşma salonunda, müdürün ofisinde ya da yatak odasında nasıl davranacakları hakkında daha iyi tahmin yürütebilmesine yardım edecek olan ve kitapta ana hatlarıyla açıklanan yolu buldum.

İnsan, her yerde insandır. Bir davada şahitin önünde dikilen ve jüriyi onun dürüstlüğüne ikna etmeye çalışan adamla, bir pazarda mallarını satmaya çalışan satıcı arasında bir fark yoktur. Jüri aday-

larında görülen önyargılarla, bir iş görüşmesinde su yüzüne çıkan önyargılar aynıdır. Bir jüri ya da şahit duruşma esnasında kendisine sorulan hassas sorulara yanıt vermek istemez, tıpkı evde ya da işte yanıt vermek istemediği gibi.

Her bir mahkeme salonu kızgınlık, sinirlilik, önyargı, korku, açgözlülük, dolandırıcılık ve akla gelebilecek tüm insani duygular ve özelliklerle dolu küçük bir dünyadır. Orada ya da başka herhangi bir yerde her insan duygularını ve düşüncelerini birçok farklı biçimde gösterir. İlk bölümümüz "Okumaya Hazır Olmak"ta etkin bir biçimde insanları okumak için kendinizi nasıl hazırlamanız gerektiğini açıkladık. Üçüncü bölümümüz "Modelleri Keşfetmek"te ise çelişkili özelliklere sahip kişileri nasıl yorumlamanız gerektiğini anlatacağız. Sonraki bölümlerde insanların dış görünüşleri, beden dilleri, çevresi, sesi, iletişim yöntemleri ve eylemleriyle düşüncelerini ve karakterlerini nasıl açığa çıkardıklarını keşfedeceksiniz. Ayrıca sezgilerinizi nasıl geliştireceğinizi ve bunu kendi yararınıza nasıl kullanacağınızı da öğreneceksiniz. Son bölümler, sizi okuyanlar üzerinde nasıl olumlu bir etki bırakacağınızı ve sürpriz durumlarda nasıl akıllıca, güvenilir tercihler yapabileceğinizi anlatacak.

Kitap boyunca bir insanın görünüşünden, konuşmasından ve davranışından neler öğrenilebileceğini göreceksiniz. Buradaki tek amaç, size insanların karakteristik özellikleri ile davranışlarından oluşan bir liste sunmak değil. *İnsanları Okumak*, çözümsüz gibi görünen karakteristik özellikleri nasıl çözümleyebileceğinizi ve bu özellikleri oluşturan modeller arasından kişiyi tamamen açığa çıkaracak ve tahmininizi yapmanızı sağlayacak asıl modeli nasıl oluşturabileceğinizi öğretmeyi amaçlıyor. Benim insanları okumaktaki başarımın sırrı bu yöntem. Bu beceriler, onları kazandıktan sonra hayatınızın sonuna kadar size iş ve sosyal hayatınızda daha iyi olmanız için yardımcı olacaktır.

BİR

Okumaya Hazır Olmak

İnsanları Okuma Mücadelesine Hazırlanmak

"İşaretleri görmediğime inanamıyorum. Hemen şuracıkta önümde duruyorlardı. Nasıl bu kadar kör olabilirim?"

Hepimiz buna benzer şeyler söylemişizdir, büyük bir olasılıkla hatıladığımızdan daha çok. Patronun niyetini, arkadaşımızın bağlılığını veya bebek bakıcısının ne hissettiğini yanlış anladığımızda, olup bitenleri tekrar gözden geçirir ve genellikle hatalarımızı görür, öneminin farkına sonradan varırız. Yanlışlarımızı ilk yaşadığımızda ve sonra tekrar yaşadığımızda neden onlardan daha çok şey öğrenmeyiz? Eğer insanları okumak araba sürmeye ya da tenis topuna vurmaya benzeseydi zayıf noktalarımızı tespit etme ve her deneyişimizde kendimizi biraz daha geliştirme şansına sahip olurduk. Bu nadiren de olsa ilişkilerde gerçekleşiyor. Ancak biz hâlâ en iyiye ulaşmak için arkadaşlarımızla, meslektaşlarımızla ve eşlerimizle inatla eski yöntemleri kullanarak birbirimizle ilişki kuruyoruz.

Yıllardır edindiğim insanları–okuma becerileri sayesinde, teorik olarak hayatıma kimleri dahil edeceğimi biliyor ve onlardan neler gelebileceğini anlıyor olmam gerekir. Ancak uzun süre mahkeme salonlarındaki yeteneklerimi iş dışındaki hayatımda kullanmayı başaramadım. Sanırım hatalarımı analiz etmeyi ve profesyonel deneyimimi kendim için kullanmayı istemeden önce bazı kişisel ilişkilerimde acı ve hayal kırıklıklarında doyum noktasına ulaştım.

Net ve açık bir şekilde bunu kendi hayatımda uygulama sorunumu çözdüğümde, mahkeme salonlarıyla dışardaki hayatı kıyaslama düşüncesi oldukça mantıklı gelmeye başladı. Mahkeme salonlarında yaptığımı dışarıda insanları doğru okumak için nasıl kullanacağımı çözmeyi kafama takmıştım. Birikimimi insanları okumak için gereken ve her yerde işe yarayabilecek birtakım temel bilgilere ayrıştırabileceğimi düşündüm.

Meslektaşlarıma iş hayatında insanları okumakla, iş dışında insanları okumak arasında başarı olarak büyük farklılıklar yaşadığımdan söz ettiğimde yalnız olmadığımı gördüm. Tanıdığım birçok iyi avukat duruşma salonunda insanları okumakta gayet başarılı olduklarını ama dışarıda herhangi bir insandan daha iyi olmadıklarını itiraf etti. Neden?

Bunun yanıtları insanları anlamanın ve davranışlarını tahmin etmenin temelini oluşturan *Okumaya Hazır Olmak* için yapılması gerekenlere ulaşmamda bana rehberlik etti. İlk keşfettiğim şey, duruşun önemiydi. Bir mahkeme salonunda orada karşılaştığım insanlara tümüyle odaklanmaya, onları dikkatlice dinlemeye, nasıl göründüklerini ve davrandıklarını gözlemlemeye ve duyduklarım, gördüklerim üzerine dikkatlice düşünmeye hazır olurdum. Özel hayatımda ise bambaşka bir duruşum vardı. Nadiren bile olsa bunların hiçbirini yapmazdım. Gerçek şu ki insanları okumaya hazır olmalısınız, yoksa dünyadaki hiçbir ipucunun size faydası olmaz.

Bu bölümde bir mahkeme salonunundaki zeki, gözlemci, dikkatli ve nesnel ruh halini, duygusal, öznel bir dram olan günlük hayata nasıl uyarlayacağınızı öğreneceksiniz. Aşağıdaki vasıfları kazandığınızda insanları okumaya hazır olacaksınız.

1. İnsanlarla daha çok zaman geçirin. Öğrenmenin en iyi yolu onları anlamaktır.

2. Durun, bakın ve dinleyin. Sabrın ve dikkatin yerini alacak herhangi bir şey yok.

3. Kendinize ait bir şeyleri nasıl açığa çıkaracağınızı öğrenin. 4. Başkalarının açılmasını sağlamadan önce siz onlara açılmalısınız.

5. Neyi aradığınızı bilin. Eğer bir insandan ne istediğini bilmiyorsanız büyük bir ihtimalle hayal kırıklığı yaşayacaksınız.

6. Kendinizi nesnel olmaya alıştırın. Nesnellik insanları okumak için gereklidir, ancak bu, yedi vasıf içerisinde bizim gibi ustalar için bile en zor olanıdır.

7. Sıfırdan başlayın, peşin hükümler ve önyargılar olmadan.

8. Bir tercih yapın ve ona göre davranın.

İnsanları Okumanın Gizli Sanatını Keşfedin

Issız bir adaya düşüp, son elli yılınızı orada geçirdiğinizde dünyanın değiştiğini fark edersiniz. İnsanları anlamak her zaman için hayatımızın en önemli uğraşlarından biri olagelmiştir, ancak son yıllardaki toplumsal değişiklikler ve teknolojide yaşanan büyük gelişmeler bunu çok daha zor bir hale getirmiştir.

Günümüzde birçoğumuz hayatımızdaki en önemli insanlarla bile yakın bağlar ya da günlük temaslar kurmuyoruz. Bilgisiz ve antremansızız.

Bu kitapta öğreneceğiniz beceriler üzerine pratik yapmazsanız zamanla bunları unutabilirsiniz. Bu da bugün içinde yaşadığımız küresel toplumda oldukça zor. Şehrin diğer ucundaki ve hatta dünyanın diğer ucundaki insanlarla bağlantı kurabiliyoruz. Fakat bu bağlantılar genellikle kişisel değil. Teknolojinin getirdiği avantajlar bize diğerlerine doğal olmayan yöntemlerle yaklaşma şansı tanıyor. Yüz yüze konuşmalar giderek azalıyor. Bir müşteriye telefon edebilecekken neden onunla tanışma gereği duyalım? Annemizin telesekreterine mesaj bırakabilecekken neden onunla yüz yüze konuşalım? Bir arkadaşımıza e-posta gönderebilecekken ya da mesaj atabilecekken neden telefonla konuşalım? Mesaj eninde sonunda yerine ulaşıyorsa aradaki fark ne? Birçoğumuz telefon açtığımızda

mesaj bırakmayı umuyoruz, karşımızdaki telefona yanıt verdiğinde hayal kırıklığı yaşıyoruz. Bazılarımız iletişimden tümüyle çekilerek bunu bizim adımıza yapmaları için yardımcılarımıza, çocuklarımıza, eşlerimize ya da arkadaşlarımıza güveniyoruz. Belki de tümüyle siber bir uzaya yerleşiyor, görüşmelerimizi ve işimizi buradan yürütüyor, yeni steril ve elektronik dünyamızdan birini görmenin ya da konuşmanın getireceği faydalardan yoksun bir biçimde insanlarla bağlantı kuruyoruz.

İletişimin bütün biçimleri eşit değildir. Eğer ben meslektaşım Alan'dan bir ricada bulunacaksam bunun için farklı yolları seçebilirim. Şehir merkezine giderek onunla konuşabilirim; bu durumda onun tepkilerinin ne anlama geldiğini kesin olarak değerlendirme şansına sahip olurum. Çekindiği için hayır diyeceğine evet diyebilir ancak çekincelerini her halükarda belli edecektir. Sonsuz sayıda farklı tepki verebilir ve ben bunu onunla aynı odada bulunduğum için görebilirim. Bunun yerine Alan'a telefon etseydim, sesinden yine bazı duygularını anlayabilirdim ama hoş sesininin ardındaki birçok şeyi de kaçırırdım ve görsel hiçbir veri elde edemezdim. Tüm insani ilişkileri kenara iterek sadece e-posta üzerinden haberleşseydik, yalnızca sonuca ulaşırdım. Ya benim yerime başka birini rica etmesi için gönderseydim?

İşin içinden çıkılmaz hale gelinebilir. Birçoğumuz en yakın arkadaşlarımız ve ailemiz dışında bilerek anlamlı konuşmalardan kaçıyoruz. Bir araya geldiğimizde rahatça ne beklediğimizi ya da siyaseten doğruluk açısından ne olması gerektiğini anlatıyor, ama gerçekte ne hissettiğimizi, düşündüğümüzü söylemiyoruz. Birçok insana kendini açmak zor geliyor. Öğleden sonra yayınlanan sohbet programlarında en özel duygularını, anılarını anlatanlar bir istisna.

Kendimizi sergilemekten hoşlanmama nedenlerimiz bir kitabı doldurabilir, ancak kesin olan birşey var, o da akıp giden gergin, kuşkulu şehir hayatının etkisi. Büyük şehirlerde ya da yakınlarında oturan bizler çocukluğumuzdan itibaren yabancılara karşı şüpheci olmaya sevk ediliriz. Yerel kanalların gece haberleri de bunu

pekiştirir. Biz şehirliler ne zaman küçük bir kasabayı ziyaretten dönsek nasıl göründüğümüze hep şaşırırız. Büyüdüğümüz alışkanlıklardan gözümüzü ayırdığımızda, "merhaba, nasılsınız?" diyen ve bunun anlamını gerçekten biliyormuş görünen dost insanlarla tanışırız. Bu doğallık, iletişime güvenme Amerikalıların çoğunun yaşadığı şehirlerde insana oldukça zor geliyor.

Birçoğumuz lise arkadaşlarımızın diş hekimimiz, berberimiz ve çocuklarımızın öğretmeni olduğu bir toplulukta büyümedik. Elbette bizim de arkadaşlarımız ve ailelerimiz var, ama bizler, insanların çok önemli bir kısmı, birbirimizi her gün bir yabancı dolayısıyla bir şüpheli olarak görüyoruz. Çünkü onlardan korkuyoruz, ilişki kurmaktan kaçıyoruz ve sonuçta sosyal vasıflarımızı kullanabilecekken bunu yapmıyoruz. İnsanları okuma kaslarımız antremansızlıktan körelmiş durumda.

İlişki kurmak

İnsanları okumakta daha iyi olmak istiyorsanız, diğer insanlarla iç içe olmak için özel bir çaba göstermeniz gerekiyor. Eğer bu arzulanıyorsa, en değişmez internet bağımlısı bile "sohbet etmenin" gerçek anlamını öğrenebilir. Bunun için kanepenizden, koltuğunuzdan kalkmalı ve öyle de devam etmesini sağlamalısınız. Size sıkıntı vereceğini, beceremeyeceğinizi, çabuk yorulacağınızı hissettirse bile körelmiş kasları çalıştırmalısınız. Pratik yapmaya ve vasıflarınızı geliştirmeye bir kişisel ilişkiyi nasıl ve ne zaman kurduğunuzun farkına vararak başlayın. Bir sonraki hafta biriyle kurduğunuz iletişimden yarar sağladığınız her anda ilişki merdiveninizde bir basamak daha yukarı çıkarak iletişimin niteliğini artırın:

1. Yüz yüze görüşme
2. Telefonla görüşme
3. Mektup / faks / telesekreter
4. Delege

Birinden sizin yerinize bir buluşma ayarlamasını istemek yerine, bu kişiyle faks ya da e-posta aracılığıyla siz iletişime geçebilirsiniz. Ülkenin diğer ucundaki bir arkadaşınıza BlackBerry'den atacağınız bir mesaj ya da göndereceğiniz bir e-posta yerine telefon açabilirsiniz, konuşma kısa sürecek olsa bile. Okula yapılan bağışların artırılması üzerine komşunuza telefon açmak yerine, gidip kapısını çalıp yüz yüze görüşebilirsiniz. Adım adım artan iletişim sayesinde kendinizi çok daha rahat hissedeceksiniz.

Kendinizden başkalarına bir şeyler vermek için bilinçli bir çaba sarf ederek iletişiminizin niteliğini artırmaya çalışın. Bu mutlaka çok gizli sırlarınız olmak zorunda değil. Birçok insan karşısındakinin haddinden fazla açık olması karşısında kendilerini kapatır. Örneğin hoşladıklarınızı ya da hoşlanmadıklarınızı, bir lokanta, bir kitap ya da bir filmi paylaşın. Onlara takılarını nereden aldıkları, ya da dün geceki maçı izleyip izlemedikleri gibi sorular sorun. Onlarla kaynaşın, iletişim kendiliğinden ilerleyecektir. Birkaç hafta sonra bu sosyal vasıflara daha çok adapte olacaksınız. Dışarıdayken kendinizi insanlar üzerinde doktorunuzun muayenehanesindeki sekreterle, postacınızla, markette önünüzde yürüyen başka bir müşteri ile test edin. İlişki kurmak on dakikalık bir görüşme demek değildir. Bu basitçe birinin gözlerine bakarak ona gülümsemek ve hava durumunu yorumlamak anlamına gelir.

İletişim hakkında verilen bu özet örnekler, yüzeysel bir ilişki için değil aksine daha sosyal bir ilişki içindir. Bu noktada güven duyma ve insanları okuma becerisi başlar.

Koyunu Görmeyi Öğrenin

İnsanları okumak, daha fazla zaman harcadığınızda, gittikçe kolaylaşacaktır. Direksiyonun başına ilk oturduğunuzda hissettiğiniz kaygı ve beceriksizlik her gün araba kullandığınızda birkaç ay sonra ortadan kaybolur. Şu an için erişilemez görünen insanları okuma becerisi küçük bir pratikle kendi kendine olur hale gelecektir.

İrade ve ısrar sayesinde sezgilerimizi keskinleştirebiliriz. Bunu birkaç yıl önce bir müşterimin yaşadığı örnekten daha iyi hiçbir şey anlatamaz. Müşterim yok olma tehlikesi ile karşı karşıya bir tür olan, Kaliforniya Palm Springs'in güneybatısındaki dağlarda yaşayan bighorn (kanada) koyununu koruma altına almak için kurulmuş olan bir tesisteBighorn Enstitüsü tarafından işe alınmıştı. Hayat alanlarının azalması koyunları rahatsız ediyor ve bu da onların üremesini engelliyordu. Enstitü bunun için bir şeyler yapmak istiyordu. Müşterim enstitüyü ziyaret ettiğinde enstitü müdürü onu dışarı çıkartıp ofislerin arkasında yükselen büyük kayalıkları göstermiş, yumuşak bir ses tonuyla "şu anda orada onlardan çok var" demiş. Müşterim gözlerini kısarak, koyunlarının güzelliğinden değil de onlardan birini bile görememenin şaşkınlığını gizlemeye çalışarak kahverengi tepelere doğru bakmış. Gizleyemediği şaşkınlığı karşısında müdür gayet nazikçe dikkatini üçgen kayanın hemen önünde duran koyuna vermesi gerektiğini belirtip tepenin doruğunun solunda duran başka bir tane daha göstermiş, sonra başka bir tane daha, yaklaşık bir düzine koyunu gösterene dek bu devam etmiş.

Müdürün gözleri müşterimin gözlerinden daha iyi görmüyordu. Ama o koyunu görmeyi öğrenmişti. Koyunların formunun tepelerin hemen göze çarpmayan ayrıntılarında nasıl kırılmalar yarattığını biliyordu. Kayaların rengiyle koyunların rengi arasındaki ince farkı ayırt edebiliyordu. Koyunların günün hangi saatinde nerede durmayı sevdiklerini öğrenmişti. Deneyimi vardı. İlişkisi vardı. Pratiği vardı. Onun neredeyse hiç düşünmeden yaptığı şey, müşterim için koyunu görmeyi öğrenene kadar çok yabancıydı.

Dur, Bak ve Dinle

Mahkeme salonunda ben sürekli jüriyi, şahitleri, avukatları, izleyicileri ve hatta yargıcı izler, davaya nasıl bir tepki verdikleri ve bunu nasıl gösterdikleri hakkında herhangi bir ipucu ararım. Konuştukları her sözcüğü ve nasıl konuştuklarını dikkatle din-

lerim. İnsanların nasıl nefes aldıklarına, iç çekişlerine, ayaklarını ya da parmaklarını vurup vurmadıklarına ve hatta sandalyeye ağırlıklarını verip vermediklerine dikkat ederim. Jüri geldiğinde ağır bir parfüm, vücut kokusu, meditasyon esansı gibi alışılmadık kokuları fark ederim. Birinin elini sıktığımda, el sıkışının hissettirdiklerini not alırım. Her zaman bütün sezgilerimi kullanırım.

Sabır, Sabır, Sabır

İnsanları hakkıyla gözlemlemek zaman alır. İnsanların çoğu bilgi toplamaya yeterli zaman ayırmaz ve çok zaman ayırmayı da hatalı bulur. Bunun yerine, hızlı yanıtların daha çok puan getirceği bir yarışmadaymışcasına aceleyle kritik kararlar verirler. Bu genellikle beklenenin aksine yanlış bir yöntemdir: Hızlı yanıtlar genelde yanlıştır ve puan kaybettirir.

Hızlı yanıtlar çoğu zaman gereksizdir. İnsanlar hakkında yapmayı düşündüğünüz ne olursa olsun aklınızdakileri düzenlemek için çoğu kez daha fazla zamanınızın olduğunu keşfedeceksiniz. Abraham Lincoln, bir seferinde kendisine sorulan "bir insanın bacaklarının uzunluğu ne kadar olmalıdır" sorusunu "yere ulaşmak için gereken uzunluk kadar" diye yanıtlamış. Aynı şekilde "İnsanları okumak ne kadar zaman alır?" sorusunu "sahip olduğunuz zaman kadar" diye yanıtlayabiliriz. Bir karar almak için zaman sınırlarının bizi zorladığı anlarda insanları okuma hızımız çok seyrek de olsa bize olumlu yansıyabilir. Mümkün olan tüm zamanı kullansanız da, elinizde genellikle en fazla ihtiyacınız kadarı olacaktır. Size bir iş teklif edildiyse, bu teklif hemen yok olup gitmeyecektir, bu nedenle düşünmek için birkaç gün izin isteyin. Nadir de olsa bir doktor, avukat, muhasebeci, bakıcı, makine parçası veya satın alacağınız bir şey için anında karar vermeniz gerekebilir. Yapmayın! Kendinize, sizin en iyi tercihi yapabilmeniz için hangi bilgilerin yardımcı olabileceğini sorun ve bunları elde etmek için zaman yaratın. Hâlâ emin değilseniz, daha sonra karar verin.

Her yargı organında yargıç mahkemenin başlangıcında jüriyi

uyarır, onlara tüm kanıtlar ortaya sürülene kadar bir karar vermemeleri gerektiğini hatırlatır. Doğruluğundan dolayı bu görüş yüzyıllardır hukukta kökleşmiştir. İpuçları olmadan bir bulmacayı çözemezsiniz. Zamanı gelmeden harekete geçerseniz de insanlar hakkında ustaca kararlar veremezsiniz. Başarılı olmak için sabırlı olmalısınız.

Dikkat Edin ya da Sonuçlarına Katlanın

İğrenç bir suçlunun komşusuyla yapılan her röportaj sanırım şu cümleyle başlıyor: "İyi bir adama benziyordu." Sorular ilerledikçe ortaya çıkan şey aslında komşusunun adama hiç dikkat etmediğidir. Komşu sonunda kabul eder "başkalarıyla bir ilişkisi yoktu." Büyük bir olasılıkla aslında Bay X'in hiç de iyi bir adam olmadığına dair birçok ipucu vardı. Sadece kimse yeterli dikkati göstermemişti.

Kararlar, ikisi de aynı temele dayansa da bilgiden daha iyi değildir. Yanlış ve eksik bilgi doğru olmayan bir karara yönlendirebilir, giren çöpse, çıkan da çöptür. İnsanları etkin bir şekilde okuyabilmek için onlar hakkında güvenilir bilgiler elde etmelisiniz. Bunu gözlerinizin ve kulaklarınızın yanında bazen dokunma ve koklama duyularına da kullanarak yapabilirsiniz. Dikkatle izlemek ve odaklanmakta başarısız olursanız, sonuçları üzücü olabilir.

Dikkatimizi önemli ipuçlarına verdiğimiz anlarda bazı özel durumları hatırlamak zor değildir. Arka planda görebileceğimiz kusurlarına dikkat etmeden bir bakıcı tutmak isteyebiliriz. Oysa bizimle yaptığı konuşmadan baktığı çocuklara ne kadar önem verdiğini dilbilgisine dikkat ederek bile anlayabiliriz. Bunlar çocuklarımızın sağlığı ve gelişmesi için önemli etkenlerdir. Yüzü kızaran, lafı ağzında dolandıran ve uzun bir öğle yemeğinden dönen çalışanımıza dikkat etmeyebiliriz, ama bunlar onun içtiğinin, hatta çok içtiğinin ipuçları olabilir. Sizin için bu tarz önemli bilgiler genellikle ulaşılabilirdir, eğer zamanınızı ve dikkatinizi verirseniz.

İletişim Çift Yönlü Bir Yoldur

Jüri seçimleri sırasında jüri adayları müvekkillerden ve dava vekillerinden oluşan topluluğun önüne oturur ve doğru yanıtlamak için yemin ettikleri acımasız kişisel sorulara maruz kalır. Onların karşısındakilerden herhangi birine, herhangi bir soru sorma hakkı olmadığı gibi, bizim kendimize dair herhangi bir şey söyleme zorunluluğumuz da yoktur. Kısaca süreç belirli bir biçimde bir grup insanı kiralamak üzere tasarlanmıştır, avukatlar başka bir grubu, jüriyi okurlar.

Mahkeme salonunun dışında, birkaç insan saygılı bir biçimde oturacak ve size sormak istediği birkaç soruyu soramadan kendilerine yöneltilen soru yağmurunu yanıtlayacaklar. Eğer onları okuyorsanız, onlar da sizi okumak için bir fırsat bekleyecektir. Sorularınıza samimi yanıtlar almak istiyorsanız, genellikle karşılığında bir şeyler vermek zorundasınız.

Jüri üyelerinde durum farklıdır, her gün sıradan konuşmalar yaptığınız bu insanların size açılması gerekmez. Jüri üyeleri, size yakın olmak veya dürüst olmak için yemin etmez. Dil dökerek onlardan ihtiyatsız ve dürüst yanıtlar almak için, onları cesaretlendirmeniz ve size güvenmelerini sağlamanız gerekir.

Bu güveni sağlamanın en iyi yolu kendinizden bir şeyleri göstermektir. İnsanların bir ölçüde sizi okumasına izin verin, kendilerini çok daha rahat hissedeceklerdir. Eğer rahatlık seviyeleri artarsa, size kendilerini açacaklardır. *Eğer bir insanı net olarak görmek istiyorsanız, size bir bakış atmasına izin vermelisiniz.*

İyi dava avukatları jüri seçimleri sırasında ve tüm dava boyunca jüriyle olan ilişkilerini geliştirmek için kendini–açmayı etkin bir biçimde kullanır. Kendilerini açmanın gerekmediğini biliyor olmalarına rağmen, sorgulama sırasında kendilerinden bir şeyleri açığa vurarak jüri seçimlerindeki süreci çok daha anlamlı hale getirirler.

Eğer bu, mahakeme salonu gibi korkutucu biz düzende işliyorsa, sıradan bir öğle yemeğinde ne kadar etkili olabileceğini hayal edebilirsiniz.

Ne Aradığınızın Farkına Varın

Laurence J. Peter "Peter İlkesi" (The Peter Principle) kitabında "Eğer gittiğin yeri bilmiyorsan, sonunda kendini bambaşka bir yerde bulursun" der. Genel olarak iyi bir kural ama insanları okumak açısından baktığımızda iki konu önem kazanıyor.

Jüri adaylarının mahkeme salonuna girmesinden çok daha önce hukuk ekibi ve ben, bizim davamıza daha olumlu yaklaşabilecek jüri üyelerinin kişisel özelliklerinin sıralandığı bir "jüri profili" hazırlarız. Bazen müvekkilimize karşı açık görüşlü olabilecek kişi tipini bulmak için bize değerlendirmemizde yardımcı olacak sahte davalar ya da toplumsal tepki araştırmaları düzenleriz. Bütün adayları empatilerine, analiz yeteneklerine, liderlik vasıflarına, toplumsal uyumlarına ve hayat deneyimlerine göre sınıflandırırım. Sonra bu davaya özgü başka hangi özelliklerin önemli olacağını göz önüne alırım. Eğer ölüm cezasıyla sonuçlanabilecek bir dava ise, şahsi sorumluluklarını, ceza kabiliyetlerini ve otoriteye bakışlarını da değerlendiririm. Ancak bir sözleşme uzlaşmazlığıysa, jüri adayları seçiminde başka şeylere, detaylara dikkat edebilmelerine ya da yasal anlaşmalar hakkında deneyimleri olup olmadığına bakmam gerekir. Kısaca, dava özelinde nasıl bir jüri üyesi aradığımı tam olarak biliyorum. Eğer bilmezsem nasıl doğru olanı seçebilirim?

Mahkeme salonunun dışında genellikle çok sistemli değiliz. Arzu edilen özellikler listesi oluşturmak işin bu kısmında oldukça soğuk görünüyor. Sıra aşka geldiğinde, kaderin bizi mükemmel eşle buluşturacağını düşünmek hepimizin hoşuna gidiyor. Sıradan bir arkadaşımızın özelliklerini değerlendirmek için nadiren zaman harcarız. Sorunlar yavaş yavaş ortaya çıkmaya başlar; "Hiçbir zaman sözünü tutmuyor", "yine geç kaldı", "hasta kedisini hâlâ veterinere götürmemiş." Ancak çoktan bağlandığımız bir ilişkiyi değiştirmek zor gelir. Hayatımızda seyrek gördüğümüz doktorlara, müteahhitlere, tesisatçılara ve bu gibi kişilere daha da

az zaman ayırırız. Bunun yerine bir arkadaşımızın tavsiyesine ya da daha da kötüsü reklamlara güveniriz.

Eğer kendi ihtiyaçlarımızın farkında değilsek, arkadaşımızdan, patronumuzdan veya parasını ödediğimiz bir profesyonelden ne beklediğimize karar vermemişsek, sonradan hayalkırıklığına uğradığımızda doğrudan o kişiyi suçlamak doğru değildir. Yakın zamanda bir sohbet programında genç bir adamın fahişe gibi giyindiği ve yabancılarla aleni bir şekilde flört ettiği için iki yıllık kız arkadaşından yakınmasını izledim. Sorulduğunda ilk tanıştıklarında da aynı şekilde giyindiğini ve davrandığını kabul etti. O günlerde bu hoşuna gitmişti, geçirilecek birkaç eğlenceli gece için sadece dış görünüşe odaklanmıştı. Ancak ciddi bir ilişki istediğine karar verdiğinde, kız arkadaşının vahşi yanı kabul edilemezdi. Uzun dönemde yapmak istediklerini göz önüne alarak kız arkadaşını değerlendirmemişti.

Bir insanın sizin ihtiyaçlarınızı karşılayacağına karar vermeden önce, hayalinizdeki mükemmel bir ilişki için gereken her şeyin olduğu samimi bir listeyi aklınızda oluşturun ya da daha iyisi yazın. Sonrasında gerçek adayla idealinizdekini düzenli olarak kıyaslamaktan çekinmeyin.

Bir eş, iş ortağı ya da bahçıvan arıyorsanız, bu insanı seçmek için hangi deneyimleri ve nitelikleri aradığınızı düşünün. Eğer boşanmış ve iki çocuklu bir kadın iseniz, bir ailenin ihtiyaçlarını bilen ve çocukları olan bir erkekle çıkmak daha mantıklı olabilir.

Eğer bir iş ortağı arıyorsanız, kendinize tam olarak işinizde sizin karşılayamadığız neye ihtiyaç olduğunu sorun ve bunları karşılayabilecek birini arayın. Bir bahçıvan arıyorsanız, bu bahçıvanın bir budama sanatı ustası mı yoksa işini doğru yapan, haftada bir çimleri biçip, yaprakları toplayan biri mi olmasını istediğinize karar verin.

Ne yaparsanız yapın, hedefe ancak mutlak dürüstlükle yaklaşabilirsiniz. Gerçek ihtiyaçlarınızı ve önceliklerinizi gizleyerek

farklı şeylere gereksiniminiz varmış gibi yaparak kimseye bir iyilik yapmış olmazsınız. Ne aradığınızın farkına vardığınızda, büyük bir olasılıkla onu bulup bulamayacağınızı da bileceksiniz.

Nesnellik: Esas Unsur

Jüri seçimleri sırasında tek amacım hikayeyi müvekkilimin tarafından da açık fikirle dinleyebilecek insanları bir araya getirmek. Bu konuda nesnel olmak benim için oldukça kolay, belirli jüri adaylarını önerirken ya da bazılarını muaf tutarken hiçbir özel çıkarım yok. Onlar ailem, arkadaşlarım ya da tanıdıklarım değil. Büyük ihtimalle onları bir daha hiç görmeyeceğim.

Mahkeme salonlarında kendiliğinden oluşan nesnelliğimin insanları okuma yöntemlerimi ilk kez kişisel hayatımda uygulamaya çalıştığımda benim en zayıf yönüm olduğunu keşfettim. Gerçek hayatta insanların benim hakkımda ne düşündüklerine fazla önem verirdim. Birisine "Hayır", "Haksızsın" ya da "Yeterince iyi değilsin" derken hep acı çektim. Mahkemelerdeki vasıflarımı dışardaki dünyaya aktarabilmek için nesnelliğimi de aktarmam gerekiyordu. *İnsanlara nesnel olarak bakamazsanız onları tam olarak okuyamazsınız.*

Malesef genel bir kural olarak hayattaki en önemli şey, karar verebilmektir ve en zor şey de nesnel kalabilmektir. Kardeşinizin hiç tanımadan sizin çevrenizden biriyle çıkması halinde nesnel olması kolaydır. Ancak bu kişi sizin bir çalışanınızsa, daha riskli, patronunuzsa biraz daha fazla risklidir ve eğer sizin en yakın arkadaşınızsa bütün bahisler kapanmıştır.

Hepimizin, karar verirken o an bizim için neyin can sıkıcı ya da keyifli olacağına göre karar verme eğilimimiz vardır. Çok sıklıkla en kolay ve en az gerginlik yaşanacak yolu seçeriz, çünkü duygularımız büyük resmi ya da uzun dönem gerçekliği görmemizi engeller. Eğer erkek arkadaşı sürekli başka kadınlarla flört ediyorsa, bir kadın büyük bir olasılıkla bunu farkındadır. Ancak

eğer ona aşıksa ve durumu kendine itiraf etmek istemiyorsa erkek arkadaşının sürekli olarak ondan gözlerini kaçırmasının ya da buna çok benzeyen davranışlarının ardında onun masumiyetinin yattığını düşünecektir. Ama o başkasının erkek arkadaşı olsaydı bu kadar merhametli olmazdı. Bir iş adamı yeni işe aldığı elemanının sorunlarını, başka birini işe alması gerektiğini kabul etmek yerine, yeni işin getirdiği gerginliğe bağlayarak görmezden gelir. Alzheimer hastası yaşlı bir kadının kızı ona tuhaf davranışlarının nedeni olan acı gerçeği açıklamak yerine bunun üstünü örtmeyi tercih edebilir.

Eğer karşımızda gerçek bir tehdit varsa, körü oynamayı tercih ederiz. Birkaç yıl önce bana güvenen bir arkadaşım kızının o ana kadar özel birisiyle görüşmese de aşık olduğunu düşündüğünü söyledi.

"Onun aşık olduğunu nasıl anladın?" diye sordum.

"Notları düşmeye başladı, her şeye karşı ilgisini kaybetmiş görünüyor, bizi hiç aramadan saatlerce dışarıda kalıyor ve aklı çok karışık görünüyor."

Bana göre tüm bu davranışlar *uyuşturucunun* belirtileri, *aşkın* değil. Ne söyleyeceğimi bilemedim ama sonra onu kırmadan bu olasılıktan söz ettim. Beni dikkatlice dinledi ve reddetti. Kızının bu sorunuyla yüzleşmesi altı ayı buldu. Ama kızının uyuşturucu sorununu kabul edip, ona yardım edebileceği bir altı ayı kaçırmıştı.

Bizi rahatsız ya da huzursuz eden şeylere karşı gözümüzü ve mantığımızı kapamak insan doğasından kaynaklanıyor.

Leon Festinger'in 1957'de isim babalığını yaptığı "bilişsel uyumsuzluk" terimi bu fenomeni tanımlıyor. Bilişsel uyumsuzluğun bulgularından bir tanesi de arkadaşımın kızına yaptığı gibi aşikar olanı reddetmek. Bu kuruntulu bir düşünme biçimi. "Kuruntulu" sözcüğü akla genellikle gerçeklikle bağını kaybetmiş, anlamsızca geveleyen ya da gerçekle uzaktan yakından ilgisi olmayan, yalanlar söyleyen birini getiriyor. Fakat en kuruntulu etkinlik sizin ya da benim gibi sıradan insanların aklında kendine

yer buluyor; çünkü hayatımız boyunca her gün tüm kararlarımızı sayısız etki altında veriyoruz. Gerçeği görmek, özellikle görmek istemiyorsak çok zordur.

Nesnellikteki tüm sapmalar bilişsel uyumsuzluğun ya da kuruntulu düşünmenin derecesine bağlıdır. Bunu bilsek bile, sevmediğimiz gerçekleri görmeme eğilimimizin üstesinden gelmek zordur. İlk olarak gerçekliğin üzerine gitmek yerine, onu sürekli reddetmeyi ya da bozmayı istememizi sağlayan endişelerimizin ne olduğunu anlamalıyız. Çoğunlukla nesnelliğimizi kaybetmemize neden olan dört ruh hali olduğunu buldum.

1. **Duygusal bağlantı**
2. **Muhtaçlık**
3. **Korku**
4. **Savunuculuk**

Bu dört ruh halinin etkisi altındayken karar vermekten kaçınırsanız, nesnel olmaya yaklaşabilirsiniz.

Duygusal Bağlantı: Kör Eden Bağ

Hayatımızdaki bazı insanlar için aşk, dostluk, hor görme ve hatta nefret gibi duygular hissederiz. Bu duyguların hepsi nesnelliğimizden uzaklaşma eğilimidir. Sevdiğimiz kişinin sorunu olduğunu düşünmek istemeyiz ve nefret ettiğimiz insanlarda iyi şeyler olduğunu görmek istemeyiz. Olayı daha karmaşık bir hale getirirsek, çoğumuz değişiklikten hoşlanmayız. Kendi güvenliğimiz ve rahatlığımız için hayatımızdakileri olduğu gibi tutarak kendi kendimize duygusal bağ kurarız. Aynı gizli eğilim bizi hep varolan bir duruma doğru çeker ve bunu değiştirmeye karar verdiğimizde nesnelliğimizi saptırır.

Özel bir durumla duygusal bağ oluşturturduysanız, orada nesnelliğinizi hayata geçirmek oldukça zordur. Bir yerde çok güçlü

bir duygusal bağ varsa, orada mantıksız davranmaya doğru bir eğilim vardır. Bu yüzden danışmanlar cinsel yakınlıktan önce mutlaka karşılıklı saygı, güven ve dostluğun oluşması gerektiğini tavsiye eder. Seksin güçlü ve zevkli bileşenleri bir ilişkiye dahil olduğunda, tutku dibe vurana kadar en temel kusurları bile gözden kaçırırız. Sonrasında duygusal bir yıkımla yokuş aşağı yuvarlanırız.

Duygusal olarak savunmasız olduğunuz anlarda karar almaktan her zaman kaçamazsınız. Fakat tuzakların farkında olursanız onları teker teker atlatabilirsiniz. Kendinizi baskı altında hissettiğiniz karar anlarından uzak durmaya çalışarak başlayabilirsiniz; çünkü bu koşullarda nesnelliğinizi kaybedebilirsiniz. Verdiğiniz kararın sonucunun yanlışlığı daha ilk adımda ortaya çıkabilir, ama çok aşikâr olsa bile yanlışınızı kabul etmekte isteksiz olacaksınız. Arkadaşınızın kızıyla bir iş görüşmesi yaptığınızda, onun temel eksikliklerini görmezlikten gelebilirsiniz; çünkü arkadaşınıza kızının aranan şartlara uymadığını söylemek istemeyebilirsiniz. Eğer komşunuzu muhasebeciniz, ya da golf arkadaşınızı avukatınız olarak tutarsanız arkadaşlığınız nedeniyle kabul edilemez performansları görmezlikten gelebilirsiniz. Ne zaman dünyalarınız çatışsa duygusal bir bağın yerine başka bir duygusal bağ oluşur. Eğer işinizle zevkinizi karıştırırsanız, bazen iyi sonuçlar ortaya çıksa bile herkesi mutlu etmeye çalışmak ve çatışmadan kaçınmak sizi insanları yanlış okumaya yönlendirecektir.

Duygusal bağ oluşturmanın tehlikeleri jüriye hukuk kurallarının tatbiki ve delillerin değerlendirilmesi hususunda verilen talimatta da anlatılır: jüri dava üzerine düşümeye başlamadan önce jüri üyeleri hissettiklerini belli etmemeli, ta ki hepsi birlikte davayı tartışıncaya kadar. İnsanlar kendi özel bakış açılarını toplumla bir kere bile paylaştıktan sonra onu değiştirmek için isteksiz olurlar. Gurur, inatçılık veya yanlış yaptığımızı itiraf etmeninin korkusu beraber yol alır. Eğer amacınız insanları değerlendirirken nesnel olmak ise, o insan hakkındaki duygularınızı, onunla ilgili bilgileri toplamak ve üzerinde düşünmek için zaman harcama-

dan, arkadaşlarınızla, ailenizle ya da çalışanlarınızla paylaşarak kendinizi sakatlamayın.

Eğer kendinizi duygusal bir bağ kurduğunuz bir kişiyi değerlendirirken bulursanız, en azından nesnelliğinizin büyük bir ihtimalle azaldığının farkında olun. Duygularınızın farkında olun ve kitabın bundan sonraki bölümlerinde anlatılan insan–okuma teknikleri üzerinde dikkatlice çalışın. Kararlarınızı şekillendirmeden önce biraz daha zaman ayırın ve daha çok çaba gösterin. Güvendiğiniz, bel bağladığınız ve nesnel olan bir arkadaşınızı düşünün; belki size farklı bir bakış açısı kazandırabilir. Kendi kendinize "Bu insanla bu kadar yakın olmasaydım onu nasıl görürdüm?" diye sorular sorarak şeytanın avukatını oynayın. Duygusal bağların etkisini yok edemiyorsanız bile bu tekniklerin biri ya da birkaçını kullanarak en aza indirebilirsiniz.

Muhtaçlık: Açken Alışveriş Yapmayın

Arabulucular "En çok pazarlık eden insan, en kötü anlaşmayı yapandır" der. Bu kural ilişkilere de uygulanabilir: En çok ihtiyacı olan kişi bunu büyük olasılıkla *Bay veya Bayan Yanlış* testi gibi çözecektir. Hemen sonrasında yaptığı yanlışlığın acısı ona ne ödünler vererek anlaştığını fark etmesini sağlayacaktır. Ödün vermeyi, hediyelerin cazibesine ilk kez kapıldığımız çocukluğumuzda öğreniriz. Pırıl pırıl bir bisiklet yerine çamurluğunda kocaman bir çizik olan bisikleti memnuniyetle kabul ederiz, çünkü hızlı davranmazsak babamızın fikrinden vazgeçebileceğinden korkarız. Gençliğe adım attığımız yıllarda mezuniyet balosu için gelen ilk teklifi kabul ederiz, çünkü kimsenin sormayacağından endişeleniriz. Yetişkinliğe geçtiğimizde ise bir muhtaçlığımız olmadığı halde insanlar hakkında yanlış kararlar vermeye devam ederiz. Bunun en tanıdık örneği kaçınılmaz olarak felakete sürüklendiğimiz "gidip–gelen ilişki"dir. Ama muhtaçlık boş bir pozisyon için çaresizce eleman arayan ve bulduğu ilk ortalama adayı işe alan bir işvereni de önüne katabilir; ancak o işvereni iki ay sonra tekrar aynı süreci yaşarken

bulabiliriz. Bir diğer iş gününü kaçırmaktansa çocuğu için belirli bir düzeyin altındaki bakımı kabul eden ebeveynler de aynı durumdadır.

Annem eskiden şunu derdi, "Aç olduğun zaman alışveriş yapma." İyi tavsiye. Aç olduğunuzda baktığınız her şey, size çekici gelecektir; sonunda kendinizi gerçekten ihtiyaç duymadığınız şeyleri, dahası sizin için kötü olabilecek şeyleri, eve götürürken bulursunuz. Kilit nokta, bir alışveriş listesi oluşturacak kadar yavaşlamak ve belki de listeyi hazırlarken sağlıklı bir şeyler atıştırmaktır. İster yemek isterse eş seçiminde bulunun, başıboş arzularınızın size hakim olmasına izin vermeyin.

İki maaşı olan ailelerdeki artışın sonucu olarak tüm ülkede baş gösteren krizlerden birisi, çocuk bakımıdır. İyi bir çocuk bakıcısı bulmak ve idame etmek, çoğunlukla zordur. Çocukların bakıcıları işverenlerine yeterli süre önce bilgi vermeden ayrıldıklarında, anne babalar onun yerini alacak kişiyi bekleyen bir çılgınlığın içine düşer. Daha stresli bir durumu hayal etmek, zordur. Çocuğunuz için çok özel bir bakıma ihtiyaç duyarsınız ve bu bakımı sağlayacak kişiyi bulana kadar işe gidemezsiniz. Bu durum geçiminizi tehlikeye atar. Bu koşullar altında uzun vadeli bir bakıcıyı seçmek, korkunç bir fikirdir. Bu koşullar altında nesnel olabileceğinize inanmakla kendinizi kandırmayın.

Kendinizi, zaman sınırınız olmadığı takdirde vereceğiniz tepkiden farklı bir tepki veriyor bulduğunuzda, muhtaç olduğunuz için bu şekilde davranıyorsunuz ve insanları net bir biçimde okumuyorsunuz demektir. Daha ileri gitmeden durun ve alternatif yolları belirleyin. Başlangıç olarak geçici ardından sürekli bir çözüm bulmak, genellikle en iyisidir. Acil bir biçimde çocuk bakıcısı arayan anne babalar, ilk aşamada bir arkadaşının ya da aile üyesinin bu işi bir iki hafta üstlenmeleri konusunda çaba harcamalı, sürekli bir bakıcı bulmak için zaman kazanmalıdır. Eğer bunu başarabilirlerse, profesyonel bir bakıcıyı işe alabilirler. Geçici çözümler, kısa vadede daha pahalı ya da uygunsuz olabilir;

ancak uzun vadeli seçimlerinizde akıllıca tercihlerde bulunmanız için size ihtiyaç duyduğunuz zamanı verecektir.

Korku: Büyük Motivasyon Kaynağı

Pek çok psikolog, başlıca motivasyon kaynağımızın korku olduğuna inanmaktadır – kökleri kayıp, acı ve ölümden kaçınma yönündeki içgüdüsel arzularımızda bulunan korku. İş hayatında bu ölçüde güçlü bir duygu göz önünde alındığında, nesnelliğin genellikle neden bir kenara bırakıldığında şaşılacak pek bir şey yoktur.

İnsanları okuma yeteneğimizde korkunun etkisini gereğinden fazla göstermek, zordur. Ancak korkuyu denklemden bütünüyle kaldırmak da imkansızdır. Bir ilişkiyi sonlandırmaktan korkarız; çünkü daha iyi birisini bulamayacağımızdan korkarız. Bir işi geri çevirmekten korkarız: ya alabileceğimiz en iyi teklifse? Çocuklarımızı disipline etmekten bile korkarız; çünkü onları kendimizden soğutmaktan korkarız.

İnsanları değerlendirirken korkularımızı giderecek ve ufkumuzu açacak mucizevi bir hap yoktur. Görüş açımız, acıdan kaçınma isteğimiz tarafından her zaman bir şekilde çarpıtılacaktır. Ancak korkumuzu *azaltabiliriz* – ve hatta hayatımızdaki insanları daha iyi okumaya yardımcı olacak biçimde kullanabiliriz. Eğer *neden* korktuğumuzu ve diğer insanların yüzleşmekten korktuğumuz acıyı *nasıl* yarattığını anlarsak, korkudan faydalanabiliriz.

Daha önce belirtilen bir noktayı tekrarlayacak olursak, bir karar ne kadar önemliyse nesnel kalabilmek de o kadar zordur. Korku, önemli bir nedendir – vereceğiniz kararın sonunda önemli bir iş bulunduğunda zihni felce uğratabilecek korku. Sözgelimi, kendinizi sıkıcı bir işte bulduğunuzu varsayın. Birkaç yıl sonra, günlerinizin sayılı olduğunu sizi rahatsız edici bir biçimde hissedeceksiniz ve işten ayrılmayı düşüneceksiniz. Belki de, patronunuzun sizi daha önce yaptığından farklı bir biçimde tehdit ettiğini hissediyorsunuz. Patronunuzun sizin hakkınızda ne düşündüğünü ve sizi kovmak için bir bahane arayıp aramadığını anlamaya çalışıyorsunuz. Ne

kadar nesnel olmaya çalışırsanız çalışın, korkunuzun yarattığı etkiden uzak kalamazsınız.

Korkunun etkisini gidermeye ve daha nesnel olmaya yardımcı olmak için iki liste yapmalısınız: ilki eğer işinizde kalırsanız yaşayabileceğiniz tüm acı dolu deneyimler, ikincisi eğer işten ayrılmayı seçerseniz yaşayabileceğiniz acı dolu deneyimler. İlk liste, süregelen stresi, patronunuz tarafından küçük düşürülmenizi ya da alaya alınmanızı, terfi ya da ilerleme noksanlığını ve hepsinden kötüsü kovulmayı içerebilir. İkinci liste, daha da kötü olan diğer bir işe başlamayı, yeni işinizde sizi daha da korumasız bırakacak kıdemsizliği, yeni bir iş bulamamayı, yeni pozisyonunuzda başarısız olmayı ve dolayısıyla o işi kaybetmeyi içerebilir.

Bu listeleri yaparak, korkularınızın dizginlerini elinize almaya başlarsınız. En azından artık neden korktuğunuzun farkındasınız. Eğer korku kümelerinden birisi açıkça daha kötüyse, pek çok durumda siz daha az acı veren seçeneği tercih edersiniz. Ancak her iki yol da karşılaştırılabilir risklere sahipse, en azından genelleştirilmiş korkuyu bir kenara bırakablir ve sizi gerçekten ilgilediren konuları değerlendirebileceğiniz belirli bilgileri toplamaya odaklanabilirsiniz.

Korkuya karşı en iyi silah, bilgidir. Korkularınızın listesini yaptığınızda, kendinize ve sizi motive eden şeylere dair bilgi sahibi olursunuz. Bu bakış açısını kazandıktan sonra, vereceğiniz kararı nihai olarak etkileyecek insanlara dair daha nesnel bilgi toplamak üzere yolunuza devam edebilirsiniz. Sizinle ve diğerleriyle ilişki kurduğunda patronunuzu dikkatli bir biçimde gözlerseniz, belki de basitçe herkesi eleştirdiğinizi görürsünüz. Belki de, diğerlerini övdüğünü ve yalnızca size karşı sert olduğunu fark edersiniz. Bu gibi gözlemlerden yola çıkarak, sonunda patronunuzun niyetlerini doğru bir biçimde okuyabilir, davranışını güvenilir bir biçimde öngörebilir ve en iyi eylem planını seçebilirsiniz.

Bir jüri seçerken çok faydalı bulduğum süreç, tam olarak budur. Çoğunlukla, bir numaralı jüri üyesini iki numaralı jüri üye-

si karşısında koruma ya da reddetme kararını veririz. Her biri, potansiyel faydaların ve tehlikelerin çok farklı kombinasyonlarını temsil edebilir. Bir numaralı jüri üyesinin savcılık iddiasını eleştirmesi ve bu nedenle davalıyı suçlu bulmaması daha büyük bir olasılık olabilir – ancak ölüm cezasının yanındadır ve dolayısıyla ikna olması durumunda davalıya karşı sert olacaktır. Diğer yanda iki numaralı jürinin savcının iddialarını kabul etmesi daha olasıdır; ancak ölüm cezasını verme olasılığı daha düşüktür. Her iki seçenek de riskler içermektedir ve bu nedenle korkuya neden olmaktadır. Bir dava sona erdiğinde, bir numaralı jüriyi seçseydim müvekkelim özgür kalırdı ya da daha da kötüsü iki numaralı jüriyi seçseydim hayatta kalırdı diye düşünmek istemiyorum. O gece uyuyabilmemin tek yolu, olabilecek en iyi, en nesnel ve en akılcı kararı verdiğimi bilmektir.

Her bir seçime dair en çok duyduğum korkuların sonuçlarını zihnimde listeleyerek, bu korkular üzerinde açıkça odaklanmak konusunda kendimi zorluyorum. Bu, muhtemel jüri üyeleri hakkında sorular oluşturmama yardımcı olacak ve beni rahatsız eden o konulara dair yaklaşımlarını kavrayabilmemi sağlayacaktır. Ardından, her bir jüri üyesinin seçimiyle ilişkili gözemlerimi ve riskleri davalı ve avukatıyla tartışıyorum. Sonunda, daha yüksek bir beraat olasılığı karşısında olası bir ölüm cezası riskini alma kararı, avukata ve davalıya ait. Ancak sürece olabildiğince nesnellik getirmek ise, benim işim. Hayatınızda daha iyi kararlar vermek için aynı süreci kullanabilirsiniz.

Savunma: Kapalı Bir Akla Giden En Hızlı Yol

Hiç kimse, saldırıya ya da eleştiriye uğramaktan hoşlanmaz. Buna karşı tepkimiz, genellikle kuşatma altındaki bir kale gibi savunmayı artırmaktır. Kırmızı görüyoruz ve dinlemeyi bırakıyoruz. Nesnelliği ve onunla birlikte doğru hükümleri kaybediyoruz.

Bunu mahkemede yüz kere gördüm. Bir avukat, tanıklardan birini çapraz sorguya alıyor ve hassas bir noktaya değiniyor. Ta-

nık geriliyor, dişlerini gıcırdatıyor, öne doğru eğiliyor; saldırgan, igneleyici ya da münakaşacı oluyor. Kendini savunmak niyetiyle mahkeme salonunda bulunan jüri dahil herkese nasıl göründüğünü tamamıyla gözden kaçırıyor. Jüri üyelerinin başlarını iki yana salladığını görmüyor ya da söylenmelerini duymuyor. Tanık, artık avukatın sorduğu soruya yanıt verip vermediğini bilmiyor ya da dikkate almıyor ve herkes bunu görüyor.

Büyük bir gayrimenkulün sahipliği üzerine birkaç yıl önce yapılan mücadeleyi konu alan bir mahkemeden çarpıcı bir örnek hatırlıyorum. Davalı, başarılı bir emlakçı, kendisini dava eden yatırımcıyı temsil eden avukattan nefret edecek hale gelmişti. Yatırımcının avukatı davalının bam teline nasıl basılacağını kısa süre içerisinde öğrenmişti ve davalı münakaşacı ve saldırgan oldu. Davalı, nefret ettiği bu adama en önemsiz, en açık noktaları bile bırakmadı. Davalı, avukatın "Müvekkilime, arazi üzerinde bir golf sahası inşa etmek üzere şehir meclisinden onay aldığınızı söylediğiniz doğru değil mi?" şeklindeki basit sorusuna yanıt verirken başını iki yana salladı ve "Ona hiçbir şey söylemedim; yalnızca mektup yazdım," dedi. Yatırımcının avukatı, "O halde, ona yazdığınız mektupta bu durumu belirtmediniz mi?" diye devam ettiğinde, davalı igneleyici bir biçimde şu yanıtı verdi, "Siz söyleyin, tüm mektuplarımın kopyaları elinizde var." Bu söz üzerine, jüri adamı boğazlamaya hazırdı. Duruşma sona erdiğinde, bunu yaptılar da –verdikleri kararla.

/Gözlerinizi ve kulaklarınızı olağan koşullar altında açık tutmak her ne kadar zor ise de, saldırıya maruz kaldığınızda bu daha da güçtür – ancak en çok aklı başında ve nesnel olmanız gereken an da, tam olarak budur./Eğer patronunuz ya da en iyi müşteriniz performansınızı eleştiriyorsa, işinizi ya da müşterinizin banka hesabını kaybetmek istemiyorsanız, onu dinlemelisiniz. Yapmanız gereken son şey, yalnızca kendinizi savunmak için söyleyeceğiniz sözlere odaklanmanız nedeniyle size yöneltilen eleştiriyi yanlış yorumlamaktır. Eğer kocanız size evliliğinizde neden mutsuz olduğunu açıklamaya çalışıyorsa, onu dikkatli bir biçimde izleyin ve

dinleyin; savunmaya yönelik sert sözlerle geri çekilmeyin ya da tepki vermeyin – en azından, eğer evliliğiniz sizin için önemliyse.

Unutmayın, yanıt vereceğiniz bir zaman ve yer neredeyse her zaman olacaktır ve neye yanıt vereceğinizi bütünüyle anlarsanız yanıtınız çok daha etkili olacaktır. Bu anlayışı kazanmanın tek yolu, savunmaya geçmenizi engellemek, kulaklarınızı ve aklınızı açmaktır. Karşı tarafın avukatı tarafından çapraz sorguya alınmadan önce tanıklara söylediğimiz gibi: "Özellikle soruları dikkatlice dinleyin ve onlara en iyi yanıtlarınızı verin. Münakaşa etmeyin. Hikayenin sizin için olan yönünü anlatmak için daha sonra bir şansınız olacaktır." İyi tavsiye, mahkeme salonunun içi ve dışı için.

Sıfırdan Başlayın

Okumaya hazır olmanın bir sonraki adımı, aklınızı çoğunlukla özenli düşüncelerin yerini alan klişelerden ve diğer zihinsel tembelliklerden arındırmaktır. *Yarısına kadar soğuk suyla dolu bir küvetle başlarsanız, sıcak bir banyo yapamazsınız.* Eğer insanları doğru bir biçimde değerlendirmek istiyorsanız, nerede bitirmeniz gerektiğine dair önyargılı düşünceler olmadan, sıfırdan başlamalısınız. Kendinizi, eğilimler ve önyargıların bir karışımı ile yıllar içerisinde tıkanan bir boru olarak düşünün. Bu tıkanıklığı açmalı ve bilginin özgürce akmasına izin vermelisiniz.

Pek çoğumuz, kendi önyargılarımızın bir şekilde farkındayızdır. Bunu kabul etmekten hoşlanmasak da, genellikle insanları ırkı, cinsiyeti, yaşı, milliyeti, ekonomik durumu ya da görünümü ile yargılarız. Bu kitapta başından beri üzerinde durulduğu gibi, yüzlerce nitelik kişinin düşünce ve davranış biçiminde önemli bir etkiye neden olabilir, ancak hiçbir nitelik izole değildir ve diğerleri karşısında her zaman aynı önceliğe sahip olamaz. İnsanlarla ilgili değerlendirmenizde tek bir niteliğe dayanmanız, bir hata olacaktır. Bu tür bir şablon, davranışları öngörme çabalarınızı siz işe koyulmadan önce bile rayından çıkarabilir.

Önyargılarınızın farkına varmak için kendinizi zorlamanın, o önyargıların üstesinden gelmek için atılacak ilk adım olduğunu öğrendim. Bir kişiye ait yargılarınızı kimi önyargılara dayanarak hızlı bir biçimde yaptığınızın farkına vardığınızda, kendinizi durdurabilisiniz. Önyargınızı tespit edebilir ve bir kişiyi değerlendirmek için elinizde pek az şey olduğunda o kişiyi değerlendiremeyeceğinizi kendinize hatırlatabilirsiniz. İnsanları anlamanızı sağlayacak modelleri görebilmek için o insanlara dair önemli ölçüde bilgiyi değerlendirmeniz gerekmektedir. Daha fazla detaya bakmak için kendinizi zorlayın.

Jüri seçimi esnasında genellikle bunu kendime yapıyorum. Binlerce insanla görüşme yaptıktan sonra, belirli karakter özelliklerini paylaşan insanların aynı biçimde düşündüklerini ve davrandıklarını fark ettim. Bunun sonucu olarak, peşim hükümler geliştirdim. Zenginlerin yoksullara göre suç konusunda daha katı olduğu, uzun sakallı erkeklerin temiz traşlı erkeklereden daha az tutucu olduğu, genç insanların otoriteye karşı yaşlı insanlara göre daha az saygılı olduğu inancı içindeydim. Tanımı yapılabilen bir ya da daha fazla gruba giren insanları – yani, neredeyse herkesi – ne zaman değerlendirsem, önyargıları bir kenara bırakmak için bilinçli bir çaba harcıyorum ve o kişi hakkında bilgi topluyor ve o bilgiyi değerlendiriyorum. Aksi takdirde, hazır biçimde okuma yaptığımı söyleyemem.

Klişelerden daha az belirgin olan şey ise, düşünme sürecinde kısa yollara girmektir – bir sonuca varmak için en kolay olan yollara girmek. Bu eğilim o kadar yaygındır ki, reklamcılar bir şey satarken bundan faydalanır. Bir araba satışında müşteriye seslenen "piyasada en iyi satan araç" reklamı bize ulaşır; çünkü doğal olarak, "başka herkes" o arabayı satın alıyorsa onun en iyisi olduğu yargısına varırız. Bu yargıya atlamak, kendimiz için bir *Müşteri Raporları* yığınını incelemek ve veriye dayalı bir karara varmaktan daha kolaydır. Belki de o araba piyasadaki en kötü arabadır ve iyi satmasının tek nedeni reklamının yoğun bir biçimde yapılmasıdır. Bu tür bir kısa yola girerek düşünme biçimi, in-

sanları okumaya da zarar verebilir. İddialı kelimeler kullanan bir insanın bilgili ve güvenilir olduğunu ya da güneş gözlüğü takan bir insanın gölgeli bir karakter olduğunu varsayarız. Ancak daha derine inmez ve anlık yargılarımızı test etmezsek yanılabiliriz.

Bu durum, klasik giyimli, düşünce ve duygularını rahatça ifade edebilen, orta yaşlı siyahi bir Amerikalı erkeğin mahkemede üç gün boyunca güneş gözlüğü taktığı bir cinayet davasında resmedildi. Mahkemedeki görevliler, bunun nedenini düşünmekten kendilerini alamamıştı. Neler oluyordu? Gece yarılarından sonra başlayan partiler nedeniyle gözleri mahmur muydu? Modayla ilgili ya da siyasi bir duruş muydu? Yumruk kavgasının neden olduğu izleri saklıyor olabilir miydi? Hiç kuşkusuz, güneş gözlükleri o kişinin karakterini de bir biçimde yansıtıyordu – her zaman öyle olmaz mı? Mahkeme salonundaki görevli sayısı kadar teori vardı. Sonunda, savcı herkesin aklındaki soruyu sordu. Müstakbel jüri üyesi gözlüğünü çıkardı ve bir gözünü ışığa karşı aşırı hassas hale getiren bir yara ortaya çıktı.

Eğer bir karar son derece önemli değilse, birisi hakkında karar verirken yalnızca zaman kazanmak için kolay yolu seçebilirsiniz. Ancak vereceğiniz karar özel hayatınız ya da mesleki başarınız için kritikse, kısa yola girerek düşünmek yeterli değildir. Bu gibi durumlarda, temiz bir sayfayla başlayıp başlamadığınızı ve yargılarınıza bağımsız olarak varıp varmadığınızı kendinize sormalısınız. Aralarında bir yerde durmadan A'dan Z'ye dikkatsizce atlayamazsınız.

Teknoloji Yanlış Anlamaya Sevk Eder

Bugüne değin geliştirdiğimiz ve artık hayatımızın doğal bir parçası olarak kabul ettiğimiz teknoloji, günümüz dünyasında yönümüzü bulmamız için pek çok açıdan bize yardımcı olabilir. Ancak insanları okumak için de bir engel yaratmıştır. Pek çoğumuz, bu durumun üzerinde yeterince durmayız. Yakın zamanda yapılan

ulusal bir Harris araştırmasının sonuçları, yetişkinler arasındaki yanlış anlama potansiyelinin iletişim esnasında birbirini "okuma" fırsatlarına bağlı olarak öngörülebilir bir biçimde değiştiğini ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, farklı iletişim araçları kullanırken yanlış anlama potansiyeli aşağıda olduğu gibidir:

%80 e-posta kullanırken,

%78 kısa mesaj gönderirken,

%71 mektup ya da diğer yazılı araçlarla,

%53 telefonla,

%37 yüz yüze.

Bu bulgular ışığında yanlış anlamayı azaltmanın bir yolu, engeli kaldırmak ve normalde yaptığınızın bir ya da iki seviye üzerinde iletişim kurmak için kendinizi zorlamanızdır. Aynı şey, insanları okuma yeteneğinizi artırmak için de geçerlidir. E-posta göndermek yerine telefonu kaldırmak ve çalışma arkadaşınızı aramak daha kolaydır ya da birkaç adım yürüyerek yüz yüze konuşmak daha iyidir.

Sosyal ağlara ek olarak insanları okuma yeteneğinize cephane sağlamak için web sayfaları yaratılmıştır. Zogo.com, Match.com ve Matchmoi.com gibi arkadaş bulma web siteleri, eski moda arkadaş bulma servislerinin ve kişisel ilanların yerini almaktadır. Aslında artık insanların cep telefonu ile arkadaş bulma servislerine katıldığını ve cep telefonunda flört ettiklerini duymaya başladım!

Güvenin Ancak Doğrulayın

Google web sitesi, bilgiye erişim anlamında Pandora'nın kutusunu açmıştır –özellikle bireyler hakkında bilgiye. Colorado'da yakın zamanda yapılan bir araştırmada, müstakbel jüri üyelerimizi "google" yapma ve onlara ait herhangi bir kamuya açık bilgiyi listeleme fırsatını elde ettim. Aslında jüri üyelerinden birinin din konusundaki görüşlerini detaylı bir biçimde aktaran

bir bloğu vardı. Ele aldığımız davada din önemli bir faktördü. Bunun gibi, İnternet aracılığıyla elde ettiğim bilgi o kişiye ilişkin ve muhtemelen davalının iddiasını destekleyeceği yönündeki ilk izlenimlerimi doğruladı; çünkü davalı onun gibi çok dindar bir Hıristiyandı. Ancak durum her zaman bu şekilde olmayabilir. Eski bir söz vardır, "Güven, ancak doğrula." Bu, insanları okuma yeteneğinizin nihai onayıdır.

Kısa süre önce, bir zamanlar evini satmak isteyen bir kişiye teklifte bulunmak isteyen bir alıcıyı temsil ettiğini söyleyen bir emlakçı ile konuştum. Satıcı, ocak ayının ortalarına kadar satışı sonlandırmak istemediğini çünkü her zaman aralık aylarındaki tatil döneminde gerçekleşen hayır işlerinde görev aldığı konusunda emlakçıya bilgi vermişti. Emlakçı bu bilgiyi alıcıya ilettikten sonra, alıcı emlakçıya güvenmedi ve satıcıyla ilgi Google'da bilgi aradı ve satıcının gerçekten de bu tür organizasyonlarda etkin rol aldığını öğrendi. Bu, kesinlikle bir "güven ancak doğrula" örneğidir. Açıkçası, alıcı birlikte çalıştığı emlakçıyı okuma yeteneğine sonuna kadar güvenmedi ve bir sonraki adımı attı.

Bir helikopter pilotu olan eşim Randy sayesinde, havacılık alanıyla ilgili olarak "güven ancak doğrula" eyleminin nasıl yapılacağı konusunda çok şey öğrendim. Flightaware.com gibi siteler, ticari ya da özel bir hava aracının uçuş planı, sahibi, kalkış ve varış zamanları konusunda bilgiler verir. Açıkçası, bu site sıradan bir insanın sürekli olarak kullanabileceği bir site değildir. Ancak, çalışanının seyahat hikayesini kontrol etmek isteyen bir işveren ya da seyahat planıyla ilgili olarak erkek arkadaşının kendisine söylediklerine tam olarak inanmayan bir genç kız tarafından kullanılabilir.

İnternette sosyal paylaşımın gerçekleşmesi, sosyal paylaşım casusluğu olgusunu ortaya çıkarmıştır. Aslında, "yüz–avı" ve "benim avım" gibi yeni kavramlar, tutku duyduğu insanları, eski aşklarını ya da diğerlerini İnternette arayan insanları tanımlamak için bulunmuştur. İnsanlar yalnızca eski kız arkadaşının web sayfasında kimlerin resmi olduğuna bakmamaktadır; işverenler ileride işe

alabilecekleri kişilerin MySpace ve Facebook sayfalarını kontrol etmektedir. İnsanların sayfalarına neler koyduğunu görmek, etkileyicidir. Ancak onların yalnızca görünmek istedikleri şeyi değil, sayfalarını ziyaret eden kişilere farkında olmadan verdikleri ipuçlarını görmek daha da etkileyicidir. Bu konuyu 12. Bölüm'de ele alacağız.

Toparlarsak

Diğer insanları okuma zorluğu karşısında, herkes hazırlıklı olabilir. 3 Bölüm sabırla, dikkatle ve pratikle açığa çıkaracağınız yüzlerce ipucunda modeller keşfetmenizi vurgulayacak. Sonraki bölümler, söz konusu bireysel ipuçlarının neler olabileceğini – "olabileceği" kelimesini vurguluyorum – anlatacak. Ancak, her bireyin karmaşık ve eşsiz bir mozaik olduğunu hiçbir zaman unutmayın. Okuduğunuz hiçbir şey, her durumda herkes için geçerli değildir.

Hiç kuşkusuz, gözlemlerimden bazılarına katılmayacaksınız. Dağınık sakallı ancak son derece muhafazakar erkekler, yüksek ve tiz sesli ancak nazik ve yumuşak huylu kadınlar, gözleri seğiren ancak güvenilir insanlar tanımış olacaksınız. Ben de tanıdım. Her zaman istisnalar vardır; işte bu nedenle davranışları çözecek modeller geliştirmenin öneminin üzerinde durduk. Uzun sakallı muafazakar erkek, muhafazakarlığını pek çok şekilde ortaya koyacaktır. Tiz sesli, nazik ve sevgi dolu kadın eğer dikkat ederseniz hassaslığını gösterecektir. Gözleri seğiren güvenilmez adam ise, yeteri kadar gözlemlerseniz güvenilirliğini ispat edecektir.

Eğer bu kitap tek bir mesaj verebilirse, o da [şu] olacaktır: İnsanları etkin bir biçimde okumak maksadıyla sürekli bir model geliştirmek üzere, onlar hakkında yeterli bilgi toplamalısınız. Bu model olmadan, yargılarınız tipik bir on günlük hava durumu tahmini kadar güvenilir olacaktır. Söz konusu model, bireysel parçalar değil, kişiyi ifşa eden şeydir.

Bir Yargıya Varın, Ona Dayanarak Harekete Edin

Hepimiz, birilerinden yakınırız; dişçimiz, doktorumuz, günlük temizliğimize gelen kadın, vergileri hazırlayanlar. Onlara dair bir yargımız vardır; aptal, tembel, şefkatsiz, yetersiz ya da onursuzdurlar – yine de kuzuların kasaba gittiği gibi onlara geri döneriz. Eğer vardığımız doğru yargıya dayanarak hareket etmeyeceksek, ona erişmek için neden zahmet ediyoruz? Neden daha ileri gitmiyor ve doğru şeyi yapmıyoruz?

Bunun çeşitli nedenleri olabilir. Kimi zaman yersiz bir merhametle tereddüt ediyor, kimi zamansa kendi yargımıza yeterince güvenmiyoruz. İzlenimlerimiz konusunda hâlâ kuşkularımız olabilir ve eğer biraz daha derin kazarsak o kişinin davranışını açıklayan kayıp ipucunu bulabiliriz. Eğer kanıtınızın sağlamlığından kuşkuluysanız, geriye dönmek ve daha fazla kanıt toplamak akıllıcadır. Ancak unutmayınız ki, ne kadar bilgi toplarsanız toplayın bir kişiyi tam olarak anlayabilmenizin garantisi yoktur. Ayrıca, bir noktada karar vermek zorundasınızdır; aksi takdirde "analiz felcine" yakalanırsınız.

Kimi insanlar harekete geçemez; çünkü zor bir kararın duygusal acısını ya da belirsizliği taşıyamaz. *Eğer sorununuz bu ise, mevcut durumu idame etmenin de bir karar olduğunu unutmayınız.* Eğer bir ilişki işlemiyorsa; değişiklik kararını verememek o durumda kalmaya devam etme kararıdır.

Bir duruma saplandığınızda ve topladığınız bilgiye dayalı olarak harekete geçemediğinizde, küçük bir hile yapın. Çok sayıda seçeneğiniz varmış ve bunlardan birisi tam olarak istediğiniz şeymiş gibi düşünün. Sözgelimi, eğer mevcut duygusal ilişkinizin sizin için doğru olduğundan kuşkunuz varsa, kendinize şu soruyu sorun: Bir ilişkim olmasaydı ve şu an birlikte olduğum gibi bir insanla karşılaşsaydım, o yeni insanla bir ilişki kurmaya istekli olur muydum yoksa aramaya devam mı ederdim? Erişebileceğiniz tüm bilgiyi nesnel bir biçimde değerlendiriniz. Eğer kendinizi şu an içinde

bulunduğunuzun benzeri yeni bir ilişkiye atlama olasılığından geri çekilmiş buluyorsanız, değişikliğin zamanı gelmiş olabiir.

Birkaç yıl önce sekreterimden hoşnut değildim ve bu uygulamayı o zaman denedim. Yeni bir sekretere ihtiyacım olsa ve işe başvuran kişi mevcut sekreterim olsa olsa onu işe alır mıydım diye kendi kendime sordum. Yanıt, büyük bir "hayırdı". Doğru kararı vermem, bu uygulama ile göründüğü kadar kolay oldu.

Kimi zaman kararlarımızı geciktiririz; çünkü bizi hayal kırıklığına uğratan insanın değişeceğine inanarak kendimizi kandırırız. Bu yalnızca sevgililer, eşler ve arkadaşlar arasında olmaz. Sözgelimi avukatların daha iyi bildiği gibi, pek çok avukatın iddiasına karşı açıkça düşman olan jüri üyelerini yalnızca onları belagati ile etkileyeceğine inandığı için kabul ettiğini gördüm. Ancak değişimin gerçekleşmesine pek az tanık oldum. Karar veren binlerce insanı izledikten sonra şunu öğrendim; *bir kişi hakkında düşünme biçiminizi değiştirmek, o kişinin düşünce biçimini değiştirmekten çok daha kolaydır!*

Son olarak, erişebileceğiniz tüm bilgileri topladığınız ve değerlendirdiğiniz ancak yine de en iyi kararı bulmanın açık olmadığı anlar mutlaka olacaktır. Bu gibi durumlarda, elinizden gelen en iyi kararı verin. Kötü bir karar vermiş olabilir ve daha sonra üzgün olabilirsiniz; ancak değiştirilemeyecek pek az kararın olduğunu bilerek kendinizi biraz rahat hissedebilirsiniz. Eğer birisi hakkında yanlış bir yargıya varırsanız, o seçimle sonsuza kadar yaşamak zorunda değilsiniz.

Okumaya hazır olmak konusunda son bir söz: Bu kitabın kalan kısmında belirtilen özel yetenekleri kazandıkça, bu bölümde ana hatları çizilen temel yetenekleri *uygulamaya devam edin.* Bu yetenekler, bu kitaptan en büyük faydayı sağlamanın kilitidir; çünkü insanları daha iyi tanımak için uygun bilinç düzeyine geçmenizi sağlar, alıcı ve tetikte olmanıza – bunlar hızlı ilerleme sağlamak istiyorsanız, büyük ölçüde ihtiyaç duyduğunuz niteliklerdir – yardımcı olur.

KİLİT NOKTALAR

İlişki Kurun: Mümkünse kişisel olarak ya da telefonla iletişim kurun ve şunu unutmayın: Eğer karşınızdaki insanı net bir biçimde anlamak istiyorsanız, kendinize ait bir bakış sunmalısınız.

Ne Aradığınızın Farkına Varın: "Eğer nereye gideceğinizi bilmiyorsanız, muhtemelen başka bir yere varacaksınız." Gerçekten neye ihtiyaç duyduğunuzu, ne istediğinizi ve ne beklediği nizi açık bir biçimde tanımlayarak, size o şeyi sağlayabilecek insanların yeteneklerine daha açık bir biçimde odaklanabilirsiniz.

Durun, Bakın ve Dinleyin: Hem dikkatli hem de sabırlı olun. Yargıya varmak için acele etmeyin. Unutmayınız ki, *gerçekten* sahip olduğunuz zamanın tümünü ayırırsanız, *gerçekten* ihtiyaç duyduğunuz şeyi büyük ölçüde elde edersiniz.

"Kısa yola" Dayanan Düşüncenin Kurbanı Olmayın: Açık fikirli olun; ne size ne de diğer insanlara ait eğilimlerin, önyargıların ya da klişelerin işgaline izin vermeyin. Unutmayınız ki, yarısı soğuk suyla dolu bir küvetle işe başlarsanız sıcak bir banyo yapamazsınız.

Açken Alışveriş Yapmayın: Duygusal olarak kör olduğunuzda, korkulu ya da savunmasız hissettiğinizde karar vermekten kaçının.

Objektif Olamasanız Bile, En Azından Titiz Olun: Mümkün olan tüm bilgiyi topladığınızdan emin olun. Şeytanın avukatını oynayın ve kendinize aklınızdan geçirdiğiniz şey bir başkasının fikri olsaydı ne düşüneceğinizi sorun. Güvenilir bir arkadaşa danışın ve daha önemli seçimleriniz için karşılaşabileceğiniz olumlu ve olumsuz sonuçların listesini yapın.

Bir Yargıya Varın, Ona Dayanarak Harekete Edin: Kendi kararsızlığınızın ya da diğer insanların eylemlerinin kaderinizi kontrol etmesine izin vermeyin.

İKİ

Doğru Soruları Sormayı Öğrenmek ve Yanıtları Dinlemek

Bir restoranda oturuyorum ve bir çiftin içeri girdiğini görüyorum. Köşedeki bir masada oturmak istiyorlar; yemeğimi bitirirken orada onları izliyorum. Birbirlerini tanımak üzere oldukları, belki de ilk buluşmaları olduğu açık.

Sessiz bir restorana geldiler ve tüm dikkatlerini birbirlerine yönelttiler. Birbirlerini anladıklarını ve birbirleriyle ilgilediklerini ve gerçekten bilgi alışverişinde bulunduklarını ifade eden hafif baş hareketlerini ve jestleri görebiliyorum. Her ikisi de bir diğeri konuşurken dikkatle dinliyor, birbirinin sözünü nadiren kesiyor. Konuşmalarını duyamasam da, beden dilleri coşku, empati ve merak yansıtıyor. Gerçekten öğrenmek, anlamak ve anlaşılmak istiyorlar.

Bir yıl ileri saralım. Aynı restorandayım ve aynı çift içeri giriyor. Bu kez köşedeki sessiz masayı sorma zahmetinde bulunmuyorlar. Hatta, mutfağa yakın bir masayı kabul ediyorlar. Mönülerine gömülürken, pek konuşmuyorlar. Garson siparişlerini aldıktan sonra, bir süre sessizce oturuyorlar; her ikisi de gözlerini boş bir biçimde restoranda gezdiriyor. Bana o kadar yakınlar ki, nihayet konuşmaya başladıklarında söyledikleri her kelimeyi duyabiliyorum. Kadın ofiste geçirdiği günü anlatırken, erkek arkadaşı iç çekiyor, gözlerini salonda gezdiriyor, ardından haftasonu planlarını konuşmak üzere konuyu değiştiriyor. Kadın, erkeğin dağ bisikletini anlatmak için harcadığı zaman karşısında bu konuyu

alaycı bir ifadeyle karşılıyor. Erkek, kadının hafta içinde eski bir erkek arkadaşıyla öğle yemeği yemesine kıskanç ve suçlayıcı bir yorumla karşılık veriyor. Restorandan ayrıldığımda, bunu yaptığıma çok memnundum, hâlâ o konu üzerinde konuşuyolardı.

Ne oldu? Konuşmaktan vazgeçtiler. Dinlemekten vazgeçtiler. Birbirlerini tanıdıklarını hissetmeye başladıktan sonra, iletişim hatları aşındı. Artık anlamlı sorular sormadılar, yanıtları açık bir zihinle dinlemediler; suçladılar, reddettiler ve münakaşa ettiler.

Hepimiz anlamlı sorular sorma ve yanıtlarını gerçekten dinleme yeteneğine sahibiz – yapmak istediğimizde. Sorun şu ki; meşgülüz, tembeliz ya da zaten fazlasıyla biliyoruz ve denemekten vazgeçiyoruz. Bir arkadaş, çalışan ya da sevgili; tanımak istediğiniz bir insanla tanıştığınız son güne geri dönünüz. İlk konuşmalarınızda soruları nasıl sorduğunuzu ve yanıtlarını nasıl dinlediğini hatırlıyor musunuz? Artık daha yakından tanıdığınız o insanı hâlâ aynı dikkatle mi dinliyorsunuz? Büyük olasılıkla, hayır. Bir insanı ilk tanıdığımızda hissettiğimiz yoğun ilgiyi korumayı beklemesek de, pek çok insan şaşırtıcı ölçüde geriler.

Doğru soruları sormayı ve yanıtlarını dinlemeyi bilmediğiniz sürece, insanları gerçek anlamda asla tanıyamazsınız. İnsanları anlamadığınızda, onların davranışlarını tahmin edemez ya da ihtiyaçlarını nasıl karşılayacağınızı ya da onların sizin ihiyaçlarınızı nasıl karşılayacağını bilemezsiniz. Bu bölümde, önemli soruları nasıl soracağınız açıklanacak ve verimli bir sohbet için olası en iyi ortamı yaratmak üzere bazı tavsiyelerde bulunulacaktır. Bu bölümde aynı zamanda, ihtiyaç duyduğunuz bilgiyi ilk anda alamamanız durumunda ardından gelecek soruları nasıl yönelteceğiniz gösterilecektir. Belki de en önemlisi, iyi bir dinleyici olmanın sırlarını öğreneceksiniz. Karşınızdaki kişinin yanıtını dinlemeyi, *gerçekten dinlemeyi,* öğrenmediğiniz sürece, soru sorma süreciniz bütünüyle bir zaman kaybı olabilir.

İyi Bir Dinleme İçin Yapılacaklar ve Yapılmayacaklar

Dinlemeyi öğrenmek, soru sormayı öğrenmekten daha zordur. Tecrübesiz avukatların tanıkları sorgulamasını izlerken, bunu sürekli hatırlıyorum. Pek çok tecrübesiz avukat, özenle oluşturulmuş bir sorgulama sürecine girme isteğiyle, kaçamak bir yanıtı gözden kaçırmakta ya da bir tanığın verdiği önemli ipuçlarını izlemeyi ihmal etmektedir. Eğer hukuk öğretseydim, öğrencilerimin soruları hazırlamadan önce nasıl dinlemeleri gerektiğini öğrenmeleri konusunda ısrar ederdim. Dinlemek önemlidir, ancak görünürde pasif yapıldığı için genellikle önem verilmez. Ata yük arabası koşmak gibi anlaşılabilir; ancak doğru soruları sormanın girdilerini ve çıktılarını kavramadan önce yıllarca yaptığım yoğun gözlemlere dayanarak geliştirdiğim dinleme yöntemleri üzerine yoğun bir kurs sunuyorum.

İleriki sayfaları okudukça en son bir partide, restoranda, çalışan performansı değerlendirme toplantısında ya da arkadaşlarınızla akşam yemeğinde bulunduğunuzda karşınızdaki insanı ne kadar iyi dinlediğinizi düşünün. Eğer siz de çoğunluğun içindeysiniz, ele alınacak çeşitli konular içerisinde ilerleme sağlanacak pek çok alan olduğunu göreceksiniz. Endişelenmeyin – insanları okuma süreci için söylenecek harika bir şey de, onları dinlemeyi öğrenmek konusu da dahil olmak üzere, geçmişte ne kadar kötü olursanız olun her zaman yarın için yeni bir fırsat yakalayacağınızdır.

Her Şeyden Önce, Söz Kesmeyin

Yetişkinler genellikle çocukları diğer yetişkinleri dinlediklerinden daha dikkatli dinler. Çocukların kendilerini ifade etmede sorunlar yaşayabileceğini düşünür, onlara ihtiyacı olan zamanı verir ve onları konuşmaları bitene kadar dinleriz. Üstelik, yalnızca ne düşündüklerini değil gerçekten nasıl hissettiklerini de anlamaya çalışırız. Sözlerini kestiğimizde, bu genellikle küçüklerin kendilerini ifade etmelerine yardımcı olmak içindir; konuşmacının ko-

nusunu değiştirmek ya da yönünü kontrol etmek için değil. Aynı nezaketi ve ilgiyi yaşlılara, bir yetersizliği ya da dil engeli olan insanlara karşı da gösteririz.

Doğru dinlemenin ilk kuralı, sözü kesmemektir. Daha sonra söyleyeceğinizi konuşarak ya da planlayarak iyi bir dinleme yapamazsınız. Karşınızdaki kişi nefes almak için durakladığında bile, sessiz kalın ve nefes alıp vermesine izin verin – çok şey öğrenebilirsiniz. Karşınızdaki kişiyi doğrulamak, zorlamak ya da onunla tartışmak – kim bilir, belki de anlaşmak – için her zaman geriye dönebilirsiniz. Ayrıca, karşınızdaki kişi enerjisini boşalttıktan sonra sizin görüşünüzü daha dikkatli dinleyecektir.

Eğer birisi konudan konuya atlıyorsa, söndüreceğiniz bir ateşiniz yoksa, bir süre için yalnızca dinleyin. Karşınızdaki kişinin sözünü kesmenin çekici olduğunu biliyorum, ancak konudan konuya atladığı şey size onun için neyin önemli olduğunu ya da en azından o an için aklında ne olduğunu söyleyecektir ve düşünme süreci ile olaylar arasında yaptığı geçişlere dair bir anlayış sağlayacaktır.

Birisinin sözünü kestiğimizde, yalnızca kısa bir süre için olsa bile, onu raydan çıkarırız. Yeniden raylara dönene ve ileri harekete geçene kadar, konuşmanın kendiliğindenliği ve ritmi resmen kaybolur. Kır saçlarımın en azından yarısının nedeni mahkemede bu süreçleri izlemektir. Bir avukat, müstakbel jüri üyelerinin rahatlamasını ve serbestçe sohbet etmelerini sağlıyordu. Ben ise, dizüstü bilgisayarıma hararetle not alıyor ve jüri üyelerinin açılmaya başladıklarını görebiliyordum. Ancak o an avukat tamamıyla farklı bir konuda çapraşık bir soru sorarak bu duruma son verdi. Bu, kötü bir filmdeki rüya sahnesinin sona ermesi gibiydi: Bir çatırdıyla gerçekliğe geri döndüm. Jüri üyeleri ağızları açık bir biçimde cümlenin ortasında dururken, avukat sorusunu bitirdi. Büyü bozulmuştu. Fırlatacak bir şeyler aramaya başladım.

Bu gibi söz kesmeler, günlük konuşmalarımızda sürekli yapılır. Zamanlaması kötü seçilmiş bir sorunun dışında, konuşmanın akışını bozmanın pek çok yolu vardır. En ölümcül olanı, benim

"kırmızı balık soluğu" adını verdiğim şeydir. Balığın ağzı açık bir biçimde derin bir soluk almak üzere kirli havuzun yüzeyine geldiği gibi, az sonra sözünüzü kesecek kişi cümlenizin ortasında başaşağı suya dalmak üzere hazırlanırken size bakar. Aklınız başınızdan alınmış bir biçimde, konuşmanıza son verirsiniz. Neden? Karşınızdaki insan açıkça sizi dinlemekten vazgeçtiğinde konuşmanın anlamı yoktur.

Sonra, bir başka yere bakarak ya da ayağa kalkıp oturarak ani hareketlerle ya da jestlerle söz kesenler de vardır. Üstelik, hararetli bir biçimde not almaya başlayanlar da vardır. Bu insanlar iyi niyetli olsa bile, not alanlar yazmaya son vermedikleri ve yeniden dinlemeye hazır olmadıkları sürece beni her zaman konuşmaktan alıkoyar.

Dikkati dağıtan her şey, potansiyel bir söz kesmedir ve söz kesmeler anlamlı bir konuşma için ölümcüldür. Dikkatinizi vermeyi öğrenin ve sıranızı bekleyin. Kendinizi, görevi oyunu kontrol etmek değil onun devamını sağlamak olan iyi bir hakem olarak görün.

Empati Kurun: Suçlamayın, Tartışmayın ya da Korumayın

Bir bölgenin belediye başkanının kim olduğunu bilmediğinizde arkadaşınızın "Şaka yapıyorsun! Onu herkesin tanıdığını düşünüyordum!" diye melemesinden nefret etmiyor musunuz? Eğer birisinin size güvenmekten vazgeçmesini istiyorsanız yargılayıcı, tartışmacı ya da tenezzül edici olmanız yeterlidir. Eğer karşınızdaki kişi sizinle konuşmaktan vazgeçmiyorsa, söyleyeceği her şey incitici yanıtınızdan uzaklaşma isteği ile çarpıtılır. "Kendine karşı sert olma, hepimiz hata yaparız" sözü, iyi bir konuşma için" bu kadar aptalca bir şey yaptığına inanamıyorum!" sözünden çok daha faydalı olacaktır. "İşten ayrılmak zorunda olduğunu duymak beni çok üzdü. İyi misin?" sözü, anlamlı bir diyaloğa "bu kadar çok izin alırsan işten atılacağını sana söylemiştim" sözünden daha çok katkıda bulunacaktır.

Kendilerini yanlış ifade eden ya da telaffuz edilen her kelimeye dikkat çekmek zorunda hisseden insanlar, genellikle özgüvenden yoksundur. Diğer insanları küçümsemek, onlara geçici bir heyecan ya da üstünlük duygusu verebilir. Ancak bu, iletişim kanalını sabote eder. *İçten bir konuşmayı yüreklendirmek için düzeltmek, eleştirmek ya da başarısızlığı zevkle seyretmek cazibesine karşı koyun.* Bunu gerçekten yapamadığınızda, vicdanen bir başkasının davranışını destekleyin. Duygularınızı dürüstçe (ve nezaketle) ifade etmek zorunda kalacaksınız, ancak bu gibi durumlar nispeten azdır. Diğer zamanlarda annenizin tavsiyesine uyun: "Güzel bir şey söyleyemiyorsan, hiçbir şey söyleme." Bu, sizi diğer insanların güvenebileceği ve konuşabileceği bir dinleyici yapacaktır.

Yakın Olun, Ancak Kişisel Alanı İşgal Etmeyin

İnsanlar, kendilerine bir metreden yakında bulunanlarla konuşurken çoğunlukla rahat hisseder. Tecrübeli dava avukatları bunun farkındadır ve eğer hakim izin verirse hitap ettikleri jüri üyelerine mümkün olduğu kadar yakınlaşır. Bununla birlikte, jüri üyelerinin kişisel alanlarını işgal etmekten özenle kaçınırlar.

Pek çok kültürde, kişisel alan genellikle kolların uzatıldığı alan kadardır. Kişiye ne kadar yakın olursanız, istediğiniz kişisel alan o kadar esnek olacaktır. Bununla birlikte, olağan koşullarda bir yabancının kol uzunluğu içinde olduğunuzda onu rahatsız etme konusunda kendinizi riske atarsınız. Eğer bana inanmıyorsanız, bir yabancı ile birlikte asansöre bindiğinizde o kişinin hemen yanında durun ve tepkisini gözleyin. Dokunmak da, riskli bir teşebbüstür. Bir insanı iyi tanımıyorsanız, destek için bile olsa, dokunmak onu rahatsız edebilir ve dikkatini söylediği sözlerden başka bir yöne dağıtabilir.

Kol uzunluğunu bir rehber olarak kullanarak, karşınızdaki kişiyle aranızdaki samimiyete uygun bir biçimde ileri ya da geri hareket ediniz. Bir ölçüye kadar, karşınızdaki kişinin kendisini

ne kadar rahat hissettiğini onun beden dilini gözlemleyerek anlayabilirsiniz. Çok yaklaştığınızda geri çekilecektir ya da gerginleşecektir; kollarını bağlayabilir ya da sizden farklı bir yöne dönebilir. Eğer temas alanından çok uzaklaşırsanız, ayrılmaya hazırlanabilir ya da yalnızca konuşmaktan vazgeçer gibi gözlerini odanın içerisinde gezdirir.

İlgili Olun, Ancak Çok Ateşli Değil

Konuştuğumuz zaman, özellikle bizim için önemli olan bir konuda, konuştuğumuz kişinin dikkatini bize yönelttiğini sürekli olarak doğrulamak isteriz. Belli belirsiz bir onay ifadesi ya da arada sırada söylenen bir "Anlıyorum" ya da "Doğru" bunu sağlar. Bu ince onay sözlerini duymaya o kadar alışığızdır ki, bize söz kesme ya da konuyu dağıtma olarak gelmez. Aksine, konuşmanın devam etmesi için yüreklendiricidir. Mutlak sessizlik, çok endişelendirici olabilir.

Eskiden, insanları konuşturmanın en iyi yolunun hiçbir şey söylememek ve mutlak sessizlikten nefret eden insanların boşluğu kendiliğinden doldurmalarından faydalanmak olduğuna inanan bir danışmanla çalışıyordum. Bu bir süre için işe yarayabilir; ancak bir noktada karşınızdaki kişi kendisini çok rahatsız hissedecek ya da en ağır küreği çekmekten yorulacaktır. Artık sizinle konuşmak istemeyecek ve sizin kaba, sosyal olarak yeteneksiz ya da yalnızca donuk olduğunuzu düşünecektir.

Bununla birlikte, gereğinden fazla yoğunluk çok az ilgili olmak kadar rahatsız edici olabilir. Sabit, göz kırpmayan bir bakış itici hatta tehdit edici görünebilir. Göz teması içtenlik ve güveni geliştirmek için harika bir araç olsa da, aşırıya kaçılabilir. Aynı şey, ister travmatik bir çocukluk deneyimini isterse bir önceki akşam yemeğinizde ne yediğinizi anlattığınız her zaman aynı içten ve şefkat dolu bakışı benimseyen insanlar için de geçerlidir. Uygunsuz ve aşırı sergilenen şefkat ya da içtenlik, sahte görünür ve genellikle insanları keser.

Beden Dilinizin Farkında Olun

Bedeninizin ya da yüzünüzdeki ifadenin şekli, iyi bir konuşmaya ölümcül bir darbe vurarak söz kesmek üzere olduğunuzun işaretini verebilir. Benzer biçimde, eğer karşınızdaki kişi hikayenin ortasında inanmadığınızı ifade edecek biçimde yüzünüzü buruşturduğunuzu, kaşlarınızı çattığınızı ya da başınızı iki yana salladığınızı görürse; büyük olasılıkla duracak ya da en azından konuşmanın yönünü değiştirecektir.

Ancak olumlu beden dili ile – hafifçe baş sallayarak, dikkatinizi verdiğinizi ifade edecek biçimde öne eğilerek, göz temasını koruyarak ve gülümseyerek – belirli bir konuşma çizgisini yüreklendirebilirsiniz. Bu tür olumlu pekiştirmeler, pek çok insan için son derece doğaldır. Bir konuşmadan gerçekten keyif aldığınız bir anda, beden dilinizi ve ifadelerinizi not alınız. Fiziksel tepkilerinizin karşınızdaki insanı canlandırdığını ve hikayesini daha sıcak kıldığını fark edeceksiniz.

Bununla birlikte, olumlu pekiştirmenin bile aşırı yapılabileceğine dikkat edin. Hepimiz onaylanmayı çok istediğimiz için, sözel olmayan yüreklendirme güçlü bir etkendir. Eğer bunu ölçülü bir biçimde kullanmazsanız, konuştuğunuz kişi yalnızca onaylanmak adına gerçek duygularından ya da fikirlerinden uzaklaşabilir ya da onları abartabilir. Jürü üyesi seçimlerinde bunun pek çok kez gerçekleştiğini gördüm. Sözgelimi ölüm cezası verilebilecek bir davada, büyük ceza konusunda ilk aşamada kararsız olan bir jüri üyesi savcının sergilediği olumlu pekiştirmenin ardından neredeyse şalteri kendisinin kapatması için yalvaracak hale geldi. Ardından, savunma avukatı ayağa kalktı ve jüri üyesine sorular sormaya başladı. Artık jüri üyesi, büyük ceza ile ilgili çekincilerini her ifade edişinde olumlu "darbeler" alıyordu. Çoğu durumda bu jüri üyesi başladığı yere geri dönüyordu – belirsizlik. Tecrübelerime dayanarak biliyorum ki, bu jüri üyesinin ilk düşünceleri onun gerçek inancını yansıtıyordu; ancak o yalnızca herkesi memnun etmek istiyordu. Eğer güvenilir yanıtlar istiyorsanız, beden dilinizle "İyi

yanıt" ya da "Kötü yanıt" ifadesinde bulunarak gerçekten inanmadığı şeyleri söylemesi için, isteyerek ya da istemeyerek, karşınızdaki kişiyi maniple etmeyin.

Kendinizden Bahsedin, Ancak Hemen Çok Samimi Olmayın

İyi bir konuşma, iki yönlü bir caddedir. Karşınızdaki kişiye mükemmel bir biçimde işleyen ve düşüncelerini dile getirmeye yüreklendiren sorular sorsanız bile, kendinizden bahsetmediğiniz sürece pek fazla yol alamazsınız. Önceki bölümler, diğer insanlara nasıl davranacağınızın ve onlarla nasıl dostça bir ilişki kuracağınızın üzerinde durmuştu. *Karşınızdaki insanın içtenlikle konuşmaya devam etmesini ve dinlemeye değer bir şeyler elde etmek istiyorsanız, kendinize ait bir şeylerden bahsedin.*

O. J. Simpson davasından Johnnie Cochran'ın jüri üyesi seçimi, bugüne değin gördüğüm en iyi seçimdir. Mahkeme salonundaki herkes, Bay Cochran'ı ya da dava ile ilgili görüşü ne olursa olsun onun kendisini ortaya koyma yeteneğini takdir etmek zorunda kalmıştır. Sanki Bay Cochran, jüri üyelerinin her biri ile oturma odasında bir fincan kahve içerek oturuyordu. Bay Cochran kahkaha attı, gülümsedi. Jüri üyeleri kahkaha attı, gülümsedi. Bay Cochran, aşırıya kaçmadan jüriye kendisinden bahsederek mükemmel bir denge kurdu. Bu denge, bireyin kendisini ortaya koyma sanatının anahtarıdır.

Açığa vuracağınız şeyleri ve zamanını, dikkatlice seçin. Eğer ne kadar anlatacağınızdan emin değilseniz, daha az şeyi anlatma tarafını seçmek genellikle daha iyidir – ilişki olgunlaştıkça açığı her zaman kapatabilirsiniz. Ancak hemen gereğinden fazla şey anlatırsanız, yeni arkadaşınızı ebediyen ürkütebilirsiniz.

İçeriği Göz Önüne Alın

Pek çok insan, seçtiği kelimelere özellikle duyarlı değildir. Avukatlar, tutarsızlıkları bulmak üzere yazılı ifadeleri ve mahkeme

tutanaklarını tarayarak bir tanığın söylediği her sözün arkasından gitmeye bayılır. "İşte, sayfa 412'de 'ılık' bir öğleden sonra demiş ancak sayfa 723'de 'sıcak' değildi demiş." ya da "İşte, yakaladım. Sayfa 114'de işten sonra doğrudan eve gittiğini söylemiş ancak sayfa 212'de benzin istasyonunda durduğunu söylemiş." Aslında, ilk tanık "ılık" ve "sıcak" arasında bir ayrım yapmamıştı; ikinci tanık ise "doğrudan" eve gitmiştir, çünkü benzin istasyonu yolun üzerindedir.

Bir başkasının sözlerini gerçekten anlamak için, o sözleri genel bağlam içerisinde değerlendirmelisiniz. Bu, sözlerin bir cümlede yer aldığından çok daha fazlasını içerir. Ne zaman, nerede, neden ve kime konuşulduğunu da kapsar. Konuşma yapılırken hangi duygular içerisinde bulunulduğunu da göz önüne alın. Bir içerik bağlamında söylenen sözleri alarak basitçe birbirinin yerine geçebilir gibi farklı bir bağlama taşımaktan daha yanıltıcı başka bir şey potansiyel olarak yoktur.

Neredeyse her evli çiftin anlaşamadığı şeyler vardır. Kimi zaman öfke hatta nefret dolu sözler sarf edilir. Ateşli bir tartışmayı yaratan şey öfke, hayal kırıklığı, incinme, korku ya da "Senden nefret ediyorum!" ve "Seninle evli olduğuma inanamıyorum!" gibi abartılı cümlelerin doğurduğu diğer güçlü duygulardır. Bu sözleri soğukkanlı bir biçimde söylenmiş gibi kabul etmek ve daha sonra onların üzerinde derin düşüncelere dalmak ve o şekilde tepki vermek, sizi hatalı sonuçlara götürebilir – elbette, bu sözler benzer ifadelerle tutarlı bir modelin içinde yer almadığı sürece.

/İyi bir dinleyici olarak bir konuşmada yer alabilecek tutarsızlıklara karşı tetikte olacak kadar akıllısınızdır, ancak gerçek hayatta insanların nadiren yüzde yüz doğru olduklarını unutmayın. *Dilin her kayışı, Freudçu değildir, her duygusal patlama kişinin gerçek duygularını yansıtmaz ve her tutarsızlık gönüllü bir yalan değildir. Tutarsızlıkları bu şekilde görmeyiniz.* /

Tüm Duyularınızla Dinleyin

1. Bölüm, "Okumaya Hazır Olmak"da bahsedildiği gibi telefon, sms, e-posta ve telesekreterler yüz yüze görüşme olanağımızı azaltmıştır. İdeal konuşmaların yüz yüze gerçekleşmesi nedeniyle, bu önemli bir kayıptır. İyi bir dinleyici olmak için, elde edebileceğiniz tüm işaretleri tüm duyularınızla toplayın.

Yüz yüze yaptığınız görüşmelerde, kişinin sesinde telefon hattının iletemeyeceği küçük farkları duyabilirsiniz. Yüzündeki duygusal ifadeyi ve bedenindeki gerginliği ya da rahatlığı görebilirsiniz. Daha samimi bir arkadaşınızla konuşurken, elini elinize alabilir ya da sırtına dokunabilirsiniz. Bu, daha açık konuşmak için onu yüreklendirecektir. Alkol, ilaç ya da ter gibi ipuçlarını bile koklayabilirsiniz. Dinleme teknik olarak yalnızca sesle ilgili olabilir, ancak gerçekten anlamak için tüm duyularınızı kullanmanız gerekir. Yalnızca bir duyunuzu kullanarak kendinizi topal kılmayın.

Harika Konuşmalar İçin Ortam Hazırlamak

Artık iyi bir dinleyici olmanın temel kavramlarını öğrendiniz ve harika bir konuşma için bir sonraki adıma geçmeye hazırsınız. Yüz yüze yapılan konuşmaların tümü, bir yerde gerçekleşmek zorundadır – ve o yer şansa bırakılamaz. Belirli ortamlar, konuşmaların serpilmesini ve çiçek açmasını sağlayacak bir sera etkisine sahiptir. Diğer ortamlar, tıpkı yağan dolu gibi, konuşmayı öldürebilir. Resmi bir toplantının ortasında birisine kişisel bir soru soramaz ya da bir rock konserinin gürültüsü içinde kişinin aile geçmişini tartışamazsınız.

Konuşmanın geçeceği ortamı çoğunlukla seçebiliriz. İşyerinde bile seçenekler mevcuttur – sizin ofisiniz, onun ofisi, bir toplantı odası, yemek salonu ya da bahçe. Kapı açılabilir ya da kapatılabilir. Uygun zamanı ve yeri beklemek biraz sabır gerektirebilir, ancak konuşacağınız şey önemli bir konuysa buna değer.

En iyi ortamın neresi olacağı, kiminle neyi konuşmak istediğinize bağlıdır. Şüphelinin üçüncü derece izole bir hücrede gözlerine tutulan parlak bir ışıkla sorgulandığı 1940'ların dedektif filmlerini hepimiz gördük. Buradaki felsefe, şüpheli ne kadar korkar ve rahatsız hissederse o kadar çabuk "öteceğidir". Gerçekte çoğu şüpheliye daha insani bir biçimde davranılır, ancak onların rahat olmasını sağlamak da hâlâ günümüzün sorgu tekniklerinden biridir.

Spektrumun diğer ucundaki bir ortam, bir bayan arkadaşıyla ilk buluşmasına gidecek olan arkadaşımın seçtiği ortam olabilir. Arkadaşımın sevdiği bir Fas restoranı vardı ve orada yedi çeşit yemek iki ya da üç saat süresince özel odalarda yavaşça yenilmekteydi. Birisini daha iyi nasıl tanıyabilirsiniz?

İster plan yapmak için günleriniz isterse birkaç detayı eklemek için yalnızca kısa bir süreniz olsun, aşağıdakileri unutmayın.

Sizin mi Yoksa Onların mı Çöplüğü?

İnsanlar genellikle kendi çöplüklerinde daha rahat hisseder. Eğer birisinin rahatlamasını ve açılmasını istiyorsanız, onunla ofisinde, evinde ya da seçtiği herhangi bir yerde buluşun. Ancak eğer konuşma başladığında zaten birlikteyseniz – sözgelimi bir partide – karşınızdaki insanı izleyin. Eğer terasa ya da sakin bir köşeye geçmeyi öneriyorsa, istekli bir biçimde kabul edin. "Nerede sohbet etmek isterdin?" ya da "burada rahat mısın, istersen başka bir yere gidebiliriz?" sorularını sormaktan korkmayın.

Ancak eğer *siz* daha rahat hissetmek ve konuşmayı kontrol etmek istiyorsanız, karşınızdaki kişiyi kendi çöplüğünüze götürün. Patronun iyi haber verdiğinde genellikle çalışanlarının işyerine ya da ofisine geldiğini, ancak birisini uyardığında ya da onun işini sonlandırdığında bunu genellikle kendi ofisinde yaptığına dikkat ettiniz mi? Patron, kötü haber verirken daha fazla kontrolü ve otoriteyi elde tutmak ister ve bunu en iyi kendi çiftliğinde yapabilir.

Ancak bir değiş tokuştan söz edilebilir: Bilgiye karşı kontrol. İnsanları kendi çöplüğünüzde okumak daha zor olabilir; çünkü kendilerini daha korumaya istekli, daha savunmacı ve kendi etki alanlarında olduklarından daha az açıklayıcı hissebilirler. Buna karşılık, daha çok kontrol eden siz olacaksınız. Daha fazla kontrol için anlamlı bir diyaloğu kurban etmenin pek değmediğini gördüm.

Dinleyicilerden Kaçının

Mahkeme salonunda hangi jüri üyelerinin daha duyarlı olabileceği yönündeki tartışmalar, genellikle yargıcın çalışma odasında yalnızca yargıç, avukatlar ve müstakbel jüri üyelerinin huzurunda yürütülür. Kişisel konuları başkalarının önünde konuşmak, huzursuz edicidir. Bu nedenle, jüri üyeleri halka açık bir mahkemede bu tür soruları yanıtlamaya zorlandıklarında pek içten davranma eğiliminde değildir./Günlük hayatta da, karşınızdaki kişinin kişisel bilgilerini başkalarının önünde öğrenmeye çalışırsanız hayal kırıklığına uğrarsınız./

Bir dinleyici, insanlardaki en kötü şeyi açığa çıkarır. Başkalarının önünde kişisel sorularla karşılaşan kişilerin çoğu övünerek, karşı durarak, savunmaya geçerek ya da huzursuz bir biçimde içine kapanarak karşılık verir. Kişisel sorularınızı özel bir alanda sorsaydınız karşınızdaki kişinin neler söyleyeceğini asla bilemezsiniz.

İyi Bir Konuşma Yapmanızı Zorlaştıran Fiziksel Engelleri Kaldırın

Sizinle konuştuğunuz kişi arasındaki her nesne, konuşmanıza etkide bulunabilir. Bu nedenle, pek çok deneyimli spiker konuşma yaptıklarında yüksek platformlardan uzakta durur: Kendileri ile hitap ettikleri grup arasında hiçbir şey istemez. Pek çok iş adamının müşterileri, paydaşları ya da çalışanları ile bir masanın arkasından konuşmayı tercih etmemesinin, onun yerine masalarına gelmelerinin ve yanlarına oturmalarının nedeni de budur.

Birisiyle sınırlayıcı olmayan bir konuşma yapmak istiyorsanız, aranızdaki her engelden kurtulunuz. Kontrol bilgi alışverişinden daha önemli değilse, masanızın arkasında durmayın. Bir restoranda iseniz, garsondan yüksek vazoları, fazla bardakları ya da sizinle masadaki arkadaşınız arasında karmaşa yaratan diğer herhangi bir nesneyi kaldırmasını isteyin. Eğer güneş gözlüğü takıyorsanız, çıkarın. Eğer gereğinden fazla ise, hava bile bir engeldir: Yakın durun, ancak çok yakın değil.

Dikkat Dağınıklıklarından Kaçının

Okuldan mezun olduğumda, küçük bir özel okulda idareci olarak çalıştım. Çocuklarının sorunlarını tartışmak üzere ailelerle sıkça görüşüyordum. Genellikle duygular çok yoğun oluyordu. Kimi zaman kendimi bir idareciden çok terapist olarak hissediyordum. Bu gergin buluşmalar esnasında istediğim son şey, bir telefon görüşmesi ya da konuşmayı kesen buna benzer bir şeyle dikkatimin dağılmasıydı. Bu nedenle, ailelerle her zaman kapım kapalı görüştüm ve sekreterimden hiçbir telefonu bağlamamasını istedim.

Dikkatinizi dağıtabilecek şeyleri kaldırdığınızda, içten ve kesintisiz bir konuşma için sahneyi temizlemiş olursunuz. Cep telefonunuzu, televizyonu, radyoyu kapatın. Restoranda ya da sakin bir parkta, patencilerden ve gürültülü öğrencilerden uzakta, sessiz bir köşe seçin. Eğer bir partideyseniz, sahneden mümkün olduğu kadar uzaklaşın ki konuşmanız yanınızdan geçenler tarafından ya da insanları izleme cazibesi ile kesilmesin.

İyi bir konuşma, bir nehir gibi akar. Bükülür, yön değiştirir ancak hiçbir zaman durmaz. Konuşmayı kesen şeyler, o nehirdeki bir baraj gibidir. Baraj kurulduktan sonra, konuşma hiçbir zaman özgürce akmayacaktır. Dikkatinizi dağıtan şeyleri ortadan kaldırdığınızda konuşmanızın kesilme olasılığını azaltacaksınız. Gerek siz gerekse karşınızdaki kişi, daha rahat hissedecek ve konuştuğunuz konuya daha iyi odaklanacak. İyi iletişim, yeterince zordur; bu yola fazladan engeller koymaktan kaçının.

Bilgi Alma Konumuna Gelin

Gerek özel gerekse mesleki hayatımda, karşımdaki kişinin gözlerini net bir biçimde görebilecek kadar yakın olmadığım sürece gerçekten önemli bir soru sormamaya çalışırım. Göz kapağındaki belli belirsiz bir titreme, çenedeki ani bir gerilme, yüz buruşturma hatta yüz kaslarındaki ince bir gevşeme karşımdaki kişinin yanıtını nasıl değerlendireceğim konusunda önemli bir farklılık yaratabilir.

İnsanları okumak, elde edebileceğiniz her türlü ipucuna dayanarak modeller geliştirmekle ilgilidir. Yüz ifadeleri bu bilgi için önemli bir kaynak olabilir. Eğer birisiyle önemli bir konuşmayı arabanızı kullanırken ya da sokakta yürürken yapmayı tercih ederseniz, dikkatiniz dağılacaktır ve gözlemleyeceğiniz tepkiler yalnızca profilden olacaktır.

Bu, uzun araba yolculukları yaparken ya da parkta koşarken hiçbir harika konuşma yapmadığımız anlamına gelmez. Ancak, ideal olarak konuştuğunuz kişinin tüm yüzünü ve bedenini görebileceğiniz ve onun da sizi görebileceği biçimde karşısında durmalısınız.

Zamanlama Her Şey Olabilir

Kimi yeni evliler neden çok tartışır? Bunun nedeni, uzun ve yorucu bir günün sonunda önemli konuları masaya getirmenin ne kadar kötü bir fikir olduğunu henüz öğrenememiş olmaları olabilir. Özel ya da mesleki tüm ilişkilerde herhangi bir konuyu gündeme getirmek için iyi ve kötü zamanlar vardır. Kendinizi riske atmak istiyorsanız, bu gerçeği görmezden gelebilirsiniz.

Öfke, hayal kırıklığı, neşe, depresyon – aklın içinde bulunabileceği hemen her durum – kişinin bir soruya vereceği tepkiyi renklendirebilir. Eğer hassas bir konuyu gündeme getirmeden önce karşınızdaki kişinin ruh halini ölçmeyi önemsemiyorsanız, en azından yanıtın ne kadar etkili olabileceğini düşünün. Oğlunun yepyeni arabasıyla bir yere çarptığını az önce öğrenen bir

babaya ne kadar kibar bir soru sorarsanız sorun, büyük olasılıkla sizi şaşırtacak ölçüde öfkeli bir yanıt alacaksınız. Diğer uçta, o kişi büyük bir yeni yıl ikramiyesi kazandıysa gerçekçi olmayacak ölçüde hoş bir yanıt alabilirsiniz.

Aşktan ayağı yerden kesilen bir genç kızın arkadaşına yeni erkek arkadaşıyla ilgili düşüncesini sorması, iyi bir fikir midir? Belki siz daha içten bir yanıt alabilirsiniz. Diğer yanda, arkadaşınızın gerçek duygularına geçici bir benzerlik taşıyan saman alevi gibi sert bir söz duyabilirsiniz. Kontrollerini kaybettikleri ve "gerçeği" ağzından kaçırdıkları için sarhoş ya da öfkeli insanlardan daha güvenilir bilgi alınabileceğine inanan insanlar vardır. Bu kimi zaman doğru olabilir, ancak insanlar genellikle öfkeli ya da sarhoş olduklarında sarf ettikleri sözlerden pişmanlık duyar. Bunun nedeni içlerindeki saklı şeyleri açığa vurmaları değil, gerçekten istemedikleri şeyleri söylemeleridir.

Sarhoş, öfkeli ya da diğer bir biçimde yoğun duygular içinde olan birisinin geçici olarak perspektifini kaybetmesi, yaygın bir durumdur. Bu kişi, bir başkasının davranışındaki büyük resmi – ya da modeli – gözden kaçırabilir ve o kişinin düşüncelerine o an için hakim olan izole bir olaya odaklanabilir. Kişinin o koşullar altında söylediği şeyler ile sakin bir durumda söyleyeceği şeyler arasında hiçbir benzerlik olmayabilir.

Başarılı bir görüşme yürütmek için zamanlamanızı iyi yapın. Bu zamanlamanın diğer taraf için de iyi olduğundan emin olun. İçki içen ya da zaten taşkın ve öfkeli bir durumda olan bir kişi ile hassas bir konuyu görüşmekten kaçının. Çok meşgul olduğunu söyleyen bir kişiyi oturmaya ve sizinle konuşmaya zorlamayın, aksi takdirde o kişi dikkatsiz olacak, konuşmaya odaklanamayacak ve nihayet ihtiyaçlarınıza yanıt veremeyecektir.

Yavaş ve Sakin Bir Biçimde İlerleyin

İki insan arasındaki iletişimin normal ilerleyişi; genelden özele, gelişigüzelden anlamlıya ve kişisel olmayandan kişisele doğrudur.

Bu sürecin haftalar ya da aylar sürmesi gerekmez. Müstakbel jüri üyeleri ya da tanıklarla dakikalar içinde bağ geliştiren iyi avukatlar gördüm. Jüri üyelerinin kendilerini rahat hissetmelerini sağlamak için kocaman bir gülümseme ve alçakgönüllü, içten bir hareket tarzı gibisi yoktur. Jüri üyeleri derhal avukata güvenmeye başlar. Avukat, ardından jüri üyelerinin önyargıları ve kişisel inançlarına dair zor sorulara karşı içten yanıtlar elde eder. Ancak büyük avukatlar, deneme yapmaya başlamadan önce bağ kurar ve jüriyi ısıtır.

Eğer genel, korkutucu olmayan sorulardan kişinin inancına ve evliliğine (sözgelimi) dair hassas sorulara çok hızlı geçerseniz konuşma sekteye uğrayabilir. Pek çok insan basitçe konuşmaktan vazgeçer, kimileri gücenir ve sizin kaba ve duyarsız olduğunuzu düşünür. Bazıları sizin sosyal ilişkiler açısından beceriksiz olduğunuz yargısına varır. Alacağınız yanıtlar, çok güvenilir olmayabilir. İnsanlar yalnızca geri çekilmeniz ve onları rahat bırakmanızı sağlamak için duymak istediğinizi düşündükleri şeyleri söyler.

Yakın zamanlarda yapılan ve prova niteliğindeki bir dava ve jüri seçimi seminerinde bunun mükemmel bir örneğini gördüm. Dava, bir okulda yönetim kurulu politikasını ihlal eden bir Hıristiyan doktrinini öğretmesi nedeniyle kovulan bir öğretmenle ilgiliydi. *Inherit the Wind (Rüzgarı Miras Almak)* adlı oyundaki ünlü "Maymun Davası" kararının bozulması. Doğal olarak, jüri seçimi esnasında sorular derhal jüri üyelerinin dini inançlarına yöneldi. Jüri üyeleri, avukatların sorularını memnun bir biçimde yanıtladı: "Bu konuyla hiç ilgilenmedim", "Ben dindarım" Jüri üyeleri, görünüşe göre sorular karşısında gücenmemişti ve her şey güzel bir şekilde ilerliyordu – yaşlı bir kadına gelene kadar. Avukat, yaşlı kadına ansızın "Kendinizi dindar bir insan olarak görür müsünüz?" diye sordu. Yaşlı kadın irkildi ve dişlerini sıkarak "Bana kalırsa bu benle yaratan arasında bir konu!" diye yanıt verdi. Dur diye düşündüm. Birisinin mükemmel biçimde uygun bulduğu şeyi diğerinin son derece saldırgan bulabileceğini asla unutmayın. Jüri üyelerinin çoğu kişisel bilgilerin açıklandığı

gidişattan rahatsız değildi. Ancak herkesin kişisel bilgilerini açıklama eşiği, aynı değildir.

Konu Hakkında Düşünmesine İzin Vermeli miyim?

Sormak istediğiniz bir soru var. Yanıtı, sizin için önemli ve doğru olmak zorunda. Sorunuzun herhangi bir biçimde çarpıtılmasını ya da maniple edilmesini istemiyorsunuz. Soru sorduğunuz kişiye yanıt vermesi için ihtiyaç duyduğu zamanı verir misiniz yoksa derhal yanıtlamasını mı istersiniz? Duruma göre değişir.

Dava esnasında bu ikilem ile her zaman karşılaşırız. Diğer yanda, davadan önce karşı tarafa yazılı sorular sunabiliriz ve karşı taraf yazılı yanıtlar vermek için haftalarca zamana sahip olabilir. Teoride, bu karşı tarafa olası en güvenilir ve eksiksiz yanıtları sağlamak için yeterince zaman verir. Gerçekte, karşı taraf bu zamanı yanıtlarını dikkatli bir biçimde ovmak için kullanır. Diğer bir seçeneğimiz ise, çok önemli soruları yöneltmek için kişinin mahkemede karşımızda oturacağı ana kadar beklemektir. Bu şekilde kesinlikle daha kendiliğinden bir yanıt alırız, ancak yanıt genellikle eksiktir ya da iyi düşünülmemiştir.

Çoğu avukat, derhal yanıt vermek zorunda olan kişinin daha doğru yanıtlar verdiğine inanır; özellikle bu soru hassas bir konuya işaret ediyorsa. Bu, mahkeme salonlarının dışında da geçerli olabilir. İstisnaları olsa da (kişinin bir işi, arabayı ya da Paris'le evlenmek için kaçmayı hemen o dakika kabul etmesini her zaman isteyemezsiniz) *genel olarak, eğer ince sorularınız karşılığında güvenilir yanıtlar istiyorsanız kişinin olası yanıtlarını çok uzun düşünmesine izin vermeyiniz.* Kendiliğindenliği istediğinizde ancak aynı zamanda düşünceye de ihtiyaç duyduğunuzda, hızlı bir yanıt isteyiniz ve yanıtınızı aldıktan sonra şunu talep ediniz: "Bu konuda bir gece daha düşünün, yarın yeniden konuşacağız."

İyi Sorular İçin Yapılacaklar ve Yapılmayacaklar

Sorduğunuz sorular ne tür bir bilgiye ihtiyacınız olduğunu da içerecek biçimde zaman ve mekan gibi tüm koşulları göz önüne almalıdır. Kesin yanıtlar almanız gereken anlar vardır, bu durumda sorularınız eşit ölçüde odaklanmış olmalıdır. Kimi nadir durumlarda ise, sorularınızla sert olmanız da gerekebilir. Ancak genellikle, özgür bilgi akışını tetikleyecek daha genel sorulardan daha çok şey öğrenirsiniz. Her ne olursa olsun, kişinin karşısına oturmadan önce sorularınızı planlarsanız daha iyi sonuçlar elde edersiniz.

Sorularınızı Hazırlamak

İyi bir avukat, bir tanığı sorgularken kanatlanacağını hayal etmez. Ancak *en iyi* avukatlar da, belirli bir soru dizisine nikahlı kalmaz. En iyi avukatlar, tanıklık esnasında beklenmedik bir biçimde ortaya çıkan diğer rehberlere kulak verir. *İster ilk randevunuzda olun, isterse bir iş görüşmesinde ya da günlük bakıcı arayışında, gerçekten ihtiyaç duyduğunuz bilgiyi size sağlayacak soruları önceden hazırlayın.* Bunu yapmakla birkaç gaye elde edersiniz. İlk olarak, yapacağınız görüşme için zaman kazanırsınız. İkincisi, kanatlanmanız durumunda soracağınızdan daha kesin ve aydınlatıcı sorular sorarsınız. Son olarak, eğer sorularınızı önceden hazırlarsanız, konuşma esnasında bir sonraki sorunuzu düşünmek yerine karşınızdaki kişinin yanıtlarına ve beden diline odaklanırsanız. Bu, konuşmayı yalnızca daha bilgi sağlayıcı değil aynı zamanda daha kendiliğinden yapacaktır. Beklenmedik bir biçimde ortaya çıkan konulara değindikten sonra önceden hazırladığınız sorulara her zaman dönebileceğinizi bilerek, konuşmanın akışı ile ilerleyebileceksiniz.

Soruları daha önceden yazmak kimi zaman fena bir fikir olmasa da, hazırlık yapmak konuşma esnasında okuyacağınız hatırlatma kartları düzenlemek anlamına gelmez. Doktorlar, ilgilerini dağıtmamak adına bazan muayenehanelerine gelen hastalara

bunu yapmalarını tavsiye eder. Önemli bir toplantıdan önce mutlaka sorularımı yazarım. Bu listeyi yanınızda götürmesiniz bile, önemli bir buluşmadan önce en önemli sorularınızı yazmanız o soruları aklınıza kazıyacaktır.

Ne Sormalısınız?

Bana ilişkinin doğasını ve geçmişini ve her iki tarafın birbirinden ne beklediğini anlatın, ben de her iki taraf için bazı faydalı soruları size aktarayım. Aslında, insanların birbirleriyle ilişkide bulunduğu an kadar iyi soru vardır. Esas kural, *sizin* için önemli olan konuda açık olmanızdır. Eğer boşanmış ve çocuklu bir adamsanız ve ileriye dönük romantik bir ilişki arıyorsanız, müstakbel eşinizin çocuklara karşı davranışı sizin öğrenmek isteyeceğiniz bir şey olacaktır. Eğer yardımcı arayan bir dişçiyseniz, adayın eğitimini ve iş deneyimini öğrenmek isteyeceksiniz.

Üç genel özellik, diğerleri arasında öne çıkar: Şefkat, sosyoekonomik geçmiş ve hayatından duyduğu memnuniyet. (Bu, 3. Bölüm'deki "Modelleri Keşfetmek"te daha detaylı bir biçimde incelenecektir.) Herhangi bir durumda, bu özelliklere dair bilgi edinmek size karşınızdaki kişiyi anlamaya başlama ve davranışını tahmin etme konusunda önemli bir yol sağlayacaktır. Dolayısıyla, eğer soracak başka bir şey düşünemiyorsanız, bu özelliklere odaklanınız.

Duruşmadan önce müstakbel jüri üyelerine sorduğumuz soruların pek çoğu, bu üç kilit alanı aydınlatmak üzere tasarlanır. Aşağıdakilere benzer soruları yöneltiriz:

Nerede doğdunuz?

Nerede büyüdünüz?

Şimdi nerede yaşıyorsunuz?

Anne babanız geçimlerini sağlamak için ne iş yapıyor?

Siz geçiminizi sağlamak için ne iş yapıyorsunuz?

Kaç kardeşiniz var?

Boş zamanlarınızda ne yaparsınız?

Hangi kitapları ve dergileri okursunuz?

Hangi televizyon programlarını seyredersiniz?

Herhangi bir organizasyona ya da kulübe üye misiniz?

Gelecek beş yıl için hedefleriniz nelerdir?

Lisedeyken ne olmak isterdiniz?

İnsanlar kendileri hakkında konuşmayı sevdikleri için, bu sorular mahkeme salonunun dışında da faydalı olabilir. Yalnızca yavaş ve taktiksel bir biçimde ilerlemeyi unutmayın ve çok kısa sürede gereğinden fazla yakınlaştığınızı gösteren ipuçlarına dikkat edin.

İnsanlar büyürken ailelerinin hayatlarının nasıl olduğunu öğrenmeyi özellikle faydalı bulurum. Anne babalarına ev işlerinde yardım ettiler mi? Futbol oynadılar mı, kilise korosuna katıldılar mı, dans dersleri aldılar mı? Eğer öyleyse, anne babaları onları izlemek için geldi mi? Bu sorular, hemen herkese sorulabilir ve yanıtları kişinin ne tür bir sosyoekonomik geçmişten geldiğini gösterecektir.

Kişinin hayatından duyduğu memnuniyeti ölçmeye yönelik sorular da her zaman sorulmalıdır. Benim en çok sevdiğim sorulardan biri, "Lisedeyken ne olmak isterdin?" sorusudur. Eğer kişi yapmak istediği şeyi yapmıyorsa, nedenini sorarım. Bu çizgi çevresindeki birkaç soru bile, size kişinin hayatındaki hedeflere ulaşıp ulaşmadığı ve eğer ulaşmadıysa o hedefleri yakalayamaması karşısında neler hissettiğine dair bilgi sağlayacaktır. Bir kere daha, hassasiyet her şeydir. Karşınızdaki kişinin konuşmak istemediği durumda, önemli bir konuda röportaj yapan bir gazeteci gibi ilerlemeyin.

Birisinin şefkatli olup olmadığını çeşitli şekillerde öğrenebilirsiniz. Ailesine, özellikle anne babasına yakın mı? Herhangi bir gönüllü ya da hayırsever etkinlikte görev alıyor mu? Evsizler, devlet okullarını desteklemek üzere vergi ve asgari ücret konularında ne düşünüyor? Karşınızdaki kişinin ne kadar şefkatli oldu-

ğunu anlamak üzere bir konuşmada kendiliğinden yer alabilecek birkaç soruyu her zaman tasarlayabilirsiniz. Kişinin kendisini ortaya koyduğu davranışlarını ve beden dilini de gözlemleyin: Kasiyerlere, garsonlara ve hizmet eden diğer kişilere karşı nasıl davranıyor? Birisi ona kazayla çarptığında ya da istemeden yolunu kestiğinde tepkisi nasıl? İnsanların yaklaşımları ve davranışları, onlarla buluşmanızın üzerinden bir ya da iki saat geçmeden, katılık ölçeğinde nerede bulunduklarını belirlemenizi sağlayacaktır.

Bu üç önemli alanla ilgili bazı genel sorular hazırlayarak, insanlara ait bilgileri geçmişte olduğundan daha hızlı öğrenebilirsiniz. En tesadüfi karşılaşmalarda bile daha kesin bilgiler elde edinmek isteyebilirsiniz. Bu bilgiyi elde etmek için şu üç soru türünü kullanabilirsiniz: Açık uçlu, yönlendirici ve tartışmacı.

Farklı Durumlar için Farklı Sorular

Avukatlar hakkında ne derseniz deyin, başarılı olanları kesinlikle iyi sorular sormayı bilir. Bir tanığı sorgulayan bir avukatı düşündüğünüzde aklınıza gelen sert bir çapraz sorgu olsa da, bu tür bir yıldırım savaşı nadiren gerçekleşir. İyi avukatlar sorgu hatlarını doğru yanıtları cezbetmek üzere tasarlar. Kimi zaman bir yaklaşım en iyi sonucu elde eder, kimi zaman bir diğeri.

Tüm tanıklar ve jüri üyeleri, gerçeği söylemek üzere yemin eder ve çoğu da gerçeği söyler, en azından çoğu zaman. Ancak bazıları, diyelim ki, gönülsüz davranırlar. Kimileri ise karşısındakini memnun etmeye çok isteklidir; yalnızca doğru yönlendirilmeleri ve sıkılmadan idare edilmeleri gerekir. Bu nedenle, iyi avukatlar çeşitli durumlarda hangi tür soruların en iyi sonuçları elde edeceğini hissedebilecekleri keskin bir anlayış geliştirmiştir.

Sorabileceğiniz farklı soru türlerini düşündüğünüzde, bir huniyi gözünüzde canlandırın. Geniş açık uç, "geniş ve açık" açıklamaları çağrıştıran ve kişiye istediği biçimde yanıt vermesini sağlayacak serbestliği sunan açık uçlu soruları temsil eder. Tartış-

macı ya da "maksatlı" sorular, huninin dar ucundadır. Bunlar, son derece odaklı, genellikle yüzleştirici ve bir ya da iki kelimelik yanıtlar isteyen sorulardır. Bu ikisinin arasında, kişinin yanıtına odaklanan ancak açık uçlu sorular kadar olmasa da açıklama için alan bırakan yönlendirici sorular bulunmaktadır.

Her soru türü, duruma göre birbirine üstünlük sağlamaktadır. Hangi türü ne zaman kullanacağınızı bilmek, karşınızdakilerden güvenilir bilgi edinmek için kritik olabilir.

Açık Uçlu Soru

Açık uçlu sorular, sohbete davet etmektir. Bu soru türünün kilit kısmı, yanıtın istediğiniz gibi olacağını belirtmemesidir. Bu, büyük bir avantajdır. Sizi hangi yanıtların memnun edeceğini bilemeyeceği için, karşı tarafın aklındakileri söyleme olasılığı daha yüksektir. *Nesnel, lekesiz bilgi edinmek için açık uçlu sorular en iyi başvuru kaynağınız olacaktır.* Bunun yanında, açık uçlu sorular kişiye konudan ayrılabileceği daha çok alan verdiği için, yanıtlar neredeyse her zaman son derece açıklayıcı olabilecek fazladan bilgi içerir.

Açık uçlu soruların bazı zorlukları vardır. Bir tanesi, bu soruların çok geniş kapsamlı olması nedeniyle yanıtın konudan uzaklaşması ve ihtiyaç duyduğunuz bilgiye asla ulaşamamanızdır. Diğeri ise, açık uçlu sorulara yanıt vermenin uzun zaman almasıdır. Bu nedenle bu sorular, zamanın öncelikli olmadığı durumlarda kullanılmalıdır. Üçüncü bir dezavantaj, açık uçlu soruların sorulara bütünüyle yanıt vermekten kaçınması için daha fazla alan bırakmasıdır.

Çok kesin bilgiye ihtiyacınız olsa bile, birkaç açık uçlu soru ile başlamak ve ardından daha fazla odaklanarak devam etmek iyi bir stratejidir. Bu size arka planda değerli bilgilere erişirken karşınızdaki kişi ile bir ilişki kurma olanağı sağlar. Yalnızca biraz sabır gerektirir; eğer içten ve güvenilir bilgiye erişmek istiyorsanız bu gereklidir.

Çoğu durumda açık uçlu sorular neyi öğrenmek istediğinizi

bulmanın en iyi yoludur. Sözgelimi, bir kadının nispeten kısa bir zaman içinde çocuk sahibi olmak istediğini varsayalım. Bu kadın, birkaç aydır bir adamla birlikte ve onun Bay Doğru olabileceğini düşünüyor. Bir noktada, yeni aşkının da onun önceliklerini paylaşıp paylaşmadığını öğrenmek istiyor. Eğer ilişki yolunda gidiyorsa, kadın adama açılarak "Anne olmak ve çocuk yetiştirmek, benim için çok önemli. Sen ne dersin?" diye sormak eğiliminde olabilir. Eğer bu sorunun yanıtı adamın nasıl hissettiğini öğrenmekse, kadın bunu yüzüne gözüne bulaştırmıştır.

İlk olarak, kadının sorduğu soru "doğru" yanıtı karşı tarafa göndermektedir. Bu durum olası yanıtı lekelemekte ve güvenilmez kılmaktadır. İkincisi, adamın "Ben de aynı şekilde hissediyorum" yanıtını verdiğini varsayalım. Bu yanıt kadına adamın ne zaman çocuk istediği, kaç tane istediği, çocuk sahibi olduktan sonra hayatının değişeceğine nasıl inandığı ya da konunun diğer yönlerine dair düşünceleri ile ilgili hiçbir şey söylememektedir. Kadın ve adam, tüm bu önemli konularda tamamen farklı görüşlere sahip olabilir. Ancak, kadın bu tür bir olumlu yanıt almaktan muhtemelen memnun kalacak ve kendi istediği gibi bir hayatı kurmaya hazır müstakbel kocasını bulduğuna inanarak evine mutlu dönecektir.

Şimdi, kadının yalnızca "Gelecekteki beş yılını nasıl görüyorsun?" sorusunu sorduğunu varsayalım. Bu, gerçek bir açık uçlu sorudur. Eğer adam, "Evlenmek, bir iki çocuk sahibi olmak, çitli bir evde yaşamak, bir köpek ve aile tatilleri için bir karavan istiyorum" diye yanıt verirse, kadın rüyalarının adam tarafından paylaşıldığı sonucuna haklı olarak varabilir. Ancak adamın yanıtı özellikle çocukları içermiyorsa, belki de babalık onun için yakın gelecekteki bir öncelik değildir. Eğer adam yanıtında çocuklardan hiç bahsetmiyorsa, kadın "Gelecek planlarında çocukların yeri neresi?" gibi daha odaklı ancak biraz açık uçlu bir soru ile devam edebilir. Kadın sorusunu genel, belirli bir şeyi ima etmeyen bir biçimde sorarak adamın niyetini daha iyi okuyabileceği ve daha güvenilir bilgi edinebilir.

Aynı durum, iş görüşmeleri için de geçerlidir. Eğer uzun süre aynı pozisyonda çalışması beklenilen bir sekreteri işe almak istiyorsanız, "Beş yıl sonra kendinizi nerede görmek istiyorsunuz?" sorusunu sorun. "Gerçekten, gelecek beş yıl içerisinde sekreterim olmaktan mutluluk duyacak birisini arıyorum. O kadar uzun bir süre aynı pozisyonda kalmak ister misiniz?" diye sormayın. Aynı biçimde, "Mesaiye kalacak kadar çalışmaya istekli misiniz?" sorusu yerine, "Mesaiye kalarak çalışma konusunda tercihiniz nedir?" daha iyi bir sorudur. Eğer yeni çalışanınızdan düzenli olarak mesaiye kalmasını istemeyi planlıyor ve onu bu gerçek konusunda uyarma ihtiyacı hissediyorsanız bile, bunu yapmayın. İlk olarak, onun gerçek tercihinin ne olduğunu öğrenin. Belki de fazladan para kazanmaya gönüllüdür ve bu fırsata bayılacaktır. Belki de çoğu akşam ve hafta sonu sorumlulukları olduğunu söyleyecektir. Yanıtı ne olursa olsun, tercihinin ne olduğunu öğrendikten sonra işin asıl gereksinimlerini karşılamaya istekli olup olmadığını sorun.

Jüri seçimi esnasında avukatların açık uçlu sorular yöneltmedeki başarısına bağlı olarak elde ettikleri bilginin niteliğindeki olağanüstü gelişmeyi görebiliyorum. Önemli ceza davalarında – özellikle yüksek cezalar söz konusu olduğunda – jüri üyesi olmak için istekli davranan insanlarla çok sık karşılaşıyoruz. Savcı basitçe "Ölüm cezasına inanıyor musunuz?" sorusunu yönelttiğinde, her zaman şu yanıtı veriyorlar: "Evet." Ancak, bu bize ölüm cezasına neden inandıklarını, bu konuda ne kadar derin bir his duyduklarını ya da bu uygulamanın istisnaları olması gerektiğini düşünüp düşünmediklerini söylemiyor. Genel olarak ölüm cezasını destekleyenlerin bile bazı çekinceleri vardır. Kilit nokta, bu çekincelerin ne olduğunu öğrenmektir.

Night Stalker davasında Afrika-Amerikalı bir adam olan müstakbel jüri üyelerinden birine ölüm cezası karşısında ne hissettiği soruldu. Adam, ölüm cezasının pek çok durum için uygun olduğunu düşündüğünü ancak "gereğinden fazla uygulandığını" söyledi. Savcı, adamın dava için iyi bir jüri üyesi olacağını dü-

şündü. Savunma danışmanı olarak ben aynı fikirde değildim. İyi ifade edilmiş ucu açık bu soru, adama hislerini açıklama serbestliğini sağlamıştı. Adamın nispeten kısa yanıtında ölüm cezasının gereğinden fazla kullanıldığını belirtmesi son derece anlamlıydı. Açıkça, müstakbel jüri üyesi ceza davalarında Afrika-Amerikalı davalıların diğer ırklara göre daha fazla ölüm cezasına çarptırıldığı gerçeğinden rahatsızlık duyuyordu. Bu yanıta dayanarak adamın savcı için ısrarlı bir satış olacağına inandım. İnsanlar, adil olmadıklarını düşündükleri kuralları uygulamaktan hoşlanmaz.

Bu adamın jüri üyesi olmasına karar verdik. Duruşma başlamadan hemen önce diğer bir jüri üyesi, adamın diğer jüri üyelerine ölüm cezası için asla oy vermeyeceğini açıkladığını bildirdi. O noktada, yargıç onu muaf tuttu. Haklı çıkmıştım; çünkü savcının açık uçlu sorusu adama onu doğru okumak için ihtiyaç duyduğum bilgiyi sağlayacak serbestliği sunmuştu.

Yönlendirici Soru

Açık uçlu sorular büyük ölçüde yanıta odaklanmazken, yönlendirici sorular odaklanır. Kimi zaman bir yanıtın ölçeğini sınırlamak faydalıdır. Yönlendirici sorular kişinin yanıtını yönlendirdiği için, zaman ve enerji israfından kaçınabilirler. Eğer çalışanınızın işe ne zaman geldiğini öğrenmek istiyorsanız, "Peki, bugün ne yaptın?" diye değil "İşe ne zaman geldin?" diye sorunuz.

Yönlendirici sorular, yan çizmeye çalışan kişilerden doğru bir yanıt almak istediğinizde gereklidir. Karşınızdaki kişiye yorulana kadar açık uçlu sorular sorabilirsiniz ve asla doğru bir yanıt alamazsınız. Bir noktada, açık uçlu sorular amacına hizmet etmiştir: Kişinin konu hakkında konuşmak istemediğini göstermiştir. Eğer bunun nedenini öğrenmek istiyorsanız, yönlendirici bir soru sormalısınız.

Kimi durumlarda, yönlendirici sorular özellikle yanıtı etkileyiciği için faydalı olabilir. Bir hayat sigortası satıcısı, ilk çocu-

ğumun doğumundan kısa süre sonra bu tekniği benim üzerimde etkin bir biçimde kullandı. "Size bir şey olması durumunda kızınızın mali açıdan güvende olmasından daha önemli bir şey düşünebilir misiniz?" diye sordu. Bu soru, bilgi toplama amacı taşımıyordu; ölümüm durumunda çocuğumun bakımının sağlanmasının önemine odaklanmamı istiyordu.

Yönlendirici sorunun diğer bir pratik kullanımı, karşınızdaki kişinin sizin belirli gerçeklerin farkında olduğunuzu bilmesini sağlamaktır. Sözgelimi, pek çok işadamı müstakbel bir müşteri ile şahsen tanışmadan önce onun hakkında öğrenebileceği her şeyi öğrenmeyi bir alışkanlık haline getirmiştir. Ardından, "Bu proje geçen yıl ABC'yi kazanmanızda etkili oldu mu?" gibi birkaç yönlendirici soru sorar. Bu çizgi çevresinde birkaç iyi planlanmış yönlendirici soru, müşteriyi etkiler, güvenini artırır ve daha fazla bilgi paylaşmaya teşvik eder.

Kimi Zaman Çirkinleşilebilir: Tartışmacı Soru

Tartışmacı sorular, yanlızca şudur: Tartışmacı. Mahkeme salonunda genellikle işe yarasa da, başka bir yerde verimli oldukları pek az görülen bir şeydir. Ancak hayati bir bilgi öğrenmek ya da bir yalanı açığa çıkarmak istiyorsanız, kimi zaman kişinin karşısına dikilmeniz gereklidir.

O. J. Simpson davasını izleyenler, F. Lee Bailey'in Dedektif Mark Fuhrman'ı "N" harfini kullanması konusunda yüzleştirerek sorguladığını hatırlayabilir. Dedektif Fuhrman'ın böyle bir yaylım ateşi karşısında boyun eğdiğini düşünebilirsiniz. Aksine Dedektif Fuhrman, Bay Bailey'in pek duygu barındırmayan hücumunu karşıladı ve o kelimeyi son on yılda kullandığını yalanladı. Laura Hart McKinny'in kasetleri yayınlandığında, Dedektik Fuhrman'ın o tür saldırgan bir sorgulama karşısındaki güçlü inkarları yalanını savcı için daha da zararlı hale getirmişti.

Günlük hayatta tartışmacı soruların en yaygın kullanımı, kişiyi gönülsüz bir itirafa zorlamaktır: "Pekâlâ. İşte bilmek istediğin

şey – şimdi beni rahat bırak." Bu tür bir sorgulama altında bilgi veren kişilerin daha sonra bunu sizi uzak tutmak için söylediklerini iddia etmeleri, görülmedik şey değildir. Bu gibi tersine dönmeler, şüpheyle karşılanmalıdır. Filmler dışında, en saldırgan hücumlar altında bile insanların işlemedikleri suçları itiraf etmeleri ya da var olmayan "gerçekleri" kabul etmeleri çok nadirdir.

Kişiyi taciz etmek o an için ihtiyaç duyduğunuz gerçekleri size sağlasa bile, genellikle büyük bir bedel gerektirir. Mahkeme salonunun dışındaki hayatta, aslında soru sorduğumuz insanlarla ilişkilerimizi yürütmek zorundayız. Tartışmacı sorular, bu ilişkileri kalıcı olarak değiştirebilir. Dolayısıyla, sizinle bilgi paylaşması için birisine zorbalık yapmak ya da onu tehdit etmek, başvuracağınız son çare olmalıdır.

İlkinde Başarılı Olamazsanız – Sonuna Kadar Gidin!

Ne kadar dikkatli soru seçseniz ya da yanıtları dinleseniz de, peşinde koştuğunuz şeyi elde edemeyeceğiniz zamanlar olacaktır. Belki de, karşınızdaki kişi yanıtı gerçekten bilmiyordur ya da konuya saplanmaktan rahatsız oluyordur. Belki de kaçamak yanıtlar veriyordur. Belki de soruyu yeterince açık ya da yüksek sesli soramamışsınızdır ve o da sizi tam olarak duyamamıştır. Her ne olursa olsun, eğer elde etmek istediğiniz bilgi sizin için önemliyse, vazgeçmeyin.

Sonuna kadar giden soruların ilk kuralı, ihtiyaç duyduğunuzu hissettiğiniz an onları sormaktır – ideal olarak, asıl konuşma devam ederken. Bunu yapmak için, iyi bir dinleyici olmak zorundasınız.

Konuşmanın ele almak istediğiniz konudan uzaklaştığını fark ediyorsanız, konuşmayı eski akışına getirin. Bunu kaba ya da saldırgan olmadan yapmanın pek çok yolu vardır. Ancak adım atmadan önce, karşınızdaki kişinin konuşmasını tamamlamasına izin verin. Kişinin sözünü keserek kendiliğinden gelişen bir konuş-

mayı mahvetmemeyi unutmayın. Konuşmada doğal bir sessizlik olduğunda, harekete geçin.

En etkili yaklaşımlardan biri, iletişim eksikliğinin sorumluluğunu tamamıyla üstlenmektir. Her şeyden önce, sorunuz net olmayabilir. Neden karşınızdaki insana belirsizlikten faydalanma imkanı veresiniz ki? İhtiyaç duyduğunuz bilgiyi size verip vermediğini anımsamadığınızı itiraf edebilirsiniz: "Bundan bahsetmiş olabilirsin, ancak hatırlamıyorum – son işin neydi?" Karşınızdaki kişinin yaptığı açıklamayı anlamadığınızı da belirtebilirsiniz. "Ne olduğunu gerçekten anlamıyorum. Yeniden açıklayabilir misiniz?" Karşınızdaki insan kaçamak davranmadığı sürece, istediğinizi yapmaktan memnun olacaktır.

Sorunuzu yeniden sormadan önce kendinize dair küçük bir açıklama yapmak, karşınızdaki kişiyi öğrenmek istediğiniz şeyi anlatacak kadar ısındırabilir ve rahat hissettirebilir. Babasına okul futbol takımına girememe korkusunu anlatmakta isteksiz olan bir çocuğu düşününüz. Babası okul takımı hakkında soru sorduğunda, çocuk konudan uzaklaşmak için her şeyi yapabilir; çünkü başarılı olamayacağından korktuğunu kabul etmek istemiyordur. Eğer babası bunu fark eder ve oğlunun yaşındayken takıma girmeye denemekten korktuğunu anlatırsa, oğlu muhtemelen aynı korkuları dile getirerek yanıt verecektir. Belki de çocuğun takıma girmeyi denemekten korkmasının asıl nedeni, spordan hoşlanmaması ve bunu babasına itiraf etmek istememesidir. Babasının kendisinden açıkça bahsetmesi, çocuğa uygun bir alan verir ve çocuk o alanı memnuniyetle izler. Bu risk nedeniyle, diğerleri başarısız olmadığı sürece bu yaklaşımı kullanmanızı tavsiye etmem.

Eğer kişi bu yaklaşımlardan herhangi birine yanıt vermezse, başka bir strateji izleyin. Güvenli bir alana geri dönün – kişinin konuşurken kendisini rahat hissettiği bir şey. Oraya yeniden bağlanın ve kolayca anlaşılır hassasiyetlerin bulunduğu alana yeniden ilerleyin. Eğer hâlâ işe yaramıyorsa, konuyu bir süre unutun. Daha iyi bir zamanı ve mekanı ya da o kişi ile ilişkinizin sizinle

hassas konularda bile konuşurken kendisini rahat hissedebileceği bir noktaya kadar gelişmesini bekleyin.

Kimi zaman gizlenen bilginin ardına düşmenin keskin bir yolu yoktur. Eğer satıcı size doğru bir yanıt vermiyorsa, sizin çok doğrudan olmanız gerekir: "Bu arabanın daha önce kaza geçirip geçirmediğini söyleyebilir misiniz?" Karşınızdaki kişiden bilgi almak ne kadar zor olursa, bilgi o kadar önemli olabilir. Aslında, bir noktada tüm uygulama anlamsızlaşır – kişinin gizemli ve muhtemelen aldatıcı davranışı, sizi ondan uzaklaştıracaktır.

Yabancılardan Bilgi Almak

Diğer insanları konuşturmakla ilgili bu bölümü okuduktan sonra, çoğu kez, ihtiyaç duyduğunuz bilginin çoğunu alabiliyor olacaksınız. Ancak belirli bir taktik ile alabileceğinizden ya da kişinin size vermeyi düşündüğünden daha fazlasına ihtiyaç duyduğunuz durumlar vardır. Bu gibi durumlarda, üçüncü şahıslardan olağanüstü ölçüde bilgi alabileceğinizi keşfedeceksiniz.

Özel dedektifleri eğitmek, bu kitabın amaçları arasında yer almamaktadır. Ancak bu konuya eğilmek isteyenler, kamuya açık ve özel kayıtlardan olağanüstü bilgi edinebilir. İnternet, Dun&Bradstreet, kredi raporlama servisleri, mahkeme tutanakları, okul kayıtları, mesleki lisans büroları ve motorlu araçlar bölümleri gibi kaynaklarda saklanan kişisel bilgiler şaşırtıcı ölçüdedir. Elektronik devriminin yarattığı hukuki konularla ilgili yakın zamanlarda yapılan bir Amerikan Baro Birliği programında, konuşmacılardan biri ödenmemiş ipotek hesap bilgilerini siber dünyadan nasıl çıkardığını gösterdi. Bu korkutucu bir şey; ancak küçük bir çaba ve yaratıcılıkla, en iyi saklanan sırlarımızın büyük kısmına tüm dünyanın görebileceği bir biçimde erişilebilir.

Eve yaklaştıkça, kişi ile ilgili olarak arkadaşlarından, ailesinden, çalışma arkadaşlarından ve hatta onu bekleyen müşterisi gibi tanıdıklardan çok şey öğrenebiliriz. Yalnızca başkalarının

tepkilerini izleyerek o kişi hakkında ne düşündüklerini genellikle söyleyebilirsiniz. Ona karşı saygı, itibar, korku, yılgınlık, sevgi, ilgi, gülümseme, arkadaşlık mı hissediyorlar? O, başkalarına karşı nasıl davranıyor? Yalnızca gözlemlerinize dayanmak zorunda değilsiniz; sorun!

Bir işverenin eğitim ya da çalışma referanslarını kontrol ettiği gibi kişisel referansları da kontrol etmek anlamlıdır. Yine de bunu nadir olarak yaparız. Kısmen bunun nedeni, sosyal tabulardır. Erkek arkadaşınız hakkındaki fikrini sormak için eski nişanlısını gelişigüzel arayamazsınız. Ancak erkek arkadaşınızın annesine "Joe'nun sizi ziyarete gelmesi ne hoş" demenin saçma bir durumu yoktur. Annesinden gelecek "Elbette, ama artık ne arıyor ne uğruyor"dan "sürekli yapsa da, aramalarına ya da ziyaretlerine hiç doyamam"a kadar geniş bir aralıkta alacağınız yanıt bilgilendirici olacaktır. İlk yanıt, ihmalkar bir evlat resmi çizecektir. İkincisi ise, ilgili ve bağlı bir evlat olduğunu belirtecektir.

Tanımaya başladığınız kişiyi zaten tanıyan kişilere sonuç getirecek sorular sormak için biraz zaman ayırmanız durumunda, öğreneceklerinize karşısında etkileneceksiniz. Üstelik bir casus gibi davranmak zorunda değilsiniz. Patronunuzun eşine bir partide şunu sorun, "Eşinizle birlikte golf oynar mısınız?" Bu soru ile çeşitli yanıtlar elde edilebilir ve her biri size patronunuzun karakteri ve öncelikleri hakkında çok şey anlatabilir. Hemen gelen "Şaka yapıyor olmalısınız; o bu oyunu çok ciddiye alır" yanıtı size patronunuzun ne kadar rekabetçi olduğunu söylemektedir. "Oynamak isterdim ve bunu ima da ediyorum. Ancak bunu bana hiç sormuyor" yanıtı ise, bencil ve duyarsız bir yanı olduğunu ortaya koymaktadır. "Son altı yıl boyunca, yağmur çamur demeden, her pazar sabah saat yedide oynarız" yanıtı, patronunuzun hem eşine olan bağlılığını hem de programlarına ve rutinlerine karşı tutkusunu sergilemektedir. Bu, sonuç olarak patronunuzun çalışanlarından bağlılık, organizasyon ve sürat beklediğini göstermektedir. Bunun gibi her bilgi, patronunuz için neyin önemli

olduğunu daha iyi anlamanıza ve buna uygun olarak davranışlarını öngörmenize yardımcı olacaktır.

Bir kere aramaya başladıktan sonra, insanlar hakkında üçüncü şahıslardan bir şeyler öğrenmek için pek çok fırsat olduğunu keşfedeceksiniz. Her fırsat, size farklı bir perspektif sağlayabilir ve ne kadar çok perspektife sahip olursanız resminiz o kadar güvenilir olacaktır.

KİLİT NOKTALAR

Dinlemeyi Öğrenin: Nasıl dinleyeceğinizi bilemezseniz, en güzel sorular bile insanları "okumanıza" yardımcı olamaz. İyi bir dinlemenin başlıca kuralları şunlardır:

Söz kesmeyin,

Empatik olun: Suçlamayın, tartışmayın ya da korumayın,

Kendinizi rahat hissedebileceğiniz fiziksel mesafeyi koruyun,

İlgili olun, ancak çok ateşli değil,

Beden dilinizin bilginin serbestçe akmasını engellemesine izin vermeyin,

Kendinizden bahsedin, ancak hemen çok samimi olmayın,

Kişinin konu dışı söylediklerini dikkate almayın,

Tüm duyularınızla "dinleyin"

Önemli konuşmalar için ortam yaratın: Konuşmalarınızın nerede ve ne zaman gerçekleşeceğini ve, eğer varsa, başka kimin katılacağını göz önüne alın. Konuşma önemliyse, ortamı şansa bırakmayın.

Sabırlı Olun: Kişilerin kendilerini rahat hissettikleri hızda ilerlemesine izin verin.

Sorularınızı Hazırlayın: Verimli bir konuşmayı doğuran şey, iyi sorulardır. İster bir iş görüşmesi isterse kız arkadaşınızla ilk buluşma için hazırlanın, konuşanın ilerlemesini ve istediğiniz

yönde bilgi akışını sağlamak için birkaç soru düşünün. Tahmin yapmanıza olanak sağlayacak en önemli üç alanla ilgili – şefkat, sosyoekonomik geçmiş ve hayattan duyulan memnuniyet – bilgi verecek sorular, her zaman iyi bir başlangıç noktasıdır.

Üç Farklı Soru Türünü Sormayı Öğrenin:

Açık uçlu sorular, konuşmaya davet eder ve genellikle daha uzun ve bilgilendirici yanıtlar getirir.

Yönlendirici sorular, belirli bir konudaki yanıta odaklanır ve diyalogun belirli bir çizgide ilerlemesini sağlar; ancak eksik ya da pek doğal olmayan yanıtlar üretebilir.

Tartışmacı sorular, her zaman son çareniz olmalıdır. Ancak bir yüzleşme söz konusu olduğunda gerçeği bulmak için gerekli olabilir.

İlkinde Başarılı Olamazsanız, Sonuna Kadar Gidin: Sorduğunuz soruya yanıt alamazsanız, sorunuzu tekrarlayın ya da farklı bir biçimde sorun. Ancak mümkün olan en kısa sürede yeniden sorun.

ÜÇ

Modelleri Keşfetmek:

Sadece Ağaçları Değil,
Ormanı Görmeyi Öğrenmek

Sir Winston Churchill, Rusya'yı 1939'da "anlaşılmaz bir gizeme sarılı bilmece" olarak tanımladı. Churchill, içimizdeki herhangi birini tarif ediyor olabilirdi. Azizlerin bile karanlık bir tarafı vardır ve karşılaştığımız şeytanlar içtenlik ve şefkata dair öğeler sunabilir. Hiç kimse tam anlamıyla tutarlı değildir ve pek çoğumuz çoğunlukla birbiriyle çelişen düşüncelerin, değerlerin ve davranışların bir karışımıyız. Ancak kişi ne kadar karmaşık olsa da, davranış modelleri görünürdeki tutarsızlıklarından kaynaklanır. Bu modelleri belirlemeyi öğrendikten sonra, başkalarını anlayabilecek ve davranışlarını öngörebileceksiniz.

Kişinin görünümünü, beden dilini, çevresini, sesini ve davranışlarını irdeleyerek ona dair dağ gibi bilgi derlemek; hangi özelliklerin önemli kişisel göstergeler olduğunu ve hangilerinin nispeten önemsiz olduğunu bilmediğiniz sürece pek yararlı olmayacaktır. Kişinin potansiyel olarak önemli özelliklerini belirledikten sonra, bu özellikleri sınıflandırmalı ve parçaların birbiri ile nasıl uyumlu olduğunu öğrenmelisiniz. Büyük resmi görmeyi öğrenmek zorundasınız – ormanı, yalnızca ağaçları değil.

Her Şey Kişilik Gelişimi ile İlgili

İnsanları etkin bir biçimde okumayı öğrenmek, hikaye anlatan kişilere Tanrı vergisi olarak sunulan ve hayata dair bir kişilik geliştirmek için kullanılan tekniklerin pek çoğunu gerektirir. Walt Disney'de *Güzel ve Çirkin'i* yaratan kişilerin "Canavar"ı nasıl sempatik bir kahramana dönüştürdüklerini anımsayınız. Uzun sivri dişli ve kalın kürklü büyük bir hayvan, sempatik değil korkutucudur. Ancak film yapımcıları, izleyicinin o canavar ile ilgili gözün ilk anda algıladığından fazlası olduğunu görebilmesinin yollarını sağlamıştır. İlkin, canavarı bir prens gibi giydirmişler ve onun sıradan bir canavar olmadığına işaret etmişlerdir. Ardından, onun insani karakteri ile ilgili ilave yönleri gösteren beden dilini kullanmışlardır. Bunu sağlamak için, Canavarın kurt kılığındaki bir kuzu olduğunu gösteren diyaloglar ve hareketler eklemişlerdir. Yaratığın asıl kimliğine dair önemli bir ipucu, dışarıdaki bir kaynaktan gelmektedir: yaratığın yıllar önceki umursamaz davranışları nedeniyle cezalandırılan ve değişime uğrayan bir prens olduğunu anlatan kişiden.

Filmin en heyecanlı bölümünde, model tamamlanmıştır. İzleyiciler bir canavarı değil, içlerinde yaşayan iyi kalpli bir kahramanı görmektedir. Canavarın gerçek karakterinin yavaş yavaş, kademe kademe açığa çıkması, filmi bir başyapıt kılmaktadır. İzleyici, canavarın doğasını ortaya koyan modeli geliştirmek için çalışmak zorunda değildir. Yazarlar ve canlandıranlar, bunu gözlerimizin önünde sergilemektedir. Ancak gerçek hayatta, her bir insanın karakterini açığa vuran izlerin modellerini bulmak zorundayız.

Öngörülebilir bir modeli keşfetmek, yalnızca A, B ve C adımlarını izleyerek bilgi toplamaktan daha fazlasını gerektirir. Elde edilebilecek tüm bilgiyi derledikten sonra, o bilgiyi elekten geçirmeli ve geriye yürüyerek kişinin bütününe bakana kadar bilgiyi tartmalısınız. Bu, bir doktorun bir rahatsızlığı teşhis etmeye çalışırken izlediği bir sürece benzemez. Eğer muayeneye ağrıyan bir bilekle gelirseniz, doktorunuz size bileğinizi ne kadar hareket ettirebildiğinizi

sorabilir. Doktorunuz muhtemelen bunu hissedecek ve konuşmayı kendisi idare edecektir. Yakın zamanda yaptığınız hangi hareketin bileğinizi incitmiş olabileceğini soracak ve ardından bileğinizin röntgenini çekecektir. Bu teşhis adımlarının her biri, farklı bir bilgi parçasını sağlamaktadır. Bu bilgilerin tümü bir bütün olarak ele alındığında, doktorunuz olası en iyi teşhisi koyabilecektir.

Aynı şekilde, kişiyi değerlendirirken mümkün olduğunca çok ipucu sormalısınız. Hangi kriterin en etkili olduğu, koşullara ve o ilişkiden ne beklediğinize bağlıdır. Eğer terasıma seramik döşeyecek birini işe alıyorsam, beklentilerim basit ve açıktır: O kişi işinde iyi, dürüst ve güvenilir olmalıdır. Bu kitapta öğretilen tüm kriterlerin üzerinde düşünmek için saatler harcamak zorunda değilim. Ancak birisiyle yakın bir ilişki kurup kurmama kararını veriyorsam, beklentilerimin neler olduğunu belirlemek için bir hayli enerji harcamalı ve o kişiye dair elde edebildiğim tüm bilgiyi dikkatli bir biçimde gözden geçirmeliyim.

Aşağıdaki bölüm, birisini tanımayı ve anlamayı denediğimde genel olarak izlediğim süreci anlatmaktadır. Bu süreç, mahkeme salonunun içinde de dışında da aynıdır: İnsan, insandır; ister jüri koltuğunda, isterse ofis ya da araba koltuğunda olsun. Aşağıda sunduğum sıralamanın benim için en uygun olmasına rağmen, kişiyi değerlendirirken tüm aşamaları aklınızda tuttuğunu sürece, ilkin hangi alana yöneleceğiniz genellikle önemli değildir.

Anlamlı ve güvenlir modeller keşfetmek için:

1. Kişinin en çarpıcı kişisel özelliği ile başlayın ve kişiye dair bilgi topladıkça diğer özelliklerinin tutarlı olup olmadıklarına bakın.
2. Her karakter özelliğini ayrı bir biçimde değil, koşulların ışığı altında değerlendirin.
3 Aşırılıkları arayın; bir kişilik özelliğinin önemi, derecesine bağlı olabilir.
4. Modelden sapmaları belirleyin.

5. Kendinize, gördüğünüz şeyin belirli bir durumu mu yoksa daimi bir niteliği mi yansıttığını sorun.
6. Seçime bağlı olan ve olmayan kişilik özelliklerini ayırt edin.
7. Bazı şeyleri siz kontrol edersiniz, bazı şeyler ise sizi kontrol eder.
8. Son derece öngörülebilir belirli kişilik özelliklerine özel önem verin.

Bir Yerden Başlamak Zorundasınız – En Çarpıcı Kişilik Özellikleri ile Başlayın

Müstakbel jüri üyeleri hakkında toplayabildiğim bilgi miktarı, günlük hayatta var olan ile karşılaştırıldığında önemsizdir. Genellikle insanları farklı durumlarda görürüz: günlük, resmi, işle ilgili, sosyal. Ayrıca, insanları çoğunlukla aylar ya da yıllar içerisinde tanırız. Aslında, bilgiye odaklanmış kalmamızı sağlayacak bir oyun planından yoksun olduğumuz sürece elde edeceğimiz bilgi karşısında eziliriz.

Bir yapboz oyununun parçalarını bir araya getiren herkes, mantıksal bir yaklaşımdan yoksun olunması durumunda masanın üzerindeki yüzlerce parça ile tek bir eşleştirme yapmadan sonsuza dek oyalanılabileceğini öğrenmiştir. Başlangıç olarak, çoğu insan kenar parçaları bir araya getirir – yapboz oyunu bittiğinde neye benzeyeceğini gösterdiklerinden değil, tespit etmenin ve bir araya getirmenin nispeten kolay olması nedeniyle. Yapboz oyununun kenarları tamamlandığında, diğer parçaların nasıl yerleştirileceğini belirlememize yardımcı olacak bir iskelete sahip oluruz.

Bir insanla tanışmamızın üzerinden geçen ilk birkaç dakika ya da belki de saniye içinde yaş, cinsiyet, ırk, fiziksel nitelikler, sesindeki etki ve beden dili ile ilgili gözlemlenebilen olağanüstü ölçüde bilgi toplarım. Birkaç sorunun ardından, yeni tanıştığım kişinin eğitimi, medeni hali, çocuklarının sayısı cinsiyetleri ve yaşları, hangi işle meşgul olduğu, ailesinin hikayesi, hobileri,

bir kulübe ya da organizasyona üyeliği ve en sevdiği televizyon programları gibi konularda bilgi edinebilirim. Bunlar, insanları okumaya çalışanların erişebildiği ilk kademe bilgiyi temsil eder.

İkinci ve daha öznel bir bilgi düzeyi, yorum gerektiren ve fiziksel olarak gözlemlenebilen özelliklere dayalıdır: Beden dili ve davranışlarının anlamı, sesindeki anlam ve belli başlı hareketlerin dile getirdikleri. Burada, kişinin gözlemlenebilen her özelliğinin olası anlamlarını çıkarmanız gerekir.

İlk iki düzeyde açığa çıkan bilginin analizine dayanan ve kişinin karakteri hakkında yargılar yansıtan üçüncü bir bilgi düzeyi vardır. Kişi düşünceli mi, kaba mı? Cimri mi, cömert mi? Sert mi, pasif mi? Çalışkan mı, tembel mi?

Yıllarca denememe rağmen, tüm bu bilgiyi hemen okuyamıyorum ve yorumlayamıyorum. Bunu yapabilen birisiyle de henüz karşılaşmadım. Kaosa düzen getirmek için, *birisiyle yeni tanıştığımda genellikle, en belirgin bir ya da iki kişilik özelliğini not alıyorum:* Ölçüleri, giyimi, sesi, davranışları, hitap biçimi ya da hareketleri. Duygusal ya da bilişsel durumu ile ilgili bir düşünceye bile varabiliyorum. Bu en çarpıcı kişilik özelliklerinden yola çıkarak bir ilk izlenim oluşturuyorum. Ancak ilk izlenimlerin yalnızca *ilk* izlenimler olduğunu asla unutmuyorum.

İnsanlar genellikle iyi bir ilk izlenimde bulunmak için çaba harcar. Ancak daha fazla zamana, bilgiye ve fırsata sahip oldukça kişiyle ilgili ilk izleniminiz üzerinde özgürce düşünmek üzere çalışmaya devam etmelisiniz. Aksi takdirde, sizi bütünüyle farklı bir yöne götürecek önemli ipuçlarını gözden kaçırabilirsiniz.

İlk izlenimimi, sürekli model geliştirmeye çalışarak sonradan edindiğim bilgilerle her zaman test ederim. Yapbozun her parçası – kişinin görünümü, sesinin tonu, temizliği vb. – ilk izlenimimi doğrulayabilir, geçersiz kılabilir ya da pek az etkileyebilir. Eğer yeni bilginin büyük bölümü, ilk izlenimimin gösterdiğinden farklı bir yöne işaret ediyorsa, o izlenimi gözden geçirirek düzeltirim. Ardından, daha fazla ipucu açığa çıktıkça o düzeltilen izlenimin

tutarlılığına bakarım ve gerekirse onu bir kere daha değiştiririm.

İlk izlenimizle uyuşmayan yeni bilgilere karşı özellikle duyarlı olun. Son bölümde bahsedileceği gibi, insanlar bir başkası hakkında yargıya vardıktan sonra düşüncelerini değiştirmeye karşı direnç gösterir. Eğer bu tuzağa düşerseniz, insanlara dair yanlış izlenimlere sahip olabilirsiniz. Her ilişki, zamanla derinleşir ve gelişir. İlk izlenimi aşmak ve kişinin davranışlarına dair karmaşık modelleri daha kesin bir biçimde görmek, kimi zaman aylar hatta yıllar alır.

Her Şey Gerçekleştiği Yerde Algılanmalıdır - Soyut Değil

William Shakespeare'in yerinde söylediği gibi, "Tüm dünya bir sahne ve tüm erkekler ve kadınlar, yalnızca oyuncudur... Bir insan, kendisine tanınan sürede pek çok bölüm oynar." *İnsanların kişisel özellikleri ve davranışlarındaki modelleri kesin bir biçimde belirlemek için, hangi sahne üzerinde rol aldıklarını da düşünmeniz gerekir.* Bana yalnızca, genç bir adamın büyük bir halka küpe taktığını söylerseniz size bunun ne anlama geldiğini açıklamamı bekleyemezsiniz. Bu, güzel bir oyunun parçası olabilir; ancak gerçek hayatta bu kadar az bir bilgiye dayanarak tahmin yürütme riskini asla üstlenmem. Eğer o kişi, genç erkeklerin çoğunun büyük halka küpeler taktığı bir kültürden geliyorsa bu onun bir *konformist* olduğu anlamına gelebilir. Ancak diğer yanda Philadelphia'lı bir avukatın oğlu ise, *isyankar* olabilir. Eğer bir rock grubunda çalıyorsa, modaya uygun davranıyor olabilir. Eğer Cadılar Bayramıysa, belki de korsan kılığına girmiş ve bir partiye gidiyordur.

Yapboz oyununu bir kere daha düşününüz. Tek bir mavi parça gökyüzünün, bir yüzme havuzunun, binanın, kamyonun ya da tişörtün parçası olabilir. Karmaşık bir yapıya sahip olan insanoğlunun inançlarını, karakterini ya da olası davranışlarını öngörmek için tek bir özelliğe güvenmek, o mavi parçayı almak ve 1982 model bir Ford kamyonetin sol kısmına ait olduğunu iddia etmektir. İyi şanslar!

Bu noktayı aydınlatmak için yaklaşık on yıl önce tanıdığım bir adamın bazı niteliklerini anlatacağım. Onunla ilk tanıştığımda, bir masada oturuyordu. Zayıf ve biraz kamburdu; kanadı kırık bir kuşa benziyordu; korkmuş ve diğerlerinden ayrı düşmüştü. Ürkek bir gülümsemesi vardı ve neredeyse her şeyi beceriksiz bir biçimde yapıyordu. Kısa süre sonra beni daha yakından tanıdığında, benim için genellikle küçük hayvanlardan oluşan resimler çizmeye başladı. Tavşanlar, favorisiydi. Son derece iyi bir sanatçıydı.

Muhtemelen bir sineği bile incitemeyecek kadar minyon ve çekingen bir insanı hayal ediyorsunuz. Ancak yapboza birkaç parça daha ekleyeceğim: Adamın üzerine eğildiği masa, bir duruşmanın içinde bulunduğu müdafi masasıydı. El ve ayak bileklerine kelepçe vurulmuştu. Korkuyordu, kendini diğerlerinden ayrı hissediyordu ve ürkekti; çünkü çoğu yaşlı kadınlar olmak üzere on üç insanı öldürdüğü için ölüm cezası almaktan korkuyordu. Peki, neden benim için küçük hayvanların resimlerini çiziyordu? Bilmiyorum. Sanırım bunun nedeni, resim yapmaktan hoşlanması ve bu şekilde zihnini duruşmadan farklı bir yere yöneltmesiydi. Bu kişi, bugün ölüm sırasını bekleyen, "Gece Avcısı", Richard Ramirez'di.

Bir kişinin görünümünün, beden dilinin, çevresinin, ses tonunun, kelimelerinin ve hareketlerinin her yönünün neredeyse her zaman pek çok yorumu olduğunu asla unutmayınız. Bütün bunları erişilebilir tüm bilgilerin ışığında değerlendirmediğiniz sürece, yorum yapmak için harcayacağınız çaba karanlıkta ateş etmekten biraz daha fazlası olacaktır.

Uç Noktaları Arayın

Kısa süre önce, cumartesi sabahları sıklıkla gittiğim bir kafede iki kadın arasında geçen olağanüstü bir konuşmaya kulak misafiri oldum.

İlk kadın, "Kızım eve dün gece vücudunda bir dövme ile geldi," dedi. Neredeyse ağlayacaktı.

Arkadaşı, alçak sesle, "Şaka yapıyor olmalısın!'" dedi ve daha da yaklaştı.

"Hayır, yapmıyorum. Buna inanamıyorum. Ne söylemem gerektiği konusunda şaşkınım. Bu noktada, sanırım yapabileceğim pek bir şey yok."

Avutmak için elini avcunun içine alan arkadaşı, "Çok üzüldüm. Ama her şeyin yoluna gireceğinden eminim." dedi.

En az on dakika, bu şekilde devam ettiler. Kulak misafiri olmamak imkansızdı –yan masada oturuyorlardı. Dönüp şu sözleri söylememek için kendimi zor tutuyordum: "Tamam, pes ettim. Bu kahrolası şey nerede? Ne kadar büyük? Tanrı aşkına, ne büyüklükte?" Genç bir kızın dövme yaptırmasının onun uyuşturucu kullandığı ve motorsikletli serserilerle takıldığı anlamına geldiğini mi sanıyorlardı?

Dövmeler, çarpıcıdır; ancak ayak bileğindeki küçük bir kelebek göğüsteki büyük bir gülden çok farklıdır. Kafedeki kadın, bir hiç için kıvranıyordu. Aslında, *her kişisel özelliğin önemi onun ne kadar büyük, küçük, yoğun ya da belirsiz olduğuna bağlıdır.* Diğer bir ifadeyle, derece meselesidir.

Bu durum için çarpıcı bir örnek de, tanıdığım bir avukatın ayakkabılarının parlaklığı için duyduğu takıntıdır. Avukatların giydiği pahalı, şık, klasik kıyafetlere alışığım – belirli bir ilk izlenim yaratmak istiyorlar – ancak bu avukat konu ayakkabıları olduğunda aşırıya kaçıyordu. Ayakkabısı en küçük toz kapsa, soluğu bir ayakkabı boyama standında alıyordu. Yalnızca bir ayakkabı manyağı mıydı yoksa kendisini beğenmiş biri mi? Obsesif kompülsif davranış bozukluğu mu yaşıyordu? Belki de küçük yaşta kıyafetlerini temiz tutması gerektiği öğretilen bir aileden geliyordu; ya da geçmişte askeriyede görev almış, ayakkabılarının lekesiz olması gerektiği konusunda eğitilmiş ve bu alışkanlığını hiçbir zaman kaybetmemişti.

Bu avukat hakkında daha fazla bilgi sahibi olmadan, dikkat çeken o davranışa belirli bir anlam yüklemek imkansız olacaktı.

Ancak gerçek her ne ise, onun kişiliğine dair önemli bir ipucu sunacağından kuşkum yoktu. Düşündüğüm gibi de oldu. Onu tanımaya başladıkça, çok yoksul bir ailede büyüdüğünü, ailesinin her yıl yalnızca bir kere, okul açılırken bir çift ayakkabı alabildiğini öğrendim. Avukat, yoksulluğu konusunda mahcuptu ve ailesinin içinde bulunduğu kötü mali durumun açığa çıkmaması için ayakkabılarına olağanüstü bakım yapmayı öğrenmişti. Bu, onun yetişkinliğine taşıdığı bir alışkanlık olmuştu ve onu daha iyi anlamama olanak sağladı. Son derece tutumlu doğası ile birlilkte, başarı için duyduğu güvensizliği ve takıntılı tutkuyu da açıklıyordu.

Ne kadar aşırı da olsa bir kişilik özelliğinin önemi, geliştirilen modeli anlamak için kişiye dair yeterince bilgi toplamadığınız sürece, genellikle anlaşılmayacaktır.

Bir modeli bulmaya çalışırken, en aşırı kişilik özellikleri ile tutarlılık sergileyen diğer özelliklere özel önem veriniz. Bu özellikler genellikle, sizi doğru yöne yönlendiren karanlıktaki fenerler gibidir.

Norm Sapmalarına Odaklanın

Olağandışı olan her şey, insanları anlamak için genellikle önemlidir. Bu, kişinin normal modeli olarak algıladığınız şeyden sapmalar için kesinlikle geçerlidir. Dikkat edilmesi gereken iki tür sapma vardır. İlki, kişinin diğer kişilik özellikleri ile çatışan bir özellik – bunu bir "aldatıcı özellik" olarak adlandıralım. İkincisi, kişinin normal alışkanlıkları ya da rutini ile tutarsız olan davranışlar. Bunu bir "aldatıcı hareket" olarak adlandıralım.

İlk tepkiniz, aldatıcı özellikleri göz ardı etmek olabilir; çünkü tanımı gereği, onlar "nitelik dışıdır." Ancak çoğunlukla bu bir hatadır. Aldatıcı özelliğin çoğunlukla yakından incelenmesi gerekir. Kimi nadir durumlarda, kişiliği ile ilgili diğer tüm ipuçlarını saklamayı başaran bir kişinin gerçek doğasını açığa çıkarır. Ancak çoğunlukla, bu gibi istisnai özellikler kişinin karakterinin karmaşıklığı konusunda size değerli bir anlayış sağlar.

Eğer üvey kardeşim Amal ve onun tutucu avukatını tanısaydınız, tam olarak ne demek istediğimi anlardınız. Amal, bir Faslı; deri kıyafetler ve takılar yapıyor ve bunların çoğunu rock müzik yapan kişilere satıyor. Taktığı halka küpeler, modaya uygun kıyafetleri, uzun saçları ve lakayit davranışları ile çok uyumlu. Ancak avukatı da Brooks Brothers takım elbisesi, havalı ve dik duruşu ile aynı halka küpeleri giyerse ne olur? Avukatın bu olağandışı özelliğini açıklamak için mutlaka daha fazla ipucu bulmak isterdiniz.

Kişinin davranış modelindeki küçük bir sapma bile, önceliklerini ortaya koyabilir. Çok küçük ancak ayırt edici bir kişisel özellik, birlikte çalıştığım FTI Danışmanlık'ın yönetim kurulu başkanının kişiliğine dair önemli bir anlayış sağlamıştır. Başarılı ve tanınan bir şirketin yönetim kurulu başkanı olarak, Dan çok iyi ve klasik giyinir; dengeli, özgüvenli ve her zaman profesyoneldir. Açıkça, bir model söz konusudur. Dan'da çarpıcı olan ve kişiliğinin farklı bir yönünü açığa vuran şey, her zaman çocuklarının ördüğü "arkadaşlık bileklikleri" takmasıdır – ister gayrı resmi bir toplantıya katılırken, isterse yönetim kurulunda sunum yaparken. Dan'ı daha iyi tanımaya başladıkça, nereye giderse gitsin çocuklarının yaptığı bileklikleri takma tercihinin ailesinin onun için ne kadar önemli olduğuna işaret ettiğini anladım. Dan yalnızca çocuklarıyla gurur duymuyor, kıyafetine uymasa bile armağanlarını takarak çocuklarını mutlu etmek istiyor. Bu aldatıcı özelliğin Dan'ın sevgi ve şefkat dolu doğasının önemli bir kestirimi olduğu anlaşıldı.

Aldatıcı özelliklerin önemi binlerce biçimde gösterilebilir. Dar bir kıyafet ve yüksek topuklar giyen genç bir kadın yürümeye yeni başlayan bebekler gibi odanın içinde salındığında, bunun onun olağan kıyafeti olmadığı anlaşılır. Binlerce dolarlık uzun bir gece elbisesi giyen ancak eşinin otuz yıl önce öğrencilik yıllarında verdiği basit söz yüzüğünü takan bir kadın, beş kıratlık bir taşa "terfi etmemeyi" tercih ederek geleneksel değerlerini ve özgüvenini göstermektedir. Bir görüşme esnasında sakin ve den-

geli görünen ancak tırnakları dibine kadar kemirilmiş bir adam, muhtemelen göründüğünden daha az rahattır.

Aldatıcı hareketler, aldatıcı özelliklerden daha fazlasını açığa çıkarabilir. Çoğu insan alışkanlıkları ile yaşar, rutinlerini sever ve özel bir şey nedeniyle değişmedikçe onlara bağlı yaşar. Normal durumda konuşkan olan bir çocuk ansızın yemek yiyen bir fare kadar sessizleşiyorsa, bir şeyler olduğunu anlarsınız. Genellikle neşeli ve arkadaş canlısı olan bir çalışanınız bir gün sessizliğe bürünüyor ve yüzünü asıyorsa, nedenini merak etmelisiniz. Erkek arkadaşınız kurulu saat gibi sizi her perşembe gecesi hafta sonu planları yapmak için arıyor ve bir hafta cumartesi öğleden sonraya kadar aramıyorsa, davranışı araştırmaya değerdir.

Bir rutinden ayrılmak, geliştirdiğiniz davranış modelinin doğruluğuna olan inancınızı otomatik olarak sarsmamalıdır. Ancak, dikkatinizi de çekmelidir. Çocuğunuzun mutlu, çalışanınızın arkadaş canlısı ve erkek arkadaşınızın sadık olduğundan emin olsanız bile aldatıcı davranışlar araştırmayı hak etmektedir. Açıklaması her ne olursa olsun, o kişiyi daha iyi anlamanıza yardımcı olacaktır.

Ruhsal Durumu mu, Bireyin Durumunu mu Görüyorsunuz?

Arada sırada gerçekleşen bir öfke patlaması, kişiyi öfkeli bir adam yapmaz. Kimi zaman konuşmak istememeniz, sizi içine kapanık bir kişi yapmaz; patronunuza bitirdiğiniz son projeyi beğenip begenmediğini sormanız da, sizin güvensiz olduğunuz anlamına gelmez.

Çocuk gelişimi uzmanları, anne babaları çocukları yanlış bir davranış yaptığında onlara kötü olduklarını söylememeleri, onun yerine onları *kötü şeyler* yaptıkları için azarlamaları gerektiğini söylemektedir. Bu düşünce, yetişkinler için de geçerlidir. İyi insanlar, arada sırada kötü şeyler yapar; kötü insanlar ise, kimi zaman bir melek gibi davranır. Bir model ararken, arada sırada gerçekleşen

davranışları ya da duyguları daha kalıcı kişilik özellikleri ya da nitelikleri ile karıştırmamak çok önemlidir.

Eğer sizin için birkaç yıl önce çalışmış birisini yeniden işe almayı düşünüyorsanız, o kişiyle geçmişte yaşadıklarınızı anımsamak akıllıca olacaktır. Ancak vereceğiniz kararı, kişinin tartışmacı bir doğası olduğunu belirten diğer davranışlarını görmediğiniz sürece, sizinle anlaşmazlığa düştüğünde sergilediği tek bir davranışa dayandırmak düşüncesizce olacaktır. Birbirinden ayrı olaylar, genellikle daimi bir ruh haline işaret etmez. Bir model ararken, değerlendirdiğiniz ipucunun yalnızca ayrı bir olay olup olmadığını kendinize sorun. Eğer öyleyse, gerçekten aşırı olarak nitelendirilmediği sürece, pek önem vermeyin.

Bazı Şeyleri Siz Kontrol Edersiniz, Bazı Şeyler ise Sizi Kontrol Eder: Elimizde Olan ve Olmayan Kişisel Özellikler

Çoğu insanın hayata dair bakış açısı, bir dereceye kadar bedenlerinin biçimi ve işlevselliği ile şekillenir. Yetmiş santim boyundaki bir adam, bir metre yetmiş santim boyundaki kardeşinden muhtemelen farklı bir dünya algılayacaktır. Aradaki boy farkı, her iki adamın da bütünüyle kontrol edemeyeceği ölçülemez bir fark yaratacaktır. Bu, yalnızca banyodaki en üst rafa erişmekle de ilgili değildir.

Fiziksel özellikler, iki ana gruba ayrılır: Elimizde olan ve olmayan. Elimizde olan kişisel özellikler, kontrol edilebilen şeyleri içerir. Sözgelimi kıyafetler, dövmeler, makyaj ve aksesuarlar. Bu şeyler, kim olmak istediğimizi ya da en azından diğerlerine karşı nasıl görünmek istediğimizi belirtir. İsteğe bağlı olmayan özellikler, kontrol edilemez – boy, ırk, vücut oranı, ten rengi, renk, yüz hatları, fiziksel özürler ve daha az ölçüde ses. Bu elimizde olmayan kişisel özellikler, kişinin hayat deneyimini önemli ölçüde etkiler ve kişiliği, düşünme biçimi ve davranışlarıyla ilgili pek

çok şeyi ortaya koyabilir. Bu, özellikle doğumla birlikte gelen kişisel özellikler için geçerlidir.

İsteğe Bağlı Olmayan Kişisel Özellikler

İnsanların doğuştan gelen kişisel özellikler, bilhassa fiziksel zorluklar getiren ya da normal sosyal düzenlemelerde yer almayı daha güç kılan özellikler, genellikle kişilik ve davranış üzerinde kökleri derinlere giden daimi etkilere sahiptir. Bu nedenle, kişinin karakteri üzerine ipuçları sunmaları açısından bu gibi kişisel özelliklerin üzerinde özellikle dururum.

Doğuştan itibaren tekerlekli sandalyeye mahkum olan bir insan, özrü olmayan insanların kolaylıkla yapabildiği şeyleri karşılamak için bir ömür harcamıştır. Ayrımcılığa uğramış, işaret edilmiş, gülünülmüş ve aklı bacaklarından daha iyisini yapamaz gibi küçümsenilerek hitap edilmiştir. Çoğu kez bu gibi deneyimler kişinin özrünün hayatının merkezi olmasına neden olur. Aynı şey azınlık durumundaki insanlar, obezler, fiziksel engelliler, kişiyi halsiz bırakan bir hastalık geçirenler, otistik bir adam ya da asperger sedromu yaşayan ve konuşmasını ve beden dilini kontrol edemeyen ve sürekli başkalarından gelen tepkiler karşısında acı duyan zihinsel ve duygusal özürlüler için de geçerlidir.

Elinde olmayan kişisel özellikleri nedeniyle yaşadıkları deneyimlerden şiddetli bir biçimde etkilenen kişilerin özelliklerine dayanarak bir model aradığımızda, ilk olarak hangi etkilerin söz konusu olduğuna ve insanların karşılaştıkları zorlukların üstesinden gelmeye çalışmak için ne yaptıklarına odaklanıyorum. Bu insanlar, tekerlekli sandalyeye boyun eğmek yerine bir yaya ile birlikte mücadele mi ediyor? Bağımsızlar mı? Kör alfabesi ile mi okuyorlar, yoksa bir yardımcıya mı güveniyorlar? Özürlerini gizlemeye gereksinim duymadan kalabalığa karışacak kadar özgüvenliler mi? Kalabalığa karıştıklarında, ileri atılıyorlar mı yoksa küçük çocukların ya da duyarsız yetişkinlerin bakışlarından kaçınmak için gözlerini mi kaçırıyorlar?

Bazı insanlar, kaderin yollarına çıkardığı her zorluğu heves, çözüm ve iyi mizaçla karşılar. Bazıları ise geri çekilir, yenilir ve acı çeker. Çoğu insan, bu ikisi arasında bir yol bulur. Seçtikleri yol, kişiliklerine dair çok şeyi ortaya koyar.

Elimizde olmayan kişisel özelliklerin çoğu, yukarıda bahsedilenlerden daha az belirgindir. Eğer aşırı ölçüde olağandışı değilse yüz hatları, boy, vücut oranı ve benzer şeyler genellikle özel bir ilgi gerektirmez – kişi, kalıcı ve elimizde olmayan bir özelliği modern tıp ile değiştirmeye karar vermediği sürece. Ne zaman fiziksel görünümünün bir yönünü değiştirmek için gerekli olan zamanı, enerjiyi ve parayı ayarlayan birisiyle tanışsam, arzuları ve önceliklerini anlatan şeye özellikle daha dikkatli bakarım. Bir kişisel özelliğin normal koşullarda taşıdığı önem, kişi o özelliği değiştirmek için alışverişe çıkmayı çok istediğinde iki katına çıkar.

Elimizde olmayan kişisel özelliklerin hepsi, fiziksel değildir. Sözgelimi, mali durum; sıradan bir insan sabah kalktığında şu kararı veremez, "Bugün, bir milyon dolarlık evime taşınayım ve işe gitmek için Porsche'mi kullanayım." Fiziksel bir özrü olan bir insan gibi, sınırlı bir geliri olan bir insan bu durumla bir şekilde başa çıkmayı öğrenecektir. İnsanların sahip oldukları parayı nasıl harcamayı seçtikleri, inançları ve değerleri ile ilgili çok şey anlatır. Eğer sabit gelirli bir kişi pahalı kıyafetler seçerse, o kişinin beceriksiz, kendine güveni olmayan ve sosyal kabul isteyen birisi olduğu öne sürülebilir. Eğer çocukların kıyafetleri için ayrılan para azsa, kişi hem bencil hem de benmerkezcidir. Eğer zengin bir kadın daha fazla para harcayabilecekken aynı kıyafetleri satın alıyorsa, bu durum tam tersini ifade *edebilir:* güven, tutumluluk, emniyet ve başkalarının onu nasıl gördüğüne özel bir önem vermeme. Bununla birlikte, diğer ipuçlarına da bakarım; belki bu kadının daha aşağı giyinmesinin nedeni başkalarının onu nasıl algıladığına önem vermesi ve ayakları yere basan birisi olarak görülme isteğidir. Durumun hangisi olduğuna, yalnızca model oluşturma sürecini tamamladıktan sonra rahatlıkla karar verebilirim.

Elimizde Olan Kişisel Özellikler

İnsanların elinde olan kişisel özelliklerini günden güne hatta dakikadan dakikaya değiştirebilmeleri nedeniyle, bu özellikleri çok farklı görürüm. Kişinin kıyafeti, mücevherleri, aksesuarları hatta davranış biçimi istediği an değiştirilebilir. İçinde bulunduğumuz ortam ve koşulları değiştirdiğimizde, bu özellikler de değişir. Çoğumuz, evimizde ya da bir partide giydiğimiz kıyafeti işyerinde giymeyiz. Patronumuzla ya da bir müşterimizle, eski lise arkadaşlarımızla konuştuğumuz biçimde konuşmayız.

Modelleri belirlerken, elimizde olan özelliklerin çoğunlukla dalgalandığını unutmamalıyız. Eğer bu özelliklere tek başına güvenirseniz, kişinin karakteri ile ilgili en gerçekçi resmi göremeyebilirsiniz. Eğer beni bir cumartesi akşamı markette günlük kıyafetlerle görürseniz, mahkeme salonuna girerken giydiğim iş kıyafetiyle gördüğünüz anda hissettiğinizden farklı yargılara varırsınız. Her iki yargı kümesi de, bir ölçüdegerçeği ıskalayacaktır. Çok iyi bir resim elde edebilecek kadar farklı koşullarda ve yeterli süre ile görmediğiniz sürece, kişinin elinde olan özelliklerine çok fazla önem vermeyin.

Olgunlaştıkça elimizde olan özelliklerimizi değiştirdiğimizi de unutmayınız. On dokuzunda modaya uygun biçimde ya da bir isyan işareti olarak burnuna hızma takan bir kadın, otuz beşine geldiğinde bunu tamamıyla unutabilir. Hızma, kişinin karakterinden çok gençlik deneyimini yansıtmaktadır. Elbette, kadın elli beşindeyse ve hâlâ hızma takıyorsa, bunu bir aşırı kişisel özellik olarak değerlendirir ve daha yakından incelerdim.

Tüm Kişisel Özellikler Eşit Yaratılmamıştır

Adam kısa, siyah saçlı, biraz kilolu, iyi giyimli, güleryüzlü, üniversite mezunu, evli ve iki küçük çocuğu var, lisede tarih öğretmeni, Rotary Kulubü üyesi, bahçe ile uğraşmayı ve eski filmleri seviyor, hafif Güneyli aksanıyla konuşuyor, büyük ve birbirine

yakın bir aileden geliyor. Bunun dışında binlerce özellik daha taşıyor. Müvekkilime adil bir yargılama sunup sunamayacağına karar vermek için beş dakikam var. Çok fazla ipucu, çok az zaman!

Mahkemede genellikle bu tür baskılarla karşılaşıyorum. Yanlış bir karar, müvekkilim için kelimenin tam anlamıyla ölümcül olabilir. Mahkeme salonunun dışındaki hayatta genellikle daha fazla zaman geçiriyorum. Model oluşturmak üzere daha fazla bilgi de topluyorum. Bakılacak çok fazla şey olduğunda kişinin karakteri ya da inançlarına dair anlamlı bir yargıya varabilmenin tek yolu, kişinin nasıl düşündüğünün ya da davrandığının daha olası bir biçimde öngörülmesini sağlayacak özelliklere ve niteliklere odaklanmaktır.

Yüzlerce duruşmada binlerce insanı değerlendirdiğim on beş yıldan fazla bir sürede, her dava ve her birey farklı da olsa, bazı özelliklerin her zaman diğerlerinden daha çok şey anlattığını öğrendim. Bunun bir genelleme olduğunu ve kimi zaman isabetsiz olabileceğini unutmayınız. Yine de, genellikle doğru kılavuzlar olduğunu göreceksiniz.

Büyük bir davada yasal bir grup jüriyi seçmeden önce, "öngörüye olanak sağlayan

özellikleri" ve davadaki konularla ilgii jüri üyelerinin inançlarında en büyük etkide bulunması muhtemel nitelikleri belirlemek üzere tasarlanan bir araştırma yürütürüz.

Telefon ile kamuoyu araştırması yapar, gerçekleşecek davada hizmet etmek üzere çağrılabilecek tipik jüri üyeleri ile dava provası yaparız. Bu insanlara, dava ile ilgili hislerine ipucu olabilecek aklımıza gelen her şeyi sorarız. Yaşlarını, cinsiyetlerini, ırklarını kaydeder ve iş hayatları, hobileri, eğitimleri, medeni halleri, ne okudukları, hangi televizyon programlarını ve filmleri izledikleri, hangi siyasi, sosyal ya da dayanışma organizasyonlarına üye oldukları ve benzer konularda bilgi toplamak için onlara sorular sorarız. Hayat deneyimlerini, nerede doğduklarını ve büyüdüklerini, ailelerinin geçimlerini sağlamak için ne

yaptıklarını, ailede kaç kardeş olduklarını, daha önce herhangi bir davada yer alıp almadıklarını da sorarız. Ardından, davranışları ile ilgili daha fazla bilgi toplarız. Ölüm cezası konusunda ne hissediyorlar? İnsanların gereğinden fazla dava açtıklarını ve kazandıkları tazminatların aşırı olduğunu mu düşünüyorlar? Sözlü anlaşmalar, yazılı anlaşmalardan farklı bir biçimde mi değerlendirilmeli? Kişi bir kere yalan söylerse, her zaman yalan söylemesi muhtemel midir?

Ardından, prova niteliğindeki davada jüri üyelerine, dava ile ilgili kilit gerçekleri aktarır ve belli başlı konulardaki ilk tepkilerini sorarız. Verdikleri yanıtlara dayanarak, davayı belirli bir biçimde gören insanlarda en çok hangi kişisel özelliklerin belirdiğine karar veririz. Bir davada genç, bekar, üniversite mezunu, iyi gelire sahip bir kadının müdafiden yana tavır alırken, mavi yakalı, bir işte çalışan, daha yaşlı ve evli bir adamın savcıdan yana düşündüğünü bulabiliriz. Bir diğer davada ise, farklı olgularla birlikte, durum tam tersi olabilir.

Prova niteliğindeki davada görev alan jüri üyelerinden edindiğimiz bilgilerin üzerinde çalıştıktan sonra, olası gerçek jüri üyeleri için anketler hazırlarız. Bu sorular, her bir olası jüri üyesinin hangi kişisel özellikleri taşıdığını belirlememize yardımcı olur. Onlara davada nasıl karar vereceklerini önceden soramayız; ancak benzer özellikleri taşıyan diğer insanların nasıl karar vereceklerini bilirsek bilgiye dayalı bir tahminde bulunabiliriz.

Ardından, avukatlar jüri üyelerine yüz yüze soru sorduklarında, kişinin dava ile ilgilli hangi kararı vereceğinin en iyi göstergesi olarak daha önce keşfettiğimiz kişilik özelliklerine odaklanırız. Jüri üyelerinin kendilerine özgü bireysel nitelikleri ile ilgili sorulara da odaklanırız. Bu, söz konusu sürecin genellikle en kritik yönüdür. Çoğu yaşlı, evli ve mavi yakalı erkeklerin savcı ile aynı doğrultuda düşündüğü gerçeği, jüri sıralarında oturan aynı nitelikte bir kişinin de bunu yapacağı anlamına gelmez. Sözlü sorgulama esnasında, o nitelikte bir kişinin daha önce haksız bir

suçlama ile karşılaştığını ve bu nedenle polis ile savcıdan kuşku duyabileceğini öğrenebiliriz.

Akla gelebilecek her türlü yüzlerce davada, bu süreci izleyerek çalıştım – yalnızca ceza davaları değil; kişisel yaralanmalar, anlaşmayı ihlaller, çalışanların tartışmaları, film telif hakları mücadeleleri, aile kavgaları ve daha pek çoğunun içinde yer aldığı medeni davalar. Polise ve otoriteyi temsil eden diğer figürlere karşı tutumdan, bireyin ne zaman kendi eylemlerinin sorumluluğunu üstlenmesi gerektiği konusundaki görüşlerine, büyük şirketlere karşı önyargılarından çalışanlarının işverenlerine karşı sorumluluklarına ve bunun tersine kadar neredeyse hiçbir konu atlanmadı.

Bu çalışmalar esnasında değerlendirdiğim kişisel özellikler ve inançlar her şirkette, evde, sokakta ve komşuda göreceklerinizden farklı değil. Öğrendiğim derslerin nerede olursam olayım uygulanabileceği kanıtlanmış durumda. Bu dersler arasında ilk gelenin üzerinde durduk ve kitap boyunca vurgulamaya devam edeceğiz: Hiçbir kişisel özellik ya da karakter, her kişi ya da her koşul için aynı anlama gelmez. Bununla birlikte, neredeyse herkes için ve neredeyse her zaman sürekli güvenilir bir anlayış sağlayacak üç anahtar nitelik belirledim:

1. Şefkat
2. Sosyoekonomik Geçmiş
3. Hayattan Duyulan Memnuniyet

Kişiye ait özelliklerdeki modeli belirlemeye çalışırken, yukarıdaki anahtar özelliklere her zaman dikkatle odaklanırım; çünkü bu özellikler cinsiyet, yaş, ırk, cinsel tercih gibi tanımlanabilir bir nitelik olan ve insanları çoğunlukla bir kalıba sokmak için kullandığımız niteliklerden bağımsızdır. Bu üç özelliğe odaklanmak, beni herhangi bir klişeyi göz ardı etmeye ve kişinin öncelikli niteliklerine ve deneyimlerine yönelmemi sağlar. Cinsiyet, yaş ve ırk gibi klişeleri bir kenara bırakarak bu sürecin nasıl kullanılabileceğini

açıklayacağız. Aynı analiz, diğer herhangi bir önyargıdan bağımsız olarak da kullanılabilir.

Cinayet davalarında, kadınların erkeklere göre ölüm cezası yönünde daha az oy kullandıklarını fark ettim. Ancak müvekkilime yalnızca cinsiyete dayanarak jüri sıralarında oturmak üzere bir kadını seçmesini söylemem, önemli bir hata olur. Asıl mesele, cinsiyet değildir – mesele, jüri üyelerinin başkalarına karşı duyduğu şefkatin düzeyidir. Kadınlar, bir grup olarak, erkeklerden daha şefkatli olma yönündedir; çünkü kadınlar daha korumacı yetiştirilir. Şefkat ve sevginin olduğu bir evde büyüyen ve o özellikleri kazanan bir erkek, önemli bir ceza davasında sert ve soğuk bir kadından daha iyi bir seçim olacaktır. Bu konu ile ilgili soru "Jüri üyesinin cinsiyeti nedir?" değil, "O erkek ya da kadın, şefkatli midir?" ya da "O erkek ya da kadın, nasıl yetiştirildi?" olmalıdır.

Benzer biçimde, yaşlı aile üyeleriniz için bir bakıcıyı işe alırken yalnızca bayan adayları mı dikkate almalısınız? Elbette, hayır. Her üç kadından ikisinin sıradan bir erkeğe göre daha korumacı ve özenli olduğunu kanıtlayabilseniz bile, tek başına cinsiyete dayanarak verilen bir karar hâlâ üçte bir oranında yanlış olacaktır. Elbette bu, mahkeme salonunda benim için hiç de iyi değildir. Mahkeme salonunun dışındaki hiç kimse için de iyi olmamalıdır.

Yaşlı insanlar, genellikle gençlere göre daha muhafazakardır. Bunun nedeni, yaşlı olmaları değil; *çoğu* yaşlı insanın *çoğu* genç insana göre daha muhafazakar dönemlerde ve evlerde yetişmiş olmasıdır. Büyük Buhran dönemindeki mücadeleye dair canlı hatıralara sahip yaşlılar, sosyoekonomik geçmişlerinin o yönünün etkilediği inançları ve değerleri taşımaktadır. Ancak, eğer muhafazakar bir jüri seçmek isteseydim, en yaşlı on iki adayı seçmezdim. Bunlardan biri, özgür ruhlu bir vodvilde yetişmiş ve tüm adaylar içinde en liberal ruhlu olabilir. Muhafazakar bir biçimde düşünecek ve davranacak kişileri belirlemek için, yalnızca yaşlarını değil, geçmişlerini de bilmeliyim.

Tüm klişeler içinde, ırka dayalı olanlar hiç kuşkusuz en yay-

gın karşılaşılanlardır. Bilgiye dayalı bir kararın dayanabileceği bilgiyi toplamak yerine bu tür bir önyargı ile hareket etmek, bir kere daha, ahmakçadır. Derisinin rengi değil, kişinin deneyimi dünya görüşünü belirler. Gerçekten renk-körü bir toplum olana kadar, ırka dayalı geçmişimiz deneyimlerimizi hiç şüphesiz etkileyecektir. Öyle bile olsa, Afrikalı-Amerikalı bir Beverly Hills doktorunun oğlunun beyaz komşusu ile paylaştığı inançları, inşaatlarda büyüyen bir Afrikalı-Amerikalı ile paylaştığından genellikle daha fazla olacaktır.

Elbette, istisnalar da vardır; ancak bu istisnalar genellikle en azından paylaşılan deneyimlere dayanmaktadır; yalnızca paylaşılan deri rengine değil. Sözgelimi, polise karşı tutumunu sorduğum yüzlerce Afrikalı-Amerikalıdan neredeyse tamamı düşmanlık ifade etmiştir. Ancak bu davranışlarının kaynağı her zaman kendilerinin ya da onlara yakın birisinin bir polis memuru ile yaşadığı hakaret ya da korkutma içeren deneyime kadar izlenebilir. Bizim hayali Afrikalı-Amerikalı Beverly Hills doktorumuzun oğlu, yalnızca siyah olması ve Beverly Hills'de BMW kullanması nedeniyle durdurulsa ve taciz edilse, büyük olaslılıkla o da polise karşı düşmanca bir görüş taşırdı. Ancak o görüşü neden paylaştığını anlamak, önemlidir. Bu olay, derisinin rengi nedeniyle gerçekleşmiştir; ancak polise karşı davranışı olay ile şekillenmiştir. Bu davranış, olayın sonucudur, derisinin renginin değil. Bu nedenle, polise karşı şiddet davaları için jüri üyeleri seçmeye yardımcı olduğumda mesele müstakbel jüri üyesinin Afrikalı-Amerikalı olması değil, polis memurları ile iyi ya da kötü deneyimleri olup olmamasıdır. Derisinin rengi ne olursa olsun, bir polis tarafından gereksiz bir biçimde itilip kakılan herkes muhtemelen olumsuz bir görüşe sahip olacaktır.

Kişinin cinsiyetini, yaşını ve ırkını söylemek neredeyse her zaman kolaydır; ancak bu bağımsız olgulara dayanarak bir yargıya varmayın. Bunun yerine, kişinin pek çok özelliğini keşfederken şu sorulara yanıt veren her şeyi gözlemleyin: Şefkatli mi? Nasıl bü-

yümüş? İyi bir hayatı olduğunu düşünüyor mu? Bu kitap fiziksel görünüm, beden dili, çevre, ses tonu ya da hareketleri incelese de, bütünüyle bu esas soruları vurgulayacaktır. Bu soruların yanıtları, neredeyse herkesi anlamak için sağlam bir zemin sağlayacaktır.

Şefkat

Kısa bir karşılaşmadan sonra bile çoğumuz "Gerçekten iyi bir insana benziyor", "Ne kadar kaba!" düşünceleri ile ya da ikisinin arasında bir şeyle ayrılırız. Genellikle yüzündeki iyilik, gözlerindeki sıcaklık, gülümsemesi, açıklığı ya da arkadaşça sözleri, içten el sıkışması ile bir ilk izlenim ediniriz. Bilim adamları, mineralleri sınıflandırmak için bir "sertlik ölçeği" geliştirdi. Benim de insanlar için kendime özgü bir sertlik ölçeğim var. Bir uçta soğuk, duygusuz ve ilgisiz insanlar; diğer uçta ise sıcak ve şefkatli bir ruh. Kişiyi değerlendirirken yaptığım ilk şeylerden biri, onu bu ölçekte bir yere koymaktır. Kişinin nerede yer aldığı, onun nasıl düşüneceği ve davranacağı konusunda diğer herhangi bir olgudan genellikle daha fazlasını bana anlatır.

Bireyin şefkat düzeyinin onun nasıl düşüneceğinin ve davranacağının çok iyi bir göstergesi olduğu inancımda yalnız değilim. Avukatlara ne tür bir jüri üyesi istediklerini her sorduğumda, şunu söylüyorlar: "İyi, kimsenin mükemmel olmadığını ve herkesin hata yapabileceğini anlayacak tür insanlara ihtiyacımız var. Müvekkilimizi çok katı bir biçimde yargılamayacak insanlara." Avukatlar, şunları da ifade ediyor, "Gerçek görev insanları istiyoruz. Karşı tarafın tanıklarına inanmayacak ve bir hata yapmaları durumunda bunu onlara pahalıya ödetecek yargı görevlileri."

İnsanlar kişisel sertlik ölçeğimin şefkat ucuna ne kadar yaklaşırlarsa o kadar cömert, adil, içten, sevgi dolu, nazik, aileye bağlı, affedici ve insanın zayıflıklarına karşı anlayışlı olmaktadır. Şüphe edildiği halde delil yetersizliğinden davalıların suçsuz olduğunu kabul etme, onlara karşı daha ilgili ve sabırlı olma eğilimi şefkat yoksunu insanlara göre daha fazladır. Bu insanlar, karar verme

anı geldiğinde şefkat yoksunu insanlara göre daha büyük zorluklar yaşar; ancak bunun nedeni yalnızca doğru olanı yapma istekleridir. Kimseyi incitmek istemezler, bu nedenle dürüstlükten uzaklaşmaları muhtemel değildir. Edenin bulacağına inanırlar.

Sertlik ölçeğinin ilgisiz ucunda yer alan insanlar daha eleştirici, hoşgörüsüz, affetmeyen, sert, cezalandırıcı ve benmerkezci olma eğilimindedir. Bu insanlar, genellikle daha analitik düşünür, olguları daha çok tartar ve çabuk karar verir. Aynı nedenle daha yargılayıcı, aceleci olma eğilimindedir ve tüm bilgiye erişmeden harekete geçmeye yönelir. Bu insanların ilkesi şuna benzer. "Bu şeyde benim için olan ne var?"

Eğer birisine çok şefkatli ya da olağanüstü soğuk ve sert yaftasını yapıştırırsam, bu o kişi hakkında yaşı, eğitim durumu, iş hayatı, fiziksel görünümü, cinsiyeti ve bütün bunların bileşiminin söyleyebileceğinden çok daha fazlasını bildiğim ve davranışını tahmin edebildiğim anlamına gelir. Bu nedenle, müteakip bölümlerde kişinin şefkatli olup olmadığını yansıtan özellikleri tarif ederken özel notlar alınız. Bir araya getirdiğiniz yapbozun bu parçasını eklediğinizde, kişiyi mükemmel bir biçimde anlama yolunda olacaksınız.

Sosyoekonomik Geçmiş

Ağzında gümüş kaşıkla doğan bir kişi, paylaştıkları diğer nitelikler ne olursa olsun hayatı yoksulluk içinde doğan ve büyüyen bir kişiden neredeyse her zaman farklı görecektir. Ancak sosyoekonomik geçmiş yalnızca ailenin geliri ile ölçülmez, sosyal ve ekonomik etkenlerin bir bileşimini içerir. Çocukluğumuzda aldığımız sevgi ve destek, öğrenmeye ve diğer dünyevi deneyimlere açık bırakılmamız, büyüdüğümüz çevre ve diğer binlerce etken rol oynar. Hayata karşı tavrımız, duygusal ve fiziksel ihtiyaçlarımızın karşılanıp karşılanmadığından etkilenir. Genellikle mali açıdan güçlü aileler çocuklarının ihtiyaçlarını, ailenin zaruri ihtiyaçlarını karşılamak için çabalayan ailelerdan daha iyi karşılayabilir.

Idaho'da on üç kardeşle birlikte büyüyen bir adam tanıyorum. Anne babasının tek yapabildiği, çocukların ayaklarına ayakkabı, masaya ise yiyecek koyabilmekti. Ancak aile birbirine destek oluyordu ve davranışları güçlü dini inanışlara dayanıyordu. Arkadaşlarımın tümünün duygusal ve fiziksel ihtiyaçları karşılanmıştı. Sonuç olarak, ailesinin devlet yardımı gören bir aileden biraz daha fazla parası olmasına rağmen, o adam dünyayı yalana dayalı bir dünyada büyüyen birisinin perspektifinden görmüyor. Para, ihtiyaçların karşılanmasının tek ölçütü değildir.

Genel olarak, kişinin sosyoekonomik geçmişinin genel görünüşü ve davranışı üzerinde önemli bir etkisi vardır. Mali ya da duygusal, sahip olduğu her şey için tırnaklarıyla kazımak zorunda olan insanlar bir kuşatma anlayışı geliştirebilir ve sonunda ne kadar para ya da başarı elde ederlerse etsin o anlayışı tüm yaşamları boyunca koruyabilir. Bu insanlar daha da katılaşır ve güvenden yoksun kalır; kendisini emniyetsiz hissedebilir; kaba, duyarsız, cimri, hoşgörüsüz, savunmacı olabilir ve kendisini ortaya koymaya isteksiz davranır. Hayatta kalabilmek için çok güçlü savaşmak zorunda oldukları için, daha dikkatli olma ve hedefe giden araçların mübah olduğuna inanma eğilimindedir. Olumlu yanı ise, çabalayarak durumlarını düzelten bu kişiler işlerine daha çok odaklanır, çok çalışır ve kendilerini hedeflerine ulaşmaya adar.

Diğer yanda ihtiyaçları her zaman karşılanan insanlar daha güvenli, emniyetli, kibar, cömert, hoşgörülü, affedici ve açık olma eğilimindedir. Ancak bu kişilere her şey hazır sunulursa, çalışma azmi ve yoğunluğundan yoksun olabilir ve nispeten materyalist ve benmerkezci olabilir.

Eğer çocukluğunuzda önyargı ile tanışırsak, kuşkucu ve savunmacı olabiliriz.

Eğer sürekli eleştiri ile büyürsek, yargılayıcı ve hoşgörüsüz olmamız daha muhtemeldir. Eğer sevgi ve şefkat ile büyürsek, muhtemelen şefkatli oluruz. Eğer zaruri ihtiyaçlarımızı karşılamak için çaba harcamak zorunda kaldıysak daha az verici ola-

biliriz. Kısa ya da uzun, siyah ya da beyaz, erkek ya da kadın olmamızın bir önemi de yoktur. İşte bu nedenle, sosyoekonomik geçmiş öngörü için her zaman anahtar bir özelliktir.

Hayattan Duyulan Memnuniyet

Kişinin duyduğu şefkatin ölçüsünün ve sosyoekonomik geçmişinin tahmin için üç anahtar özellik arasında olması, anlamlı görünebilir. Üçüncü anahtar niteliğin – hayattan duyulan memnuniyet – önemi, çok açık görünmeyebilir. Ancak bu nitelik, insanların nasıl düşündükleri ve başkalarına karşı nasıl davrandıkları üzerinde her zaman geniş kapsamlı etkilere sahip olmuştur.

Özel ya da iş yaşamındaki başarı, mutlak bir ölçekle ölçülemez. Bir kişi her zaman bir doktor olmayı hayal etmiş, ancak tıp fakültesine gidememiş, onun yerine hemşire olmuştur. Diğer bir kişi büyük engelleri aşmak için çabalamış ve hemşire olarak hayatının amacına ulamıştır. İkinci kişi, hayatı başarılı bir insanın gözü ile görürken, meslektaşı kendisini başarısız hissedecektir.

Mali başarı da bireyin beklentilerinin ışığı altında ölçülmelidir. Zengin olmayı hayal eden ve zenginliği yılda bir milyon dolar kazanmak olarak algılayan bir kişi, elli bin dolarlık bir kazanç karşısında korkunç bir hayal kırıklığı yaşayabilir. Diğer bir kişi, bu miktarın yarısını bile hayal edememiştir ve aynı elli bin doları en çılgın hayallerinin ötesinde bir kazanç olarak görebilir. Bu kişi, "Hayat çok güzel!" diye düşünecek ve buna göre hareket edecektir.

Yıllar içerisinde, bu niteliğe özel bir önem verdikten sonra, amaçlarına ulaşan insanların kişisel sorumluluğa inanma yönünde olduklarını öğrendim. Bu insanlar daha şefkatli, destekleyici, kendileriyle ve başkalarıyla barışık ve iyimser olmaya eğilimlidir; aynı zamanda daha affedici, çalışkan ve gayretlidir.

Amaçlarına ulaşamayan insanlar, genellikle bir kurban anlayışına sahiptir. Başkalarını hemen suçlayabilir ve katı, kızgın, olumsuz, kötümser ve kinci olabilir. Genellikle, amaçlarına ula-

şan kişilere göre daha az gayretli ve daha çok eleştirel ve alaycıdır.

Diğer anahtar özellikler – şefkat ve sosyoekonomik geçmiş – gibi, kişinin hayattan duyduğu memnuniyetin derecesi bana başka pek çok özellikten öğrenebildiğimden daha fazlasını söyler. Üstelik, kişinin hayatından ne kadar memnun olduğunu öğrenmek genellikle zor değildir. "Lisedeyken ne olmak isterdin?" ya da "İşinden memnun musun?" veya "Yaşamını değiştirebilseydin, ne yapardın?" gibi birkaç basit soru, genellikle bireyin kişisel başarıya ulaşıp ulaşmadığının anlaşılmasını sağlayan yanıtlar getirecektir. Bu bilgi, bir araya getirdiğiniz yapbozda diğer bir anahtar parça olacaktır.

Neden Yedi Renkte Okumalıyız?

Elbette, kollarını kavuşturarak oturan birisinin savunmaya geçtiğini ya da kızgın hissettiğini, konuşurken karşısındakinin gözlerinin içine bakmayan birisinin yalan söylüyor olabileceğini, yumuşak bir ses tonuyla konuşan birisinin utangaç olabileceğini çoğu insan bilir. Ne yazık ki, pek çok insan analizini orada sonlandırır ve refleks yargılara varır. İnsanları doğru bir biçimde okumak, bu ilk gözlemlerle yalnızca *başlar.* İlk izlenimlerin duygusal etkileri olmasına ve daha sonra değiştirilmesinin güçlüğüne rağmen, karşınızdaki kişiyi gerçekten anlayabilmek için ilk izleniminizi test edebileceğiniz pek çok ek bilgi edinmelisiniz.

Eğer kollarını kavuşturan kişinin sözgelimi San Diego mahkemesinde oturduğunu söylerseniz, o binayı bilirim, bunun nedeninin savunmaya geçmesi ya da kızgın olması kadar soğuktan üşümek olabileceğini de söyleyebilirim. Çoğumuz, o binada klimanın tükenmez esintisine karşı vücudumuzu ısıtmak için kollarımızı kavuştururuz. Bu örnekte bu beden dili için en olası açıklama duygular değil çevre olabilir. Ancak bu, söz konusu kişinin savunmaya geçmediğini ya da kızgın olmadığını söylemek değildir. Üşüyen insanlar da savunmaya geçebilir ya da kızgın olabilir. Ancak o kişinin başını salladığını, dişlerinin birbirine çarptığını, vücudunu sağa sola çevirdiğini de eklerseniz, üşüyor mu yoksa savunmada ve kız-

gın mı olduğu anlaşılır. Ancak bu yargıya belirli bir doğrulukla varmak için yalnızca bir ipucu değil – kişinin kollarını kavuşturuyor olması – pek çok ipucu toplanmalı ve değerlendirilmelidir.

Benzer biçimde, göz teması kurmaktan kaçınan bir kişi Amerikan toplumunda güvenilir bulunmayabilir; çünkü karanlık ve aldatıcı görünür. Ancak o kişinin göz teması kurmamanın bir saygı ve tevazu işareti olarak değerlendirildiği bir toplumdan geldiğini öğrendiğinizde, tam tersi bir yargıya ulaşabilir, kişiyi çok farklı bir ışıkta görebilir, öne bakan gözlerinin saygı ve alçakgönüllük işareti olduğunu fark edebilirsiniz. Eğer kişinin çok utangaç olduğuna dair çeşitli işaretler görürseniz, göz teması kurmamanın o kişinin doğruluğu ile ilgili olmadığı ve her şeyin kişinin o an kendini rahat hissetmemesi ile ilgili olduğu sonucuna varırsınız.

Teoride hepimiz durmanın, bakmanın ve dinlemenin ne kadar önemli olduğunun farkındayız. Ancak modern toplumun telaşı içinde en gözlemci insanlar bile bu noktada acele eder ve önemli bilgileri kaçırır. Verilen kararların dayandıkları bilgiye göre doğru olacaklarını unutmayın. Her yerde olduğu gibi burada da şu ilke geçerlidir: Ne ekersen onu biçersin.

Yaşadığımız telaşlı dünyada, kişinin gösterişli arabasına ya da çılgın saç modeline bakarak hemen "İşte, onu yaftaladım," demek çok çekicidir. Hemen herkes ilk izlenimi oluşturan ipuçlarını okuyabilir; pek çoğumuz orada durur ya da en azından kişiye dair bir yargıya vardıktan sonra pek az ilgi gösterir. Peki, neden? Yeni bir spor araba alırken çok "hızlı" görünüyor diye hemen satış ofisine giderek kağıtları imzalar mıydık? Ölçülü bir alıcı için, hayır. Alıcı, arabanın motoru, şanzımanı, suspansiyonu ve daha fazlası için detayları öğrenmek ister. Bir test raporunu ya da otomobil dergilerinden bir ikisini okur. Üstelik, bir "deneme sürüşü" yapmak ister, deneme sürüşü ne kadar uzun sürerse o kadar iyidir.

Aynı şekilde, klişelere ya da düşünce kısa yollarına girme çekimine kapılmadan eksiksiz ve doğru bir izlenim yaratacak bilgiyi toplamak amacıyla, kişinin yedi önemli yönünü müm-

kün olduğunca incelemek önemlidir. Müteakip bölümlerde anlatılan teknikleri uygulayarak, insanları okuma yeteneğinizi sizi tamamıyla yeni bir sosyal etkileşim düzeyine getirecek ölçüde bileyebileceksiniz – başkalarını daha iyi anlayabileceğiniz, davranışlarını tahmin edebileceğiniz ve buna uygun olarak kendi davranışlarınızı değiştirebileceğiniz bir düzey.

Şu örneği ele alalım: Yeni anne olan Darla, küçük çocuğu için potansiyel bakıcı olan Cassie ile görüşmektedir. Darla, Cassie'in görünümünün düzenli ve parlak olduğunu, beden dilinin dengeli ve arkadaşça olduğunu hemen fark eder. Konuşma ilerledikçe Cassie işle ilgili soruları sorarken, Darla, Cassie'in doğrudan iletişim kurduğunu ve ses tonunun hem hoş hem de otoriter olduğunu fark eder. Ancak Cassie, Darla'ya gün içerisinde gelip gelemeyeceğini sorarken sesi değişir, çekingen ve titrek bir hal alır ve göz teması kurmaktan vazgeçer. Bu gözlemler, Darla'nın bir an durmasına neden olur. Cassie, Darla'nın erkek arkadaşını elinden almayı mı düşünmektedir? Darla, daha fazla bilgi toplamak için eğer mümkünse kadının çevresine dair not almalıdır. Cassie'in çantası düzenli ve tertipli midir yoksa çeşitli kağıtlar ve eşyalar fermuardan içeri mi atılmıştır? Sürekli çalan bir cep telefonuyla (erkek arkadaşı) titriyor mu? Darla, dışarı çıkmalı ve Cassie'in arabasına bakmalı. Eğer içi çöp ve elbise ile doluysa ve aylardır yıkanmamış gibi görünüyorsa, Darla, Cassie'in alışkanlıkları hakkında başka türlü açığa çıkmayacak şeyler öğrenmiş olacaktır. Eğer arabanın kapısı kilitlenmemişse, Darla, bunun Cassie'in çocuğuna karşı sergileyeceği güvenlik düzeyini göstereceğinden ya da genel olarak vardığı yargının doğruluğundan haklı olarak endişeye kapılabilir.

Yedi Renkte yer alabilecek olası her özelliği, niteliği ya da vasfı belirleme olanağına sahip olamasak da, sonraki bölümler her renge ait ipuçlarının pek çoğunu yorumlama sürecini anlatacaktır. Ardından, gözlemlerinizi diğer renkler ile edinilen bilgi ile test edebilir, modelleri belirleyebilir ve nihayet ilişki kurduğunuz kişiye dair güvenilir bir yargıya varabilirsiniz. Bir kere daha

unutmayınız ki, önemli olan bireyin özelliklerine ve niteliklerine verilebilecek tüm olası anlamları bilmek değil mümkün olduğunca ipucu toplamak ve gelişen modelleri belirlemek için dikkat, sabır ve nesnellik sergilemektir.

KİLİT NOKTALAR

Modelleri Arayın: Tek bir özellik ya da nitelik, kişinin karakteri ya da duyguları ile ilgili anahtarı pek sunmaz. Doğru bir anlayış, tekrarlayan olguları belirlemekten gelir.

Bir Yerden Başlamak Zorundasınız: Kişinin en çarpıcı özelliklerine dayanarak bir ilk izlenim oluşturmakla başlayın. Ardından, daha fazla bilgi edindikçe o ilk izlenimi test edin ve gerekiyorsa değiştirin.

Unutmayın ki, Olağandışı Her Şey Önemlidir: Aşırılıklara ve kişinin normlarından sapmalara dikkat edin.

Geçici Bir Ruh Halini Sürekli Bir Durumla Karıştırmayın: Kişinin kendine özgü niteliği her ne olursa olsun, herkesin iyi ve kötü günleri vardır. Genel bir eğilimi fark etmediğiniz sürece, yargıda bulunmaktan kaçının.

Kendinize Şu Soruyu Sorun, "Bu, Özgür Bir Seçimin mi Yoksa Kaderin mi Sonucu?": Elimizde olan ya da isteğe bağlı özellikler (kıyafet seçimi gibi) kim olmak istediğimizi ya da *o an* nasıl görünmek istediğimizi ortaya koyar. Bu özellikler, rüzgar gibi değişebilir. Elimizde ya da isteğe bağlı olmayan özellikler (değişmeyen fiziksel nitelikler gibi) psikolojimizde daha derin rol oynar, inançlarımızda ve duygularımızda daha hissedilebilir ve kalıcı etkilerde bulunur.

Tüm Özellikler Eşit Yaratılmamıştır: Kişinin şefkat düzeyi, sosyoekonomik geçmişi ve hayattan duyduğu memnuniyet, onun diğer özelliklerine göre, kişiye dair her zaman daha fazla şeyi ortaya koyacaktır. Tahmin için bu üç anahtar özelliğe ışık tutan bilgiye özel önem verin.

DÖRT

İlk İzlenimler, Birinci Bölüm

Dış Görünüş

Kısa süre önce, düzgün ve kusursuz giyimli bir adamın Los Angeles mahkeme salonuna girdiğini gördüm. Lacivert takım elbisesi üzerine tam uymuş, ayakkabıları parlak ve tırnakları temizdi. Etkileyici bir figür olarak, izleyiciler arasında yer alan gerek bayanların gerekse erkeklerin hayranlık dolu bakışlarını çekti. Adamın monogramlı evrak çantasına, pahalı manşetlerine ve TAG Heuer kol saatine bakan mübaşir, onun medeni hukuk davaları sicilindeki önemli avukatlardan biri olduğunu düşündü ve nüfuzlu olduğu her bakımdan açık görünen bu adama yardımcı olmak amacıyla hangi dava için geldiğini ve kimi temsil ettiğini sordu. Ancak adam konuşmaya başladığında, imajı yıkılmaya başladı. Ses tonu zayıftı, kelimeleri kekeliyordu ve sözcük dağarcığı sınırlıydı. Adam, kulak misafiri olunmaması için alçak bir sesle konuştu ve mübaşire avukat olmadığını, herhangi bir medeni hukuk davası için gelmediğini açıkladı. Aslında adam, *kendi* avukatını arıyordu: O parlak, klasik ve kusursuz giyimli adam, bir cinsel saldırı davasında davalı olarak suç kütüğündeydi.

Bu, herkesin kusursuz bir dış kıyafete sahip olabileceğini göstermektedir. Peki, bu örnekteki resmi tamamlamak için diğer hangi ipuçlarına dikkat etmeliyiz? Bu adamın mahkeme salonuna geldiği ana dikkat etseydik, bir Lexus'tan değil, otobüsten ya da içinde yataktan yeni kalkmış gibi giyinmiş birkaç adamın daha

olduğu arka lambası kırık bir cipten indiğini görebilirdik. Olağandışı giyinmesinden kaynaklanan rahatsızlığının işareti olarak, yürürken sürekli çantasını düzelttiğini görebilirdik.

Belki de, cinsel suçlarda çoğu kez görüldüğü gibi, adam takım elbise giymede son derece başarılı ve buna alışıktır; ancak diğer durumlarda, yaşlı insanlar gibi giyinir – ancak mahkeme salonunda korkmuştur, mahremiyetinin çiğnendiğini düşünmüş ve utanmıştır.

Kişinin dış görünümü ile ilgili, elinizden geldiğince her şeye dikkat etmek önemlidir; çünkü fiziksel görünüm, yalnızda kişinin istediklerini yansıtmaz. Kusursuz bir takım elbise içindeki iş adamının tırnaklarının kemirilmiş olduğu örnekteki gibi, sizin bilmenizi istemedikleri kuşkusuz olan bilgiyi de aktarır. Dış görünümün genellikle ilk izlenim için malzeme sunması – ve ilk izlenimleri değiştirmenin güç olması – nedeniyle, kıyafetten saç kesimine ve aksesuarlara kadar her şeye dikkat etmeliyiz. Ancak, kişinin dış görünümünden ne kadar ipucu çıkarırsanız çıkarın diğer altı rengin resmin nihai olarak varacağı biçimi şaşırtıcı ölçüde değiştirebileceğini unutmayın.

Çılgın bir saç modelini ya da zayıf bir el sıkmayı not ederek kişinin karakteri konusunda bir yafta yapıştırmak, çekicidir. Bunun mümkün olduğu durumlar, pek azdır. Eğer insanları okumak birkaç özelliği standart anlamlarla eşleştirmek olsaydı, bu kitabı yabancı dildeki bir sözlük gibi taşır ve tanıştığınız insanları birkaç dakika içinde "yorumlayabilirdiniz." Dış görünüm ve beden dili, çok şey ifade edebilir; ancak bu kitapta ele alınan diğer özelliklerle birlikte görülmediği sürece, insanların davranışlarını tahmin etmek için pek güvenilir kaynaklar değildir. Ancak başlangıç için iyi bir yerdir.

İnsanlarda gözlemleyeceğiniz her fiziksel özelliği ve beden hareketini listelemek, olanaksızdır. Pek çoğu Ek-A ve Ek-B'de verilen en yaygın özellikleri ve davranışları olanlarını bile özümsemek, insanın gözünü korkutan bir iştir. En büyük başarıyı kitabın kalan kısmını okuduktan sonra, uygun bir zamanda eklerde verilen

bilgiyi gözden geçirdiğinizde ve insanları okuma sürecinde daha güçlü bir algı ile donandığınızda sağlayabilirsiniz. O zaman edineceğiniz bilgiler, daha değerli olacaktır. Dış görünümün ve beden dilinin hemen her yönü, çok farklı anlamlara gelebilir. Bu ilk aşamada, önemli olan kişinin dış görünümünün ve beden dilinin geniş bir anlam dizisine sahip olabileceğinin farkında olmak ve kişinin karakteri ve duygusal durumu ile ilgili diğer kaynaklardan ipucu topladığınızda neye dikkat etmeniz gerektiğini öğrenmektir.

Dış Görünüm ve Beden Dili Arasındaki İnce Çizgi

Dış görünüm ve beden dili arasında her zaman açık bir ayrım yoktur. Bir kadına baktığınızda gözlerinin biçimini, rengini, makyajını, kırışıklıklarını ve gözlerinin yumuşak bir ifade taşıyıp taşımadığı ya da sizinle göz teması kurup kurmadığını gözlemleyebilirsiniz. Makyaj, açıkça "dış görünüm" sütununda yer alabilir; peki güvenilmez ya da yumuşak gözler? Göz teması, hiç kuşkusuz "beden dili" kategorisine aittir. Ancak gözlerdeki ifade, hem dış görünüm hem de beden dili olarak sınıflandırılabilir.

Dış görünüm ve beden dili kategorileri üst üste gelse de, genellikle kişinin karakterinin çok farklı yönlerini açığa vururlar. Kıyafetlerimizi bilinçli bir biçimde seçebilir ve nasıl görüneceğimizi büyük ölçüde belirleyebiliriz. Ancak çoğumuz için beden dilimiz kontrolümüz dışındadır.

Kişinin saçlarını taraması gibi tamamıyla isteğe dayalı özellikler, bilinçli tercihleri yansıtır; bu nedenle kişinin dış dünyaya nasıl görünmek istediğini açığa vurur. Elimizde olmayan fiziksel özellikler bile, değiştirilebilir. Kısa boylu bir adam yüksek botlar ve şapka giyebilir; gerçekten uzun bir kadın, biraz öne eğilebilir; baston kullanmak zorunda olan bir kadın, oymalı bir başlığı olan ya da hastane tipi bir baston ile belirli bir tarzda yürüyebilir.

Kişinin mücevherleri ve aksesuarları; onun dinine, öğrenim gördüğü okula, hobilerine, ekonomik başarısının derecesine, beğeni-

sine ve daha pek çok şeye dair ipucu sunabilir. Kıyafet, belirli bir değer sistemi ya da hayat tarzı seçimine işaret edebilir – sözgelimi, kişi pratik mi yoksa aşırı şeyleri mi tercih ediyor? Kişisel bakım alışkanlıkları, kişinin karakterinin pek çok yönünü yansıtabilir. Ancak birlikte okunduklarında bile; kıyafet, aksesuar ve kişisel bakım kimi zaman yalnızca kişinin belirli bir koşul altında *bilinçli olarak yansıtmak istediği* imgeyi işaret eder.

Diğer yanda beden dili, daha temel bilgi sağlar. Pek az insan, çevresine karşı verdiği fiziksel tepkilerin farkındadır; istediği halde bu tepkileri kontrol edebilenlerin sayısı ise, daha azdır. Davranış ve denge, bilinçli bir biçimde öğrenilebilir; ancak yüz ifadeleri, göz kırpmalar, kolları kavuşturma ve çekingen dokunuşların bastırılması zordur. Kişinin kaderi ona bağlı olsa bile, beden dilini kontrol etmenin neredeyse imkansız olduğunu öğrenecek kadar çok insanı tanık koltuğunda gördüm.

Beden dili, kişisel bakım ya da kıyafetlerin yansıtmadığı iç karakteri ve duyguları – korku, içtenlik, endişe, neşe, kararsızlık, hayal kırıklığı ve çok daha fazlası – açığa vurabilir. Dış görünüm ve beden dili, genellikle farklı türde bilgiler sağlasa da, her birinden edinebilecek bilgi eşit derecede önemlidir. Kimi zaman dış görünüm ve beden dili, aynı yöne işaret eder; kimi zaman ise zıt yönlere. Önemli olan, gözlerinizi ve zihninizi açık tutmanızdır.

Duruma Uygun Olma

Aşırı ya da normlardan sapan her özellik, daha özenli bir incelemeye değer. Aynı şey, belirli bir duruma uygun olmayan herhangi bir özellik için de – ister dış görünüm isterse eylem ile ilgili olsun – geçerlidir.

Bir su deposu, şirket pikniği için iyi olabilir; ancak şirketin ofisinde verilen yeni yıl partisi için değil. Klasik bir takım elbise, kiliseye gitmek için giyilirse bir şey söyler; çocuğun cumartesi sabahı oynadığı futbol maçına gitmek için giyilirse başka bir şey. Büyük bir gülümseme ve sırta vurulan bir el, emeklilik partisi

için uygun olabilir; ancak bir cenaze töreninde sorular doğurur.

Objektif olmak için dikkatli olun. Muhafazakar bir iş görüşmesinde giyilen süper mini etek, kaşların kalkmasına neden olur. Kadının aklı, ofisteki davranış modellerini sezmesi ve görüşmeye cinsel bir hava katacak bir kıyafeti seçme nedenleri üzerinde durmalısınız. Ancak erkek arkadaşıyla gidilen bir akşam yemeğinde aynı eteğin giyilmesi, o durum için bile çok dikkat çekici olmadığı sürece, aynı dikkati gerektirmez. Aradaki fark, sizin o eteği kişisel olarak onaylayıp onaylamamanızda değil, belirli bir durum için uygun bir kıyafet olup olmamasındadır. Eğer o kadının kıyafetini yalnızca kendi beğeniniz ve ahlaki standartlarınıza göre değerlendirirseniz, mini etekler konusunda ikinizin aynı yaklaşımı paylaşmadığınız dışında, o kadının karakterine dair çok şey öğrenemezsiniz.

Aynı şey, davranışlar için de söylenebilir. Yüksek sesle konuşan, cana yakın kişilerden kişisel olarak uzak durabilir ve onların yanında kendinizi rahatsız hissedebilirsiniz; teklifsiz davranışların ya da gürültülü davranışların çoğun insanın standartlarına göre uygunsuz olduğu anlar da, mutlaka vardır. Ancak başkalarının davranışlarını tek başınıza ölçerseniz, yalnızca sizin gibi olmadıkları dışında, onların kim olduklarına dair çok şey öğrenemezsiniz. Dolayısıyla, kişinin davranışını normal koşullarda uygun bir davranış olarak değerlendirilen şeyle ölçün. Eğer kişinin davranışı o standarda göre hâlâ olağandışıysa, bunun nedenini merak etmelisiniz.

Uygun olmayan kıyafet, makyaj, saç stili ve mimik ya da diğer beden hareketleri, pek çok şeyi yansıtabilir. Büyük olasılıkla kişi,

- **Dikkat çekmek istiyordur**
- **Sağduyudan yoksundur**
- **Başka her şeye karşı rahatlığa ve kolaylığa değer veriyordur (kıyafet seçimi durumunda)**
- **İçtendir, isyankardır, toplumdan bağımsızdır ve başkalarının ne düşündüğüne önem vermediğini göstermeye çalışıyordur**

- Benmerkezcidir ve başkalarına karşı duyarsızdır
- Hayran olduğu bir kişiyi taklit etmeye çalışıyordur
- Duruma uygun kıyafeti yoktur.

Bu son noktayı, kendi deneyimlerime dayanarak söyleyebilirim. Geçen yıl, müvekkilim olan büyük bir şirketin genel kurulu ile çok önemli bir toplantı yapmak üzere East Coast'a seyahat ettim.

Ne yazık ki, bagajım yolculuk esnasında kayboldu ve toplantıdan önce yeni kıyafetler alacak zamanım olmadı. Uçakta giydiğim blucin ve botlarla arzı endam etmekten başka çarem yoktu. İnanın, hemen durumu açıkladım.

Eğer kişinin dış görünümü ya da davranışı ortama uygun değilse, bunu not edin; ancak yargıya varmak için acele etmeyin. O kişiye sorarak (elbette diplomatik bir biçimde), üçüncü bir kişiye sorarak ya da o kişinin diğer ortamlarda nasıl giyindiğini ya da davrandığını belirten modeli görmeyi bekleyerek olası nedenleri belirlemeye çalışın.

Bakışlar Ne Kadar Önemlidir?

Dış görünüm, kişinin karakteri ile ilgili yapbozdaki pek çok parçadan yalnızca bir tanesidir. Ancak büyük bir parçadır ve çoğu parçada olduğu gibi, bir uyarı ile birlikte gelir: Her şey her zaman göründüğü gibi değildir. Sözgelimi, gösterişli parlak renkli bir kıyafet giyen ve devekuşu tüyleri ile süslü büyük bir şapka takan obez bir kadının frapan bir kişiliği olduğunu varsaymak, doğaldır. Başka neden böyle frapan kıyafetler giysin ki?

Aslında bunun çeşitli nedenleri olabilir. O kadın yalnızca parlak renklerden hoşlanabilir. Belki de, bu davranışının nedeni daha karmaşıktır. Görünümü normların dışında olan kişiler, başkalarını rahatsız edebilir ve bu nedenle genellikle görmezden gelinir. Bu kadın, insanların ilgisini ve tenkitlerini çekmek dolayısıyla rahatsızlık engelini aşmak için güvensizliğe dayalı bir kıyafet

seçmiş olabilir. Diğer yandan, olağandışı bir görünüme sahip insanlar yalnızca kendilerini düşünür ve görmezden gelinmek ister. Belki de bu kadın, parlak renklerin dikkati vücudunda başka bir yere çekeceğini düşünmektedir. Ona göre, dış görünümü bir kamuflaj gibidir. Belki de kadın, o kıyafetlerden hoşlanmıyordur bile; ancak kocasının hediyesi olduğu için giyiyordur. Yeniden, belki de yalnızca frapandır.

Birden fazla anlam taşıyan şey, yalnızca fiziksel özellikler değildir; ancak insanlar dış görünümlerini koşula göre gün be gün değiştirebilir. Daha karmaşık konular için, yukarıdaki örnekte olduğu gibi, neredeyse her fiziksel özellik adeta karşıt anlamlar taşır.

Elbette, güçlü ve tutarlı bir fiziksel özellik dizisinden çok keskin bir yargıya varabileceğiniz anlar vardır. İki adamın üçüncü bir adamı uçaktan atmakla suçlandığı bir dava hatırlıyorum. Davalılarla tanıştığımda, içlerinden birinin vücudunun neredeyse görünen her kısmında dövmesi olduğunu fark ettim. Görünür olmayan kısımlarda daha da fazlası olduğunu düşünüyorum. Arkadaşı, devekuşu tüyü kovboy çizmeleri giymişti ve altın zincir, altın-pırlanta süslü bir yüzük takıyordu. Gömleğinin düğmeleri açıktı ve egzotik, deri bir el çantası taşıyordu. Jürinin bu çifti okuma konusunda pek sorun yaşamayacağını düşündüm.

Kişinin dış görünüşü ile verdiği mesaj, normalde biraz daha incedir. Kişinin dış görünümünün neredeyse her yönü, çeşitli yönlere işaret eder – ardından, bir karışım yapmak için buna beden dilini, çevreyi, ses tonunu ve davranışı eklemeniz gerekir. *Kilit nokta, doğru iz üzerinde olduğunuz kararına güvenle varabileceğiniz ve aynı yöne işaret edecek özellikleri belirlemektir.*

Bir model ararken kendinizi zahmete sokmamanız gerektiğini düşünüyorsanız ve tek bir özelliğin güvenilirliği konusunda kuşkunuz yoksa genellikle hedefi ıskalarsınız. Aklınıza gelebilecek her düşüncesiz yargıyı duydum:

"beş santimlik tırnaklar, bana onunla ilgili herkesin bilmediği bir şey verdi: erkeklerden para sızdırmaya çalışan bir kadın, değil mi?"

"Plajda slip mayo giyen her erkek, eşcinseldir; değil mi?"

"Eğer kapalı ortamlarda güneş gözlüğü takıyorsa, bu onun sahtekar olduğu anlamına gelmez mi?"

"Tırnaklarının dibi kirli olan herkes, evinde tembel olmalı. Özensiz olmak, her zaman tembel olmak değil midir?"

Yanlış!

Beş santimlik tırnaklar, asi bir ruhu, toplum değerleri ile uzlaşmamayı ya da modaya uymayı (kişinin içinde bulunduğu gruba bağlı olarak), sanatçı eğilimleri ya da dikkat çekme ihtiyacını da yansıtabilir. Belki de, kişi yalnızca eğleniyordur. Erkek üzerindeki slip mayo, onun yabancı (genellikle ilk kez gelen), vücut geliştirici ya da yüzücü olduğu, büyük bir ego beslediği ya da o mayoyu kendisini rahatsız hissetse bile yalnızca kız arkadaşını memnun etmek için giydiği anlamına gelebilir. Kapalı alanlarda güneş gözlüğü takan kişinin amacı, sahtekar bakışlarını gizlemek değil; bunun kendi tarzı olduğunu düşünmesi olabilir. Bu kişi, mor bir gözü ya da başka bir şiddet kanıtını gizliyor olabilir. Fiziksel bir travma, kısa süre önce geçirdiği bir göz operasyonu ya da alerji nedeniyle ışığa karşı hassas olabilir. Uyuşturucu ya da alkol kullanımını ele verebilecek kanlı gözlerini ya da büyümüş gözbebeklerini gizliyor olabilir. Asi bir ruh taşıyabilir ya da yalnızca unutkandır. Tırnak diplerindeki biraz kir için, ne denilebilir? Bu, yalnızca karşımızdaki kişinin bir insan olduğu anlamına gelir. Başka ipuçları olmadan, bunun daha fazla anlam taşıdığını söyleyemezsiniz.

Çeşitli fiziksel özellikler de aynı yöne işaret ettiğinde bile, daha fazla bilgi toplamazsanız yanılabilirsiniz. Bir arkadaşım, yıllar önce RKO Filmcilik için çalışan babasıyla ilgili bir hikaye anlattı. Şirketin ofisleri, New York City'de Rockefeller Center'in zirvesinde görkemli bir dairedeydi. Bir sabah, arkadaşımın babası ofisin lobisini geçerken kirli ve dağınık saçları ile dağınık görünen bir adamı fark etti. Adam, buruşuk kıyafetler giymişti ve ayaklarında bez bir spor ayakkabı vardı. Arkadaşımın babası,

adamın neden orada olduğunu, bina güvenliğini aşarak RKO'nun özel ofislerine nasıl girdiğini merak etti.

Birkaç dakika sonra, masasına oturmuş o gün yapacaklarını listelerken, patronu aradı ve hemen ofisine gelmesini istedi. Arkadaşımın babası patronunun ofisine gittiğinde, patron ona dönerek lobide gördüğü adamı işaret etti. Patron, "Bay Wexo, sizi şirketimizin yeni sahibi Howard Hughes ile tanıştırmak istiyorum" dedi.

Kişinin dış görünümünün her yönü; onun duyguları, inançları ve değerleri ile ilgili ipuçları sunar. Eğer durup onların bir katalogunu yapsaydınız, liste bunaltıcı olurdu. Ek A'da, dış görünümle ilgili yüzün üzerinde farklı özellik listeledik. Bu özellikler, genel olarak şu başlıklar altında sınıflandırıldı:

- Fiziksel özellikler (vücut, yüz, uçlar, ten ve fiziksel bozukluklar/engeller)
- Süs/mücevher
- Makyaj
- Aksesuarlar
- Kıyafet
- Beden İşaretleri (İsteğe dayalı değişiklikler)
- Hijyen

Bunlar, yalnızca en yaygın özelliklerdir.

Ek-A'da, en yaygın on iki fiziksel özelliğin ya da niteliğin farklı koşullar altında ne anlama geleceği, belirli bir detayda incelenmiştir. Bunlar;

- Ten,
- Hijyen,
- Titizlik,
- Kıyafette yazı, logo ve resim
- Zevklilik,
- Bölgesel tarz,

- **Kültürlü imajı**
- **İhtişama karşı sadelik**
- **Pratikliğe karşı abartı**
- **Cinsel ifadeler,**
- **Rüküşlük**

Bu bölümün başında belirtildiği gibi, kitabın kalan kısmını okumadan eklerini okumanızı tavsiye etmiyoruz. İzole olan fiziksel nitelikler, belki de diğer her özellikten daha fazla ölçüde, beden dili, çevre, ses tonu ve hareketler gibi diğer fiziksel özellikler göz önüne alınmadan kesin bir biçimde yorumlanamaz. Bu kitap boyunca, diğer kaynaklardan elde edilebilecek ipuçlarının incelenmesi ile birlikte, o bilgiyi güçlendirebilecek fiziksel özelliklere sürekli başvurulacaktır. Karışıma her şeyi koymalı ve doğruya ulaşmak için formülü uygulamasınız. Bu noktayı anlamak için, karşınızdaki kişinin saçlarının verdiği bazı olası ipuçlarını düşünün. Saç, iki nedenden dolayı örnek olarak seçilmiştir. İlk olarak, karşılaştığınız kişiler her zaman şapka, kemer takmaz ya da ayakkabı giymez. Ancak herkes, yalnızca derisi olsa bile, başının üzerinde bir şey taşır. İkincisi, kişi saçının doğal özelliklerinin neredeyse hepsini – renk, dalgalı olma ve miktarı – değiştirmeyi seçebilir. Bu nedenle, saç kişisel ifadenin yaygın bir aracıdır.

Saçın dikkat edilmesi gereken önemi bir özellik olmasına rağmen, burada üzerinde durulduğu için diğer özelliklerden konuya daha uygun olduğu düşüncesine kapılmayın. Pek çok açıdan, saç kişi ile ilgili diğer pek çok özelliğin söyleyebileceği şeylerin aynısını söyler. Sözgelimi, kişi kusursuz ve bakımlı saçlarla yansıtacağı ifadeyi tertemiz kıyafetler ya da manikürlü tırnaklarla da yansıtabilir. Dikkat çeken ya da radikal bir saç biçimi ya da rengi, genellikle aşırı süslü ve frapan kıyafetler ya da mücevherler ile aynı şeyleri de ima edebilir. Kişinin saçlarından nelerin nasıl öğrenilebileceğinin farkına vardıktan sonra, bu bilgiyi diğer fiziksel özelliklere kolaylıkla uygulayabilirsiniz.

Saçların Açığa Çıkardığı Sırlar

Saçlar genellikle kişinin kendine dair duyduğu imgenin ve yaşam tarzının mükemmel bir göstergesidir. Saç stiliniz; yaşlanma konusunda ne hissettiğinizi, ne kadar aşırı ya da pratik olduğunuzu, başkalarını etkilemeye ne kadar önem verdiğinizi, sosyoekonomik geçmişinizi, genel duygusal olgunluğunuzu ve kimi zaman ülkenin hangi kısmında büyüdüğünüzü ya da şu an nerede yaşadığınızı açığa vurabilir.

Kişinin inançlarını ya da davranışlarını tahmin etmek için onun saçlarına baktığınızda, günümüzün modalarını unutmayın. Sözgelimi, 1960'lar ve 1970'ler boyunca erkekte uzun saç isyan anlamına geliyordu. Traktör kullanan bir köylü, 1990'larda saçlarını genç bir rock yıldızı kadar uzatabilirdi. Kişinin yaşını da göz önüne alın: Saçların bele kadar uzanmasının on yaşında bir genç kız için ifade ettiği şey, ellisinde bir kadın için ifade ettiğinden çok farklıdır. Aynı şekilde, atkuyruğunun on sekiz yaşındaki bir genç erkek için anlattığı şey, elli beş yaşındaki bir adam için anlattığından çok daha azdır. Bunun yanında, diğer tüm özellikler için olduğu gibi, saçın tüm modele nasıl uyduğunu düşünün.

Erkeklerin Saçları

UZUN YA DA KISA Geleneksel görüş, kısa saçın muhafazakar bir eğilimi, uzun saçın ise radikal ya da sanatçı bir doğayı ifade ettiği yönündedir. Bu kimi zaman doğrudur; ancak her zaman değil. Çok kısa saç, kişinin

- Spor yaptığını
- Profesyonel asker olduğunu ya da hayatının bir döneminde bunu yaptığını,
- Polis ya da itfaiye gibi kısa saç gerektiren bir kurum için çalıştığını
- Modaya uygun, sanatçı ya da asi olduğunu (eğer saçları ola-

ğandışı bir renk ile boyalı ya da özel olarak kısa kesilmişse),

- Muhafazakar olduğunu
- Bir tedavi görmekte olduğunu ya da iyileşme döneminde bulunduğunu
- Kısa saçın kendisine daha çok yakıştığını düşündüğünü
- Pratik nedenlerden dolayı saçlarını kısa kestirdiğini ifade edebilir

Son kategori çoğu insanın gözden kaçırdığı bir konudur. Pek çok erkek, yalnızca pratik olduğu için saçlarını kısa kestirir. Ayrıca, saçın uzunluğu artık kişinin politik görüşlerinin bir göstergesi değildir. Kişinin politik görüşleri konusunda yargıya varmak için acele etmeyin. Kısa saç, pratik bir yaratılıştan daha fazlasını ifade etmeyebilir.

YAPILMIŞ SAÇ Bir erkek yapılı bir saç – özel kesimli, dikkat çekici bir renk ile boyalı ve spreyli – ile gezdiğinde, bu genellikle pahalı kıyafetleri, ayakkabıları ve aksesuarları içeren bir "güç" imgesinin parçasıdır. Mali başarıyı yansıtmak üzere tasarlanan bu paket, genellikle kendini beğenmişliği, büyük bir egoyu ve başkalarını etkileme isteğini gösterir. Nispeten pek az erkek, saçlarını bir kuaförde yaptıracak zamana, paraya ya da isteğe sahiptir. Bizim kültürümüzde, bir erkeğin kişisel bakımına bu kadar özen gösterilmesine pek rastlanılmaz. Tüm diğer şeylerle – takım elbise, ayakkabılar – eşit bir biçimde ele alındığında, saçlarını yaptıran erkeklerin saçları düzgün kesimli olan ancak yaptırılmayan ya da spreylenmeyen erkeklere göre statü, güç ve görüntü ile daha fazla ilgili olduğu kesindir. Aynı şey, manikürlü tırnaklar gibi olağandışı süs alışkanlıkları için de söylenebilir.

SAÇ DÖKÜLMESİ Kişinin saçının dökülmesi karşısında yaptıklarından bilgi edinebilir:

- *Kalan birkaç tutam saçı aşırı tarama,* her zaman kendini beğenmişliği ifade eder; ancak benim için daha önemli bir

olgu, başkalarının algılarını yeterince anlayamama ya da onlara aldırış etmemeyi açığa vurmasıdır. Kalan birkaç tutam saçını sol kulağından yukarı başının üstüne ardından aşağı sağ kulağına doğru dikkatli bir biçimde tarayan bir adam görsem, aklıma gelen ilk şey "Gerçekten fark etmediğimizi mi düşünüyor?" olur.

- *Saç ekme ve diğer saç artırma operasyonları* da, kendini beğenmişliği ya da kendini olduğu gibi kabul etmemeyi ifade edebilir. Saç ektiren erkekler, daha genç ve daha çekici görünme çabası içindedir. Eğer bunun için zaman, enerji ve para harcamaya değiyorsa, bu kişilerin saçlarının dökülmesi ve bu şekilde daha yaşlı görünmeleri karşısında kendilerini huzursuz ve rahatsız hissettikleri kolaylıkla söylenebilir. Bu durum karşısında başvurulan çareler, kimi kişilerin operasyon için her kuruşunu biriktirmesine rağmen, sağlıklı bir gelire de işaret edebilir. Bu durum, dış görünümle ilgili bir saplantıya işaret eder.
- *Beysbol kepleri, şapkalar ve atkuyruklarını* kel bir adamda görmek, yaşlanmaya (ya da büyümeye) karşı bir dirence işaret edebilir. Ancak, kel adamların da sıcak havada güneşten soğuk havada ise soğuktan korunmak için şapka giymek zorunda olduklarını unutmayın. Eğer şapka kapalı ortamda giyiliyorsa, bu başka bir hikayedir. Şapkayı takan kişi, saçlarının dökülmesi nedeniyle utangaç ve rahatsız olabilir.

BOYALI SAÇ Erkeklerin saçlarını beyazladıktan sonra boyatmaları, her geçen gün yaygınlaşmaktadır. Eğer saçları güzel bir biçimde boyanıyorsa, bu durumu fark etmeyebilir ve bu nedenle o insanları değerlendirmek için bir araç olarak kullanamayabilirsiniz. Saç boyatma, saç yaptırma kadar olmasa da, belirli bir ölçüde kendini beğenmişliği ifade eder. En çarpıcı olan, kötü ya da kişinin yaşına uygun olmayan bir boyamadır. Saçları dökülen yetmiş yaşındaki bir adam için parlak siyah saçlar, çok tuhaf görünebilir.

O kişinin muhakemesini ve başkalarının kendisini nasıl gördüğü konusunda doğru değerlendirmelerde bulunmasını sorgularım. Doğal olmadığı açık olan bu tür bir saç boyasını seçmek, belirli bir benmerkezcilik ile gerçekten kopmayı gerektirir.

Erkeklerin Yüz Tıraşı

SAKALLAR VE BIYIKLAR Bazı insanlar, her yüz tıraşının gizi bir doğaya işaret ettiğine inanır. Bu, pek gerçek değildir – zayıf bir yanağı sakalla gizlemek, gizliliğe işaret etmez. Dahası, bu yalnızca kozmetik bir seçimdir.

Sakallar ve bıyıklar, kişinin

- O şekilde daha iyi göründüğüne inandığını
- Genç olduğunu ve yaşlı görünmeye çalıştığını
- Kırışıklıkları gizlemek için sakal bırakarak yaşını gizlemeye çalıştığını
- Yüzündeki bir kusuru gizlemeye çalıştığını
- Asi ya da sanatçı bir ruhu olduğunu
- Yüz tıraşı ile ilgili hiçbir sınırlamanın olmadığı bir işte çalıştığını ifade edebilir.

Bıyıkların ve sakalların uzunluğunu, tarzını ve bakımını dikkatli bir biçimde inceleyin. Uzun sakallar ve bıyıklar, liberal politik eğilimlere işaret edebilir. Dağınık ya da kirli bıyıklar ya da sakallar, dağınık ya da kirli saçlar gibi; tembelliğin, dış görünüme önem vermemenin, fiziksel ya da zihinsel rahatsızlığın, yetersiz muhakeme gücünün ve genellikle yeterince temiz olmamayı yansıtan diğer özelliklerin bir işareti olabilir.

DİĞER YÜZ TUVALETLERİ Uzun, fırça gibi, taranmamış kaşlar ile aşırı uzun burun ve kulak tüyleri genellikle kişisel bakımın ve dış görünümün kişinin öncelikleri arasında olmadığına ya da bu özelliklerin nasıl görüneceğinin farkında olmadığına işaret eder. Bu

özelliklere sahip pek çok erkek, bu tüylerin alınmasının ya da tıraş edilmesinin erkeksi olmadığına inanır.

RADİKAL KESİMLER, RENKLER YA DA TARZLAR İster bir erkek isterse bir kadın için olsun; radikal, korkunç, kişiye özgü ya da çarpıcı saç tıraşı, rengi ya da tarzı dikkate değer. Hiç kimse, o şekilde uyanmaz. Dahası, bu kişiler genel geçer bir tarz için kuaför ya da berber salonuna da gitmez; kendilerini namlunun ucunda tutacak mor Mohawk tarzının peşindedirler.

Radikal bir kesim, renk ya da tarz kişinin

- Toplum değerlerine karşı olmayı
- İsyankarlığı
- Maceracı bir doğayı
- Dışavurumcu, sanatçı bir doğayı
- Olağandışı bir işi ve yaşam tarzını
- Belirli bir gruba ait olma isteğini
- Modayı izlemeyi
- Dış görünüme önem vermemeyi
- Farklı ve fark edilir olma ihtiyacını
- Kültürel etkiyi (yaş, ırk, sosyal grup) ifade edebilir

Çılgın bir saç tıraşı olan kişinin hemen ilgi delisi olduğu sonucuna varmayın. Özellikle gençler arasında, dışavurumcu bir saç tarzı kısa ömürlü ve kişinin özü ile ilgili pek az şey ifade eden bir özellik olabilir. Bununla birlikte, yaşlı bir insanda ya da genç bir insanın uzun süredir taşıdığı tuhaf bir saç tarzı, çok önemli bir özellik olabilir.

Kadınların Saçları

Kadınlar için pek çok saç stili kabul edilebilir olduğundan, çoğu stilist sapmalar bir kadının kişiliği üzerine pek çok şey söylemez.

Uzunluk, hacim, tarz ve renk ile ilgili aşırılıklar bir kadının saçının en çok şey anlatan yönleridir.

UZUN YA DA KISA Bizim kültürümüzde, kadınların gençliği ya da seksi olması genellikle uzun saç ile ilişkilendirilir. Bu nedenle, kadınların ve erkeklerin uzun ya da kısa saç tercihleri, çok farklı anlamlar taşır.

Bir kadının saçı çok kısa olduğunda, aşağıdakileri dikkate alın:

- *Kısa, şık ve özenle kesilmiş saçlar,* sanatçı bir doğaya işaret edebilir. Uzun ve bakımlı saçlar gibi, mali esenliği de açığa vurabilir. Ancak ortalama gelire sahip pek çok kadının saçları için küçük bir servet harcadığını unutmayın. Kişinin gelirinin önemli bir kısmını saçları – ya da dış görünümünün herhangi bir yönü – için harcaması; kendini beğenmişliği, kabul görme ihtiyacını, başkalarının algılarına önem vermeyi ve olası huzursuzluğu akla getirir.
- *Modaya daha az uygun kısa saçlar,* pratik bir doğaya işaret edebilir. Uzun dalgalı saçların bakımı özellikle zordur. Eğer diğer fiziksel ipuçları da pratikliğe işaret ediyorsa, kısa saçın muhtemelen başka bir anlamı yoktur.
- *Dikkat çekecek ölçüde kısa saçlar,* eğer kadının kıyafeti frapansa, bu saç biçimi modele uymaktadır.
- *Kişi, kemoterapi gibi bir tedavi görmekte olabilir ya da iyileşme sürecindedir.*

Bir kadının saçı çok uzun olduğunda, aşağıdakileri dikkate alın:

- Bu toplumda uzun saç gençlik ile ilişkilendirildiğinden, kırkını geçmiş ve beline kadar uzanan saçlara sahip bir kadın yaşlanmaya direnç gösteriyor olabilir. Bu özelliği taşıyan kadınlar bazen, zaman kaymasına tutulur ve kendilerini yetişkin olarak değil hâlâ onlu yaşlardaki bir genç ya da kolej

öğrencisi olarak görür. Bu gibi kadınlar, kendileriyle ilgili algılarında olduğu gibi, yaşama bakışlarında da gerçekten çok uzak olabilir.

- Yakışmamasına rağmen saçlarını uzatan bir kadın, bunu, kendisini daha seksi göstereceğine inandığı için yapıyor olabilir.
- Uzun saç kimi zaman, bohem bir ruhun göstergesidir. Pek çok kadın için uzun saç, sıradan bir tarza karşı özgürlüktür. Eğer gerçek buysa, kişinin kıyafetleri de genellikle bu yaklaşımı yansıtır.
- Uzun ve dağınık saçlar bir muhakeme eksikliğini, asi bir ruhu, hastalığı, tembelliği ya da bakımlı olma isteksizliğini ya da bunun için zaman ve enerji harcayamamayı gösterebilir. Uzun, tel-tel saçlı bir kadın ya nasıl göründüğünün farkında değildir ya da bunu önemsemiyordur. Saçlar tamamen kirli olduğunda, Ek-A'da inceleyeceğimiz diğer "yetersiz temizlik" özelliklerinin de o kişi için geçerli olup olmadığını düşünmelisiniz.

KABARIK SAÇLAR Kabarık saç, genellikle yaşın ve bölgesel geçmişin bir göstergesidir. Güneyde ve diğer bölgelerde güçlü "kırsal" etkilere sahip kadınlar, genellikle saçlarını diğer bölgelerdeki kadınlardan daha belirgin yapar. Bu seçim, en zengin Dallas sosyetesi hanımefendisinden çiftçinin kızına kadar, tüm sosyoekonomik spektrum için geçerlidir.

Yaşlı kadınlar, çoğunlukla spreyli saçları tercih eder; ancak bunun nedeni genellikle bu tarzın kuaför salonlarına yapılacak iki ziyaret arasında bakımının kolay olmasıdır. Yaşlı kadınlar, saç dökülmesi de yaşayabilir; kimi zaman her saç tanesini bir araya getirmek için gereklidir. Son olarak, yaşlı kadınlar kabarık saçların moda olduğu bir dönemde yetişmiştir ve yalnızca bu kültürel etkiyi koruyor olabilirler.

RENK Kadınların çoğu, saçlarını boyatır. Saç rengi olağandışı olmadığı sürece, bu anlamlı değildir. Ancak saçlarının beyazla-

masını tercih eden bir kadın, önemli bir mesaj veriyor olabilir. Büyük olasılıkla bu kadın, kendinden ve yaşından memnundur. Başkalarının görüşlerine güvenmiyor, kendisine neyin yakışacağına yine kendisi karar veriyordur. Saçlarının beyazlamasına izin veren kadınlar, bunu pratik nedenlerden dolayı da yapıyor olabilir; ancak bu durumda, kıyafetlerinin de pratik olması gerekir. Bazı kadınların saç boyasına alerjileri vardır ve bu konuda pek seçim şansları bulunmaz; bu nedenle, saçlarının beyazlaması kişilikleri ile ilgili hiçbir şey söylemez.

VÜCUT VE YÜZ TUVALETİ Amerika Birleşik Devletleri'nde bir kadın için kültürel norm, bacaklarının ve koltuk altlarının tüylerinin alınması, fırça gibi kaşların ve yüzdeki diğer tüylerin alınmasıdır. Diğer pek çok kültürde, tüy fobiktir. Koltuk altlarının tüylerini almayan bir kadın, başka bir ülkeden geliyor olabilir. Bu ülkede büyüyen ve vücut tüyleri alınmamış bir kadın, genellikle isyanı, feminist bağları ya da bohem bir doğayı ifade eder. Eğer bir kadının bacaklarında ya da koltuk altlarında hafif uzamış tüyler varsa, bu o kadının yakın zamanda tüylerini almadığını, hasta, depresyonda ya da tembel olabileceğini ya da dış görünümüne ve başkalarının onu nasıl algıladığına önem vermediğini gösterir.

Hafif bir bıyık ya da hırpani kaşlar gibi aşırı dikkat çeken yüz tuvaletinin, genellikle bir dikkatsizlik değil, bilinçli bir seçim olduğunu fark ettim. Yüz özelliklerini değiştirmemeyi seçen kadınlar genellikle şunu söyler: "İşte, buradayım; ister beğenin ister beğenmeyin, ben buyum." Bu, toplumsal beklentilere karşı çok güçlü bir iradeyi ve cüretkar bir tavrı işaret edebilir. Kişinin kendisiyle barışık olması ve başkaları tarafından onaylanma peşinde olmadığı ya da yüz tuvaletinin önemli görülmediği bir ailede ya da kültürde büyümesi nedeniyle, dış görünüme önem vermediği anlamına da gelebilir. Bu kişi, tüylerini inceleterek ya da alarak acı ve rahatsızlık duymak ya da masraf yapmak yerine bazı şeyleri oldukları gibi bırakmayı seçebilir.

Diğer Fiziksel Özellikleri Yorumlamak

Gördüğünüz gibi, kişinin saç tuvaletinin çeşitli yönleri kimi zaman birbiriyle çelişen pek çok anlam taşıyabilir. Aynı şey, tüm fiziksel özellikler için geçerlidir. Genellikle, bu özelliklerin önemini yalnızca diğer ipuçlarını topladıktan ve yorumladıktan sonra çözebilirsiniz. Konuyu anlaşılır kılmak için, size bu bölümün başında bahsettiğimiz tıknaz kadın ile ilgili bir şeyler daha aktaracağım.

Clara ile her ikimizin de katıldığı bir yardım organizasyonunda yıllar önce tanıştım. Clara'nın düşkünlüğü yalnızca çok pahalı, parlak renkli kıyafetler ve tüylü şapkalarla sınırlı değildi; on santim yüksekliğinde sivri uçlu topukları (kendisi yalnızca bir metre elli santim boyundaydı) ve ağır makyajları tercih ediyordu. Yalnızca kıyafetini değerlendirdiğimde, onun kendisini rahatsız hissettiğini ve ilgi çekmek istediğini düşündüm; ancak bundan emin olamadım.

Clara'yı daha iyi tanıdıkça, çok yoğun çalışan zengin bir doktorla evli olduğunu öğrendim. Clara, zamanının çoğunda çok sayıda yardım kuruluşu için gönüllü olarak çalışıyor ve "hanımefendileri" gösteriş yapmayı sevdiği o güzel evinde ağırlıyordu. Clara, sosyal olaylarda ilgi merkezi olmak zorundaydı. Yüksek sesle ve her zaman heyecanlı bir tonla konuşarak, gruplar arasında gezinirdi –konu eğlenceden başka bir şey olan yardım projelerine gelene kadar. Belediyeye tavsiyede bulunacak bir komite oluşturmaktan söz ederken ya da merkezin yeni binası üzerinde çalışan mimar ile planları tartışmak üzere bir araya gelirken, Clara bayanlar tuvaletinde olurdu.

Birlikte ele alındığında, Clara'nın dış görünümü, beden dili, çevresi, ses tonu ve hareketleri onu neyin yönlendirdiği konusunda aklımda kuşku bırakmadı. Clara, gerçekten aşırı kiloluydu. Kocası her zaman çalışıyordu. Clara, bilmediği sularda yüzmesini gerektirecek bir projede yer almak için yeteneklerine güvenmiyordu. Bu göz önüne alındığında, Clara'nın parlak renkli el-

biseleri ve gösterişli şapkaları anlamlı geliyordu. Kuşkulandığım gibi, Clara güvensiz hissediyordu ve kıyafeti insanların onu fark etmesini sağlamasının bir yoluydu. Ancak, her ne kadar çarpıcı olsa da, yalnızca Clara'nın dış görünümünün sağladıkları dışında ipucu olmadan bu "teşhisten" emin olamazdım.

Piercing

Araç ruhsatımı işletirken gerçekleşen önemli bir hatayı düzeltmek üzere geçen yıl DMV'de sıra bekliyordum; söz konusu hatanın düzeltilmemesi durumunda her an bir ceza ile karşılaşabilirdim. Geçen defa DMV'de yaşadığım kargaşayı ve hatanın düzeltilmesi için gereken zamanı anımsarken zaten gergindim ve etkili ve daha yardımcı birisiyle konuşabilmeyi büyük bir umutla bekliyordum. Sıranın önüne doğru ilerlerken, bankonun diğer tarafındaki kadını ilk gördüğüm anda kalbim çarptı. Yirmilerinde, modaya uygun giyinen ve burnunda kocaman bir halka bulunan bir kadın. Yoo, hayır diye söylendim; bugün değil!

Aslında, bu genç kadın sorunumu kusursuz bir biçimde çözebilecek yetenekte olabilirdi; ancak piercing seçimi aradığım yeteneği yansıtmıyordu ve taşıdığı Yedi Renkten diğer altısını gözlemeyecek bir durumda değildim. Piercing olarak burnundaki bir halka yerine genellikle profesyonelliğe ve yetkinliğe işaret eden küçük inci küpeleri tercih etseydi, onu daha yetenekli olarak değerlendirebilirdim.

Vücuttaki piercingler, dövmelerle benzer bir biçimde analiz edilebilir. Kadınların modern toplumda kulaklarının delinmesi neredeyse beklenen bir şey olsa ve hayat yolundaki tüm mesleklerde kabul edilse bile, vücutlarının diğer yerlerindeki piercingler ya da kulaktaki sayısız delikler, yaygın kabul görmemektedir. Dövmelerde olduğu gibi, sayısı da önemlidir. Burnunda küçük bir yapay elmas taşıyan kişi ile işe Dennis Rodman gibi gelen kişi arasında büyük bir fark vardır.

Toplum Nasıl Bir Piercing Bekler?

Soracağınız ilk soru, "hangi toplum?" olabilir. Diğer kültürler, erkekte ve kadında aşırı piercinge şaşırmayabilir. Bununla birlikte, dünya üzerinde en yaygın biçimde kabul edilen piercingler, kadınların kulağındadır. Çoğu kadın, çok genç bir yaşta kulaklarını deldirir ve bu vücut özelliği neredeyse her meslek dalında yalnızca kabul edilmez, aynı zamanda beklenir de. Ancak erkeklerin kulaklarını deldirmesi, evrensel bir kabul görmemektedir. Sözgelimi, bugün yirmi beş yıl öncesine nazaran daha az olsa da hukuk ve bankacılık gibi muhafazakar meslek dallarında küpe takan bir adama karşı kaşlar çatılabilir. Eğer o adamın küpesi sallanan tipte bir şeyse, patronu onu çıkarmasını isteyebilir.

Kulak delme ile ilgili daha yeni bir olgu, "açıklık" olarak bilinir. Bir kulak açıklığı, bazı Etopya ya da Ekvator kabilelerinin taktığı kulak memesi piercinglere benzer. Bu, büyük bir diskin kulak memesini gerecek biçimde takıldığı bir piercingdir. Kabile geleneklerinde olduğu gibi, bu piercinglere sahip olan kişilerin bunu kendilerini ifade ettiği bir tuval olarak gördüğü açıktır. Açıklık ne kadar küçük olursa, kulak memesinin de o kadar büyük olduğuna işaret etmek ilginçtir.

Bu tür bir piercingi tercih eden insanların, yaşlandıkça kulaklarımızın da büyüdükleri gerçeğinin farkında olup olmadıklarını merak ediyorum. Altmış ya da yetmiş yaşına geldiklerinde, kulak memelerinde içinden yumruk geçecek kadar büyük bir delik olacağını hesaba katıyorlar mı?

Bununla birlikte, daha özgür bir ortamda Wall Street'deki bir şirketin dışında iki çember küpe ile görünen bir adamın moda ya da eğlence endüstrisindeki iş yerinde uygun görünebilir. Bunda, aksesuarlarına dayanarak insanları okumanın zorluğu yatar. Kişinin mücevher tercihinin onunla ilgili ne anlattığına karar vermek için, o kişi hakkında daha fazla bilgiye ihtiyacınız vardır. Eğer kişi bir müzik yapımcısıysa, muhtemelen içinde bulunduğu

endüstrinin tarzını yansıtıyordur. Bununla birlikte, eğer zengin ve muhafazakar bir aileden geliyorsa ve işsizse, biraz isyankar olabilir. Diğer bir ifadeyle, aynı şey, bir küpe gibi, diğer etkenlere bağlı olarak zıt anlamlar – topluma uyma ya da isyan – taşıyabilir.

Şaşırtıcı bir biçimde, burun ve kaş piercingleri ile farklı insan ve meslek türlerinde karşılaşılmaktadır. Eğer piercingler yeterince küçükse, farklı nitelikteki işverenlerin çoğu buna hoşgörü ile yaklaşır. Sırtın alt kısmındaki bir dövme gibi, belirli bir grupla özdeşlik kurmanın ve asi olmayan bir çabanın işareti olabilir. Bununla birlikte, dile takılan bir piercing farklı bir hikayedir. Bunun nedeni, yalnızca dil piercinglerinin acı verici olması değil (dilimize bir çivinin saplanmasının nasıl bir şey olduğunu tahmin edebileceğimiz gibi), kişinin konuşmasını önemli ölçüde etkileyebileceği ve işe alınma ya da yeterlilik konularında sorunlar yaratabilecek olmasıdır. Dilinde, konuşma yeteneğini olumsuz etkileyen bir piercing olan genç bir kadın, insanlarla ilişki kurmasını gerektiren bir meslek dalında muhtemelen başarılı olamayacaktır. McDonald's ya da Subway'de sipariş almak bile, müşterilerle net bir biçimde iletişim kurmayı gerektirir. Pek çok insan işyerinde piercingleri çıkarmaya istekli davranırken, bu, kişinin ilk aşamada piercing takma nedenini ortadan kaldırır: Onu göstermek. Burun ve dil piercingleri ile ilgili diğer bir konu, enfeksiyon gerçeğidir. Narin yüz bölgelerimiz çok hassastır ve kişinin vücut sanatı adına bu hassasiyeti görmezden gelmesi, onun öncelikleri ve muhakeme gücü konusunda göz önünde bulundurulması gereken bir etkendir.

Dövmeler ve "Vücuttaki Diğer Değişiklikler"

Vücudumuzda gerçekten değişiklik yaptığımızda, bu değişiklikleri "vücut değişiklikleri" olarak adlandırırım. Kıyafet ve mücevher gibi pek çok vücut değişikliği, yansıttığı ruhsal durum için geçicidir. Bu nedenle, incecik bir kaş ya da takma tırnaklar gibi özelliklere diğer süs eşyaları ile aynı gözle bakarım. Ancak, kişi vücudunda dövmeler, implantasyonlar ya da dramatik piercingler ile *kalıcı* ola-

rak değişiklikler yapmaya karar verdiğinde, bunu mutlaka not edin.

Sözgelimi, dövmeler çok şey ifade eder. Tek başına konu bile çok şey söyleyebilir. Küçük bir çiçek ya da kelebek, onu taşıyanın sanatçı ruhlu olduğuna ve hayatına güzellik ya da ilgi eklemek istediğine işaret edebilir. Bir asker, bulunduğu branşı ya da birimi sembolize eden bir dövme yaptırabilir. Konusundan bağımsız olarak, büyük ve açık dövmeler,

- **Farklı olma ihtiyacını**
- **İsyanı**
- **Toplum değerleri ile uzlaşmamayı**
- **Sanatçı ya da bohem bir ruhu**
- **Askeriye ya da bir çete gibi belirli bir gruba aidiyeti**
- **İşçi sınıfı sosyoekonomik geçmişi (dövmesi olan zengin bir insanı nadiren görebilirsiniz) gösterebilir.**

Eğer bir kişi dikkat çeken bir dövme yaptırmayı tercih ediyorsa, bu genellikle o kişinin bireyci ve toplum değerleriyle uzlaşmayan birisi olduğunu gösterir. Bir parça "Diğer insanların ne düşündüğü umurumda bile değil" yaklaşımı ile de karşılaşabilirsiniz. Dövme ya da dövmeler ne kadar büyük, parlak, çarpıcı ve tuhaf olursa; bu kişilik özellikleri de o kadar açık olur.

Sigorta şirketindeki bir yönetici ile hayat sigortanızda yapabileceğiniz değişiklikleri görüşüyorsunuz. Bu önemli kararı tartıyorsunuz ve doğru şartları ve koşulları seçtiğinizden mutlaka emin olmak istiyorsunuz. Size yardımcı olan kadın, çok bilgili görünüyor ve lacivert takım elbisesi, incileri ve topuz yapılmış saçları ile son derece güvenilir görünüyor. Yapacağınız değişiklikleri içeren dokümanları imzalamak üzeresiniz ve kadın kalemi size uzatırken yere düşürüyor. Kalemi yerden almak için eğildiğince, ceketi yukarı çıkıyor ve sırtının alt kısmında bir yılan ve alevlerin resmedildiği büyük bir dövmeyi fark ettiğinizde şaşırıyorsunuz. Bu görüntü sizi hayrete düşürüyor; çünkü bu muhafa-

zakar, profesyonel kadının vücuduna böyle bir şey yapabileceğini asla tahmin etmiyorsunuz. Ancak kadının dış görünümü ve tavırları ile ilgili her şey göz önüne alındığında, vücut sanatı ile ilgili tercihi anlaşmanın sonlandırılmasına mı neden olmalı?

3. Bölüm'de bahsedilen kafede oturan ve kızı eve bir dövme ile geldiği için hayatının kararmış olduğunu düşünen kadının aksine, modern dünyada çoğu insan bu kadar güçlü tepki vermez. Dövmeler, çok yaygınlaşmıştır. Hayat yolunda, her türden insanda dövme görmeye alıştık. Ancak yirmi beş yıl öncesine göre her ne kadar daha yaygın ve kabul edilebilir olsa da, kişinin dövmelerinin ne olduğuna, ne kadar eski olduklarına ve nerede olduklarına bakarak onun hakkında önemli bilgiler edinebiliriz.

Büyüklük Önemlidir

Dövmelerin büyüklüğü ve yeri, bu tür bir vücut değişikliğini nasıl okumamız gerektiği konusunda önemli farklar yaratır. Ayak bileğinde küçük bir gül olan kişi ile büyük bir ejderhanın tüm sırtını kapladığı kişi arasında önemli bir fark vardır. Benzer biçimde, alnında dövmesi olan bir kişiyle ilgili okuduğumuz özellikler, neredeyse her zaman kıyafeti ile örtülen bir yerde dövmesi olan bir kişiyle ilgili okuduklarımızdan farklıdır.

Paketin içindeki diğer şeyleri de göz önünde tutun. Sözgelimi, kısa süre önce mahkeme salonunda gördüğüm bir kadını ele alalım. Bu kadın, topuzlu beyaz saçı, çiçekli elbisesi ve incileri ile orta yaşlı bir kadındı.

Müstakbel bir jüri üyesi olabileceğini varsayarak, kıyafetinin jüri sistemine karşı saygısını göstermek üzere çok uygun olduğunu düşündüm. Ancak kadın yanımdan geçerken, naylon çorabının altından, ayak bileğinde küçük bir marihuana yaprağı dövmesini fark ettim. Bu, beni bir an duraklattı ve olası açıklamaları düşünmeye zorladı. Bu dövme, asi gençlik yıllarından kalan bir şey miydi yoksa yalnızca daha önce mahkeme salonunda nasıl giyinmesi gerektiği tarif edilen bir insan mıydı? Eğer bir jüri ro-

zeti taksaydı ve dövmeyi bir hafta önce yaptırsaydı, onun topluma hizmet düşüncesinden farklı bir nedenle – sözgelimi bir kitap yazmak için – jüri üyesi olarak seçilmeye çalışan bir "gizli jüri" olabileceğinden kuşkulanırdım. Diğer yanda, kanserden ölmek üzere olduğunu ve tıbbi bir marihuana kartı taşıdığını öğrenseydim, onunla ilgili görüşlerim bütünüyle farklı olurdu.

Sürüye Uymak ya da Bir Yargıya Varmak

Eğer, ergenlik dönemindeki çocuğunuzun size karşı çıkarak ve geleceği için ne anlama gelebileceğini anlamadan yaptırdığı dövmesi nedeniyle uykularınız kaçıyorsa, kolej için para ayırmaktan ve onunla ilgili hayallerinizden vazgeçmeden önce, çocuğunuzun kaç arkadaşının benzer bir dövmeye sahip olduğunu öğrenin. Eğer yanıt çok sayıda ise ve onların da çoğu son derece normal görünüyorsa, çocuğunuzdan umudunuzu kesmeniz gerekmez. Bu dövme, çocuğunuzun hayatı bir kenara bıraktığı anlamına gelmez ve ne kadar asi olabileceğini göstermez. Çocuğunuz, yalnızca kalabalığı takip etmiş ve bir geçit töreni olarak dövme yaptırmıştır.

Spektrumun diğer ucunda, eşsiz kişisel dövmeler yaptırarak bireyselliklerini sergileyen insanlar vardır. Pek çok insan, eşlerinin, aile üyelerinin ya da hayatını kaybetmiş yakınlarının isimlerini dövme yaptırır. Bu dövmeler kesinlikle iş fırsatlarını etkilese de, bir çete isminden çok farklı bir biçimde okunur. Bu insanlar, başka bir insan için duydukları sevgi ve bağlılığı sergilemek için kendilerini süslemiştir.

Diğer seçime dayalı vücut değişiklikleri de, kişiyle ilgili çok önemli ipuçlarıdır. Vücudumuzu değiştirdiğimiz ya da geliştirdiğimiz çok sayıda yolun her biri, kişinin gerek kendisi gerekse başkaları için neye değer verdiğine işaret edecektir. Göğüslerine implantasyon yaptıran bir kişi, genellikle seksapelliğini geliştirmek istemektedir. Bu kişi, kibirlidir ve başkalarının, özellikle erkeklerin, kendisiyle ilgili ne düşündüğüne önem verir. Yağ aldıran bir adam, dış görünümüne ve çekici olmaya önem vermektedir.

Bu kişi, kibirlidir ve bunu yapabilecek mali güce sahiptir. Dövmeler için olduğu gibi, herhangi bir tıbbi müdahalenin derecesine dikkat edilmelidir. Gözlerin etrafındaki küçük bir operasyon, dramatik bir yüz gerdirme ile aynı şey değildir; göğüslere yapılan küçük bir implantasyon, kocaman bir implantasyon ile aynı şeyi anlatmaz. Bu gibi uç noktalar, daha önce ele aldığımız özellikleri vurgular. Eğer tıbbi değişiklikler çoğu insanın tuhaf karşılayacağı nitelikteyse, kişinin benmerkezci olduğunu ve duygusal anlamda yoksul doğasının başkalarının onu nasıl algıladığını tam olarak anlayabilmesini sağlayan muhakeme gücünü ve yeteneğini gölgelediğini düşünmekten kendimi alamam.

KİLİT NOKTALAR

Tepeden Tırnağa Süzün: Her yere bakmadığınız sürece, kritik ipucunu nerede bulacağınızı asla bilemezsiniz – saç stili, saat, ayakkabılar, yenmiş tırnaklar.

Ancak bir kitabı – ya da bir kişiyi – kapağı ile yargılamayın: Fiziksel görünümümüz, kıyafetimiz ve beden dilimiz her zaman ipuçları sunar; ancak kişiliğimiz ve karakterimiz konusunda kesin yanıtları nadiren verir.

Unutmayın ki, örtmek kolaydır: Bilinçli olarak değiştirilebilen nitelikler – saç stili, kıyafet hatta ayırt edici bir yürüyüş biçimi –, istemeden yapılan – coşkulu bir kahkaha ya da sinsi gözler gibi – eylemlerden bağımsız olarak gözlendiğinde, genellikle daha az anlam taşır.

İpuçlarının tutarlı kombinasyonlarını arayın: Eğer doğru iz üzerindeyseniz, tüm işaretler aynı yönü gösterecektir.

BEŞ

İlk İzlenimler, İkinci Bölüm

Beden Dili

Savcı, ara veriyor ve savunma tarafı başlıyor. Savunma avukatları, müvekkilini çağırıyor; 4. Bölüm'ün başında tarif edilen ve cinsel suç nedeniyle mahkemeye çıkan kusursuz giyimli adam. Davalı, yemin etmek üzere sağ elini havaya kaldırırken eli titriyor; gerçeği söylemek için "Yemin ederim," derken, sesi çatlıyor. Tanık kürsüsüne doğru ilerlerken, yürüyüşü belirsiz ve bakışları önde. Kayıtlar için adını ve soyadını söylerken, alnındaki ter damlaları görülebiliyor. Jüri üyelerinden hiçbiri ile göz teması kuramıyor; sürekli olarak parmaklarını hafifçe kürsüye vuruyor ve ardı arkası kesilmeden suyundan yudumluyor. Kısaca, içinde bulunduğu durum mahkemeye gelmeden önce bilinçli bir seçimle tercih ettiği kıyafete nazaran kontrol edemediği şeyler ile çok daha iyi "okunabiliyor."

Bununla birlikte, yüklenen suçlar göz önüne alındığında bu adamın kıyafetinin ve beden dilinin mutlaka tutarsız olmadığını düşünürüz – profesyonel, iyi giyimli ve başarılı bir adamın suçlu olsun ya da olmasın bu koşullar altında heyecan ve sıkıntı duyması beklenebilir. Eğer suçlama cinsel saldırı yerine büyük bir otomobil hırsızlığı olsaydı, bütünüyle farklı bir beden dili bekleyebilirdiniz.

Temel Bilgi

Dış görünüm bir insanın hangi nitelikleri göstermeyi seçtiğine dair önemli bilgiler sağlasa da, beden dili kişinin göstermeyi en-

gelleyemediği şeylere dair daha fazla bilgi sağlar. Pek az insan çevresindeki dünyaya karşı verdiği fiziksel tepkilerin farkındadır, yine pek az insan tüm hareketlerini kontrol edebilir.

Beden dili; korku, içtenlik, heyecan, neşe, hayal kırıklığı ve çok daha fazlasıyla iç karakteri ve duyguları açığa vurabilir. Bu şeyler, kişisel bakımımızdan ya da süslerimizden anlaşılmaz. Kimi zaman dış görünüm ve beden dili, zıt yönlere işaret eder; bu durumda beden dilinin çok daha güvenilir olduğunu unutmayın. İnsanlar kıyafetleri ve süsleri ile kişisel görünümlerini maniple etse de, istemsiz tepkilerini kontrol edemez. Beden dilinin kültüre bağlı olduğunu da unutmayın. Bazı kültürler, diğerlerine göre çok daha küçük bireysel alanlar tanır. Bazıları, göz temasından çok çekinir. Yaptığınız analizde, bütün bunların göz önünde bulundurulması gerekir. Diğer renklerde olduğu gibi, tutarlılık kişiyi çözmenin en güvenilir yoludur.

Beden dilinin kişiyi okumak üzere neden daha güvenilir bir kaynak olabileceğinin en güçlü kanıtlarından biri, video kayıtlarında görülebilir. Eğer birisini herhangi bir şey yaparken videoya kaydeder ve ardından bu kaydı seyrederseniz, bunun nedenini anlayabilirsiniz. Çoğumuz, kendimizi videoda seyretmekten korkarız; çünkü inanamadığımız şeyleri yaptığımızı görürüz. Daha fazla utanmamak için, videoyu oynatan kişiye, "Kapat şunu!" deriz. Bu neden böyle? Açıklama, son derece basittir; hareketlerimizi kontrol edemeyiz. Maniple edilebilen dış görünümün aksine, videoyu seyrederken farkına vardığınız olağandışı ya da ayırt edici hareketleri kontrol edemezsiniz.

İstem Dışı Beden Dili

İstem dışı beden dili, "olumsuz" duyguların ya da kişilik özelliklerinin tek fark edilebilir işareti olabilir. Sahtekarlığı, kızgınlığı ve toplumsal olarak istenmeyen diğer özellikleri gizlemeyi hepimiz biliyoruz. Ancak unutmayın ki, bu özelliklerle ilgili işaretler yalnızca kişinin beden dili ile dışarı sızabilir.

George W. Bush ve Al Gore arasında 2000 yılında gerçekleşen başkanlık seçimi tartışmalarında, ikinci tartışmayı izleyen yorumların çoğu Gore'un beden diline odaklanmıştı. Gore, Bush konuşurken çoğu kez başını sallamış ve gözlerini devirmişti. Gore'un sözel olmayan davranışlarının aleyhte etkileri, yaptığı sunumun içeriğinden daha ağır basmıştı.

Kısa süre önce CNN'den Wolf Blitzer, YouTube sponsorluğundaki ilk tartışmada Demokrat başkan adaylarının beden dilini analiz etmemi istedi. Tüm adayların beden diliyle ilgili değerlendirilmesi gereken çok şey olmasına rağmen, en ilginç dinamikler Senatörler Hilary Clinton ve Barack Obama arasında gerçekleşti. Bu iki aday bir soruya yanıt verirken başka bir yöne asla bakmadı. Buna karşılık, diğer adaylar bir soruya yanıt verirken hem Clinton hem de Obama konuşmacıya baktı. Bu etkileşim, karşılıklı muhalefeti ve birbirini tanımayı reddetmeyi gün gibi açığa çıkarırken, ikisi arasındaki olağanüstü gerilimi gösteriyordu.

Ardından gelen tartışma dizisinde, konuşmaları esnasında yalnızca beden dillerine bakmak ve seslerindeki tonu dinlemek değil, diğer adaylardan biri sorulara yanıt verirken sergilenen bu özelliklere de dikkat etmek önemlidir. Dik mi duruyorlar? Parmaklarını kürsüye hafifçe vuruyor ya da notlarına mı bakıyorlar? Bu süreç içerisinde bezgin mi canlı mı görünüyorlar? Bu gözlemler, önemlidir; çünkü insanlar çoğunlukla kendileriyle ilgili ipuçlarını sahnede olmadıkları ve daha az kontrollü oldukları anlarda açığa vururlar.

Jeffrey Skilling: Bir Örnek Olay

Enron Şirketinin çöküşündeki rolleri nedeniyle 2006 yılında Ken Lay ve Jeff Skilling aleyhine açılan davada ABD Adalet Bakanlığı ile çalışma şansına sahip oldum. Enerji ve Ticaret Komitesinin ilk oturumunda göründüğü andan davanın ilk gününe kadar Jeff Skilling'in beden dilini izleme olanağı, eşsiz bir fırsattı. Detayların yavaş yavaş açığa çıkmasıyla birlikte Skilling'in sesinde ve

davranışlarında gözlenilen değişiklik, konuyla ilgisine dair çok şey anlatıyordu.

Skilling'in C-SPAN'da yıllar önce verdiği ifadeyi izlediğimi hatırlıyorum. Enron'un iflası soruşturmasının giderek büyümesi, beni büyüledi ve adamın beden dilini değerlendirmek istedim. Skilling'in iki ya da üç saat boyunca kürsüde durduğu esnada, iki ilginç nitelik göze çarpıyordu. İlki, Skilling konuşma masasında dimdik bir duruş sergiliyordu; öne doğru eğilmiyor ya da koltuğuna yayılmıyordu. İkincisi, sesi muntazam bir tondan yüksek, suçlayıcı bir tona doğru düzensiz bir biçimde değişiyordu. Bu, hiç kuşkusuz dizlerinin bağı çözülmüş kolay bir yemin beden dili değildi; bu işaretler kendine güvenin, kızgınlığın ve kendini uzak tutmanın işaretleriydi.

Skilling'in yüzsüzce kendine güveni sergileyen beden dili, mahkemenin yetkisine karşı duyduğu saygısızlığı açıkça anlatıyordu.

Oturumlar uzayıp gitti; kamuoyu ilgisinin azalmasına rağmen, Adalet Bakanlığının Enron Çalışma Grubu Ocak 2006'da başlayan dava için jüri seçiminde danışmanlık yapmamı istedi. Jüri seçiminin yapıldığı o güne ait sahneyi aktarmak, faydalı olabilir. Her müstakbel jüri üyesi, Hakim Sim Lake'in odasına jüri panosu gelmeden önceki ay değerlendirildi. Her yasal takım (davacı, Lay'in avukatı ve Skilling'in avukatı), Noel tatili boyunca jüri üyelerinden uzakta anket kağıtlarını inceledi. Jüri seçimine başlamak üzere belirlenen gün, Jeff Skilling ve avukatının masasından bir buçuk metre uzaklıktaki savcının istişare masasında oturdum. Jeff Skilling ve avukatının masası da Ken Lay'in savunma masasından aynı uzaklıktaydı. Tüm gözler, mahkeme salonuna giren savcıların üzerindeydi. Savcılar yerlerini aldıktan sonra, Hakim Lake dava ve suçlamalarla ilgili giriş konuşması yaptı. O an Jeff Skilling'in jüri üyelerine nasıl baktığını gördüm. Bu, yalnızca kalabalığa doğru olağan bir bakış değildi. Skilling'in gerçekten jüri üyelerini süzdüğü fark ediliyordu. Bu, beni büyülemişti; çünkü

bu işaretler kongre oturumunda ifade verirken sergilediği beden dilini yansıtıyordu. Skilling'in yapma tavırları, jüri üyelerine ve mahkemedeki görevlilere karşı üstünlük kurmak için kullandığı aşırı güveni ve palavrayı sergiliyordu.

Ne yazık ki, karar verildikten sonra jüri üyeleri ile konuşma fırsatım hiç olmadı. İçlerinden birinin Skilling'in arsız bakışlarını – her insanın çevresinde görmek istediği rahatlık alanını önemsemeyen bir yaklaşım – fark edip etmediğini öğrenmeyi çok isterdim. Buna karşılık gelen fiziksel rahatlık alanının kişinin bedeninden kollarının uzaklığı kadar yeri kapsamasına rağmen, jüri üyelerini seçerken ve sayısız davadan sonra onlarla konuşurken edindiğim tecrübelere göre, bakışlarla ilgili rahatlık alanı bireyin bir başkasıyla "göz göze gelmesinin" iki ya da üç saniye ile sınırlı olmasıdır.

Açık ya da Kapalı

Beden dilinin pek çok biçimi, iki tip ile sınıflandırılabilir: açık ve kapalı. Açık beden diline sahip bir insan rahattır, size yönelerek oturur, göz teması kurar, sizinle arasına hiçbir şey – kolları, elleri, çantası ya da başka şeyler – koymaz. Kapalı beden diline sahip bir insanın elleri ve kolları bağlanmış olabilir, size doğru dönmez, sizinle arasına bir şey koyar. Kişinin açık ya da kapalı olması onun duyduğu rahatlık düzeyinin, kültürünün ya da çevreyle kurduğu ilgi düzeyinin bir göstergesidir.

Kapalı beden diliyle ilgili en klasik örnek, kolların bağlanmasıdır. Kollarını göğsünün üzerinde kavuşturan bir müstakbel jüri üyesinin hemen savunmaya geçtiğini düşünmek yerine, beden dilinin hangi koşullar altında bu biçimde olduğunu çözmeye çalışırım. Eğer bağladığı kollarına çatık kaşlar eşlik ediyorsa, düşünmeden vardığım yargı doğru olabilir. Ancak çok sayıda eyalette ve mahkeme salonunda sayısız jüri üyesi seçiminde bulundum ve bir jüri üyesinin kollarını bağlamasının açıklamasının genellikle buz gibi olan mahkeme salonlarında ısınmak istemesidir. Elbette

eğer kişi bir uçak yolculuğunda iki iri yarı adam arasında sandviç olmuşsa, kollarının bağlamasının bütünüyle farklı bir anlamı olabilir. Bu durumda kişi, biraz kişisel bir alan korumak için umutsuzca çabalıyor olabilir. Belki de kadının gömleğinde kocaman bir leke vardır. Listeye girebilecek olasılıklar, sonsuzdur. Klasik beden dili ipuçlarını bilmek, önemli bir adımdır; ancak bu ipucunu diğer renklerden gelen bilgiler ile izlemek çok daha önemlidir.

Tutarsızlıklar: Konuşulan Dil ile Beden Dilinin Çarpışması

Sözel olmayan iletişimin nüanslarını belirlemek, genellikle eğitimli bir göz gerektirir. Bu, bir jüri danışmanı olarak ağırlık verdiğim şeydir. İnsanların sorulara yanıt verirken itiraf ettikleri ya da sakladıkları şeyler, genellikle beden dillerinde görünür. Sorulara yalnızca sözel olarak değil tavırları ile de yanıt verirken, ağızlarından çıkan sözlerle gerçek yanıtları açığa vurabilirler.

Müstakbel jüri üyelerine yöneltilen ilk soruların kişisel doğası, onların tutumlarını ve kişiliklerini gözlemlemek için mükemmel bir fırsat verir. Hassas konulara dair sorular, kişisel bilgileri ifşa etmekten rahatsız olan müstakbel jüri üyelerinde savunma, rahatsızlık ya da belirgin bir mahcubiyeti açığa çıkarır. Kendilerine yöneltilmeyen sorularda bile, duyduğu rahatsızlığı yüz ifadeleri ya da başka bir biçimde gösteren müstakbel jüri üyelerini, daha yakından incelerim. Bazı jüri üyeleri, sorulara yanıt vermeye çalışırken uygun olmayan bir biçimde yüksek sesle güler ya da heyecanlı davranır. Bunun aksine, dışa dönük ya da özgüveni yüksek jüri üyeleri ne kadar özel olursa olsun her türlü soruyu yanıtlarken pek – bazen hiç – çekingen ya da rahatsız davranmaz. Bu kişiler, jüri heyetindeki diğerlerini eğlendirme için nükteli yanıtlar bile verebilir. Ancak, soru cevap esnasında şakalarını patlatan kişilerin, eğer seçilirlerse, aynı şeyi jüri müzakere salonunda da yapabilecekleri konusunda avukatları uyarırım.

Kötü Bir Davranış mı Saç Baş Yolduran Kötü Bir Gün mü?

Hepimizin "kendimizde olmadığımız" anları vardır. Olumsuz bir kişilik özelliği ile yalnızca kötü bir gün geçiren kişi arasındaki farkı nasıl anlayabilirsiniz? Beden dilinin incelendiği alan olan Kinezik, popüler kültür dalgası ile istila edilen ve en çok yanlış anlaşılan "bilimdir." Julius Fast'ın 1970'de yayınlanan *Body Language (Beden Dili)* ile birlikte, insanlar her yerde arkadaşlarının ve tanıdıklarının bitiştirilen bacaklarını, yüz nevralijisini ve pantolon çekme alışkanlıklarını incelemeye başladı. Gizli dekoder halkaları taşıyan çocuklar gibi, birkaç tuhaf davranışın kişinin en derindeki duygularını ve güdülerini açığa vuracağını umdu.

Bu, her zaman bu şekilde olmaz. Fast'ın kendisi, beden dilini tek başına almanın korkunç bir öneri olduğu uyarısında bulundu: "Beden dili bilimi, en açıktan bütünüyle bilinçsiz olana, yalnızca bir kültürde geçerli olandan tüm kültürel engelleri aşana kadar tüm beden hareketlerinin karışımının incelenmesidir." Karmaşık olan her sistemin kullanımı kolay değildir. Ancak bizzat Fast'ın uyarılarına rağmen, beden dilini okumak çok rağbet görmüştür. Bir kuşak sonra, pek çok insan bir toplantıda kollarını kavuşturmadan önce iki defa düşünmektedir.

Fast, *Beden Dilinin* sonunda doğru Kinezik ile ilgili en güç sorunlardan birine işaret etmektedir. Fast, her zaman ilgi çekici bir duruş olan kolların bağlanmasını tartışır: "Bağlanan kollar... kişinin karakterini ifade edebilir mi? Oturduğumuzda bacaklarımızı nasıl tuttuğumuz, iç doğamıza dair bir ipucu verir mi? Beden dili ile ilgili tüm işaretlerde olduğu gibi, bu soruya verilebilecek basit bir evet ya da hayır yanıtı yoktur. Birleştirilen ya da paralel tutulan bacaklar, kişinin ne hissettiği ve o an içinde bulunduğu ruhsal durum için bir ipucu olabilir; ancak hiçbir anlama da gelmeyebilir.

Beden dili genellikle daha kalıcı bir kişilik özelliğini değil, yalnızca fiziksel bir durumu (bel ağrısı gibi) ya da geçici bir ruh ha-

lini (hayal kırıklığı gibi) yansıtır. Kişinin beden dili, duruma göre ve her an değişebilir. Dolayısıyla, ilk defa tanıdığınız bir insanın kişiliğini yalnızca beden diline dayanarak yargılamanız tehlikeli olabilir. Herkesin sinirli olduğu anlar vardır; ancak bu, hepimizin bir sinir yumağı içinde yaşadığı anlamına gelmez. Bununla birlikte eğer bir insan her karşılaştığınızda gergin görünüyorsa, muhtemelen yalnızca saç baş yolduran kötü bir günü değil, bir kişilik özelliğini – ya da en azından hayatında sürekli tekrarlanan bir temayı – belirlemişsinizdir.

Bu durumda, beden dilini yorumlamanın kilidi istikrardır. Eğer kişiyi tanımıyorsanız ve onu farklı koşullar altında yakından gözlemlemediyseniz, normal davranışının ne olduğunu bilemez ve karşılaştırma için herhangi bir referans noktasına sahip olamazsınız. Beden dilinden çıkardığınız anlam, kişinin karakterini daha sık görmeye başladığınızda daha faydalıdır. Kişinin karakterini tanımak için – bu nokta tekrarı gerektirir – yalnızca beden dili değil, bu kitapta anlatılan tüm alanlar ile ilgili modelleri belirlemeniz gerekir.

Kolay Anlaşılan Beden Dili

Beden dilinin ciddi bir biçimde araştırılması ile masa başında analizi arasında bir yerde, insanların hareketlerini gün be gün yorumlamak için işe yarayan bir yöntem vardır. Ek–B, kişinin duygusal durumu ya da kişiliğini yorumlamanıza yardımcı olabilecek beden dili puan listesini sunmaktadır. Ancak, fiziksel niteliklerde olduğu gibi, beden dilinde yer alan hareketlerin çoğu duruma bağlı olarak birden fazla anlam ifade edebilir ya da hiçbir anlam taşımayabilir.

Önemsiz gibi görünen ayrıntılardan çıkarılabilecek anlamlı bilgileri sıralamanın en iyi yolu, beden dili içinde yer alan hareketleri ve olası anlamlarını ayrı ayrı ezberlemek değil, çeşitli duygusal durumların genellikle aynı anda nasıl bir karışım içinde açığa çık-

tığını öğrenmektir. Sözgelimi, göz teması kuramamak dürüst olmama, kızgınlık, sinirlilik, savunmaya geçme, utanma, korku, kibir, sıkılma ve bunun gibi diğer duygusal durumların bir "semptomu" olabilir. Ancak aynı yöne işaret eden diğer ipuçlarına bakarsanız, hangisinin geçerli olduğunu söyleyebilirsiniz. Bu nedenle yalnızca belirli bir kişilik özelliğinin ya da davranışın – sözgelimi göz teması kuramama – yansıtabileceği tüm farklı duyguların listesini yapmak, pek yardımcı olmaz. Onun yerine, bu kitap çeşitli ruh durumlarını tipik olarak yansıtan hareketlerin bileşimlerini açıklamaktadır. Bu bölümün sonunda, söz konusu temel duygusal durumlardan dokuzu incelenmektedir, Ek–B'de on üçü daha incelenecektir. Bu bölümde ele alınan dokuz duygusal durum, görünürde benzer duyguların farklı hareketler ile nasıl açığa vurulduğunu ve çok farklı duyguların aynı hareketler ile nasıl ifade edilebileceğini gösterecektir.

Tek başına beden diline büyük ölçüde güvenemeseniz bile, beden dilinin değerli bilgiler sağlayabileceği yadsınamaz. Sözgelimi, kişinin size yalan söylediğinden kuşkulanıyorsanız, onu gerçeği söylemeye zorlamak için yazılı kanıtlar bulabilir ya da üçüncü bir kişiden gelen bilgiler ile kuşkularınızı doğrulayabilirsiniz. Çoğu insan, yalan söylerken rahatsız hisseder; bu nedenle eğer nereye bakmanız gerektiğinizi bilirseniz bir yalanı görmek çok zor değildir. Kuşkularınızı bir mahkeme salonunda ispatlayamayabilirsiniz – ancak, muhtemelen buna ihtiyacınız olmaz. Kişinin beden dili size onun yalan söyleyebileceğini işaret ettikten sonra, durum müsaade ediyorsa kuşkunuzu diğer kaynaklardan doğrulayabilirsiniz.

Duygusal Saklambaç

Dürüst olmama ya da kızgınlık gibi temel duygu durumlarımız genellikle olumsuz anlamda düşünülür. Şaşırma ve dikkat gibi diğer duygusal durumlar, ne olumlu ne de olumsuzdur. Bu duygusal durumları, belirli koşullarda olumlu karşılayabilir diğer koşullarda olumsuz görebilirsiniz. Mutluluk gibi bazı duygular her zaman olumlu olarak algılanır.

Bir genelleme yapmak, mümkündür: Olumsuz duygusal durumları okumak, olumlu duyguları okumaktan zordur. Bir başkasının yaşadığı talihsizliklere içinden gülen, sevgilisi ile oynayan ya da bir anlaşma için müzakere yapan kişinin yaşadığı mutluluk istisna olarak alınırsa, çoğu insanın olumlu duygularını ifade etmekten memnun olduğu söylenebilir. Bir duygusal durum, gizlenmesi için çaba harcanmadığı sürece, kolayca okunabilir.

Ancak insan psikolojisinin daha az arzulanan gölgeli yanları, kolaylıkla anlaşılamaz. Sürekli şikayet eden, kararsız, endişeli insanları çevremizde görmekten rahatsızlık duyarız.

En yakın arkadaşlarımız ve ailemiz dışında herkesin depresyonlarını, kızgınlıklarını ve hayal kırıklıklarını kendilerine saklamalarını ve başka bir yerde çözmelerini bekleriz. Dolayısıyla, insanlar genellikle bu duygularını başkalarından saklar. Eğer bu duyguların hoş karşılanmadığına kanıt istiyorsanız, bir tanıdığınız "Nasılsın?" diye sorduğunda ve gerçekten kötü bir gün geçiriyorsanız bunu ona anlatın ve vereceği tepkiyi izleyin!

İnsanlar, olumsuz duygusal durumlarını da saklar; çünkü bir yüzleşmeden korkar. "Neyin var?" ve "Hiçbir şey!" hiç kuşkusuz konuştuğumuz dilde en sık tekrarlanan karşılıklı iki ifadedir. Kişinin beden diline dayanarak onun üzgün ya da endişeli olduğu yargısına varırsanız, düşüncenizi hemen ihmal etmeyin. Konuyu hemen orada çözmenin mi, biraz beklemenin mi yoksa başkalarına olan etkilerini görmek için geleceğe bırakmanın mı en iyi yol olacağı üzerinde düşünün. Ele aldığınız konunun peşini bırakmaya karar verseniz bile, bir sorun olduğunu fark ettiğinizde onun ne zaman ve nasıl gerçekleştiğini anlamak için daha iyi bir donanıma sahip olacaksınız.

Duygusal durumları saklama ve bulmanın bu yazısız kurallarında yanlış olan bir şey yoktur – bu kurallar, hayatın medeni bir biçimde işlemesine yardımcı olur. Ancak, yalnızca insanların olumsuz duygusal durumlarını göstermekten rahatsız olmaları, onların bu duyguları yaşamadığı anlamına gelmez. Ayrıca, bu duyguları

nasıl belirleyeceğinizi bilemezseniz, onlara karşı uygun tepkileri veremezsiniz. Ancak, sözgelimi sizinle ilgili hayal kırıklığı yaşayan bir insanı nasıl anlayacağınızı öğrenirseniz, sorunu ateşte bırakmak ve hayal kırıklığının hoşlanmama ve düşmanlığa dönüşmesine izin vermek yerine sorunla ilk anda yüzleşebilirsiniz.

Beden dilini nasıl okuyacağını bilmenin güzel yanı, insanlar "kabul edilmeyen" duygularını gizlemek üzere çabalasa da, nereye bakacağınızı bilirseniz bunun imkansız olduğudur. Hayatları tanık sandalyesinde soğukkanlı, sakin ve dürüst görünmeye bağlı olan insanların bile bunu yapmaya çalışırken başarısız olduklarından daha önce bahsettik. Gerçek kendini, genellikle diğer kişisel özelliklerle birlikte, bu kişilerin beden dillerinde göstermektedir. Kişi, yetenekli bir aktör olmadığı sürece, duygusal durumunu maskeleyemeyecektir.

Eğer hangi ipuçlarının hangi temel duygusal duruma işaret ettiğini öğrenirseniz, çevrenizdeki hoşnutsuzlukları yalnızca koklamaktan çok daha fazlasını yapabilirsiniz. Müteakip sayfalar üzerinde çalışarak, hangi müşterinin sizi dikkatle dinlediğini hangisinin sıkıldığını; hangi çalışanın sinirli hangisinin kararsız olduğunu, hangi arkadaşın hayal kırıklığı yaşadığını hangisinin kızgın olduğunu söyleyebilirsiniz. Aynı biçimde, kendi beden dilinizin ve ipuçlarını bilinçsizce toplasalar bile diğer insanlara hangi işaretleri verebileceğinizin daha çok farkında olacaksınız. Eğer beden dilinizin farkındaysanız, kendinizi dünyaya sunduğunuz biçimde ince ayar yapabilirsiniz. Beden dilinin gücünü ve sizinle ilgili neleri açığa vurduğunu fark ettikten sonra, duygularınızı paylaşmaktan hoşlanmadığınız özellikle hassas durumlarda uzak durmayı bile seçebilirsiniz. Bu yalnızca, olağan durumlarda kendinize dair çok daha fazla şeyi açığa vurduğunuz yüz yüze konuşmalarda değil, telefon görüşmelerinde bile olabilir. Beden dilini hangi biçimde kullanırsanız kullanın, bu konuda bilgi sahibi olmak çok değerli bir araçtır.

Beden Dilini Okumak

İleriki sayfalarda, beden dilinin dokuz biçimi incelenmiştir. Her biri, hangi hareketin hangi duygu durumuna ya da kişilik özelliğine işaret ettiğini hatırlamanıza yardımcı olmak üzere görsel bir imge ile takdim edilmiştir. Burada ele alınan dokuz duygusal durum, aşağıda olduğu gibidir:

- Dürüstlük, dürüst olmama,
- Dikkatli olma, dalgınlık,
- Sıkılma,
- Kızgınlık/düşmanlık,
- Hayal kırıklığı,
- Depresyon,
- Keder/hüzün,
- Kararsızlık,
- Sinirlilik

Ek–B'de ele alınan duygusal durumlar, aşağıda olduğu gibidir:

- Kibir/alçakgönüllülük
- Güven/liderlik
- Akıl karışıklığı
- Savunmaya geçmek
- Uyuşturucu ve alkol kullanımı
- Utanma
- Korku
- Gücenme
- Ketumluk/açıklık
- Cinsel ya da romantik ilgi
- Sürpriz

- Şüphe/inanmama
- Endişe

Bu listeler, her şeyi içermez; insanoğlu bitmez tükenmez bir duygu durumu repertuarına sahiptir. Ancak yukarıda sayılanları belirlemeyi öğrenirseniz, diğerlerini yorumlamanız da güç olmaz. Daha önce bahsettiğimiz gibi; çevre, ses tonu ve davranışın belirli beden dili hareketlerini genel davranış modelleri içinde daha iyi ilişkilendirebilmenize nasıl yardımcı olacağınızı öğrendikten sonra Ek–B'de ele alınan detaylı bilgiyi gözden geçirmenin daha faydalı olacağını göreceksiniz.

Dürüst Olmak veya Olmamak

Küçük bir çocuğun kurabiye kavanozundaki kurabiyeleri alanın kendisi olmadığı konusunda annesine ısrar ettiğini düşünün. Bu çocuk, annesinin gözünün içine bir an bile bakamıyor. Ayakları birbirine dolanıyor ve sürekli kekeliyor.

Dürüst insanlar, genellik rahat ve açıktır; dürüst olmayan insanlar ise, değildir. Gerginlik, sinirlilik ya da gizlilik sergileyen her özellik, olası dürüstlükten uzaklığın işaretidir. 11. Bölüm "Bazen Her Şey Göründüğü Gibi Değildir"de yalan söyleyen dört tip insanı inceleyeceğiz: Arada sırada, sıklıkla, alışkanlık olarak ve profesyonel. Bu tiplerden ikisinin, alışkanlık olarak ve profesyonel, yalnızca beden dili ile belirlenmesi güçtür. Alışkanlık olarak yalan söyleyen kişiler, yalan söylemeye o kadar alışmıştır ki yalan söylediğini umursamaz ya da bunun bütünüyle farkında değildir. Bu nedenle, genellikle buna dair bir işaret sergilemez. Profesyonel yalancılar ise, yalanlarını ezberden okur ve bu nedenle davranışları bir şey açığa vurmaz.

Uyuşturucu ya da alkol bağımlıları gibi, yalan söyleyen insanlar da genellikle bunu kabul etmez. Ancak, nereye bakılması gerektiğini bilirseniz yalanı belirlemek çoğunlukla kolaydır. Burada listelenen bulgular, ara sıra ya da sıklıkla söylenen yalanlar

için güvenilir tüyolardır. Fiziksel ipuçları, genellikle kişi yalan söylediğinin farkındaysa ve en azından bunu yapmaktan rahatsızlık duyuyorsa belirgindir. Neyse ki, çoğu insan kötü birer yalancıdır ve duydukları rahatsızlığı pek çok biçimde açığa vurur.

Dürüst olmama ile ilgili bulguların arasında şunlar yer alır:

- Gözleri kaçırmak
- Yerinde duramamak
- Hızlı konuşmak
- Ses tonunun değişmesi
- Bir koltukta otururken ayakların ileri geri uzatılması
- Herhangi bir sinirlilik işareti
- Herhangi bir "içten, sıcak" bakışın abartılı bir biçimi
- Terleme
- Titreme
- Konuşurken elini ağza koyma, burna dokunma ya da gözleri kırpma gibi gözleri, yüzü ya da ağzı engelleyen herhangi bir hareket
- Dudakları yalamak
- Dili ağzın içinde gezdirmek
- Öne doğru eğilmek
- Sırtını sıvazlama, başka tür bir dokunma ya da çok yakına gelme (kişisel alanı işgal ederek) gibi uygun olmayan bir yakınlık ifadesi.

Dürüstlük ile ilgili işaretler, yukarıda sayılan listenin tam aksidir. Dürüst insanlar,

rahat ve sakindir; genellikle bakışlarınızı karşılar. Çoğumuzun gördüğü zaman tanıyacağı içten bir gülümseme ve sıcak, şefkatli bakışlar da dürüstlüğün işaretidir.

İşler stresli olduğunda, gerçek bir sinirlilik ya da savunma ile

dürüst olmama arasındaki farkı söylemek güç olabilir. Çalışanınız korkunç bir hata yaptıysa ve siz de ondan bu durumu açıklamasını istiyorsanız, ne kadar doğru sözlü olursa olsun büyük olasılıkla sinirli ve savunmaya geçmiş bir biçimde görünecektir. Yüzlerce sinirli tanığı izledim ve stresli bir ortamda söylenen bir yalanı belirlemenin en emin yolunun, o kişilerin davranış modellerini gözlemek, istikrarı ve sapmaları belirlemek olduğunu öğrendim.

Birkaç yıl önce, bir emlak şirketinin sahtekarlık suçlamasıyla ortağı tarafından dava edildiği bir mahkemede görev yaptım. Kilit tanıklardan biri, her iki insanla da yakından çalışan bir görevliydi. En iyi koşullar altında bile çok sinirli bir kadındı; yemin ettiği andan tanık kürsüsünü terk ettiği ana kadar yaprak gibi titredi. Kadın, dürüst olmamakla ilgili tüm klasik işaretleri sergiledi: Göz teması kurmaktan kaçınma, titreme, koltuğunda rahat durmama ve tanık kürsüsündeki küçük kağıt bardaklarla ilgilenme. Ancak bütün bunlardan, dürüst olmadığı için yalan söylediği sonucuna varamazdım; en azından tanıklığının bazı bölümlerinde daha rahat olacaktı – sözgelimi, mesleki geçmişini anlatırken. Bu kadının duyduğu rahatsızlığı sürekli sergilemesi, onun mutlaka dürüst olmadığı anlamına gelmez.

Kişi yalan söylediğinde gerçekleşebilecek bir sapmayı belirlemek için, onun normal modelini yakından incelemelisiniz. Kimi zaman bu sapma, bir an için gerçekleşir ve belirsizdir. Kimi zaman ise, son derece açık ve serttir. Kısa süre önce, bir tanıdıkla yapılan bir röportaj gördüm. Röportaj yapılan kişinin belirli birkaç hassas konuda yalan söyleceğinden kuşkum yoktu. Röportajın büyük kısmında sakin ve karşısındaki kişiye doğru yönelmiş bir durumdaydı. Ancak yalan söylemeye başladığında, davranışları dramatik bir biçimde değişti: arkaya doğru yaslandı, "kuşkulu" bir şekilde güldü ve başını öne ve arkaya doğru salladı. Soruların çok kişisel bir alanla ilgili olduğu doğruydu; ancak, genel olarak şunu öğrendim ki, soru ne kadar etkili olursa olsun, kişi doğruyu söylüyorsa davranışları belirgin ya da keskin bir biçimde değiş-

miyor. Ancak bu değişiklikleri görmek için, karşınızdakini çok yakından incelemesiniz.

Dikkatli Olma/Dalgınlık

Avını izleyen bir dişi aslan düşünün: Vücut hareketsiz, gözler odaklanmış, kuyruğundaki hafif bir seğirme dışında hareketsiz.

Dikkatli olma ve dalgınlık, genellikle hareketsizlikle nitelendirilir. Avını izleyen dişi aslanınki gibi bir hareketsizlik, diğer kişinin ne dediğini yoğunlaşmaya (dikkatli olma) ya da bazı özel düşüncelere dalmaya (dalgınlık) işaret eder.

Derin düşüncelere dalmış bir insanın klasik temsili, dirseğini dizlerine, elini çenesine koyarak ve bakışlarını bir yere odaklayarak oturan Rodin'in Düşünen Adam'ıdır. Hareketsizlik, odaklanmış bir bakış ve çeneye konulan el dalgınlığın ya da dikkatli olmanın işaretleridir. Kimi zaman kişi, dişi aslanın saldırmaya hazırlanırken seğiren kuyruğu gibi basit, tekrar edilen bir hareketle ilgilidir. Ancak bu küçük hareketler ile sıkılganlığı gösteren beden dili (bir sonraki bölümde ele alınacak) arasında belirgin bir farklılık vardır. Düşünen insanların hareketleri genellikle bilinçsizdir ve uzun zaman boyunca değişmez. Sözgelimi, eğer kişi kalem çeviriyorsa, kalemi çevirmeye ansızın son verip ayaklarını yere vurmaz, sonra ayaklarını yere vurmaya son vererek koltuğunda sallanmaya başlamaz.

Dikkatli olma ve dalgınlık ile ilgili diğer bulgular, aşağıda olduğu gibidir:

- Göz temasını güçlü bir biçimde sürdürmek
- Bir nesneye sürekli bakmak
- Genel bir hareketsizlik
- Baş öne ve arkaya sallamak
- Dudağı ya da kalemi yemek
- Kaşların kalkması

- Kolların kavuşturulması ve boşluğa bakmak
- Koltukta arkaya yaslanmak
- Yukarı doğru bakmak
- Başı kaşımak
- Başı ellerin arasına almak
- Elleri/parmakları çeneye koymak

Dikkatli olma işaretleri sergilemeyen birisinin sıkılmış olabileceğini varsaymak, cazip gelebilir. Ancak kişi pek çok nedenden dolayı dikkatli olamayabilir: Kaygı, depresyon, hastalık, sarhoş olma, uykusuzluk, kafa karışıklığı burada sayılabilecek olasılıklardan yalnızca birkaçıdır.

Sıkılma

Sıcak bir günde son ders saati; okulun bitmesine yirmi dakika var. Öğrencilerin çoğu, uzaklara bakıyor. Birkaçı fısıldıyor, bazıları esniyor, diğerleri notlarını geçiriyor ve tümü sıcak bir asfalttaki solucanlar gibi kıpırdıyor.

Sıkılan insanlar, başka bir yerde olmak, başka bir şey yapmak ister. Çevrenizde olan bitenle ne kadar az ilgilenirseniz, ayağa kalkmayı ve ayrılmayı o kadar çok istersiniz. Kişi sıkıldığında ve başka bir yerde olmak istediğinde, o hayali yere ya da kişiye gitmek isteyen neredeyse bedeni gibidir. Beden ve akıl arasındaki o gerilim, rahatsız edicidir; bu nedenle, *sıkılan insanlar genellikle fiziksel aktivite ile ilgilerini başka yere çekmek isterler.* Bu kişiler, kelimenin tam anlamıyla koltuklarında ileri geri hareket eder.

Sıkılmak ile ilgili bulgular, aşağıda olduğu gibidir:

- Gözlerin çevrede gezinmesi
- Uzaklara bakmak
- Saate ya da başka nesnelere bakmak
- Derin nefesler almak

- Esnemek
- Bacakları ya da kolları kavuşturmak ve gevşetmek
- Parmakları hafifçe vurmak, parmaklarla oynamak
- Kalem, gözlük, kağıt ve benzeri şeylerle oyalanmak
- Karalama yapmak
- Vücudun diğer kişiden farklı bir yöne çevrilmesi
- Eğilip doğrulmak
- Koltukta ileri geri hareket etmek
- Kişinin başını sağa sola çevirmesi
- Gözlerin kayması
- Gerinme
- Odada göz gezdirirken çeneyi avucun içine almak
- Tırnakları ya da elbiseyi kemirmek
- Başka bir şey yapmaya çalışmak

Sıkılmak, gizlenmesi en zor durumlardan biridir. Yukarıda listelenen işaretlerden çoğu, gerçekten uyanık ya da dikkatli olmak için harcanan çabalardır – sıkılan insanlar, kimi zaman yalnızca esner ya da gerinir veya uyuklar. Gerçekten sıkıldığınızda, dikkatli ya da ilgili görünebilmek önemli bir yetenek gerektirir. Karşınızdaki kişiyi sıkabileceğinizden korkuyorsanız, bunu açığa vurabilecek söz konusu işaretlere dikkat edin. Ayrıca, eğer sıkıldıysanız ve bunu açığa vurmak istemiyorsanız, sessiz kalmaya çalışın.

Kızgınlık/Düşmanlık

Kızgın bir beysbol antrenörünü ve savunmaya geçen bir hakemi hayal ediniz; göğüsler dışarıda, dişler sıkılmış, yüzler kıpkırmızı. Antrenörün kolları savruluyor ve hakemin kolları kararlı bir biçimde bağlanmış.

Kızgınlık, genellikle kendisini üç biçimde gösterir: Saldırgan-

lık, savunma ya da geri çekilme. Beysbol antrenörünün sergilediği gibi saldırgan bir kızgınlığı görmemek, genellikle çok zordur. Ancak çoğu insan, kızgınlığını ifade ederken rahat değildir; bu nedenle, savunma ya da geri çekilme niteliğindeki kızgınlığı gözlemlemeniz önemlidir.

Aşağıdakiler, tüm kızgınlık türlerinin işaretleridir:

- Yüzde kızarma
- Çapraz duran kollar, bacaklar ya da ayaklar
- Bele konulan eller
- Kısa ya da hızlı alınan nefes
- Belirli cümlelerin sürekli tekrarlanması
- Parmakla işaret etme
- Hızlı konuşma
- Hızlı vücut hareketleri
- Gerginlik
- Sıkılan dişler
- Sıkılan dudaklar
- Donuk bakışlar ya da kaşların çatılması
- Katı, dik bir duruş
- Titreme
- Sıkılan yumruklar
- Gergin, neredeyse kontrol edilemeyen el ve kol hareketleri
- Sahte ya da alaycı gülümseme

Son derece kızgın olan bir insan kızgınlığını bir başkasının kişisel alanını işgal ederek, kelimenin gerçek anlamıyla "yüzüne karşı durarak", yüzünü, çenesini ya da göğsünü daha önce bahsedilen bir biçimde öne çıkararak ya da kişiyi bakışlarıyla aşağılamaya çalışır gibi dik dik bakarak ifade edebilir.

Savunmaya geçen bir insan dişlerini sıkar, kollarını kavuşturur, kaşlarını çatar ya da dudaklarını sıkabilir. Ancak muhtemelen hızlı vücut hareketleri, yüzde kızarma ve nefes alıp vermede değişiklik görmezsiniz. Bu kişi, bir önceki paragrafta belirtilen nitelikteki daha saldırgan hareketler de sergilemeyecektir. Bunun yerine, kendini korumak için sertleşmek ister gibi, kişide bir katılık görürsünüz. Kolları vücuduna yaklaşır ve sizinle kendisi arasında kalır. Yüzü gerginleşir. Genellikle, doğrudan göz temasından kaçınmak için bakışlarını başka tarafa çevirir.

Eğer kızgınlığı geri çekilme ile ifade edilirse, genellikle aynı bulguların daha abartılı biçimlerini görürsünüz. Vücudunu ya da bakışlarını başka tarafa çevirerek temastan kaçınabilir. Sessiz ve hatta somurtkan olabilir. Bazı uç durumlarda, eğer bu davranışlar onu duyduğu stresten kurtarmıyorsa, ayağa kalkıp odadan ayrılabilir.

Kızgınlığın tüm olası işaretlerine karşı dikkatli olun; yalnızca bir tanesine güvenmek, sizi yanlış yönlendirebilir. Sözgelimi, yüzde kızarma az önce yapılan bir antrenmandan, tıbbi bir durumdan, utançtan, güneş yanığından, kötü makyajdan ya da yüzün derisinin soyulmasından kaynaklanabilir. Kişinin kızgın olup olmadığına karar vermek için yalnızca bu ipucuna güvenirseniz, muhtemelen yanılırsınız.

Hayal Kırıklığı

Saldırgan bir biçimde, babasına kendine ait bir arabası olması gerektiği fikrini aşılamaya çalışan bir genci düşünün. Kollarını sağa sola sallıyor. Sürekli ve dikkatle bir noktaya bakıyor. Başarısızlığın ardından, ellerini havaya savuruyor, omuzlarını silkiyor, derin nefes alıyor, dönüyor, odanın dışına doğru yürüyor ve ayrılırken başını iki yana sallıyor.

Hayal kırıklığı, iki türde gelir: Meydan okuma ve teslimiyet. Eğer kişi, kendisini hayal kırıklığına uğratan şeyi düzeltebileceğine inanıyorsa, karşı karşıya bulunduğu soruna saldırarak meydan

okuma ile gelen hayal kırıklığının işaretlerini gösterir. Meydan okuma ile gelen pek çok işaret, kızgınlığın işaretlerine benzer. Ancak kişi durumun kaybedilmiş bir dava olduğunu düşünmeye başladıktan sonra, kızgınlığın değil, teslimiyet ile gelen hayal kırıklığının işaretlerini – sinirli bir edilgenlik – sergiler.

Meydan okuma ile gelen hayal kırıklığı, şunları içerir:

- Sürekli ve doğrudan göz teması
- Tekrarlanan ifadeler
- Karşıdaki kişinin yakınına gelme, genellikle kişisel alanı içinde
- El hareketleri
- İşaret etme
- Omuz silkme

Teslimiyet ile gelen hayal kırıklığı, şu şekilde başlayabilir:

- İç çekme
- Hızlı nefes alma
- Yüz buruşturma
- Elleri bele koyma
- Elleri başa koyma (öfke ile)
- Abartılı ya da melodram gibi hareketler

Toptan teslimiyet noktasına ulaşıldıktan sonra sergilenen işaretler şunlardır:

- Gözleri devirmek ya da kapatmak
- Baş sallamak
- Elleri havaya savurmak
- Omuz silkmek
- Dönmek ve uzaklaşmak

O. J. Simpson davasında (1. Bölüm'de bahsedilen) Laura Hart McKinny ve savcı

Christopher Darden arasındaki gerilimde olduğu gibi kimi zaman kızgınlığa dönüşse de, meydan okuma ile gelen hayal kırıklığını kızgınlıkla karıştırmamak önemlidir. Bayan McKinny, Dedektif Fuhrman ile ilgili tanıklığına tarafsız bir tonla başladı. Ancak, Bay Darden tarafından saldırgan bir biçimde sorgulandıktan sonra hayal kırıklığına uğradı ve "Neden bu düşmanca konuşmayı yapıyorsunuz?" diye sordu. Bayan McKinny, Bay Darden'in başının etini yemesine teslim olup olmamaktan emin değildi; bu nedenle ona meydan okudu. Bay Darden geri adım atmadığında, kızgınlığa kapıldı ve tanıklığı savcılık için daha kritik ve daha zarar verici olmaya başladı.

Aynı biçimde, sıkılma ile teslimiyete dayalı hayal kırıklığını karıştırmayın. Sıkılan bir insanın gösterdiği işaretlerin pek çoğu, teslimiyete dayalı hayal kırıklığını andırır; ancak sıkılmış insanlar mutlaka hayal kırıklığına uğramaz.

Depresyon

Öğlen güneşinin altındaki bir buz heykelini düşünün; eriyor ve biçimsiz bir su birikintisine dönüşüyor.

Ciddi ya da "klinik" depresyon, çok önemli bir hastalıktır. Klinik depresyondan rahatsızlık duyan insanlar, neredeyse iş göremez hale gelir. Bu insanlar ciddi yeme bozuklukları, kişisel temizliği neredeyse tamamıyla ihmal etme, işleri de dahil olmak üzere hiçbir şeye odaklanamama yaşar ve iyileşmek için sonunda tıbbi yardıma ihtiyaç duyar. Burada, klinik depresyonu değil, günlük yaşamın stresi ve hayal kırıklıkları karşısında hepimizin yaşadığı kısa dönemli can sıkıntılarını ele alacağız.

Bu tür bir depresyon, yalnızca fiziksel görünüm ve beden dili ile değil, ses tonu ve hareketler ile de açığa vurulur. Depresyon yaşayan insanlar, farklı hareket eder. Üzerlerine ölü toprağı serpilmiş

gibidir. Gözlerinin ışığı sönmüştür. Yorgun ve kayıtsız görünürler. Depresyon, yelkenlerini şişiren rüzgarı ellerinden almıştır.

Her gün yaşanabilen depresyonun bulguları, şunları içerir:

- Kendini izole etme ve sosyal temastan kaçınma
- Yetersiz konsantrasyon
- Geleceğe odaklanma ya da plan yapma yetersizliği
- Alçak sesle ve usulca konuşma
- Gevşek, ağır bir vücut
- Öne bakan gözler
- Yavaş ve düşünceli hareketler
- İştah değişikliği (bazı insanlar yemek içmekten kesilir, bazıları aşırı yer içer)
- Temizliğe ve giyime ilgisiz davranma,
- Unutkanlık

Keder/Hüzün

Küçük bir çocuk, yuvasından düşmüş küçük, cansız bir kuşu elinde tutuyor. Başı öne eğilmiş. Gözleri yaş dolu ve omuzları çökmüş.

Depresyon ve kederin bu şekilde "görünebileceğini" düşünebilirsiniz. Ancak bazen bu şekilde görünmezler. Her zaman birbiriyle ilişkili de değildirler. Kimi zaman depresyon kederin bir sonucu değildir; daha az rastlanmakla birlikte, kederli birisi depresyona girmiş gibi davranmaz. Eğer her ikisi için ortak olan beden diline odaklanırsanız, kişinin duygusal durumunu yanlış yorumlayabilirsiniz.

Keder, bir ölçüde birbiriyle çelişkili davranış tiplerine neden olabilir. Çoğunlukla, kederli insanlar pozitif enerjilerini kaybetmiştir, görünüşleri ve beden dili bunu yansıtır. Yaşadıkları kayıp, akıllarına hakim olur ve diğer duyguların çoğunun önüne geçer.

Bu durumlarda, keder ve hüzne genellikle belirli bir ölçüde depresyon eşlik eder ve siz depresyonun işaretlerini de görebilirsiniz.

Kederli bir insana depresyon eşlik ettiğinde, bunu söylemek kolaydır. Bununla birlikte, keder sürecinin ilk aşamalarında insanlar çoğunlukla inkar, öfke ve arayış hisseder. Beden hareketleri, gerçekten abartılı ve canlı gelebilir. Konuşmanın ilerlemesini sağlamak ve kederi akıllarından atmak için "hiperaktif" görünebilir, hızlı konuşabilir ya da konudan konuya geçebilir. Eğer kuşkulandığınız ve yakından gözlemlediğiniz bir kişi bu şekilde davranıyorsa, genellikle duraksadığı kısa anları da fark edeceksiniz. İşte o anlarda, yaşadığı kederin yükseltmeye çalıştığı bariyerlerden sızmasına izin vermektedir. Yüzü gevşer, uzaklara bakar ve ardından hızla yeniden konuya girer.

Keder ve hüznün tipik işaretleri, şunları içerir:

- Gözyaşı
- Kayıtsız olma
- Normal günlük işleri yerine getirememe
- İzolasyon
- Cansızlık
- Öne bakan gözler
- Depresyon ve kafa karışıklığı işaretleri
- Gevşek yüz kasları
- Çökmüş ya da gevşemiş bir beden
- Hareketsizlik ya da ağır ve düşünceli hareketler

Kararsızlık

Bir beysbol oyuncusu, ilk ve ikinci çizgi arasında duruyor. Top, onu atacak oyuncunun elinde.Nereye atmalı? Çizgideki koşucu sağa bakıyor, sola bakıyor, önce bir yöne doğru eğiliyor, sonra diğer yöne.

İki seçenek arasında karar vermeye çalışan insanlar – anlaşmayı

kabul etmek ya da reddetmek, evet ya da hayır demek, kalmak ya da gitmek – genellikle bu kararsızlığı beden diliyle açığa vurur. Kelimenin gerçek anlamıyla, "bir ileri bir geri gider."

Kararsızlığın bulguları, şunları içerir:

- Kişinin oturduğu koltukta ileri ve geri kaykılması
- Bakışların iki nesne arasında kayması
- Başın yana eğilmesi
- Elleri açmak ve kapamak, ya da önce bir eli sonra diğer eli hareket ettirmek
- Hiçbir şey söylemeden ağzı açmak ve kapatmak

Önemli bir poker oyuncusu olan arkadaşım David, kararsızlıkla ilgili bir bulgu olan

ileri geri hareket etme konusunda bir hikaye anlattı. Pokerde, kişinin elini açığa vuran beden dili "beyan" olarak adlandırılır. David, elinde bir "full house" olduğundan kuşkulandığı kadınla yedi kart oynuyordu. Kadının önündeki masada, açık iki kızı ve iki yedisi vardı. David, kadının bakışlarını elindeki üç kart ile masadaki açık dört kart arasında birkaç kere kaydırdığını fark etti. David, kadının elinde bir yedili ya da kız olmasaydı bunu hemen fark etmeyeceğini ve yeniden kontrol etmeye ihtiyaç duymayacağını biliyordu. Ancak eğer kadının elinde bir kız ya da yedili varsa, bahsi artırmadan önce yeniden kontrol etmek için elindekiler ile masadakilere bakış atabilirdi. David, bunu defalarca görmüştü. David bu "beyan" sayesinde, kadının elinde "full house" olmaması durumunda eli onu yenebilecek olsa da, bahsi artırdı. David, haklıydı.

İlginç bir biçimde, David bana büyük bahislerle oynayan poker oyuncularının rakiplerinin gözlerindeki istem dışı en küçük ışığı görmesini engellemek için loş ışıkta bile güneş gözlüğü taktığını anlattı. Bu oyuncular, ses tonlarının kendilerine ihanet etmemesi için, kartlarını bile işaretle alıyor. Bu oyuncuların iş dünyasında-

ki karşılığı, duygusal "beyanları" açığa vurmaktan kaçındığı için telefon ya da yazı ile iletişim kurmayı seçen insanlardır.

Sinirlilik

Gözlerinizi bir köpeğe dikin. Gözlerini bakışlarınızdan kaçırmak için sağa sola çevirdiğini izleyin. Size yeniden bakarken, başı soldan sağa doğru dönmeye başlayacaktır. Ağırlığını ayaklarına sırayla verecektir. Belki de kuyruğunu bacaklarının arasına sıkıştıracak, sırtını dönecek ve oradan ayrılacaktır.

Sıkılganlık gibi, sinirlilik de rahatsız edicidir. Sinirli bir insan, bu rahatsızlıktan kurtulmak için dikkatini dağıtacak şeylere ihtiyaç duyar ve beden dili ile onları yaratır. Keskin bir sinirlilik halini belirlemek kolay olsa da, kimi zaman işaretleri çok açık değildir. Sözgelimi, ilk bakışta çok sakin görünen bir tanığı hatırlıyorum. Hiçbir baş sallama, kürsüye vurma, sandalyesinde hareket etme söz konusu değildi. Ancak tanıklığı esnasında, sürekli önündeki sürahiye uzandı, dikkatli bir biçimde bardağına su koydu ve düşünceli bir biçimde içti. Sanırım, üç litre su içti. Belki de yalnızca susamıştı, ancak bu konuda kuşkum vardı. Bu tanığın sinirlendiği ve daha açık bir biçimde dışa vurmamak için sinirini su koyma ve içme ritüeline kanalize ettiği sonucuna vardım.

Sinirli bir insan, sinirinden kaynaklanan enerjiyi boşaltacak bir yola ihtiyaç duyar. Büyük bahislerin döndüğü, insanları okumanın ve duyguları gizlemenin başarı için ön koşul olduğu poker dünyasında, sigara içmek çok yaygın bir alışkanlıktır; oyuncuların duydukları siniri karşısında fiziksel bir rahatlama duymasını sağlar ve hoşa gitmeyen diğer daha açık işaretleri önler. Sigara içmenin yasaklandığı kumarhanelerin ve oyun salonlarının sayısı her geçen gün arttığı için, pek çok oyuncu eskiden gizleyebildikleri "beyanları" artık açığa vurmaktadır. Sigara içmenin dağıttığı ve sinirden kaynaklanan enerji, diğer biçimlerde boşalmaktadır.

Sinirden kaynaklanan ve sık karşılaşılan bulgular, şunları içerir:

- Gözlerin dönmesi
- Vücudun gerilmesi
- Vücudun kasılması (kıvrılması)
- Ağırlığı bir bacaktan diğerine vermek
- Koltukta kaykılmak
- Elleri bağlamak ya da açmak, bacak bacak üstüne atmak
- Elleri, farmakları, ayağı yere, masaya vb. vurmak
- Kalem, fincan, gözlük, takı, elbise, tırnak, saç, el vb. ile oynamak ya da onları düzeltmek
- Elleri ovuşturmak
- Boğazı temizlemek
- Sinirli bir biçimde öksürmek
- Sinirli bir biçimde gülümsemek (sinirli insanlar genellikle gülümser, ardından normal bir yüz ifadesine bürünür ve bunu birbiri ardına ve hızla yapar)
- Dudakları ısırmak
- Öne bakmak
- Sinirli bir biçimde boş şeylerden konuşmak
- Baş sallama ya da titremek (uç durumlarda)
- Terlemek (uç durumlarda)
- Tırnak yemek ya da tırnak çevresindeki deriyi soymak
- Elleri cebe koymak
- Gövdeyi sağa sola çevirmek
- Sessiz kalmak

Sinirden kaynaklanan pek çok bulgu olduğu ve bulguların pek çoğunun da diğer ruh

hallerine işaret etmesi nedeniyle, yalnızca birkaç ipucuna güvenemezsiniz. Sözgelimi, terlemek sinirliliğe işaret edebilse de, kişiye sıcak bastığı, az önce spordan geldiği, hasta olduğu ya da

menopozdan dolayı bunu yaşadığı anlamına da gelebilir. Sinirlenen insanların çoğu, tek bir bulgudan fazlasını gösterir.

Son Bir İhtiyat Sözü

Eğer hayat bir sessiz film olsaydı, insanları okumak ve anlamak için dış görünüşe ve beden diline bel bağlardık. Eğer insanlar aktörlerin beyaz perdede yaptığı gibi gerçek hayatta duygularını çok iyi oynasaydı, büyük ölçüde başarılı olurduk. Ancak hayat sessiz değil ve pek çoğumuz duygularımızı kesin bir biçimde gösterecek ölçüde kıyafetlerimizi ya da davranışlarımızı nadiren abartıyoruz. İçimizdeki kötü insanların alçakça işlerini yaparken gülerek buracakları uzun palabıyıkları yok; kahramanlar ise uzun beyaz şapkalar takmıyor. Gerçek hayatta, fiziksel görünüş ve beden dilindeki ayrımlar, genellikle çok ince ve pek çok farklı ve genellikle birbiriyle çelişen anlamlar içerebiliyor. Bir kadının bacak bacak üstüne atmasının nedeni, onun kızgın, savunmaya geçmiş ya da sinirli olmasından kaynaklanabilir; bunu yalnızca üşüdüğü için de yapıyor olabilir.

Fiziksel özellikler ve beden dili, çoğunlukla ilk fark edeceğiniz şeylerdir; ancak bu gözlemleri bir an için dosyaya kaldırın. Mutlaka yapmanız gerekmedikçe, asla bir insanı yalnızca üzerindeki kıyafete ya da odadaki yürüme biçime dayanarak değerlendirmeyin. Sağlam bir yargıda bulunmak için, çok daha fazla bilgiye ihtiyacınız vardır. Bunlar yalnızca, başkalarını anlamaya giden yoldaki ilk adımlardır. Burada durmayın, yolculuğa devam edin.

KİLİT NOKTALAR

Unutmayın, istem dışı beden dili, "olumsuz" duyguların ya da özelliklerin tek işareti olabilir: Dürüst olmamayı, gücenmeyi ve sosyal olarak diğer istenmeyen tüm özellikleri gizlemeyi hepimiz öğrendik. Dikkatli olun; bu özelliklere ait işaretler yalnızca kişinin beden dilinden sızabilir.

Belirli koşullar altında uygun olmayan eylemlere özellikle dikkat gösterilmelidir: Kişiye ait özelliklerde görünen tek tük sapmalar, yalnızca onun hazırlıksız yakalandığı anlamına gelebilir. Ancak eğer kişi sürekli olarak uygun olmayan bir biçimde giyiniyorsa ya da davranıyorsa – çok kısa etek giyiyor, yüksek sesle konuşuyor ya da çok yakın veya resmi davranıyorsa – bunun nedenini bulmaya çalıştığınızda karakteri ile ilgili kritik bir anahtar bulacaksınız.

Tuhaf ya da kişiye özgü her şeye dikkat edin: İster davranış, isterse kişisel bakım ya da kıyafet ile ilgili olsun, eğer bir şey göze çarpıyorsa, bu genellikle önemlidir.

ALTI

Ses: Ne Söylediğiniz Değil, Onu Nasıl Söylediğinizdir

Sözcüklerden Ötesini Duymayı Öğrenmek

Küçük bir çocukken, annem bana şunları söylerdi, "önemli olan ne söylediğin değil, nasıl söylediğindir." Yıllar sonra, kendi çocuklarıma da aynı şeyi söyledim. Çocuklarımın davranışı bana her gün, düşüncemizi açığa vuran şeyin kelimeler değil o kelimelerin nasıl dile getirildiği olduğunu hatırlatıyor.

Her konuşmada, gerçekten iki diyalog gerçekleşir; biri kelimeleri kullanır, diğeri ses tonunu. Kimi zaman ikisi eşleşir, ancak genellikle eşleşmez. Kişiye "Nasılsın?" diye sorduğunuzda ve "İyiyim" yanıtını aldığınızda, karşınızdakinin nasıl hissettiğini anlamak için genellikle "iyiyim" kelimesine güvenmezsiniz. Bunun yerine, gerçekten iyi olup olmadığını, depresif, endişeli, heyecanlı ya da diğer bir düzine duyguyu hissettiğiniz ses tonundan anlarsınız. Ses tonunu, şiddetini, ahengini ve diğer ses özelliklerini dinlediğinizde, gerçek anlamın bulunduğu sözel olmayan konuşma için kendinizi hazırlarsınız.

Normal bir duyma yeteneğine sahip herkes, insanların sesleri ile ilettikleri işaretleri algılayabilir; ancak pek azımız bu işaretleri anlar. Bunun nedeni kısmen, karşımızdaki ile etkileşime geçerken dikkatimizi dağıtacağımız pek çok şeyin olmasıdır. Karşımızdaki

kişinin dış görünümünü ve beden dilini değerlendiririz, sözlerinin içeriğini dinleriz ve hareketlerini gözleriz. Karşımızdaki kişiye ya da içinde bulunduğumuz duruma karşı bazı sezgisel tepkileri belirlemek için çaba da harcayabiliriz. Ses ile iletilen işaretler, bütün bunların içinde kaybolabilir. Bir başkasının somurtkan, üzüntülü ya da hayal kırıklığı içeren bir ses ile gönderdiği mesajları fark etmek kolaydır; ancak kısa bir an içinde iletilen endişe, korku ya da utanç eğer yeterli özeni göstermezseniz yanınızdan kayar geçer.

Bu sözel ipuçlarını dinlemek ve küçük farklarını fark etmek için kendimi eğittim; çünkü bu tür anlık bir parıltı müstakbel bir jüri üyesinin bir müvekkile karşı kuşkularını ya da gerçek duygularını anlayabilmem için tek ipucu olabilir. Bu bölüm, insanların ses tonu ile isteyerek ya da istemeyerek iletişim kurma biçimlerini ele alacak, çoğunlukla yakalanması zor olan bu ses tonu ile ilgili ipuçlarını nasıl yakalayabileceğinizi ve en yaygın ses özellikleri içinde iletilen mesajları nasıl çözebileceğinizi açıklayacaktır.

Çizgiler Arasında Dinlemek

Terapistin ofisinin dışında, pek az insan "Hislerimi incittin," ya da "Üzgünüm ve bu konuda konuşmak istemiyorum," ya da "İşimle ilgili hayal kırıklıkları yaşıyorum ve size bu konuda bir saat boyunca yakınmada bulunmak istiyorum," der. Bunun yerine, bu duyguların işaretlerini sesimizdeki ipuçları ile veririz. *Duygusal saklambaç oynarız.* Üzgün olan bir kişi, halinin anlaşılmasını bekliyor olabilir, ancak konuyu açmak için "izninize" ihtiyaç duyuyordur. Bu kişi, iç çekecek, yavaşça konuşacak, sorulara kısaca yanıt verecek ve sesindeki bu ipuçlarına önüne bakarak, omuzları çökerek, cansız hareketlerde bulunarak beden dili ile eşlik edecektir. Nihayet, siz mesajı alacak, neyi olduğunu soracak ve istediği izni vereceksiniz.

Bu tür bir davranış, yönlendirici görünebilir; ancak bu içinde bulunduğumuz toplum yapısının bir ürünüdür. Bizlere öğretilen

şey, karşımızdakinin içinde bulunduğumuz durumu anlamasını doğrudan istememek, gücenmişliğimizi ya da kıskançlığımızı ifade etmemek, kızgınlığımızı, incinmişliğimizi ya da diğer olumsuz duygularımızı göstermemektir. Ancak kimi zaman, kendimizi ifade etmeye şiddetle ihtiyaç duyarız ve ortaya çıkarak bunu söylemek yerine mesajımızı iletmek üzere ses tonumuzu kullanırız. Bir pembe diziyi seyretmek üzere televizyonunuzu açın ve diyalogları dinleyin. Entrikaları izleyemeyebilirsiniz, ancak oyuncunun duygularını hiç kuşkusuz fark edeceksiniz.

Kısa süre önce yapılan ve ilgili olduğum iki dava, kelimelerin söylenme biçimine dikkat etmenin ne kadar önemli olduğunu gösteriyor. İlk davada, trafik kazası geçiren ve doktorun yönlendirdiği tedavide etiketleri yanlış okuması nedeniyle hayatını kaybeden bir adamın ailesi vardı. Aile, şişenin açık ve net bir biçimde etiketlenmediğini öne sürdü ve ilaç üreticisi firmayı dava etti. Bu davada jüri seçiminde görev almam için beni tutan taraf, söz konusu firmaydı. Jüri, kimin hatalı olduğuna ve eğer verilecekse aileye verilecek tazminat tutarının ne olması gerektiğine karar vermek zorundaydı.

Ailenin avukatı, jüri seçimi esnasında orta yaşlı muhafazakar, beyaz bir adama, sevdikleri insanın vefatı karşısında aileye verilecek tazminat için herhangi bir sınır koyup koymayacağını sordu. Adam, şu yanıtı verdi, "Hiçbir tutar, sevdiğiniz bir insanın kaybını tazmin edemez." Davacının avukatı, sınırsız bir kayba karşılık tazminat verecek harika bir jüri üyesi ile karşılaştığını düşündü. Adam, doğru şeyi "söylemişti."

Ancak davacı avukatı, jüri üyesinin gerçek düşüncesini açığa vuran ve ses tonu ile iletilen ipuçlarını gözden kaçırmıştı. Bu adam, biraz eleştirel hatta alaycı bir ses tonu ile konuşmuştu. Ses tonu, bana avukatın genç adamın hayatına bir fiyat etiketi koymasını istemesine gücendiği izlenimini vermişti. Jüri üyesinin yanıtı, aynı zamanda katıydı ve bir noktada davaya karşı duygusal anlamda belirli bir mesafede bulunduğunu gösteriyordu. Bütün bunlar göz önüne alındığında, onun sınırsız kayıpların tazminat kazanılacağı

anlamına gelmediğini, bir insanın hayatına bir dolar işareti koymanın uygun olmadığını düşündüğünü anladım. Bu adamın jüride yer almasına karar verdik; dava sonuçlandığında haklı olduğumuzu gördük. Adam, yalnızca otuz dakikalık bir görüşmenin ardından diğer jüri üyeleriyle birlikte, ilaç firmasının genç adamın ölümünden sorumlu olmadığı yönünde oy kullanmıştı.

İkinci örnek, dört polis memurunun Rodney King'i dövmekle suçlandığı Simi Valley'deki bir ceza davasıyla ilgilidir. Jüri seçimi esnasında, genç bir İspanyol kadın oğullarından birinin bir polis memuru olmak istediğini söyledi. Kadın, büyük bir içtenlikle, kişisel olarak bu dört polis memurunun suçlu olduğuna inanmadığını söyledi. Memur Larry Powell ve Stacey Koon, kadının jüride kalması gerektiğini savundu. Oğlunun hevesi ve açık fikirli görünmesi nedeniyle, onun davalıları anlayabilecek bir jüri olduğuna inandılar.

Ancak ben, kadının diğer birkaç soruya yanıt verme biçimini dikkatle gözlemledim. Kadına dava ile ilgili herhangi birisiyle konuşup konuşmadığı sorulduğunda, bunu kocasıyla tartıştığını söyledi. Kadın, kocasının polislerin suçlu olduğuna ve cezalandırılması gerektiğine inandığını da belirtti. Kocasının görüşünün onu etkilemesine müsaade etmeyeceğine ve duruşma süresince onunla konuşmayacağına söz vermesine karşın, bu konuda kuşkularım vardı. Kocasından bahsederken kullandığı saygı dolu sözlerden, kadının evin ve çocukların bakımını üstlendiği ve adamın ise pijamalarını giydiği geleneksel bir evlilik yaptığı açıktı. Kocasının polis memurlarının suçlu olduğuna dair kuvvetli duygularını iletirken, ses tonunda hiçbir çekince ya da kısıtlama yoktu. Kocasının görüşlerini, büyük bir hayranlıkla aktarıyordu. Kocasının inancına rağmen bu konuda açık fikirli olacağına söz verdiğinde, ses tonu yumuşadı ve daha kararsız ve çatallı oldu. Bu, onun sinirli ve söylediği şeyden emin olmadığını gösteriyordu. Kadının "suçsuz" oyunu vermek için önemli bir psikolojik engeli aşmak zorunda kalacağına, bunu yapmanın kocasının öfkesine ve kabalığına neden olacağına inanıyordum. Dava sonuç-

landığında, kadın Memur Powell'i suçlu bulan üç jüri üyesinden biriydi.

Ses tonu ile iletilen çeşitli ipuçlarının ne olduğunu anlar ve kendinizi onları dinleyecek biçimde eğitirseniz, kişinin ses tonuna iliştirilen potansiyel kritik mesajlara karşılık verebilirsiniz. Bunu, aşağıdaki adımları izleyerek gerçekleştirebilirsiniz:

- Konuşma esnasında zaman zaman kelimelere değil, ses tonuna odaklanın
- Kendinize, ses tonunun isteğe bağlı (gönüllü) mı yoksa istek dışı (gönülsüz) mı özellikleri yansıttığını sorun
- Modeller arayın. Kendinize, ses tonunun olağan halinden farklı mı yoksa bir şekilde abartılı mı olduğunu sorun (yani, sapmaları ve uç noktaları dinleyin)
- Kişinin ses tonu ile beden dilini ve sözlerini karşılaştırın
- Ortamı göz önüne alın
- Ses tonundaki ipuçlarını çözün

Ses Tonuna Odaklanın

Belirli bir anda, yalnızca belirli ölçüde bilgi toplayabilirsiniz. Kişinin mücevherlerini süzerken ve bacak bacak üstüne atıp atmadığına dikkat ederken sözlerine de odaklanmak, güçtür. Dikkatimizi yönlendireceğimiz şeyler arasında, olağandan farklı değilse ses tonu kolaylıkla gözden kaçabilir. Sözlere yanıt vermemiz gerektiğinden, ses tonundan çok sözlere dikkat ederiz. Kimi zaman, dikkatimizi konuşmanın içeriğinden farklı bir alana yönelttiğimizde, konuşmanın akışını kaybederiz.

Yine de, her konuşmada içeriği bir kenara bırakarak ses tonuna dikkat edebileceğiniz kısa anlar vardır. Bu yalnızca bir saniye sürer ve pratik yaptıkça sözleri ve ses tonunu aynı anda dinleyebilir hale gelebilirsiniz. Burada marifet, bunu uzun dakika dilimlerinde değil, kısa hamlelerde yapmaktır. Oldukça karmaşık

bir konuşmada dikkatinizi içerikten sözel olmayan ipuçlarına çevirebileceğiniz sıçrama anları vardır. Üstelik hemen her zaman, eğer kişinin sesini gerçekten dinlerseniz, sözlerinin anlamını her zaman zenginleştirirsiniz.

İsteğe Bağlı Olan ve Olmayan Ses Özelliklerini Ayırt Edin

Gerek isteğe bağlı olan (bilerek ve gönüllü olarak) gerekse olmayan (gönülsüz, genetik ya da sosyoekonomik geçmişten ya da diğer koşullara karşı verilen kontrolsüz tepkiden kaynaklanan) özellikler, 3. Bölüm "Modelleri Keşfetmek"de ele alındı. Ses modellerinde önemli olan şey, çok tiz ya da kulak tırmalayıcı gibi pek çok tipik ve isteğe bağlı olmayan ses özelliğinin geçici bir sağlık sorunu ya da duygusal durum nedeniyle mi (isteğe bağlı olmayan) yoksa bilerek mi (isteğe bağlı) gerçekleştiğidir. Kişi ses tonunu bilerek değiştirdiğinde, genellikle kendisini dinleyen kişiyi yönlendirmeye çalışmaktadır. Kimi zaman, bir ses özelliğinin isteğe bağlı olup olmadığını belirlemek için içeriği dikkatli dinlemek ve koşulları göz önüne almak zorundasınız.

Kısa süre önce, iki yeni müvekkilim ile yaptığım bir toplantıda ses ile yönlendirme konusunda birer uzman olan iki kişi ile tanıştım. Onları, Steve ve Sarah olarak adlandıracağım. Her ikisi de akıllı, iyi eğitimli ve düşüncelerini açıkça ifade edebilen insanlardı. Steve, başarılı bir işadamıyken; Sarah, hayatının büyük kısmında evinde kalmış ve şimdi birer yetişkin olan çocuklarına annelik yapmıştı. Dış görünüşe göre Steve daha atak ve baskındı. Sarah, küçük kızlar gibi yüksek bir ses ve uysal hareketleri ile pasif ve itaatkardı.

Sarah'ın içinde bulunduğu koşulları yönlendirmek için duygularını ya da düşüncelerini sözlerle ifade etmekten çok ses tonunu kullandığını hemen fark ettim. Sarah bir başkası hakkında olumsuz sözler sarf etmek zorunda olduğunda, ses tonunu bir kurbanınki gibi kullanıyor, biraz alçak bir sesle devam ediyor,

vurgulamak istediği asıl noktaları tereddütlü, ağlar gibi bir sesle ifade ediyordu. Sarah'ın ilettiği mesaj, şuydu: "Bu kötü, bayağı insan beni bu davranışı ile incitiyor. Bana yardım edin." Sarah katkıda bulunacak bir fikri olduğunda, farklı bir ses tekniği kullanıyordu. Evlerinde, Steve açıkça resmi olarak tüm değerli fikirlere sahip olan kişiydi; bu nedenle Sarah önemli bir fikre sahip olduğunda düz ve cansız bir tempoya geçiyordu. Bunun çevirisi şuydu: "Söylemek istediğim bir fikrim var, ancak rolümün farkındayım; bu nedenle o fikri çok güçlü hissetmiyor gibi davranacak ve onu değerlendirebilecek daha akıllı bir insana yönlendireceğim." Sarah'ın sesinin tüm özellikleri, Marilyn Monroe tarzı bir ifadeyle yüksek ve buğulu bir sesle vurgulanıyordu.

Sarah, çaresiz küçük kızı oynar ve kurtarması için gelmesine izin verirse Steve'in ihtiyaçlarına karşı daha duyarlı olacağını öğrenmiş olmalıydı. Yüksek-tiz ses tonu, muhtemelen isteğe bağlıydı; ancak bu ses tonunu o kadar uzun süredir kullanıyordu ki ikinci bir doğası olmuştu. Sarah gerçekten kızdığında ses tonunun nasıl olacağını merak etmekten kendimi alamadım.

İsteğe bağlı olmayan, gönülsüz ses özelliklerinin dikkatle değerlendirilmesi gerekir. Kişinin bu özellikleri nasıl kullandığı – ya da telafi ettiği – çok şey anlatabilir. Sözgelimi, olağandışı ölçüde tiz ya da "efeminen" sese sahip birisi, daha erkeksi karşılanmak için kaba bir konuşma tarzı benimseyebilir. Kekeleyen birisi, bu özelliği telafi etmek için çok yavaş konuşabilir ve kendi durumunu daha az düşünebilir. Olağanüstü güzel bir ses tonuna sahip bir kadın, sesi kaba ve rahatsız edici bir kadından daha cana yakın olabilir. Hafif bir yabancı aksanı olan birisi, ilk defa karşılaştığı insanlarla dolu bir odada olağanüstü rahat hissedebilir. Bu insanların hiçbiri, bilinçli olarak yönlendirici değildir; aksine, gönülsüz oldukları bir koşulun kendileri için en iyi olacak biçimde tepki vermektedir.

Bu bölümde ileriki sayfalarda anlatılan ses özelliklerini okurken ve bu bilgiyi günlük yaşamınıza uygularken, duyduğunuz ses özelliklerinin isteğe bağlı olup olmadığını her zaman kendinize

sorun. Eğer bu özellikler isteğe bağlıysa (bilerek), belirli bir amaç taşıyan – belki de yönlendiren – bir konuşma sürmektedir. Ancak doğaları gereği bütünüyle fiziksel olan ve isteğe bağlı olmayan (gönülsüz) – sözgelimi kısık ya da buğulu bir ses – özellikler, o an yaşanan duygular ile ilgili olmayabilir.

Sözel Modelleri, Sapmaları ve Uçları Bulmak

Bu kitap, sürekli olarak modelleri belirlemenin önemini vurgulamıştır. Yalnızca belirli bir özellik – sözgelimi, savurganlık – birkaç farklı alanda sürekli belirdiğinde kişinin gerçekten savurgan olduğundan emin olabilir ve buna dayanarak o kişinin nasıl düşüneceği ya da davranacağı konusunda sonuçlar çıkarabilirsiniz. Ses tonu ile ilgili özellikleri göz önüne alırken, diğer özelliklerde olduğu gibi, kişinin normal modellerinden sapmaların ve mübalağaların özellikle dikkate değer olduğunu unutmayın.

Ses Özelliklerindeki Sapmalar

Hepimiz, normal durumda sakin olan bir insanın öfkelendiğinde patladığını görmüşüzdür. Kişi odayı terk ettikten sonra, geride kalanlarımız birbirine bakar ve "Hey, çıldırmış olmalı. Onu daha önce bu şekilde hiç görmemiştim," gibi bir şeyler söyleriz. Diğer yanda, en küçük provokasyonda köpüren öfkeli insanları da tanırız. Böyle bir kişi odayı terk ettiğinde, insanlar çevresine bakar, omuzlarını silkeler ve "Yine aynısını yaptı," der. Kişinin bu normal davranışına alışkın olduğumuz için, bu patlamayı çok ciddiye almamayı biliriz.

Kişinin ses tarzına ilk görüşmede alışamazsınız, ancak ilk karşılaşmanız esnasında genel tonuna, ahengine ve diğer temel ses özelliklerine dikkat edin. Kişinin temel ses modelini belirledikten sonra, bu modelden sapmalara karşı dikkatli olun. Doğası gereği kolay kızmayan ve buna uygun sakin bir ses tonu olan kişi, diğer pek çok insan gibi sesini yükselterek ve daha hızlı konuşarak de-

ğil, kişiliğine uygun olmayacak biçimde sessiz kalarak ya da iç çekerek kızgınlığını ifade edebilir. *Her şey, kişinin normal davranışıyla görecelidir.*

İlk tanıştığınızda olağanüstü duygusal görünen bir insanın, ertesi gün ya da hafta çok farklı görünebileceğini unutmamak da aynı derecede önemlidir. Mutlaka yapmanız gerekmedikçe, anlık yargılarda bulunmaktan kaçının. Son üç ya da dört, mümkünse daha fazla buluşmaya dayanarak bir model geliştiriniz. Bu şekilde, dikkatinizi çeken ses tonu ile ilgili ipuçlarının geçici bir ruh halini mi yoksa kalıcı bir kişilik özelliğini mi yansıttığını kesin bir biçimde değerlendirebilirsiniz.

Birisinin karakterini değerlendirirken, o kişiyi izole bir sapma durumunda mı yoksa normal modelinde mi gördüğünüze karar verin. Sözgelimi, eğer jüri üyelerinin şefkatli ve affedici olmasının büyük önem taşıdığı bir davada jüri seçiminde bulunmam istenseydi, diğer koşullarda şefkatli görünen bir jüri üyesi tarafından biraz sert ya da alaycı bir ses tonu ile yapılan tek bir yoruma çok fazla önem vermezdim. Bununla birlikte, eğer aynı jüri üyesi o ses tonunu korusaydı, hatta bu belirli bir durumda çok da uç olmasaydı, onun alaycı ve eleştirel – şefkatli değil – olduğunu düşünür ve onu reddederdim.

Ses Özelliklerindeki Uçlar

Mübalağa edilmiş her özelliğe karşı dikkatli olun. Kişinin ses tonundaki ince bir titreme, heyecanı kötü bir kekeleme kadar güçlü belirtmez. Nispeten yüksek sesli birisi ile bulunduğu kayalıklardan gemileri uyarıyormuş gibi bağıran birisi arasında fark vardır. *Ses özelliğinin önemi, genellikle bir derece konusudur.*

Az önce belirttiğim gibi, özellikle anlamlı bir ses tonu ile çeşni katılan izole bir yoruma pek önem vermem – bu ses tonu ve içeriği, uç olmadığı sürece. Kısa süre önce, sigorta sahtekarlığının iddia edildiği bir davada jüri seçimi için yardımcı oluyordum. Jüri seçimi, yavaş ilerliyordu ve pek çok müstakbel jüri üyesi

soru sorulmak üzere mahkeme salonuna çağrılmadan önce koridorda beklemez zorundaydı ve bu onlara asırlar gibi geliyordu. Yumuşak görünümlü, orta yaşlı bir kadın son çağrılacaklar arasındaydı. Kadın jüri sandalyesine oturduğunda, kitabını hızla kucağına koydu ve *yargıca* kızgın, hayal kırıklığı dolu bir sesle "zaman çok önemli, orada uykuya dalmak üzereydim," dedi. Kadının duyduğu kızgınlık, sesindeki saygısızca ses tonu ve yargıca karşı o şekilde konuştuğu gerçeği değişmez bir etki yarattı. Kadının kendini hemen toparlamasına ve uzun soru yanıt bölümünde o ses tonunu yeniden kullanmamasına rağmen, beden dili ile birlikte yaptığı o tek yorum hepsinin önüne geçmişti. Kadının bir yargıya varmak için acele edeceğini ve şefkatli davranmayacağını düşündüm. Kadının *gerçek* kişiliğinin o an belirdiğinden emindim ve kadının jüriye seçilmemesini tavsiye ettim.

Bu gibi uç ses özelliklerini fark etmek kolaydır, ancak özellikle konuşmacı tanımadığınız biriyse yorumlamak güçtür. Ses tonundaki mübalağa, kişinin duygularının yoğunluğunu gösterebilir: Kişi mutlu mu, heyecanlı mı? Üzgün mü yoksa ciddi bir depresyonun şiddetli sancılarını mı yaşıyor? Eğer birkaç karşılamanın ardından uç özelliklere dikkat ederseniz, bir model bulabilirsiniz. Bu model, sürekli bir koşula işaret edebilir ve sizin de buna uygun bir değerlendirme yapmanız gerekir.

Uç ses özellikleri, o özelliklere "sahip" kişinin genellikle bunun farkında olması nedeniyle önemlidir. Ses tonu ile ilgili pek çok ipucu, konuşmacı farkında olmadan gizlice gelir ve gider. Ancak kişinin sesi heyecandan çatlarsa ya da kişi umutsuzluk içinde hıçkırarak ağlarsa, genellikle bunun farkındadır. Elbette bu, kullanılan ses tonunun bilerek seçildiği anlamına gelmez; uç noktadaki mutluluğun, üzüntünün, korkunun ve öfkenin ifade edilmesi genellikle bastırılamaz. Aslında, eğer kişi bir duygusunu açığa vurmamayı tercih ederse o duygunun sesinden sızmasına üzülebilir. Bir duygunun konuşmacının istememesine rağmen ifade edildiğini fark etmek, okuyuculara buna uygun bir biçimde karşılık verme fır-

satını verir. Sözgelimi, eğer bir kadın patronunun önünde güvenli görünmeye çalışıyor ancak sesi titremeye başlıyorsa, muhtemelen utanacaktır. Bunu fark eden patronu, kadının rahat hissetmesini sağlamak için özel bir çaba harcayabilir ya da eğer bu kadın genellikle canlıysa ancak o durumda sesi düz ve cansızsa, kadın üzgün ya da depresif olabilir. Buna dikkat eden patronu, kadına ek yükler vermek için uygun bir zaman olmadığı kararını verebilir.

Gerçekte sarf edilen sözlerden bağımsız olarak, konuşmacının genel hareket tarzı ile karşılaştırıldığında uç olan her ses özelliği, sizin durmanızı sağlamalıdır. Bu bölümde daha önce anlatılan ve sempati kazanmak için izin isteyen kadın gibi, insanlar genellikle duygularını ses tonları ile göstermeyi bilinçli olarak seçer. Yardım için bağıran insanlar bunu genellikle sözleri ile değil, seslerinin tonu ile yapar. Bu, özellikle kişi depresyondaysa, incinmişse ya da kızgınsa geçerlidir. Kişi, "iyi" olduğu konusunda ısrar edebilir; ancak ses tonu hiç de iyi olmadığını açığa vuracaktır. Ses tonu ile ilgili bu ince ipuçlarına karşı duyarlı olarak, yalnızca insanları hedeflerinize ulaşmanıza yardımcı olacak bir biçimde anlamayacaksınız, aynı zamanda desteğinize ihtiyaç duyan insanlara bunu sunmak için daha iyi bir durumda olacaksınız.

Kişinin Ses Tonunu Beden Dili ve Sözleriyle Karşılaştırın

Duygular nadiren yalnızca ses tonu ile açığa vurulur. Bununla birlikte, kişinin ses tonunu beden dili ve sözleriyle karşılaştırarak onun gerçek duygularını genellikle belirleyebilirsiniz.

Kişinin ses tonu, sözleri ve beden dili birbirine uyuyorsa – tutarlı bir modele uyuyorsa – nasıl hissettiğini ve çeşitli durumlarda nasıl davranacağını yorumlamak oldukça kolaydır.

Ses tonu ve beden dili birbiriyle uyumsuzsa, bu farklı bir konudur. Bu durumda, hangi öğelerin daha tutarlı bir model oluşturduğunu düşünmeli ve buna uygun olarak yargıda bulunmalısınız.

Beden dili, ses tonu ve sözlerin birlikte nasıl yorumlandığı, kısa süre önce görev yaptığım bir davada önemliydi. Jüri seçimi esnasında, başsavcının eşi düşük yaptı. Savcı, karısının yanında olabilmek için hakimden bir günlük erteleme istedi. Yargıç, gecikmenin hâlâ seçim aşamasında olan müstakbel jüri üyelerine rahatsızlık vereceği nedeniyle bunu reddetti. Savcı, ailesinde yaşadığı krizle ilgilenmek üzere, jüri seçimini çalışma arkadaşına ve bana bırakmak zorunda kaldı. Onun yokluğunda, yargıç savcıya ve eşine geçmiş olsun dileklerini iletmemizi istedi.

Eğer konuşulanlar yazılı olarak sunulsaydı, yargıcın şefkatli davrandığı ileri sürülebilirdi. Ancak, bu sözler formalite gereği ve hissedilmeden söylenmişti, ne sıcaklık ne de şefkat içeriyordu. Yargıç konuşurken yüzündeki ifade hiç değişmemişti; önüne bakmaya ve kürsüdeki kağıtları karıştırmaya devam ederken savcının doğmamış çocuğunun kaybından sonra dinleyeceği şeyle daha çok ilgili gibiydi. Ses tonu, tek başına kesinlikle önemli bir ipucuydu, ancak beden dili ile bağlantısı göz önüne alındığında sözlerini kalpten söylemediği izlenimini bıraktı.

Aynı davada daha sonra yargıç, incelikle fark edilebilecek bir söz, ses tonu ve beden dili kombinasyonuyla kendisini daha çok ortaya koydu. Bir jüri üyesi, sekiz ya da on hafta süreceği kesin olan davaya katılmasının kendisi için güç olacağını öne sürerek affını istedi. Yargıç alaycı, saldırgan ve neredeyse aşağılayan bir ses tonu ile "Sizin için güç olan nedir öğrenmek istiyorum" dedi. Bir kere daha, tek başına ele alındığında sözleri herhangi bir duyguyu ya da ruh halini açığa vurmuyordu. Bu kez yargıcın ses tonunu en iyi karakterize eden şey, kızgınlık ya da düşmanlıktı. Bununla birlikte yargıcın beden dili, gerçekten neler hissettiğini en iyi anlatan ipucuydu. Yargıcın yüz ifadesi, kızgın değildi; aksine kayıtsızdı. Yargıcın beden dilinin diğer yönleri de, kızgınlığı yansıtmıyordu – sözgelimi öne doğru eğilmedi, bir mimik yapmadı ya da kızarmadı. Burada resmin tamamı – sözler, ses tonu ve beden dili – analiz edildiğinde, yargıcın kızgın bir ses tonunu jüri üyesinin gerçekte

affını sağlayacak hiçbir zorunlu neden olmadığını itiraf etmesi için bir gözdağı verme taktiği olarak kullandığı sonucuna vardım.

Bu iki davranış, bir modeli açığa vuruyordu. Hakim, davanın işlemesiyle ilgiliydi. Mahkeme salonunda her şeyin aksaksız yürümesinin sağlanmasına ve savcı ya da jüri üyesi herkesin onun memnuniyetine katkıda bulunmasına kararlıydı. Kişisel konular, ikinci plandaydı. Her iki durumda da, hakimin davranışlarının arkasındaki motivasyonu yalnızca sözlerini, ses tonunu ve beden dilini karşılaştırınca anlayabildim. Hakimin özelliklerini ve önceliklerini anladıktan sonra, davanın dengesi içinde çeşitli olaylara karşı nasıl tepki vereceğini öngörecek bir kaideye sahip olabiliriz.

Aynı süreç alçak, duraksayan ve sıkıntılı bir ses tonu ile soğuk algınlığından yakınan ancak yine de arabasına doğru her zamanki neşeli adımları ile giden çalışanı olan patron; ürünü hakkında kendinden emin bir biçimde, yüksek bir ses tonu ile ve tereddüt etmeden konuşan ancak yine de garanti belgeleri sorulduğunda göz teması kurmaya son veren bir satıcıyla yüzleşen müşteri; ölümsüz ve adanmış aşkını en içten ses tonu ile anlatan ancak yine de çevreden geçen güzel kadınlara omzunun üzerinden bakan bir erkek arkadaşı olan kadın tarafından da kullanılabilir.

Ses tonu, beden dili ve sözlerin tümü birbiriyle uyumlu olmadığı sürece, bir şeyler yanlış olabilir. Neyin yanlış olduğunu bulmak için biraz zaman ayırın.

Ortamı Göz Önüne Alın

Eğer kürsüde heyecanlı bir tanık görürsem, mahkeme salonunun çok stresli bir ortam olduğunu göz önüne alırım. Elbette, *her* ortamın kişinin ses tonunda etkisi vardır. Sözgelimi, yüksek bir ses tonu yalnızca sürekli ya da ortama uygun olmayacak biçimdeyse kişinin ruh haline dair önemli bir ipucu olabilir. Aslında, hemen her ses özelliğinin önemi belirli ortamlarda azalabilir ya da kaybolabilir.

Bir kütüphanede yüksek sesle, gümbürdeyerek konuşan bir kişiyle kalabalık bir partide aynı davranışta bulunan kişi için aynı yargılarda bulunmam. Üzerime gelmekte olan bir araba için beni uyarmaya çalışmak için hızlı konuşan birisiyle, bir vakum temizleyici satmak için aynı davranışta bulunan kişi için aynı yargılarda bulunmam. Kişi mutlu, heyecanlı olduğu ya da korktuğu için hızlı konuşabilir. Hangisinin geçerli olduğunu bilmek, ortamın değerlendirilmesini gerektirir. Bu, özellikle eğer birisiyle ilk defa karşılaşıyorsanız önemlidir. İnsanlar belirli bir ortamda kendisini rahat hissettiğinde, ses tonları içinde bulundukları ruh hali ya da kişilikleri için oldukça iyi bir göstergedir.

Eğer kendilerini rahat hissetmiyorlarsa, ses tonları rahatsızlıklarından biraz daha fazlasını yansıtacaktır.

Sözel İpuçlarını Çözmek

Ses tonu ile ilgili özelliklere gömülen mesajları anlamak, biraz pratik yapmanızı ve özellikle dikkatli olmanızı gerektirir. Ses tonu, duruma ve koşullara bağlı olarak anbean diğer özelliklere göre daha fazla değişir. Eğer dikkatli olmazsanız, kritik bir şeyi kaçırabilirsiniz. Yüksek sesle, gümbürdeyerek konuşmak gibi daimi özellikleri anlamak nispeten kolay ve doğrudan olsa da, her kekelemeyi mıhlamak daha güç olabilir. Her zaman olduğu gibi, modellere bakın ve ses tonunun kişinin beden dili ve sözleri ile uyumlu mu yoksa çelişkili mi olduğuna anlamaya çalışın.

O kadar çok farklı ses özelliği vardır ki, burada hepsini ele alamayız. Aşağıdakiler, en yaygın olan ve en çok ipucu verenlerdir:

- **Yüksek ses**
- **Alçak ses**
- **Hızlı konuşmak**
- **Yavaş konuşmak**
- **Duraksayarak konuşmak**

- Tiz
- Tonlama ve vurgu
- Düz, duygusuz ses
- Gösterişli/Züppe
- Sızlanan
- Buğulu
- Kısık
- Mırıldanan
- Aksanlı

Yüksek Ses

Hepimiz, zaman zaman son derece yüksek sesli birisiyle karşılaşırız – fark etmemeniz imkansız olan büyük, gümbürdeyen bir bariton ya da yüksek, tiz bir soprano. Kilit nokta, yüksek sesli insanların bu özelliklerinin bir nedeninin olmasıdır. Bu nedenle, yüksek bir sesin önemini değerlendirirken önemli olan kişinin yüksek sesi ne zaman, nasıl ve neyi başarmaya çalışırken kullandığıdır.

KONTROL: Yüksek bir ses, genellikle ortamı ve içindekileri kontrol etmek için kullanılır. Yüksek ses, otoriteyi ve gözdağını içerir; bu nedenle başkalarına karşı üstünlük kurmaya ya da onları kontrol etmeye çalışan insanlar genellikle yüksek desibelli bir ses besler. Kimi durumlarda, yüksek sese başkalarının "sözünü kesme" eklenir; bu, kontrol etmeye yönelik diğer bir çabadır, duyarsızlık ve kabalık da içerir. Konuşmaya aşırı ölçüde hükmetmek, bencilliği ve sabırsızlığı da yansıtabilir. Çoğu insan, yüksek sesin güven göstergesi olduğunu düşünür. Bu şekilde olabilir de, ancak bazı insanlar fısıldadıkları takdirde kendilerini kimsenin duymayacağından korktuğu için bağırır.

İKNA ETME Bazı insanlar, yüksek sesin başkalarını ikna etmek, en azından boyun eğmeye zorlamak için fevkalade bir araç olduğu-

nu keşfetmiştir. Bu insanlar, eğer yeterince yüksek ve keskin bir sesle konuşurlarsa pek çok insanın ses tonlarını bir güven işareti olarak yorumlayacağını ve hizaya geleceğini öğrenmiştir. İnsanlar, konuşmacının kesinlikle hatalı olduğunu düşünseler bile, onunla tartışmaya girmek istemeyebilir. Meslek yaşamımda, başkalarının kendileri için düşünmesine izin verecek zayıf insanlara gözdağı vermek, ahmakları kandırmak ya da güvensizleri ve tembelleri kontrol etmek için ses tonunu kullanan ve fikirlerine katılmadığım palavracı kimseleri çok gördüm.

FARK EDİLEBİLEN BİR KUSURUN KAPATILMASI Yüksek sesin, kısa boy ya da fiziksel engel gibi fark edilebilen diğer kusurları kapatmak için kullanıldığı çok örnek gördüm.

Çok kısa boylu, incecik, orta yaşlı bir müstakbel jüri üyesinin görüşmeye alındığı bir davada görevliydim. Adam, bel korsesi takmış gibi dik oturuyordu ve diğer jüri adayları ile yapılan görüşme boyunca ellerini dikkatlice bağladı ve düzgün bir biçimde kucağına koydu. Son derece sakin bir Don Knotts gibi görünüyordu. İlk soru verdiği yanıt, neredeyse hepimizi yere sermişti. Bu kadar yüksek ve gümbürdeyen bir sesi pek az duymuştum. Bu ses özelliği, isteyerek edinilmiş olmalıydı. Adamın minyon yapısını, sis düdüğü gibi bir ses ile kitap gibi konuşmak yerine bu şekilde telafi ettiği sonucuna vardım.

DUYMA KAYBINA VERİLEN TEPKİ Bu genellikle, sorunun çoğu kez açıkça görüldüğü yaşlı insanlar arasında gerçekleşir. Ancak, genç insanlar arasında gerçekleşebilecek duyma kayıplarına karşı da dikkatli olun.

SARHOŞ OLMA Sarhoş insanlar, kimi zaman yüksek sesle konuşur; ancak sarhoşluğun tek işareti sesleri değildir. Eğer yeni yıl partisinde çok içen bir insanla ilk defa karşılaşıyorsanız, o kişi ile daha sakin bir ortamda yeniden karşılaşana kadar sesi ile ilgili yargıya varmayın.

Yüksek sesli bir insanın hangi kategoriye gireceğini değerlendirirken, şu soruları sormayı unutmayın:

- Ses tonu, bulunulan ortam için uygun mu?
- Kişinin sesi sürekli yüksek mi yoksa gruptaki insanların sayısına bağlı olarak değişiyor mu?
- Ses tonu, başkalarını kontrol etmek, korkutmak ya da sözlerini kesmek için saldırgan bir biçimde mi kullanılıyor?

Genel olarak ifade edecek olursam, yüksek ve baskın bir ses tonu olan ancak sesini kibar ve yerinde kullanan insanların özgüvenli olduklarını fark etim. Yüksek sesleri ile başkalarına kötü muamelede bulunan insanlar, elinde bir sopa olan kabadayı gibi, genellikle özgüvenden yoksundur.

Alçak Ses

Alçak bir ses, başkalarını yönlendirmek için de kullanılabilir, kolaylıkla hükmedilebilecek bir insanın göstergesi de olabilir. Alçak bir ses tonu ilk anda konuşmacının özgüven eksikliği ve iddiacılığı izlenimini uyarsa da, bu tuzağa düşmeyin. Alçak bir ses, rahatlığı ve özgüveni de yansıtabilir; konuşmacının konuşmada baskın olmaya ihtiyacı yoktur. Bir kibir olgusundan da bahsedilebilir: "Eğer söylemek isteğimi duymak istiyorsan, daha dikkatli dinlemek zorundasın."

Kişinin alçak ses tonunun anlamını değerlendirirken, ilk olarak her zaman mı alçak bir sese sahip olduğunu yoksa belirli bir durumda mı ses tonunu alçalttığını belirlemelisiniz.

Eğer ikinci durum geçerliyse, ses tonundaki bu alçalmayı açıklayabilecek şeyin ne olduğunu sorun.

- Kişinin kaçındığı bir yüzleşme mi gerçekleşti?
- Kişi, heyecanlandığı ya da korktuğu ve kendisini rahatsız eden bir durumda mı?
- Herhangi bir üzüntü ya da keder işareti görüyor musunuz?

- **Konuşmacının yalan söylediğine dair bir işaret var mı? Eğer yalan söylüyorsa, yalan söylerken sesini alçaltması gibi doğal bir eğilim içinde mi?**
- **Konuşmacı, karşısındakini kulak menziline gelmeye zorlamaya mı çalışıyor?**
- **Konuşmacı kendisini duyabilecekleri sınırlamak için sesini bilerek mi alçaltıyor?**
- **Konuşmacı, yorgun mu görünüyor?**
- **Alçak ses tonu, bir hastalığın sonucu olabilir mi?**

Alçak ses, konuşmacının normal ses tonuna ait bir özellik değilse, aradığınız sürece her zaman bir açıklama bulursunuz. Konuşmacının tavırları, muhtemelen size bu konuda bilgi verecektir.

Her zaman alçak sesle konuşan birisini değerlendirirken, ses değişimlerinin ortama uygun olup olmadığına odaklanınız. Kişi, hitap ettiği kişilerden bazılarının kendisini duyamayacağının açık olduğu bir durumda daha yüksek sesle mi konuşmaya çalışıyor? Eğer değilse, kişi içinde bulunduğu ortama aldırış etmiyor, gerekli önemi vermiyor ya da kibirli olabilir. Eğer ses tonu alçak ancak göz teması kuruyor ve beden dili rahatsa, alçak ses tonu pek anlam taşımaz. Öte yanda daimi bir alçak ses; göz teması kuramama, vücudu ya da yüzü başka yere çevirme ya da yerinde duramama gibi rahatsızlık yansıtan beden dili ile birleştiğinde o sesi rahatsızlık ve özgüven eksikliğinin bir bulgusu olarak "okurum".

Birlikte çalıştığım iki avukat, alçak bir sesin nasıl farklı algılanacağını anlatmaktadır.

Her iki kadın da, yaklaşık aynı yaşta ve aynı tecrübeye sahip. Her ikisi de, akıllı ve düşüncelerini açıkça ifade edebiliyor. Her ikisinin de ses tonu, aşırı derecede alçak. Ancak bir ses tonundan özgüven ve kontrol algılanırken, aynı şey diğerinden algılanmıyor.

Özgüvenli olan kadın, benimle konuşurken koltuğunda çok sakin duruyor. Yalnızca gerekli durumlarda not almak için yazı

yazmadığı sürece, ellerini genellikle önündeki masaya rahat bir biçimde koyuyor. Her zaman mükemmel bir göz temasımız var. Ses tonu, alçak olmasına rağmen hiçbir tereddüt içermiyor, ancak vurgularını da yerinde ve incelikle yapıyor.

Diğer avukat, eşit derecede akıllı ve anlayışlı olasına rağmen, genellikle duraklayarak ve zorla konuşuyor. Vurgu yaptığı çeşitli kelimelerde görünürde hiçbir model yok ve bu bende bir sözcüğü ya da kavramı bilinçli bir tercihle değil, endişeyle vurguladığı izlenimini doğuruyor. Sık sık önüne bakması, önündeki kalem ya da kağıtla heyecanlı bir biçimde oynaması ve genel olarak öne doğru kambur bir duruşu kapsayan beden dili, alçak ses tonunu ve diğer ses özelliklerini yansıtıyor. Tüm bunlar, alçak sesle konuşan diğer avukatın doğurduğu izlenimin aksine, bir özgüven eksikliğine işaret ediyor.

Hızlı Konuşmak

Hepimiz "hızlı konuşan satıcı" ifadesini duymuşuzdur. Bu ifade genellikle, yalnızca hızlı konuşan değil aynı zamanda hızlı yalan söyleyen insanları belirtir. Hızlı konuşmak, kimi zaman dürüst olmamaya işaret der; ancak bu, pek çok nedenden yalnızca bir tanesidir.

Her zaman hızlı konuşmak ile belirli durumlara verilen bir tepki olarak hızlı konuşmak arasında fark vardır. Her zaman hızlı konuşan insanlar, karşısındakinden bir kelime almak için herkesin hızlı konuşmak zorunda olduğu evlerde büyümüştür. Diğer hızlı konuşan insanlar, A tipi kişiliklerdir; daha başlangıçta kalpleri çok yaralıdır. Nedeni ne olursa olsun, her zaman hızlı konuşan insanların bir durumu değerlendirirken ve o konuda yargıya varırken, kendilerini ifade ederken yaptıkları gibi hızlı hareket ettiklerini gördüm. Sonuç olarak, bu insanlar genellikle dikkatli değildir; ancak düşüncesizce hareket eder ve yargıya varırlar. Bir ceza davasında savunma makamı ile birlikte çalıştığımda, bu tür insanların jüri koltuğunda oturmalarını genellikle istemem; çün-

kü kanıtları dikkatlice değerlendirmek yerine hızlı yargıya varma eğilimindedirler.

Hızlı konuşan pek çok insanın, temel bir güvensizliği telafi ettiklerini de görüyorum. Bu tür hızlı konuşan insanlar, genellikle sinirli bir kişilik ve dikkati kendine çekmek için uygun olmayan şeyler yapmak gibi, öz saygı duygusuna yeterince sahip olmadıklarına dair işaretler sergiler.

Genellikle normal hızla konuşan birisi tarafından hızlı konuşmanın dar sokaklarında ara sıra yapılan bir yürüyüşün nedenleri, çoğunlukla aşağıdakilerden biridir:

- Sinirlilik
- Sabırsızlık
- Endişe
- Güven eksikliği
- Heyecan
- Korku
- Uyuşturucu ya da alkol
- Öfke
- İkna etme isteği
- Bir yalanın yakalanması

Çoğu insan, bir yalanının yakalanması karşısında nasıl rahatsız hissedildiğini tecrübe etmiştir. Uzun süre normal hızla konuşan bir insan, anlattığı hikayede bir tutarsızlık olduğunu fark eder. Aniden, kendini ifade etmeye çalışırken ileri sarmaya başlar. Ne kadar çok yalan söylerse, sözler dudaklarından o kadar hızlı dökülür. Bu durumla ilgili çarpıcı bir örneği, birkaç yıl önce gönülsüz bir jüri üyesi örneğinde yaşadım.

Bu adam, jüri görevinden affedilmeyi çok istiyordu; bu nedenle yargıca karısının hasta olduğunu ve doktora götürmesi gerektiğini söyledi. Yargıç randevusunu öğleden sonra geç bir

saate almasını önerdiğinde, bu jüri üyesi konuşma hızını artırarak karısını doktora *çok sık* götürmek zorunda kaldığını ve öğleden sonra geç bir saat için randevu alabileceğini sanmadığını söyledi. Yargıç jüri üyesi için öğleden sonra mahkeme salonunda olabilecek şekilde randevu almak üzere doktoru arayabileceğini söylediğinde, adam köpeğini de veterinere götürmesi gerektiğini belirtti (şaka yapmıyorum.) Sonunda, yargıca çatısını aktarması gerektiğini söyledi. Jüri üyesinin mazeretleri artarken ve sesi hızlanırken, mahkeme salonunda bulunanların yarısı yüksek sesle olmasa bile en azından kendi kendine gülmeye engel olamadı

Hızlı konuşan bir insanın sözlerden oluşan bir barajdaki gerçeği karatmaya çalıştığı olasılığına karşı her zaman tetikte bulunurum – ancak heyecanlı olması, kendisini güvensiz hissetmesi, duyduğu endişe nedeniyle hızlı konuşması, özgüven eksikliğini maskeleme ya da kendini önemli hissetme isteği daha büyük bir olasılıktır. Bu durumu çocuklarımızda görürüz: Çocuklar duydukları heyecanı genellikle hızlı konuşarak ifade eder. Durum, genellikle yetişkinler için de pek farklı değildir.

Yavaş Konuşmak

Yavaş konuşan insanlar, genellikle şu iki kategoriden birinde yer alır: Sesinden rahat ve gevşemiş olduğu anlaşılanlar ve yavaş konuşmasına rahatsızlık belirten diğer fiziksel ve sözel ipuçlarının eşlik ettikleri. Kişinin hangi tarafa ait olduğuna karar vererek, yavaş konuşmanın nedenlerine dair uygun bir tahminde bulunabilirim.

Sürekli yavaş konuşan bazı insanların fiziksel ya da zihinsel bir engeli vardır. Zihinsel bir engel olması durumunda, yavaş konuşmaya fikirleri ifade etmedeki yetersizlik de eşlik edecektir. Kişi ile birkaç dakika konuştuktan sonra fiziksel rahatsızlıklar da açıkça görülebilir. Konuştuğu dile aşina olmayanlar da, eğitim düzeyinin bilincinde olanlar da yavaş konuşabilir. Ayrıca, konuşmanın hızı konusunda bölgesel farklılıkların bulunması da yaygın bir durumdur.

Öğretmenler, din adamları ve büyük gruplar önünde sıkça ko-

nuşmak zorunda kalan bazı insanlar da, dinleyicilerin kendilerini anladıklarından emin olmak için yavaş konuşmayı benimser. Bu teknik kimi zaman günlük konuşmaya da yansır. Kimi nadir durumlarda, yavaş konuşan insanlar sözde alçakgönüllük gösterir; bu durumda, genellikle fark edilebilir ölçüde alaycı bir tonu benimser.

Eğer kişi genellikle normal bir tonla konuşuyorsa ancak belirli bir durumda yavaş konuşmayı tercih ediyorsa, bu şu anlama gelebilir:

- Onun için önemli bir noktayı anlatmaya çalışıyordur
- Endişelidir
- Kafası karışmıştır
- Yalan söylüyordur
- Üzgün ya da kederlidir
- Yorgundur
- Dalgındır
- Hastadır
- Uyuşturucu ya da alkolün etkisindedir

Hangi durumun geçerli olduğuna karar vermek için, konuşmacının beden dilini ve konuşmasının içeriğini göz önüne alın.

Duraksayarak Konuşmak

Duraksayarak, tereddütlü ya da kesik kesik konuşmak, yavaş konuşmaktan farklıdır. Bir dur-ve-başla modelinin nedeni, genellikle güvensiz hissetmek ve heyecan ya da kafa karışıklığıdır. Kimi zaman, kişinin bir mazeretle ortaya çıktığı durumlarda olduğu gibi, dürüst olmamayı da yansıtabilir. Ancak, tam aksine de işaret edebilir: Konuşmacı çok kesin konuşmak istiyor ve yalnızca doğru kelimeleri arıyordur. Belki de, konuya bir eklemede bulunmanıza fırsat vermek için duraklıyordur.

Kişinin duraksayarak konuşmasının güvensizlik, heyecan,

kafa karışıklığı, dürüst olmamayı mı yoksa kesinlik çabası mı olduğuna karar vermek için konuşmasına, sözlerine ve beden diline ait modelin tümüne bakmalısınız. İnsanlar, duraksayarak ya da kesik kesik konuşmalarına neden olan gerginlik nedeniyle, söyledikleri şeylere dair büyük sıkıntılar duymalıdır. Diğer işaretler de, neredeyse her zaman kendini gösterir. Yalan söyleyen bir kişi, göz temasını kaybedecek, ağzını ya da yüzünün diğer kısımlarını elinde olmadan kapatacak ya da 5. Bölüm'de ele aldığımız diğer beden dili işaretlerinden birini sergileyecektir. Heyecanlı bir insan, yalnızca duraksayarak konuşmayacak; aynı zamanda koltuğunda kaykılacak, parmaklarını koltuğun kenarına vuracaktır.

Konuşmacının yalan söylemediğini ya da heyecanlı olmadığını kabul ederseniz, duraksayarak ya da kesik kesik yapılan bir konuşmayı düşünceleri dile getirmeye yönelik içten bir çaba olarak kaydedebilirsiniz. Birlikte çalıştığım bir kadın, bu konuda harika bir örnektir. Kadın, olağanüstü ölçüde akıllı ve çok kesin konuşan bir avukat. Ancak kimi zaman bu düzeni bozan bir alışkanlığı var; cümlenin ortasında duruyor, bekliyor, ardından kimi zaman biraz farklı bir yönde sözlerine devam ediyor. Kadın heyecana, dürüst olmamaya, kaçamak davranmaya ya da güvensizliğe dair hiçbir işaret sergilemiyor. Bakışları sabit ve sesinin yüksekliği belirgin bir biçimde değişmiyor; açıkça söyleyeceği şeye odaklanıyor ve kesin konuşmaya çalışıyor.

Kesin konuşmaya yönelik bu tür bir çabayı, kafası dağınık bir konuşmacıdan ayırt edebilmesiniz – kişi düşüncelerini belirli bir akışla aktarmaz, farklı yönlere sapar, görünmez bir duvarın üzerinden atlar, sağa sola meyleder, açıkça ağzı beynini birkaç saniye geriden izler. Düzensiz bir içeriğin eşlik ettiği duraksayarak, tereddütlü, kesik kesik bir konuşma; kafa karışıklığını, yoğunlaşma ve odaklanma eksikliğini gösterir. Aynı zamanda, konuşmayı dağıtmasına rağmen kişinin konuya ilgi duyulmasını istediği anlamına gelir.

Duraksayarak konuşma, gerçek anlamda kekelemeye biçimindeyse, bunun nedeni genellikle heyecandır. Elbette, fiziksel bir

nedenden dolayı kekeleyen insanlar da vardır. Kekelemenin kişinin çeşitli konuşmalarında sürekli gözlenen bir özellik mi olduğuna, yoksa yalnızca heyecanlı göründüğü ya da dilinin bağlandığı anlaşılan anlarda mı gerçekleştiğine dikkat ediniz. Kronik kekelemesi olan bir insanın mutlaka kronik heyecanı yoktur. Şiddetli kekeleme, henüz tam olarak anlaşılamayan bir ses özelliğidir.

Tiz Ses

İnsanların sesi, sakin ve yatıştırıcıdan tiz ve rahatsız ediciye kadar değişir. Sesin tiz olması, genellikle elimizde olmayan bir şeydir. Eğer doğuştan sesiniz Fran Drescher'in tırnaklarını tebeşir tahtasına sürterken çıkan sese benziyorsa, onunla yaşamak zorundasınız – ya da bir rutin geliştirmeli ve Hollywood'un yolunu tutmalısınız. Ancak hepimiz için normal olarak kabul edilen ses aralığının içinde, birkaç standart nedenden dolayı sesimizdeki tizliği artırırız ya da azaltırız.

Çoğu insanın ses tonu, özellikle korktuğunda, neşelendiğinde, kışkırtıldığında, heyecanlandığında vb. durumlarda tizleşir. Eğer hissedilen şey yeterince yoğunsa, kişinin sesi çatlar. Bu durumlarda, buna neden olan şey genellikle ona eşlik eden beden dili, sözler ve hareketler ile anlaşılır.

Bazı insanlar, bir başkasını yatıştırmaya çalışırken seslerini normale göre dikkate değer ölçüde alçaltır. Bu insanlar, gecenin geç saatlerinde yerel bir caz radyosunda yayın yapan spiker gibi ya da 1940'ların dedektif filmlerindeki seksi ve baştan çıkaran kadınlar gibi konuşmaya yönelir. Tiz ses kişi üzgün, depresyonda ya da yorgun olduğunda da karşımıza çıkabilir. Bir kere daha, eğer erişebileceğiniz tüm ipuçlarına dikkat ederseniz bu sesin taşıdığı anlamı kolaylıkla yakalayabilirsiniz.

Tonlama ve Vurgu

Pek çok dilde, hangi hecenin ya da kelimenin vurgulandığına bağlı olarak sözler tamamıyla farklı anlamlar taşır. İngilizcenin

bazı diğer dillerin aksine tonlama ve vurguya büyük ölçüde bağlı olmamasına rağmen, konuşma modelimizi değiştirerek farklı duyguları ve anlamları iletiyoruz. Buna dikkat ettiğinizde, önemli ipuçları yakalayacaksınız.

Hepimiz, bir başkasına bizimle birlikte bir yere gelip gelmediğini sormuşuzdur. Yanıt olarak ise, "Gerçekten çok isterim" sözlerini duymuşuzdur. Kimi zaman bu sözleri duyarken, davetimizin kabul edildiğini hemen anlarız. Kimi zaman ise, karşımızdaki kişi "Gerçekten çok isterim" sözünü söylerken ağzından çıkacak bir sonraki kelimenin "ama" olacağını biliriz.

Eğer tonlamayı, duraklamaları ve vurguyu dikkatlice dinlerseniz, "tamamlanmayan" cümleleri anlayabilirsiniz. Hangi sözlerin düşünceyi tamamlayacağı konusunda kesin bir tahminde bulunamasanız bile, en azından belirsizlikleri belirleyebilir ve uygun sorularla ardına düşebilirsiniz.

Sese yapılan vurguya genellikle fiziksel bir vurgunun eşlik etmesi, şaşırtıcı bir şey değildir. Konuşmacı bir sözü vurgularken öne doğru eğilebilir, başını sallayabilir ya da bir mimik yapabilir. Sonuç olarak, tonlama ve vurguyu dinlerken beden dilindeki değişiklikleri de izlerseniz, en ince değişiklikleri bile kolaylıkla fark edebilirsiniz.

Düz, Duygusuz Ses

Eşi düşük yapan savcıya başsağlığı dileyen yargıcı hatırlıyor musunuz? Yargıcın içten olmadığını açıkça ortaya koyan şey, sözleri değil, düz ve duygusuz ses tonuydu. Düz bir ses; can sıkıntısı, öfke, gücenme, hayal kırıklığı, depresyon ve bazı fiziksel rahatsızlıkların da habercisi olabilir.

Eğer bir arkadaşınıza büyük bir terfi aldığınızı söylerseniz, vereceği yanıtın sizin için belirli bir düzeyde heyecan ve mutluluk içermesini beklersiniz. Arkadaşınızın sesinde bir canlılık olmalıdır. Belki size sıcak ve içten bir "Tebrikler" diyecektir. Düz

ve hızlı bir biçimde söylenecek "Güzel" sözünü beklemezsiniz. Beklenmedik bir biçimde duygusuz bir yanıt aldığınızda, alarma geçmelisiniz. İlk olarak, kişinin zihnini meşgul eden başka bir şey mi olduğunu, sıkıldığını mı yoksa depresyonda mı olduğunu anlamınıza yardımcı olacak beden diline bakın. Yoksa bu düz ses, kıskançlık ya da gücenme gibi daha yoğun duyguları gizlemeye yönelik bir çaba mı? Bunlar, muhtemelen kişinin beden dilinden sızacaktır. Ne öğrendiğinize bağlı olarak, uygun bir hareket tarzı olarak konuyu orada açarak ya da daha sonra verilecek bir tepki olarak rafa kaldırarak devam edebilirsiniz.

Gösterişli/Züppe

Küçük bir çocukken, *Gilligan's Island (Gilligan'ın Adası)*'nı izlerdim. "Milyoner ve karısı", kız kardeşimle birlikte taklit etmeyi çok sevdiğim bir biçimde abartılı, gösterişli konuşurdu. Otuz yıl sonra, küçük oğlumun aynı tonla "Affedersiniz, Gri Bebek var mı?" dediğini duydum. Gösteriş ve züppelik, genellikle kişinin ses tonunda çok dramatik bir biçimde kendini göstermez. Yine de, arada sırada bir parça Bay Howell ses tonu olan insanlarla karşılaşıyorum.

Eğer belirli bir güncel olaya dair bilgim yoksa, yaptığım yorum birisinin bu kadar bilgisiz olmasına şaşıran bir ifadeyle söylenen "Oh, gerçekten" sözü ile karşılanabilir. Bir başkası ise, yeni evini ya da arabasını *Lifestyles of The Rich and Famous (Zengin ve Ünlülerin Yaşam Tarzı)*'ndaki sununun sesine daha uygun bir biçimde anlatabilir. Züppece bir ses tonunu yazıda belirlemek güçtür (ABD Yüksek Mahkemesi Yargıcı Potter Stewart'ın pornografi için söylediğini aktaracak olursak) "Onu, gördüğünüz zaman anlarsınız." Sorulması gereken soru, onu ifade eden şeyin ne olduğudur."

Pek çok insan başarılı, bilgili, akıllı, zengin ya da üst sınıfa ait değerleri içeren bir tablo çizmek için züppece bir ses tonunu ya da gösterişe dayalı bir davranış biçimini benimser. Söz konusu özellikler, o kişilerin öz değerleri olmayabilir. Bunun yerine,

görünürde züppe olan kişi yalnızca kendini güvensiz hissediyor, onay ve kabul bekliyor olabilir.

Diğer pek çok züppe, gerçekten daha iyi, daha akıllı *olduğuna* ve başkaları tarafından dinlenmeyi bizden çok daha fazla hak ettiğine gerçekten inanır. Bu insanların kendilerine güvenleri vardır. Tahmin edebileceğiniz gibi, züppe bir insanı "alt tabakadaki" halka ya da fikirlerine ve yaşam biçimlerine saygı duymaya ikna edemezsiniz. Bu tür katı bir züppe, genellikle üst sınıftan ya da öyle olduğuna inandığı bir aileden gelir. Sosyoekonomik geçmiş, insanların nasıl düşüneceği ve davranacağı konusunda anahtar bir gösterge olduğu için, gerçek bir züppenin dünyayı görme biçimini değiştirebileceğinizi beklemeyin. Onların gördüğü şey, genellikle betonla kaplıdır.

Sızlanmak

Sızlanmak her zaman, asılan bir yüz ya da ovuşturulan bir el ile birlikte gelen ağıt gibi bir sızlanma değildir; çok daha belirsiz olabilir. Ancak ister incelikle oynansın isterse çok açık olsun, sızlanmak güçlü kelimeler olmadan başkalarını yönlendirmek için kullanılan bir tekniktir. Genellikle, düzgün bir biçimde istemediği şeyi elde etmek isteyen bir kişinin ortaya koyduğu bir çabadır. İnleyen bir cümle, şunları söyler, "Bunu gerçekten çok istiyorum, siz istediğim şeyi yapana kadar sızlanacak ve şikayet edeceğim."

Yıllar içerisinde, binlerce aday jüri üyesinin bu kastı taşıdığını gördüm. İnleyen bu erkekler ve kadınlar arasında payıma çok insan düştü. Kola için yeterince buz olmadığından şikayet ederler, ancak kendileri için gidip biraz daha almazlar. Avukatların sunumlarının karmaşık olduğundan sızlanırlar, ancak kanıtları kendileri düzenlemek için nadiren çaba sarf ederler. Eğer çoğunluk görüşlerini reddederse, geri çekilirler ve surat asarlar.

İnleyen kişiler, genellikle başkalarını izler – jüri koltuğunda olduğu gibi, mahkeme salonunun dışındaki hayatta da. Bu insanların

liderlik yapabilecek cesaretleri ve güvenleri yoktur. Başkalarının kendileriyle ilgilenmelerini ister. Kendilerini çaresiz ve kontrolsüz hisseder. Birisinin gerçekten sızlayan bir insan olup olmadığını öğrenmek istiyorsanız, sosyal çevresini anlamaya çalışın – diğer bir ifadeyle, arkadaşlarından birkaçı ile tanışın. Onlara karşı nasıl davranıyor? Onları ne kadar yönlendiriyor? Eğer evliyse, eşiyle ilişkisine özellikle dikkat edin. Sızlanan insanlar, bunu karşılığını aldığı için yapar. Üstelik sızlanan insanlar kendilerini değiştirmek istese bile, bu üzerinden gelinmesi zor bir özelliktir. Sızlanan insanların başkalarına karşı davranışı, size onunla kuracağınız ilişkinin nasıl olabileceği konusunda bir öngörü verecektir. Bu zorluğun üstesinden gelip gelemeyeceğinize karar vermek, size kalmış.

Buğulu

Marilyn Monroe'nin JFK'ye hediye verirken cilveli bir sesle "Mutlu Yıllar Bay Başkan," demesi, buğulu ve baştan çıkarıcı sese klasik bir örnektir. Önemli bir duygusal ruh hali ya da hastalık ve yorgunluk da, kişinin elinde olmadan buğulu bir sesle konuşmasının nedeni olabilir.

Normal koşullarda dikkat çekici ölçüde bir buğulu sesle (Darth Vader'inki gibi) karşılaşmadığımız için, ne zaman böyle bir şeyle karşılaşsam nedenini merak ederim. Fiziksel mi, duygusal mı? Anfizem rahatsızlığı bulunanlar, karaciğer hastaları ya da insanı halsiz düşüren diğer pek çok rahatsızlıktan çekenlerin nefes almaları güçtür. Bu durumda, buğulu bir sesle konuşmak yaşanılan rahatsızlığın göstergelerinden yalnızca bir tanesidir.

Herhangi bir rahatsızlık olmadığına karar verirsem, (kişinin beden diline bakarak ya da sağlığı ile ilgili doğrudan sorular sorarak), buğulu bir sese yol açan diğer yaygın nedenleri gözden geçiririm:

- Öfke
- Cinsel arzu

- Heyecan
- Hayal kırıklığı
- Antrenman ya da yorgunluk
- İnanmama
- Sinirlilik
- Stres

Duruşmalar esnasında jüri üyelerinin, tanıkların hatta avukatların bile nefes alma modellerinde genellikle değişiklikler olduğunu görüyorum. İçinde bulunulan koşullar göz önüne alındığında, cinsel arzu ya da antrenman gibi çeşitli olası nedenleri elemek, genellikle, son derece kolaydır. Çoğunlukla, mahkemede ses tonunun buğulanması hayal kırıklığının, şaşırmanın, inanmamanın ya da sinirliliğin sonucudur. En tecrübeli avukatlar bile, kimi zaman sinirlenir, derin nefesler alır ve olağandışı bir biçimde nefes verir. Bu insanların dava başlamadan önce konuştuğunu pek çok kez gördüm ve onları dinledim. Dolayısıyla, seslerinde olabilecek en küçük değişimleri fark edebildim. Normal koşullarda, insanlar sinirli olduklarını yalnızca derin ve düzensiz nefes alışverişleriyle değil, su içmek ya da abartılı el hareketleri yapmak gibi beden dili ile de ifade eder. Jüri üyelerinin şaşırma, inanmama ya da kızgınlık işaretleri olarak nefes patlamalarını da dikkatle dinlerim. Bir kere daha, ses ile gelen ipuçlarına genellikle baş sallama ya da diğer görsel işaretler eşlik eder. Burada önemli olan şey, hangi özelliklerin sergilendiğine dikkat etmek, çeşitli olası nedenleri belirlemek ve ardından bu nedenlerden hangisinin kişinin beden dili, davranışı ve sözleriyle uyumlu olduğunu anlamaktır.

Kısık Ses

Tok bir ses, genellikle kişinin sigara içtiğinin bir işaretidir; ancak kimi zaman soğuk algınlığı, bronşit ya da kalıcı bir fiziksel koşuldan da kaynaklanabilir. Konuşmacının kısa süre önce sesin-

de bu tür bir rahatsızlık yaşamasından da kaynaklanabilir. Bunu, konuşmacıya sorabilirsiniz. Eğer sesinin yorulmasına ve pürüzlenmesine neden olacak biçimde ekseriyetle şarkı söylüyor ya da konuşma yapıyorsa, kişiye dair pek çok şey öğrenebileceğiniz iyi bir başlangıç noktanız var demektir. İnsanların sesinin kısılması, genellikle spor karşılaşmalarında ya da başka bir yerde bağırmasından sonra gerçekleşir. Bir kere daha şu soruyu sorabilirsiniz: Minikler futbol liginde oğluna alkış mı tutuyor yoksa yaşadığı şehrin beysbol takımına tezahürat mı yapıyor? Eğer sesi kısılacak kadar bağırdıysa, onun coşkulu bir taraftar olduğunu bilirim ve oldukça saldırgan ve kontrolcü olduğundan kuşkulanabilirim. (Bir ölçüde, yeterince bağırırsa oyunun sonucunu etkileyebileceğine inanabilir.) Eğer başka bir neden yoksa, cana yakın ve kolay heyecanlanan bir kişi olduğuna inanabilirim. Sessiz, utangaç ve çekingen insanların pek azı sesleri kısılana kadar bağırır.

Mırıldanmak

Mırıldanarak konuşan insanlardan bazıları o kadar alçak sesle konuşur ki, sesleri duyulmaz. Bazıları ise, konuşurken alışkanlık olarak ağızlarını elleriyle kapatır. Mırıldanarak konuşan insanlardan bazıları, kendilerine soru sorulduğunda daha anlaşılır konuşur; ancak bazıları ise, bu durum için hiçbir fiziksel açıklama olmamasına rağmen, anlaşılır bir biçimde konuşma yeteneğine neredeyse sahip değildir.

Mırıldanarak konuşan ve daha anlaşılır bir biçimde konuşması yönündeki isteklere olumlu tepki verenler; dikkatini başka yere çevirmiş, yorgun, düşünceli, uyuşturucu ya da alkolün etkisi altında kalmış olduğu için ya da başka bir nedenden dolayı normal koşullarda izlediği anlaşılır konuşma modelinden o an için ayrılmış kişiler olabilir. Her zaman mırıldanarak konuşan kişiler (daha anlaşılır bir biçimde konuşması yönündeki isteklere olumlu tepki vermeyen ya da en azından bunu uzun bir süre içinde birkaç dakikadan daha fazla yapamayan) kişiler, genellikle şu bulguları taşır:

- Güven eksikliği
- Tehlikede olma
- Endişe
- Düşüncelerini ifade edememe
- Utangaçlık
- Zihnin başka bir şeyle meşgul olması
- Yorgunluk
- Hastalık

Mırıldanarak konuşan insanların liderlik özelliği ya da bu tür bir kontrol isteğini *sergilemesi, az görünen bir şeydir.* Bu insanlar genellikle depresif ya da üzgün görünür. Canlı, neşeli, mutlu ve mırıldanarak konuşan bir insanı pek az gördüm. Üstelik beden dilleri de bunu genellikle yansıtır: gevşek, pasif hareketler, zayıf bir el sıkışma ve yorgun bir tavır.

Aksan

Her geçen gün daha da çeşitlenen bir dünyada yaşıyoruz. Her gün en az altı farklı ülkeye ve ABD'deki pek çok bölgeye ait farklı aksanlar duyuyorum. Bir insanın aksanı, onun nasıl düşüneceği ya da hareket edeceği konusunda size değerli ipuçları sunabilir.

Eğer yoğun bir biçimde yabancı bir aksanla konuşan birisiyle karşılaşırsam, konuşmasını ya da davranışını etkileyebilecek herhangi bir dil sınırı olup olmadığına bakarım. Konuşmasına etki edebilecek olağandışı kültürel bir geçmişten gelme olasılığını da göz önünde tutarım. Sözgelimi, bazı kültürlerde sözel ifadelere daha çok yer verilir. Bu ifadeler çoğunlukla teklifsizdir.

Konuştuğu dilde kendini rahat hissetmeyen birisi, akıcı konuşamaması nedeniyle utanabilir ya da zihni doğru kelimeyi bulmakla meşguldür. Bu zorluk nedeniyle hayal kırıklığına uğramış ya da sinirlenmiş olabilir. Eğer bu kişinin aksanına ve ana dilinde

çok farklı bir biçimde iletişim kurabileceğine dikkat etmezsem, kişiliğini bütünüyle yanlış değerlendirebilirim. Yanlış bir değerlendirmeyle onun pasif, utangaç hatta sinirli olduğunu düşünebilirim. Aslında, konuştuğu dil iletişim kurmasının önünde bir engel olmadığında bu kişi çok saldırgan ve güvenli olabilir.

Aynı şey daha düşük bir derecede olmakla birlikte, ABD içindeki farklı bölgeler için de geçerlidir. Uygun davranış, sosyal adap ve kendini ifade etme, bölgeden bölgeye değişebilir. New York City gibi büyük metropollerde insanlar, Güney ya da Orta Batı'daki küçük kasabalarda yaşayanlara göre daha hızlı, daha yüksek sesli ve daha atak konuşur. New York'lu birisinin konuşma modeli, Güney'de ya da Orta Batı'da kaba olarak değerlendirilebilir. Kişinin aksam ile yansıttığı bölgeyi ya da ülkeyi bilmezseniz, belirli bir kültürel geçmişin ses özelliklerini nasıl etkileyebileceğini bilemezsiniz. Dolayısıyla, karşınızdakine nereli olduğunu sorun. Bu davranış, karşınızdaki ile bir sohbet başlatmak ve onun hakkında daha çok şey öğrenmek için harika bir yoldur.

KİLİT NOKTALAR

Çizgiler arasında dinlemeyi öğrenin: Her konuşmada iki diyalog gerçekleşir. Birinde kelimeler kullanılır, diğeri ise bilinçli ya da bilinçdışı ses tekniklerine dayalıdır. Kimi zaman, bu ikisi birbiriyle uyum içindedir; ancak genellikle öyle olmaz. Bu ikisinin birbiriyle çelişkili olması durumunda, sözel özellikler kişinin gerçekten gönderdiği mesaj için kullandığı kelimelerden daha güvenilir bir göstergedir.

Duygusal saklambaçları ve aramaları dinleyin: Bir nedenden dolayı – utanma, güvensiz hissetme, korku – açıklamak istemediğimiz duyguları ya da düşünceleri taşıdığımızda, genellikle sözel işaretler ile karşımızdaki kişiden izin isteriz.

Dile getirilmeyen mesajı dinleyin:

Bir konuşma esnasında zaman zaman beliren kısa süreli çıkış-

larda, sözlere bağlı ses tonuna odaklanın.

Ses özelliklerinin isteğe bağlı olup (genellikle yönlendirici) olmadığına (genellikle gerçek duyguyu yansıtan) dikkat edin.

Kişinin normal ses tonu modeline, bu modelde gerçekleşen üç noktalara ya da sapmalara dikkat edin.

Ses tonunu, beden dili ve sözlerle karşılaştırın.

Sözlerin sarf edildiği bağlamı ve çevreyi göz önünde bulundurun.

YEDİ

İletişim Biçimi – Neden Böyle Söyledin?

İletişimdeki Gizli Anlamları Bulmak

Bazı konuşmalar, özellikle hassas konular üzerine olanlar, bana çocuklarımın seyrettiği doğa programlarından sahneleri anımsatıyor: Küçük bir kuş, toprağın üzerindeki yuvasında duruyor. Yırtıcı bir hayvan yaklaşırken, kanadı kırıkmış gibi numara yapıyor ve topallıyor, böylece yırtıcı hayvanın yavrusuna değil kendisine yönelmesini sağlıyor. Bir başka sahnede ise, bir yılan çimenlerin üzerinde donuk bir halde uzanıyor – bir sonraki avını dayanılmaz bir biçimde kendisine çeken kuyruğunu hafifçe sallamak dışında.

İnsanların etkileşim biçimiyle hayvanlar dünyasında gerçekleşen dinamik arasında, pek çok benzerlik vardır. Tüm canlılar gibi biz insanlar da ilerleriz ve çekiliriz; dikkati başka yöne çeker ve yem atarız. Başkalarını, uzak durmak istediğimiz şeylerden farklı şekilde yönlendiririz ya da onları gitmelerini istediğimiz yöne iteriz. Bunu, sosyal varlığımızı korumak adına geliştirdiğimiz iletişim tekniklerini ve araçlarını kullanarak yaparız: Sözler ve tonlama, hareketler ve hatta sessizlik.

Soru sormak ve yanıtlarını dinlemek ne kadar faydalı olsa da, tüm sorular hoş karşılanmaz ve tüm yanıtlar içten değildir. Genellikle hoş olmayan, utandırıcı ve hatta korkutucu konularla uğraşırız. Konuşmaları zayıflığımız ya da hatalarımızı açığa çıkaracak konulardan başka yöne çeker ve genellikle başkalarını mahcup etmeye çalışırız. Biz, övünmemek ya da yalan söylememek üzere

sosyalleştik. Üstelik çoğumuz, bu gibi diğer yazılı olmayan kurallara saygı duymak için elimizden geleni yapıyoruz.

Eğer kusurlarımızı kabul etmek, başarılarımızla açık bir biçimde övünmek ya da hatalarımız hakkında yalan söylemek istemiyorsak; bunları yapmaya ihtiyaç duyduğumuz durumlarda ne olacak? Sözlerimiz ve davranışlarımızla yaptığımız manevralarımıza güveneceğiz. Bu bölümde, bu manevraları belirlemeyi ve yorumlamayı öğreneceksiniz. Burada ele alınan konu, yönlendirici yanıtlar ve diğer nispeten doğrudan sözel özelliklerden tipik dolambaçlı konuşma biçimlerine ve daha karmaşık alışkanlıklara kadar değişiklik gösterecektir. Bir model oluşturmaya çalışırken, diğer tüm özellikler ve davranışlar gibi bu konuşma manevralarının da her zaman diğer niteliklerle birlikte ele alınması gerekmektedir.

Bir iletişim uzmanı ve *I Wish I'd Said That (Keşke Şunu Deseydim)* kitabının yazarı olan Linda McCallister, altı farklı iletişim tarzı belirlemiştir. İnsanlar Yansıtıcı, Asil, Sokratik, Yargıç, Aday ya da Senatör olabilir. Hiç kimsenin bütünüyle tek bir kategoriye ait olmamasına rağmen, hepimiz belirli bir tarzı diğerlerinden daha fazla kullanma eğilimi içindeyizdir. Farklı insanların bilgiyi önemli ölçüde farklı biçimlerde açığa vurduğunun farkında olarak iletişim biçimlerine dikkat etmek, size onların kişilikleri ve öncelikleri konusunda önemli bir kavrayış sağlayabilir ve bunun sonucu olarak o insanları daha iyi anlamanıza yardımcı olur.

Spektrumun bir ucunda *Asiller* vardır. Bu insanlar, iletişimin yalnızca tek bir amaca hizmet ettiğine inanır: Bilgiyi paylaşmak. Bu insanlar sizin ofisinize geldiğinde yaptıkları şey budur; siz onların ofisine gittiğinizde ise bunu yapmanızı umarlar. Asiller, konuyla ilgili bilgiyi mümkün olduğunda az konuşarak tartışmak ister. Size hafta sonunuzun nasıl geçtiğini ya da oğlunuzun futbol turnuvasında ne yaptığını sormazlar. Eğer bir Asile hafta sonunun nasıl geçtiğini sorarsanız, size şu yanıtı verebilir: "Kırk sekiz saat." Yıllarca birlikte çalışıyor olsanız bile, pazartesi sabahı bir Asilin size soracağı tek şey, bir sonraki toplantının yeri ve zamanıdır.

Spektrumun diğer ucunda, *Yansıtıcılar* – "hassas, duyarlı" insanlar – vardır. Onlar için iletişim, yalnızca ilişki kurmak içindir. Bu insanlar ne kadar meşgul olursa olsun, pazartesi sabahı ofisinize girdiğinde öğrenmek istedikleri ilk şey oğlunuzun hokey turnuvasında ne yaptığı ya da kızınızın dans resitalinin nasıl geçtiğidir. Ayrıca, hafta sonu yaptıklarını anlatmak için de sabırsızlanırlar. İnsanların sabah işlerine geldiğinde ne yaptığını gözlemleyerek, Asilleri ve Yansıtıcıları belirleyebilirsiniz. Tahmin edebileceğiniz gibi, bir Asil hemen işe başlamak için doğrudan ofisine giderken, bir Yansıtıcı nihayet masasına oturmadan önce dolanır, herkesi selamlar ve herkesle sosyal paylaşımda bulunur. Yine tahmin edebileceğiniz gibi, bir Asil bir Yansıtıcı ile birlikte çalıştığında sorunlar çıkabilir. Asil Yansıtıcıyı verimsiz, zamanı iyi kullanmayan ve dikkati dağınık bir kişi olarak görürken, Yansıtıcı Asili kaba bulabilir.

Bir *Sokratik* içinse, iletişimin amacı konuşmaktır. Birlikte çalıştığım avukatların çoğu Sokratiktir. Konuşmaya ve tartışmaya bayılırlar. Bu insanlar görünürde yüzeysel ve tepkisizdir, ancak gerçekte yalnızca konuşmaktan ve düşüncelerini paylaşmaktan hoşlanırlar.

Yargıçlar, biraz Sokratiklerin biraz da Asillerin niteliklerini taşır ve bu nedenle genellikle önyargılı, tartışmacı ve başa çıkılması zor insanlardır. Amaçları, size neden haklı olduklarını ve sizin neden haksız olduğunuzu açıklamaktır. Bu insanları muhtemelen çok olumsuz karşılarsınız; sizi dinlemediklerini fark edemeseniz bile, bunu hissedersiniz. Yargıçlar yalnızca kendilerini satarlar. İlk aşamada fikir alışverişinde bulunmaktan hoşnut görünürler, ancak konuşma ilerledikçe sizin ne söylediğinize aldırış etmediklerini anlarsınız.

Adaylar kimseyi üzmek istemez; bu nedenle en az direnç ile karşılaşacakları yolun çevresinde iletişim kurmaya çalışır. Adaylar, çatışmaktan kaçınmayı amaçlayarak insanları memnun etmeye çalışır. Kimi zaman kaçamak yanıtlar verir, ancak bu iletişim

tarzını fark ederseniz sizi aldatmaya çalışmadıklarını, yalnızca kimseyi üzmek istemediklerini anlarsınız.

Bir *Senatör,* içinde bulunduğu duruma en uygun iletişim tarzı ne ise onu seçer. Senatörler, Yansıtıcıların sıcaklığına yanıt vermek ve Asillerin sertliğine saygı göstermek için izledikleri yolun dışına çıkabilir. Eğer bir Yansıtıcı bir Senatörün ofisine giriyorsa, onun hafta sonunun nasıl geçtiğini sorar ve kendi hafta sonunu anlatır. Eğer bir Asil içeri girer ve "Toplantı ne zaman ve nerede?" diye sorarsa, Senatörün vereceği yanıt "saat ikide, konferans salonunda" olacaktır.

Bu farklı iletişim tarzlarının bilinmesi, insanları doğru bir biçimde okumak için çok önemlidir. Birisinin kendisine sorulan soruya kısa ve özlü bir yanıt vermesi, onun mutlaka sizden hoşlanmadığı, kaçamak davrandığı ya da içten olmadığı anlamına gelmez. O kişi yalnızca bir Asil olabilir ve bu şekilde iletişim kuruyor olabilir. Bu iletişim tarzlarını tespit etmek, gözlemlediğiniz diğer özellikleri içinde bulunduğunuz duruma eklemenize olanak sağlar. Pek çoğumuz genel anlamda tutarlı olduğumuz için, her zaman iletişim tarzındaki değişikliklere dikkat edin. Eğer kişi çok gevezeyse ancak belirli sorular karşısında konuşmaktan kaçınıyorsa ya da belirli insanlar odasına geldiğinde birden farklı bir biçimde iletişim kuruyorsa, davranışlarındaki ve iletişim tarzındaki değişimi önemli bulmakta haklı olabilirsiniz.

İletişim tarzları konusundaki bu bilgiyi başka nasıl kullanabilirsiniz? Diğer Renklerle ilgili gözlemlerinizde olduğu gibi, bu bilgiyi, Dale Carnegie'nin çok satan kitabından bir alıntı ile, "arkadaş kazanmak ve insanları etkilemek" için kullanın. Eğer patronunuz bir Yansıtıcıysa, biraz zaman ayırın ve sabahları ona günaydın deyin. Eğer eşiniz bir Asilse, sorularına bekletmeden ve açık bir içinde yanıt verin; ancak gücenmeyin. Kişinin iletişim tarzının şifresini çözerek insanlarla yerinde ilişkiler kurabilecek ve iletişiminizin yalnızca etkin değil her ikiniz için de olumlu bir deneyim olmasını sağlayacaksınız.

Amacı Belirleyin

Birisinin konuşmayı yönlendirmeye ya da kontrol etmeye çalıştığını gördüğümde, kendime her zaman o kişinin ne yapmaya çalıştığını sorarım. Kişinin uzun soluklu bir konuşmadaki davranışlarını incelediğimde, amacının ne olduğunu genellikle anlarım. Yalnızca gözlemlerimden edindiğim sonuçlar bir kristal berraklığında olmadığında, soracağım birkaç soru genellikle yanıtı su yüzüne çıkaracaktır.

Kişinin bir konuşmayı yönlendirmesi için açık bir neden olmasa da, yalnızca belirli bir biçimde iletişim kurduğu gerçeği – kendisine dair gönüllü olarak bir şeyler anlatması, övünme, eleştirme vb.– onun kişiliğine dair izler taşıyacaktır. Sözgelimi eğer kişi belirli bir nedenden dolayı bir isimden bahsetmiyorsa, bu onun kişiliği konusunda pek ipucu vermeyecektir. Ancak konuyla pek ilgisi olmamasına rağmen sürekli isimlerden bahsediyorsa bu durum güvensizlik, kabul görme ihtiyacı ve kendine değer verilmesi isteğine işaret eder.

İnsanlar gerek olumlu (bir başkasını mahcup etmekten ya da incitmekten kaçınmak) gerekse olumsuz (bir yalanı örtmek, birisini aldatmak ya da karşısındakini bir tartışmaya çekmek) nedenlerden dolayı konuşmaları yönlendirmeye çalışır. Birisinin konuşmayı yönlendirmeye çalıştığını gördüğünüzde, kendinize bunun nedenini sorun. Kişi, bu durumdan ne kazanacaktır. Bu davranışı, sözgelimi bilgi toplamak ya da bir başkasının mahremiyetini korumak gibi belirli bir hedefe ulaşmaya yönelik bir çabayı mı yansıtıyor? Yoksa bu manevrası, düşük bir öz saygıya ya da önem verilme isteğine mi işaret ediyor? Vereceğiniz yanıttan emin olana kadar konuşmayı izleyin. Bazı manevraları belirlemek için konuşmayı yakından izlemelisiniz; zira bu manevralar ansızın gelebilir ve gidebilir. Diğer teknikleri görmek kolaydır, ancak arkalarında yatan amaç o kadar açık değildir. Durum ne olursa olsun, hem yöntemi hem de amacı belirlemeye çalışın.

Bunu yaptıktan sonra, kişinin karakteri konusunda olağanüstü bir anlayışa sahip olacaksınız.

Yönlendirici Yanıtlar

Soru sormak konusunda ne kadar yetenekli olursanız olun, bu karşınızdaki kişinin yan çizmede ne kadar başarılı olduğuyla sınırlıdır. Bazı yanıtlar neredeyse her şeyi açıklarken, bazıları ilgisiz konuların konuşmanın içinde yer almasına zorlar. Ne aradığınızı bildiğinizde, karşınızdakinin sizi ne zaman ve neden belirli bir konuya doğru yönlendirdiğini ya da o konudan uzaklaştırdığını söyleyebilirsiniz.

Tepki vermemek

Bir soruya yanıt vermekten kaçınmanın konuyu değiştirmekten yanıt vermeyi reddetmeye kadar değişen pek çok yolu vardır. Ancak kişinin tepki vermeyen yanıtına çok fazla önem vermeden önce, sizi duyduğundan ve anladığından emin olun.

İlk anda kaçamak davrandığı düşünülen ancak daha sonra en iyi yanıtı vermek için ellerinden geleni yapan pek çok iyi niyetli ve içten tanık gördüm. Bazı insanlar, bir soruyu anlamadığını kabul etmek istemez; oysa durum çoğu kez bu şekildedir. Bazı insanların kafaları başka konularla o kadar meşguldür ki, soruya yanıt vermediklerini bile fark etmeden soruya teğet geçer. Bazıları ise soruyu yanlış anlar ve bir yanıt verdiğine gerçekten inanır. Dil ve kültür ile ilgili farklılıklar, kişinin bir soruyu yanlış anlamasına ve kaçamak davranıyor ya da tepki vermiyor gibi algılanmasına neden olabilir. Bu gibi durumlarda, tepki vermemek genellikle konuşma yolundaki bir tümsekten fazlası değildir. Birkaç soru daha sorarak, ihtiyaç duyduğunuz bilgiyi edinebilirsiniz.

Bununla birlikte, eğer kişi çeşitli açık uçlu tamamlama sorularına yanıt vermekten kaçınıyorsa, muhtemelen önemli bir şeyle kar-

şı karşıyasınız. Karşınızdaki kişi utanmaktan, ihtilaftan, gerçekten ya da duygusal olarak farklı bir konudan uzak durmaya çalışıyor olabilir. Bu kişi, tamamıyla farklı bir konuda konuşmak niyetinde olabilir. Bu durumda sorularınıza tepki vermemesi, genellikle kaçamak bir taktik değildir. Muhtemelen, kafasındakileri söyledikten sonra sizin sorularınıza yanıt vermekten mutluluk duyacaktır. Neler olduğunu anlamak için, yönlendirici ya da gerekirse tartışmacı sorular sorun. Eğer hâlâ işe yaramıyorsa, başka bir yerden bilgi edinmek ya da öğrenmekten vazgeçmek zorundasınız.

Bununla birlikte, tam kapsamlı bir atak yapmadan önce kişinin yanıt vermeye karşı isteksizliğinin nedenleri için kanıtlara dayalı bir tahminde bulunmaya çalışın. En azından onu harekete geçiren duyguları anlamadan ileri atılırsanız, kendinize tehlikeye atarsınız. Pek çok insan açıkça kaçınmaya çalıştığı bir konunun bir başkası tarafından tartışmaya açılmasını duyarsızlık ve kabalık olarak değerlendirir.

Bir avukatın jüri seçimi esnasında bu tuzağa düşmesi, az rastlanılan bir şey değildir; çünkü avukatlar, belirli bir konu karşısında açıkça utangaç davranan bir jüri adayını acımasızca bunaltır. Kısa süre önce açılan ve bir sözleşmeye aykırı davranıldığının konu edildiği bir davada, davayı açan kişiyi temsil eden avukat oğlu hakkında konuşmak istemediği son derece açık olan yaşlı bir jüri üyesine sorularını yöneltiyordu. Avukat, bunun nedenini öğrenmek istedi. Avukatın herkesin önünde yönelttiği sert sorular, kısa sürede saldırgan bir hal aldı. İlk aşamada adam oğlunun "hapiste olduğunu" söyledi. Bu konudaki diğer sorular, adamın oğlunun hırsızlıktan mahkum olduğunu ortaya çıkardı. Bu, jüri üyesi ile ilgili kararını vermesi için davacının avukatı açısından yeterli olmalıydı. Ancak avukat verilen karar, mahkumiyetin süresi, oğlunun nerede hapiste bulunduğu, baba ile oğlu arasındaki ilişkinin doğası gibi detaylı sorular sormaya devam etti. Babanın verdiği yanıt, her soruda daha da kısalıyordu. Baba, sonunda yanıt vermekten vazgeçti. Jüri heyetine alınmayacağını biliyor-

du; dolayısıyla, yanıt vermesinin ne amacı olabilirdi? Bu sahne boyunca, adamın küçük düştüğünün ve üzüntülü olduğunun bütünüyle farkındaydım ve özellikle bu konuların bir sözleşmeye aykırı davranma davasıyla hiçbir ilgisi olmamasına rağmen avukatın bu soru yanıt kısmını neden uzattığını merak ettim.

Daha sonra, avukatın adamın yanıt vermedeki isteksizliğinin nedenini merak ettiğini ve kendisini soru sormaktan alamadığını, olan bitenleri öğrendikçe kendini daha iyi hissettiğini anladım. Karşınızdaki kişinin sorularınıza karşı tepkisiz davranmasının merakınızı ve konunun ardına düşme isteğinizi artıracağını ileri sürerken, bunu düşüncesizce yapabileceğinizi söylemiyorum. Belirli bir bilgiyi istediğiniz ya da ona ihtiyaç duyduğunuz sürece, soracağınız yeni soruların yalnızca karşınızdakini sizden uzaklaştırdığını fark ettiğinizde farklı bir yaklaşım deneyin.

Beklendiği Halde Reddetmemek ya da Açıklamamak

İnsanlar fazlasıyla itirazda bulunabileceği gibi, kimi zaman bir suçlamayı reddetmez ya da bir olayı açıklamaz; ancak gerçeği ilgili herkesin duyabileceği bir sessizlikte bırakır. Bu davranış, tepki vermemeye benzer; ancak daha açıklayıcı olabilir.

Çoğumuz, herhangi bir hatamızı reddetmekte hızlı davranırken eğer saklayacağımız hiçbir şey yoksa kendimizden bahsetmekten büyük mutluluk duyarız. Bu nedenle, yargıçlar neredeyse her mahkeme salonunda jüri üyelerine taraflardan birinin önemli bir konuyu açıklama şansı varsa ancak bunu yapmıyorsa olumsuz bir sonuç çıkarabilecekleri talimatında bulunur. Mahkeme salonunun dışında da insanları değerlendirirken, bu talimatı aklınızın bir köşesinde tutun.

Bir akşam eve olağandan farklı olarak geç gelen kocasına "Dün gece iyi vakit geçirdin mi?" sorusunu soran bir kadın düşünün. Eğer kadının kocası normal koşullarda konuşkan bir insansa ve akşamları yaptığı şeylerin detaylarından bahsetmekten hoşlanıyorsa, ancak bu kez gözlerini kaçırıyor ve yalnızca "İyiydi" diyorsa, kır-

mızı bayrağı kaldırabilirsiniz. Bir insan normal koşullarda ne kadar konuşkansa, açıklamada bulunmaması ya da bunu reddetmesi olağandışı bir davranış olarak o kadar çarpıcıdır. Karşınızdaki kişinin sizi yanlış anlamadığından kesinlikle emin olmak için, konuyu bir kere daha gündeme getirin. Eğer bir kere daha açıklamada bulunmuyorsa ya da bunu reddediyorsa, olası nedenleri gözden geçirmenin zamanı gelmiştir.

Açıklamada bulunmayarak ya da reddederek bir konudan kaçınmak, çok önemlidir; çünkü çoğumuz sevilmeyi, saygı görmeyi ve anlaşılmayı isteriz. Sevdiğimiz insanların bizim için gereksiz yere endişelenmesini ya da acı çekmesini de istemeyiz. Bu beklenen modellerden ayrıldığımızda, bunun nedeni içten davranmanın sevdiğimiz birisini kıracak olması ya da onların saygılarını, kabul duygularını ya da sevgilerini zedeleyecek olmasıdır. Konuyu görmezden gelirsek geçiştirebileceğimizi umarız.

Ancak insanların konuyu açıklamamaları ya da reddetmeleri, her zaman bir şey sakladıkları anlamına gelmez. Kişi, üzerinde çok durduğunuz için bir konuda hassas ya da öfkeli olabilir. Yapacağı açıklamayla alay edeceğiniz için konuyla yüzleşmekten kaçınabilir. Kıskançlığa kapılmanızı ya da kendinizi güvensiz hissetmenizi istediği için oyun oynayabilir. Belki de sizi şaşırtarak kontrol etmeye çalışıyordur. Sözlerinizin uygunsuz olduğunu düşünerek kızmıştır ve sorunuzu yanıt vermeye değer bulmayabilir.

Bütün bunlar, olası nedenlerdir; ancak gerçekten bir şey saklayan birisinin şapkasından çıkardığı tipik mazeretler de olabilir. Bu sözleri duyduğum zaman, şu an bir delikanlı olan oğlumun gece saat 2'de eve geldiğinde ve nerede kaldığını sorduğumda ve "Ne var? Bana güvenmiyor musun? Her hareketimi sana açıklamak zorunda olduğuma inanamıyorum!" yanıtını aldığımda olduğu gibi kuşkulanırım. Bu sözler, daha çok bir suçun itirafı gibi gelir. Saldırgan bir yanıtın sizi öğrenmek istediğiniz şeyden farklı konulara yönlendirmesine izin vermeyin.

Kısa Yanıtlar

Kısa yanıtlar karşısında doğal olarak kuşkulanacak bir şey yoktur. Kısa yanıtlar genellikle canlı, içten ve konuyla ilgilidir. Yine de, sürekli yalnızca kısa yanıtlar veren kişi biraz olağandışıdır – ve beni sorduğum sorunun aldığım yanıttan daha fazla bilgi sağlayıp sağlayamayacağını düşünmeye yönlendirir. Detaylı bir yanıta yönelik açık uçlu sorular sürekli basit bir evet ya da hayır ile yanıtlanırsa, kaşlarım kalkar.

Bu konuyu incelemek için, kişinin beden diline bakar ve ses tonunu dinlerim. İçten ancak az ve öz bir yanıt, genellikle içten olmayan bir yanıtla aynı görünmez. Aynı şekilde, heyecanlı, korkmuş, savunmaya geçmiş ya da utangaç olduğu için kısa yanıtlar veren birisi doğrudan ve esas olarak rahat olan birisi ile aynı beden dilini kullanmayacaktır. Kısa yanıtlar, yalnızca bir erken uyarı işaretidir – ne anlama geldiği, diğer ipuçları ile kontrol edilmelidir. Bu konuda çarpıcı bir örnek, daha önce bahsettiğim ve oğlu hırsızlık nedeniyle hapiste olan jüri adayıdır. Adamın yanıtları çok kısaydı ve beden dili savunmaya geçtiğini gösteriyordu. Adamın içten olduğunu açıkça görebiliyordum, ancak böyle hassas bir konuyu herkesin önünde anlatmaya zorlanmaktan mutlu olmadığı kesindi.

Uzun Yanıtlar

Uzun yanıtların yorumlanması daha güçtür. Dikkat çekmek dışında hiçbir amacı olmadan sözünü bitirmeyen pek çok insan vardır. Zor zamanlarında yalnızca kendilerini ifade etmek isteyenlerin sayısı ise, daha fazladır. Ancak kimi zaman uzun bir yanıt, gerçeği saklar ya da çarpıtır. *Doğrudan yalan söylemekten kaçınmak isteyen insanlar; genellikle gerçeği uzun bir yanıta yayar. Bunu fark etmek için, bir parça bir yerden bir parça diğer yerden toplamalısınız.* Kişi kendine şunu söyleyebilir, "Yalan söylemiyorum, bütün parçalar ortada. Eğer karşımdaki parçaları bulamıyorsa, bu benim sorunum değil."

Her insanı ve yanıtı kuşkulu olarak kabul etmeyin, ancak olağandışı uzun yanıtlardaki olası gizli anlamları aramamak ahmaklık olacaktır. Olağandışı uzun bir yanıtı test etmek için, ilk olarak kendinize bu yanıtın içinde bulunduğunuz koşullar için uygun olup olmadığını sorun. Verilen yanıt, dolambaçlı bir şekilde de olsa sorunuzu karşılıyor mu? Yoksa kişi bir politikacı gibi davranarak sorunuza sorulmasını *dilediği* şekliyle mi yanıtlıyor? Verdiği yanıt, içten ve kendisine dair pek çok şeyi açığa vuracak şekilde mi? Beden dili ve ses tonu, içtenlik ve açıklığı yansıtıyor mu? Beş dakikalık bir yanıt istediğinizi varsayın. Kişinin verdiği yanıt, buna uygun olur muydu?

Ardından, kendinize verilen yanıtın tutarlı mı, karışık mı yoksa kopuk mu olduğunu sorun. Eğer yanıt tutarsızsa bu durum heyecanın, sosyal yetersizliğin, güven eksikliğinin ya da kafa karışıklığının bir sonucu olabilir. Eğer yanıt tutarlı ancak görünüşe göre beklenmeyen bir nitelikteyse; gerçeği saklamak, konuşmayı kontrol etmek, belirli bir gündemi ortay koymak, ne söyleyeceğini düşünmek için zaman kazanmak ya da başkalarını etkilemek için söylenmiş olabilir.

Bazı insanların düşüncelerini diğerlerinden çok daha kolay ifade edebildiklerini unutmayın. İnsanların önünde konuşmaya alışık olmayan birisi, kendini ifade etmekte zorluk yaşar ve dolayısıyla bu daha uzun zaman gerektirebilir. Bu durum kişinin güvensiz, kafası karışmış olduğu ya da yalan söylediği anlamına gelmez. Her zaman olduğu gibi, herhangi bir yargıya varmadan önce kişinin geliştirdiği modele bakın. Kurnaz bir satıcı ile heyecanlı bir münzevinin verdiği karışık ve kopuk yanıtlar, farklı şeylere işaret eder.

Sorulara Soruyla Yanıt Vermek

"Yeni satış personeli için ne düşünüyorsun?"

"Bilmem. Senin izlenimin ne?"

"Sen onunla dün öğlen yemeği yemedin mi?"

"Neden soruyorsun?"

Kişi kendini ortaya koymak istemediğinde, genellikle soruya bir soru ile yanıt verir. Uygun bir yanıt vermek için sizden daha fazla bilgi bekler. Yeni satış personelinin harika olduğunu kabul etmek güvenli midir yoksa iş arkadaşınız sizinle aynı fikirde değil mi? Yeni satış personeliyle öğlen yemeğine gittiğinizi kabul ederseniz, iş arkadaşınız ne düşünecek?

Bu dinamiğin mahkeme salonunda oynandığını çok görüyorum. "Ölüm cezası konusunda ne düşünüyorsunuz?", "Ne hissediyorsunuz derken, ne demek istiyorsunuz?" Jüri üyeleri düşüncelerini açığa vurmadan önce daha fazla bilgi isteyebilir. Onun nasıl hissetmesi *gerektiğini* düşündüğümüzü öğrenmek isteyebilir ya da sosyal olarak en fazla kabul görecek yanıt için biraz ipucu vermemizi dileyebilir. Bu ipuçlarını aldığında, kendisini rahatlatacak yanıtı verebilir.

Karşınızdaki kişi soruya soru ile yanıt veriyorsa, dikkatli olun. Bu, onun mutlaka kaçamak davrandığı anlamına gelmez; kimi zaman bu söz konusu olsa bile. Kişi kendini güvensiz, utangaç, ya da karşısındakini memnun etme ihtiyacı içinde hissedebilir. Davranışının nedeni kötü niyetli ya da masumane olabilir. Sözgelimi, bir işverenin çalışanına şunu söylediğini düşünün: "Dün öğleden sonra mağazayı aradığımda seni yerinde bulamadım. Ne zaman ayrıldın?" Eğer çalışan "Ne zaman aradınız?" sorusunu soruyorsa, hangi saati ayrıldığı mümkün olan en geç saat olarak söyleyebileceğini öğrenmek istemektedir. Diğer yanda, öğleden sonra çeşitli kereler mağazaya gelmiş ve oradan ayrılmış olabilir ve durumu açıklamak için iyi bir nedeni olabilir. Verilen yanıtı sert bir biçimde yargılamak için acele etmeyin.

İnsanların soruya soru ile yanıt vermesinin bir diğer nedeni, konuşmayı başka bir yöne çekmektir. Adam, karısına "Cuma akşamı beysbol maçı için iki bilet almamı ister misin?" diye sorabilir. Kadın, "Wilsonların bu hafta sonu şehirde olacağını biliyor musun?" diye yanıt verebilir. Bu gibi bir yanıt, genellikle şu üç anlamdan birine gelir: karşınızdaki kişi sizi duymamıştır; sorduğu soruyla size

yeni bilgiler vererek dolambaçlı bir yol izliyordur; ya da yalnızca size yanıt vermek istemiyordur. Eğer yanıt vermek istemiyorsa, size danışmadan Cuma akşamı için planlar yapması gibi bir gerçekten kaçınıyordur. Belki de beysbol maçlarından nefret ediyordur ve bu konuda münakaşa etmek istemiyordur. Soracağınız bir ya da iki soruyla hangisinin geçerli olduğunu öğrenebilirsiniz.

İyi iletişim yeteneği olan bazı insanlar, soruya soruyla yanıt vererek karşındakini konuşturabileceğini ve onunla ilişki kurabileceğini çözmüştür. Bu doğuştan sosyal kişiler, diğer insanlara karşı doğal olarak merak duyar ve kuşku ile karşılanmamalıdır. Bununla birlikte, eğer kişi konuşmayı sürekli diğer insanlara yöneltiyorsa ve asla kendinden söz etmiyorsa, genellikle onun ketum olduğu sonucuna varırım.

Bu durumda, soruya soruyla yanıt vermenin pek çok olası nedeni vardır. En büyük olasılığa odaklanmak için kendinize soracağınız ilk şey, ikinci soru karşısında elde edilecek bilginin ilk soruyu yanıtlamak için gerekli olup olmadığıdır – sözgelimi, bir noktayı açığa çıkarmak için. Eğer öyle değilse, kişi muhtemelen yanıtının saçma görünmemesi için bilgi topluyor, stratejik bir karşılık vermek için ne bildiğinizi öğrenmeye çalışıyor ya da sizin onayınızı kazandıracak şeyler için ipuçları topluyordur.

Ardından, ikinci sorunun konuşmayı başka bir yöne çekme çabası olup olmadığını düşünün. Eğer öyleyse, karşınızdaki kişi ya sizi duymuyordur ya da yanıt vermekten kaçınıyordur. Eğer yanıt vermekten kaçınıyorsa, muhtemelen hassas bir noktaya değinmişsinizdir. Yapılması gereken bir sonraki şey, dikkatli bir gözlemdir.

Bir kere daha, modellere bakın. Konuşulanları, tüm konuşmanın içeriğine göre gözden geçirin. Eğer kişi sorunuza içten bir soruyla yanıt veriyorsa, gizli bir niyeti olduğu sonucuna varmak için hiçbir neden yoktur. Eğer karşınızdaki kişi soru ile yanıt vererek sürekli kaçamak davranıyorsa, bir şeyler sakladığı olasılığını göz önünde tutun.

Konuşmadaki Dolambaçlı Yollar

En iyi tartışmalar, düz bir ovadaki tren vagonları gibi dümdüz gelmez; bilgi ve fikir paylaşımında bulunulurken ilginç dolambaçlar ve dönüşler yaşanır. Anlamlı bir sessizlik, söz kesme ve daldan dala atlayarak yapılan konuşma gibi dolambaçlı yollar genellikle konuşma akışının yalnızca bir parçasıdır. Ancak kimi zaman, bu gibi dolambaçlı yollar konuşmanın doğal bir sonucu değil, katılımcılardan birinin konuyu değiştirmek üzere sergilediği bilinçli bir çabadır. Bu gerçekleştiğinde, özellikle dikkat etmek gerekir; insanların *konuşmak* istemediği şey, çok açıklayıcı olabilir.

Anlamlı Duraklama

Akıcı ve kendiliğinden gelişen bir konuşmasının ortasındasınız. Belki biraz kışkırtıcı, tehdit edici ya da konuyla ilgisiz bir şey söylüyorsunuz. Yanıt yok. Konuşmanın ritmi bozuluyor – söylediğiniz şey her neyse, karşınızdaki kişinin gardını düşürüyor ve onu rayından çıkıyor. O kişinin yeniden konuya girmesi, biraz zaman alıyor.

Anlamlı duraklamalara genellikle "araba farı tutulmuş geyik" bakışı eşlik eder: Kişi donar ve panikler ya da yüzünde endişe izleri belirir. Sanki o an beyin kısa devre yapmış ve kişi şu düşünceye kapılmıştır, "Tanrım, şimdi ne yapacağım?" Bu durum gerçekleştiğinde, genellikle onu yalan söylerken yakaladığımızı düşünürüz. Ancak bu tepki kişinin çok şaşırdığının ya da söylediğiniz şeyin onu gücendirdiğinin bir işareti de olabilir. Bu bakışı gördüğümde, hemen kendime buna neyin neden olmuş olabileceğini sorarım. Son işinden neden ayrıldığını soran soruyla mı ilgili? Gömleğinin yakasındaki ruj izini göstermekle mi ilgili?

Tüm duraklamalar, dramatik değildir. Kısa duraklamalar öfkeyi, hayal kırıklığını ya da iğrenmeyi yansıtabilir. Üzgün olan bir insan çoğunlukla yanıt vermeden önce duygularını yeniden kontrol edebilmek için duraklar. Eğer bu gerçekleşiyorsa, diş sıkma, yüz buruşturma, ya da başın iki yana sallanmasının eşlik ettiği küçük

bir öfkeli bakış görebilirsiniz. Eğer kişi hayal kırıklığına uğradıysa, derin nefes alarak, omuzlarını silkerek, başını çevirerek ya da benzer işaretler sergileyerek bunu gösterecektir. Söz konusu duraklamanın kişinin aklında tamamıyla ilgisiz bir düşünce olduğu anlamına gelmesi de mümkündür. Kişi, ansızın kapısını kilitlemeyi ya da ocağın altını kapamayı unuttuğunu anımsayabilir. Eğer durum buysa, muhtemelen dikkatinin dağıldığını gösteren dalgın bir bakış ve yüz kaslarında bir gevşeme göreceksiniz.

Anlamlı bir duraklama gerçekleştiğinde, boşluğu diğer bir soruyla ya da yorumla kapatmaya çalışmayın. Onun yerine, kişinin yüzündeki, gözlerindeki ve ağzındaki ipuçlarını yakından inceleyin. Söz konusu duraklama ile kesilen konuşmanın akışını yeniden düşünün. Kişinin dengesini bozan son sözler nelerdi?

Söz Kesmeler

Daha önceki bölümlerde belirtildiği gibi, söz kesme iyi bir konuşmanın önündeki hayati bir hatadır. Çoğumuz konuştuğumuz zaman karşımızdaki kişinin her söze odaklanarak dikkatle bizi dinlemesini isteriz. Ancak bazı söz kesmeler, kaçınılmazdır. Söylediğiniz şey karşısında heyecanlanan ve konuya atlamak isteyen ya da sözleri el yordamıyla aradığınızı hisseden birisinin söz kesmesi, doğaldır. Ancak, sürekli ya da zamansız söz kesen birisi, yalnızca konuşmayı rayından çıkarmıyor aynı zamanda içinde bulunduğu ruh hali ya da kişiliğine dair pek çok şeyi açığa vuruyordur.

Sürekli ya da zamansız yapılan söz kesmelerin nedeni, sabırsızlık ya da can sıkıntısı olabilir – karşınızdaki insana göre çok yavaş konuşuyor ya da onun ilgisini çekmeyen bir konunun peşinden gidiyor olabilirsiniz. Bu davranışı kasıtlı bir kabalık olarak görebilirsiniz. Ancak bu durum, konuşmaların suçlamalarla dolu ve rekabetçi olduğu ya da konuşma kurallarının katı olmadığı bir aile geçmişine işaret edebilir. Eğer kişi büyük, gürültülü ve akşam yemeklerinde herkesin serbestçe yüksek sesle konuştuğu bir ailede yetişmişse, bu alışkanlığın kırılması zor olacaktır.

Belirli bir gündemi dile getirmek isteyen insanlar da, konuşmayı istedikleri yöne çevirmek için konuşmacının sözünü keser. Bu insanlar sizi ikna etmek ister, görüşlerinizi dinlemek değil. Bu tür söz kesmeler, genellikle tartışmaya açıktır. Tartışma ne kadar ateşli ve yoğunsa, özellikle normal koşullarda söz kesen birisi değilse, kişinin bam teline o kadar çok basmışsınız demektir.

Kronik söz kesmeler, dikkat çekmek isteyenlerin girdiği genel kategoriye de girebilir. Bu tür bir insan, halıyı altınızdan çekmek ve herkesin dikkatini kendisine ve söylediklerine yöneltmesini ister. Bu alışkanlığa sahip olan bir insan, genellikle güvensiz ve benmerkezcidir ve konuşmanın yönünü değiştirmek için ne gerekiyorsa yapar. Konuşmayı kontrol etmek için tamamıyla ilgisiz bir konuyu dile getirmek için tereddüt etmez ya da konuşan kendileri olduğu sürece mevcut konuya devam etmekten memnun olabilir. Eğer söz kesmek konuşmayı tamamıyla farklı bir konuya yöneltiyorsa, bu kişinin mevcut konudan rahatsızlık duyduğunun işareti olabilir.

Kimi zaman kişinin konuşmayı kontrol etmek ya da dikkat çekmek için mi yoksa yalnızca konu karşısında heyecanlandığı için mi söz kestiği açık değildir. Eğer kişinin beden dili coşkuyu ifade ediyorsa ve söz kesme eylemi diyaloga katkıda bulunuyorsa, muhtemelen kötü bir niyeti yoktur. Ancak kişi konuyla tamamen ilgisiz bir yorumla söz kesiyorsa, genellikle konuşmayı kontrol etmeye çalışıyordur. Bunun nedeni, kendisini rahatsız eden bir konudan kaçınmak veya kişisel gündemini dile getirmek olabilir. Belki de canı sıkılıyordur, sabırsızdır ya da farklı bir konuyu açmak veya konuşmayı sonlandırmak için endişelidir.

Daldan Dala Atlamak

Daldan dala atlayan kişi ile konuşmayı kontrol etmek için konuları değiştiren kişiyi ayırt etmek önemlidir. Daldan dala atlayan kişiler, neredeyse her zaman gelişigüzel bir biçimde konudan konuya ve düşünceden düşünceye geçer. Bu insanların konuşmasında pek çok

dolambaç vardır. Kimi zaman, birkaç saniye için bile olsa belirli bir düşünce sırasını izleyemedikleri görülür.

Daldan dala atlayarak konuşan çoğu kişinin bu alışkanlıklarını kontrol edemediklerini gördüm. Söyleyecekleri diğer şeyi düşünmek için zaman kazanmak dışında, bu insanların daldan dala atlamak için genellikle belirli bir amacı yoktur. Bu kişiler genellikle heyecan, kafa karışıklığı, güvensizlik, ilgi çekme isteği ya da zihinsel ve duygusal bir odaklanma eksikliği sergiler. Konuşması normal koşullarda tutarlı ve organize olan birisinin daldan dala atlaması, olağandışı bir durumdur. Böyle bir durumda, kişinin sarhoş, çok yorgun ya da dikkati dağılmış olabileceğine dair işaretlere bakın. Eğer daldan dala atladığınızdan kuşkulandığınız birisi heyecanlı bir gevezeden başka bir şey değilse, teorinizi doğrulamak için kişinin beden diline bakın.

Konuyu Değiştirmek

Hiçbirimiz Mr. Spock'ın kusursuz mantık taşıyan Vulcan aklına sahip değiliz. Konuşmalarımız, biraz kavislidir – ilgi çekici olmalarını sağlayan da budur. Ancak bazen kişi bir konuşmanın tam ortasında konunun akışını tamamen değiştirir. Keskin bir dönüş, genellikle kaza değildir.

Karşınızdakinin konuyu değiştirdiğini fark ettiğinizde, kendinize o kişinin daha önce bu konuya açık ancak soğuk mu yoksa konunun dile geldiği ilk andan itibaren uzak mı olduğunu sorunuz. Sözgelimi, kocasına çocuk sahibi olmak istediğini söyleyen genç bir kadını düşünün. Kadının kocası, "Ben de çocuk sahibi olmak isterim, ancak hazır olduğumuzdan emin misin? Bunu karşılayabilir miyiz? İşim yeterince güvenli mi?" diye yanıt veriyor. Adam konuşma boyunca işyerindeki sorunlarını dile getiriyor ve konuyu değiştirmede etkili oluyor. Ancak bu değişiklik, doğal bir dolambaçtır ve adamın tartışmak istediği asıl soruyla ilgilidir. Adama göre işinin güvenli olması, çocuk sahibi olmak için mali açıdan hazır olup olmadıklarıyla doğrudan ilgilidir.

Bunu, kocasının çocuk konusuna hiç girmeden "Çocuktan söz etmeyelim. Başımı suyun üzerinde zor tutuyorum" yanıtını vermesi ve ardından patronunun istediği detaylı bir rapora, geciken bir projeye ve personel ile ilgili sorunlara ilişkin konuşmaya başlaması durumunda kadının yapacağı yorumla karşılaştırınız. Bu tür bir ani değişim, çok farklı bir mesaj içermektedir. Burada, adamın karısı kocasının gerçekten bu konudan kaçtığı sonucuna varabilir.

Kişinin konuyu masum bir niyetle mi yoksa bir konudan kaçmak için mi değiştirdiğine, genellikle asıl konu ile sonradan bahsedilen konu arasındaki ilişkiye dayanılarak karar verilebilir. Bu iki konu birbiriyle bağlantılı mı yoksa kişi konuyu tamamen değiştirdi mi? Bunu öğrenmenin tek yolu, karşınızdaki kişiyi bir süre dinlemektir. Karşınızdaki kişiyi hemen eski konuya yönlendirmeye çalışmayın, bunun yerine açtığı yeni konuyu değerlendirin ve konuşmanın sizi nereye götüreceğine bakın. Karşınızdaki kişi, sonunda asıl konuya dönebilir – bu süre içinde daha fazla bilgiyi açığa vurabilir.

Bunu mahkemelerde sık görüyorum. Bir tanık, ilk bakışta tamamıyla kaçamak görünen bir yanıt verebilir. Avukat kendisine sorulan soruya yanıt vermesini istediğinde, tanık şaşırabilir ve konuyu değiştirmek istediği iddiası karşısında gücenebilir. Soru yanıt süreci ilerledikçe, tanığın içten davrandığı açığa çıkar; ancak yanıt vermeden önce bir açıklama yapmak ister ve bu açıklama ilk bakışta konuyla ilgisiz görünebilir.

Eğer kişi istediği gibi yanıt vermesine olanak sağlanmasına rağmen hâlâ asıl konuya gelmiyorsa, o konudan uzaklaşmaya çalışıyor olabilir. Kendisi için önemli olan belirli bir konuya odaklanması ve ne sorulduğunu unutmuş olması da mümkündür. Eğer dolambaçlı yollara sapan birisiyle konuşuyorsanız, kibarca konuşmayı eski yönüne çevirin ve kişinin direnç göstermeye devam edip etmediğine bakın. Eğer direnç devam ediyorsa, karşınızdaki kişinin dolambaçlı yollara isteyerek başvurduğunu anlayabilirsiniz.

Açıklayıcı Alışkanlıklar

İnsanlar, düşüncelerini aktarmak ya da hassas konuların çevresinden dolaşmak için çeşitli teknikler kullanır; ancak bazı manevralar, diğerlerinden daha çok kullanılır. Belki bu hayvani bir içgüdüdür, belki de biz yalnızca sınırlı sayıda oyunlarla donatılarak geliyoruz. Bu kısımda anlatılan alışkanlıklar, günlük konuşmalarımızda en sık karşılaştıklarımızdır. Kimi zaman istem dışı yapılırlar, ancak daha çok belirli bir tepkiyi uyandırmaya yönelik bilinçli hareketlerdir. Bunları tanımaya başladıktan sonra, daha önce hiç farkına varmadığınız konuşma nüanslarına dikkat etmeye başlayacaksınız.

Savunmacı Davranış

1. Bölüm, "Okumaya Hazır Olmak"da, savunmaya geçmenin insanları objektif bir biçimde okuma çabamızı nasıl engelleyebileceği anlatılmıştı. Savunmaya geçme isteğimize engel olabiliriz, ancak bunu başkalarında gördüğümüzde ne yapacağız? Savunmaya geçmek, son derece yaygındır ve konuşmayı bir anda sona erdirebilir. Eğer kişinin savunmaya geçmeye başladığını görürseniz ve konuşmanın sürmesini diliyorsanız, duyduğu endişeyi hemen dağıtmaya çalışın.

Savunmaya geçmek, kimi pasif kimi saldırgan çeşitli biçimlerde karşımıza çıkar. Savunmaya geçildiği durumların çoğu, bütünüyle anlaşılabilir –eğer saldırıya uğruyorsanız ya da eleştiriliyorsanız, kendinizi savunmanız doğaldır. Ancak bu koşullarda bile, anlamlı bir konuşmanın devam etmesi için savunma ele alınması gereken önemli bir konudur.

Belirlenmesi en güç savunma biçimi, savunmaya geçerek geri çekilmektir. Saldırıya uğradığını hissettiğinde geri çekilen bir insan, genellikle yalnızca sessiz kalacaktır. Geri çekilmenin okunması zordur; yalnızca savunmayı değil can sıkıntısını, zihnin meşgul olmasını, dalgınlığı hatta uzlaşmayı da yansıtır. Hangisi-

nin geçerli olduğunu öğrenmenin tek yolu, genellikle sormaktır. Verilen karşılığın ses tonu ve içeriği, size yanıtı sağlayacaktır.

Spektrumun diğer ucunda, tehdit edildiği ya da meydan okunduğu zaman saldırganlaşan insanlar vardır. "En iyi savunma saldırıdır" düşüncesi, eski bir spor klişesidir ve pek çok insan buna inanarak yaşar. Sorunlarla başa çıkmak için bu mekanizmayı benimseyen insanlar, genellikle meydan okuma tehdidiyle başkalarının gözünü korkutabileceğini ve boyun eğmesini sağlayabileceğini öğrenmiştir. Bu taktiğin tipik bir kısmı, kendisine odaklanılmaması için sizi ya da bir başkasını suçlamaktır. Karşınızdaki kişi, ne kadar çok çalıştığını, ne kadar fedakar olduğunu ya da kendi adına ne kadar çok acı çektiğini belirterek kendisine "saldıranın" suçlu hissetmesini sağlamaya çalışabilir. Bir yönetici, yardımcısına "Müşteri teklif dosyası nerede? Öğlene kadar masamda olacağını söylemiştin," diye sorabilir. Savunmaya geçen yardımcısı, "Bugün Susan ve Linda çalışmıyor ve onların işlerini de ben yapıyorum," diye yanıt verebilir. "Öğle paydosundan vazgeçmek ve telefonlara yanıt vermek zorunda kaldım. Ayrıca, soğuk algınlığım var. İşe gelmek için kendimi yataktan zor attım. Burada olmamam bile gerekirdi!" Bu yardımcı, yaptığı iyi işlerin ihmal ettiği dosyaya ağır basmasını ya da en azından amirinin bir tartışmaya girmek yerine geri adım atmasını umut etmektedir.

Geri çekilmek ve saldırmak, hayvanlar arasında sık rastlanılan savunma davranışlarıdır. Çoğu hayvan köşeye sıkıştırıldıklarında ya donar ya da saldırır. Biz insanlar da bu stratejiyi kullanırız, ancak algıladığımız tehditlere karşı daha karmaşık birkaç yöntem de geliştirmiş durumdayız. Bu yöntemlerden biri, dini inançlarımızı, aile değerlerimizi ya da etik anlayışımızı ileri sürmektir. Politikacılar, bu konuda ünlüdür. Richard Nixon 1952'de kampanyası için yasadışı bağış toplamakla suçlandığında, ulusal bir televizyonda aldığı tek şeyin köpeği Checkers olduğunu bildirmiştir. "Çocuklarım, diğer tüm çocuklar gibi, köpeklerini seviyor ve kim ne derse desin şunu bilmelerini istiyorum ki bu köpeği geri vermeyeceğiz."

Nixon, kendisine yöneltilen eleştirileri ailesine bağlı ve sevecen bir babanın aile değeri ile bertaraf etmeye çalışıyordu.

Mahkeme salonu, bu tür gösteriler için doğal bir forumdur. Etik olmayan ya da suç teşkil eden bir davranışla suçlanan insanlar, genellikle ilk savunma hattı olarak dini inançlarının arkasına sığınır. Bu insanlar arkadaşlarına bağlıdır, iyi birer baba ve sevgi dolu birer kocadır. Tanrı'yı kısa süre önce keşfetmişler ve yeniden doğmuşlardır. Davalının akla hayale gelmeyecek kadar vahşi suçlardan suçlu bulunduğu durumlarda bile, bunu her zaman duyarız.

İnsana özgü diğer bir savunma davranışı, kendisine saldıranı pohpohlayarak duygusal anlamda bertaraf etmektir. Savunmaya geçen kişi, kendisine yöneltilen eleştirilere şunu ifade ederek karşılık verir, "Siz, benim için gerçekten önemlisiniz ve bu konuda üzüntü duymanız beni kahretti. Görüşlerinize, başka herkesin görüşünden daha fazla değer veriyorum. Benimle ilgili bu rahatsızlığı duymanıza çok üzüldüm. Eğer sizin desteğiniz olmasaydı, ben yönümü bulamazdım" ve eleştiriler sona erene kadar iltifatlara devam eder. Kişi, kendisini çok seven birisini nasıl eleştirebilir? Eleştiride bulunan kişi maniple edildiğinin farkında varmazsa, kendisini suçlu hissetmeye başlayacak ve hatta eleştirileri için özür dileyecektir.

Savunmaya geçmenin diğer bir işareti, kışkırtılmadan yapılan bir masumiyet iddiasıdır. Bu, Shakespeare'in "Leydim, çok fazla iddiada bulunuyor ve yeniden düşünmeme neden oluyor," sözüyle ortaya koyduğu taktiktir. Kişinin kendisine karşı yapılan suçlamaları reddetmesi ya da açıklaması, doğal ve beklenen bir şeydir. Ancak kişi davranışıyla ilgili hiçbir şey söylenmeden uzun bir mazeret listesi sunuyorsa, aktif bir savunma tutumu izliyordur. Aynı şekilde, kişinin davranışı sorgulansa bile verdiği yanıt o kadar abartılı olabilir ki, nedenini merak etmekten kendinizi alamazsınız.

Savunmaya geçmenin en yaygın nedenlerinden biri utanç, öfke, suçluluk ya da bir yalanının yakalanmasıdır. Ancak bazı belirli şeyler her zaman suçlanmaz, kimi insanlar bunların varlığı karşısında savunmaya geçer. Kendisini "yalnızca ev kadını"

olarak nitelendiren ve evde oturan bir kadını ya da kendisini bir "ücretli köle" olarak adlandıran bir şirket çalışanını düşünün. Bu insanlar hayatlarında doğru şeyi yaptıklarına inansalar bile, dünyanın geri kalanının görünüşe göre kendilerine saygı duymadıklarını hisseder. Bir tür kolay geçilen bir savuma durumu, kişiliklerine işler. Ev kadını, politik görüşlerini savunmaya geçer gibi aktarabilir; çünkü kimsenin onu ciddiye almayacağından korkuyordur. Ücretli köle, bir araba satıcısına karşı ters davranabilir; çünkü onun kendisine karşı yeterince saygı duymadığını düşünüyordur. Eğer bu kişilerin savunmacı yönlerini bilmezseniz, davranışlarına bir anlam veremezsiniz.

Karşınızdakinin savunmaya geçtiğine dair işaretler alırsanız, kendinize bunun nedeninin ne olabileceğini sorun. Eğer kişi bir suçlamaya, utanca, öfkeye ya da bir yalanı örtmek üzere tepki veriyorsa silahlarınıza sarılın. Karşınızdakinin yaptığı çeşitli savunma manevralarının dikkatinizi dağıtmasına izin vermeyin. Eğer savunmaya geçmesi için görünürde hiçbir neden yoksa, davranışının söylediğiniz herhangi bir şeyle değil temelde hissettiği güvensizlikle ilgisi olabileceğini göz önüne alın.

Gönüllü Bilgi Vermek

Bu kitap, ilk andan itibaren kendinize dair bir bilgiyi açığa vurmanın ne kadar önemli olduğunu vurgulamaktadır. Kişinin kendini açığa vurması, karşısındaki kişiyi rahatlatır, açılması için cesaretlendirir ve size güvenmeye yönlendirir. Ancak bir al gülüm ver gülüm konuşması esnasında açık olmak ile özellikle uygunsuz bir anda kendinize dair bilgiyi zorlamak arasında bir fark vardır. Kişi bilgi verme konusunda gönüllü davrandığında, dikkatlice dinleyin. Size söyleyeceği şey, onun için önemlidir ve sizin için de önemli olmalıdır.

Karşımdaki kişiye neden içki almadığını sorduğumda bana alkolizmden kurtulmaya çalıştığını söylemesi ile bir kokteyl esnasında tanımadığım birisinin yanıma gelerek gönüllü bir biçimde

yalnızca soda içtiğini çünkü alkolizmden kurtulmaya çalıştığını söylemesi, farklı şeylerdir. Aynı şekilde, eğer birisine üniversitedeyken spor yapıp yapmadığını sorduğumda futbol takımında oynadığı yanıtını aldığımda varacağım sonuç ile kişinin bu bilgiyi konudan bağımsız gönüllü bir biçimde vermesi durumunda varacağı sonuç aynı olmaz.

İnsanlar genellikle duymak istediğinizi düşündükleri ya da sizi neyin etkileyeceğine inandıkları şeyi size söyleyerek bir bağ kurmak için gönüllü bilgi verirler. Jüri seçimi esnasında ne kadar adil ya da tarafsız oldukları konusunda uzun uzun konuşan insanlara karşı tetikte oluruz. Bu insanlar, açıkça kendilerini satmaya çalışmaktadır ve bu her zaman üzerinde durulması gereken bir konudur. Belki gerçekten adillerdir, ancak öyle bile olsa bu belirli konulara verecekleri tepkilerle davranışlarından anlaşılabilecektir. Biz, yalnızca sözlere dayanmıyoruz. Bu insanların gönüllü bilgi vermeleri, yalnızca kuşkularımızı artırıyor. Jüri üyesi olmayı çok isteyen herkes, ne duymak istediğimizi düşündüğü şeyi söyleyebilir, gerçekten düşündüğü şeyi değil.

İnsanlar, açığa vurmak istemedikleri şeyi örtecek biçimde de gönüllü bilgi verebilirler. Eğer bir satıcı ne kadar dindar ya da ahlaklı olduğunu gönüllü olarak anlatıyorsa, buna dikkat edin. Bu bilgiyi kuşkularınızı bertaraf etmek için sunuyor olabilir. Ne zaman birisi kişiliğinin bir yönünden *kendisine sorulmadan* bahsetse, bunun nedenini sorarım. Kişinin inançlarına ya da alışkanlıklarına dair gönüllü verdiği kişisel bilgi, genellikle eksik ya da abartılıdır. Bu kendini açığa vurma ifadeleri, dikkatle izlemeniz gereken alanları işaret eden parlak neon oklar gibidir.

İnsanlar genellikle başarıları ile ilgili gönüllü bilgi verir. Bunu yapmalarının nedeni genellikle kendilerini biraz güvensiz hissetmeleri, övülme ihtiyaçları ya da onlar için taşıdığınız görüşleri etkileme umududur. Yalnızca konuşmanın akıcı olmasını sağlamaya çalışmaları da, her zaman olasılıklar arasındadır.

İnsanların gönüllü bilgi vermelerinin diğer bir nedeni, hassas

bir konuya vereceğiniz tepkiyi ölçmektir. Gönüllü olarak bilgi verdikleri konu bir sorun olacaksa, enerjilerini ilişki için harcamak istemezler. Yıllar önce AIDS salgını en çok tartışılan konular arasındayken, bir arkadaşım bana HIV pozitif olduğunu söyledi. Bunu yaparken, onu dikkatlice izledim. Öne doğru bakmıyor ya da gözlerini kaçırmıyordu; aksine, beni dikkatlice inceliyordu. Vereceğim tepkiyi çok önemli bulduğu açıktı ve beni test ediyordu. Onu yargılayacak ve geri mi çekilecektim? Aynı şekilde, pek çok bekâr annenin yeni bir ilişkinin hemen başında daha önce boşandıklarını ve çocukları olduğunu hemen anlattıklarını biliyorum. Bu kadınlar, konuyu ilişkinin endişelerini başlangıçta dile getirmektedir; çünkü bekâr anne olmanın getirdiği yüklere karşı anlayışsız olan birisiyle başlanacak bir ilişkinin geleceği olmadığını bilirler.

Benzer bir taktik, iş ortamında da işe yarayabilir. Sözgelimi, yeni bir müvekkil ile tanıştığımda çoğunlukla genç bir çocuğum olduğu bilgisini gönüllü olarak veririm. Bunu söylediğimde, hemen her zaman çocuğu olup olmadığını belirten müşterim hakkında daha çok şey öğrenirim. Görüşmeleri planlamak için ihtiyaçlarımı da önceden söylerim; çünkü bir baba olmanın getirdiği sorumluluk beni her zaman bir şeyin kısa süre önce bildirilmesinde alıkoyar. Eğer bunu ilk anda açıkça ifade edersem, her iki taraf için de işleyecek kuralları müvekkilim ile birlikte tesis edebilirim.

İnsanlar sınırlarını koymak, tepkinizi ölçmek, kendisini satmak ya da samimiyet yaratmak için gönüllü bilgi verebilir. Söylenen sözleri her zaman can kulağıyla dinleyin.

KİLİT NOKTALAR

Kişinin iletişim tarzını belirleyin: Hiç kimse bütünüyle Asil, Yansıtıcı ya da Senatör kategorilerinden yalnızca birine girmese bile; herkes belirli bir tarzı diğerinden daha fazla kullanır. İnsanların dikkate değer biçimde farklı bir bilgiyi başka-

larıyla paylaşım tarzlarını öğrenmek, size önemli bir anlayış kazandırabilir.

Her zaman karşınızdaki kişinin sizi neden konuşmanın akışından farklı bir yöne yönlendirdiğini sorun: Sizi ya da bir başkasını pohpohlamamak, eleştirmemek, incitmemek ya da utandırmamak için asil bir davranış mı? Yoksa bir yalanı örtmeye, kendini övmeye ya da dikkat çekmeye yönelik bir çaba mı? Yoksa yalnızca bir tesadüf mü?

İnsanların konuşmayı yönlendirmek için yanıt verme biçimlerine karşı tetikte olun:

Tepkisizlik: Tek başına yapılan bir davranış, çok şey ifade etmez; ancak bir model söz konusuysa, bir nedeni vardır.

Beklendiği halde yalanlayamamak ya da açıklayamamak. Eğer sizi duyduğunuzdan eminseniz, sessizliği genellikle kuşkularınızın yerinde olduğu anlamına gelir.

Kısa yanıtlar. Normal sınırlarda bir detay vermekten sürekli kaçınılması, beni "neden?" sorusunu sormaya iter.

Uzun yanıtlar. Genellikle, konuşmanın yönünü değiştirerek ve dikkati dağıtarak gerçeği gizlemek için kullanılır.

Soruya soruyla yanıt vermek. Soruya yanıt vermek için daha fazla bilgiye gerçekten ihtiyaç olmadığı sürece, bu tekniği kullanan kişi genellikle vereceği yanıtı ayarlamak için bilgi sondajı yapıyordur.

Anlamlı duraklamalar. Bir şey, kişiyi konuşmanın rayından çıkarmıştır. Bu, genellikle söylediğiniz son şeydir.

Söz kesmeler. Bunun nedeni konuşmayı kontrol etmek, dikkat çekmek ya da yalnızca hissedilen heyecan ve coşku olabilir.

Daldan dala atlamak. Genellikle heyecanın ya da dikkat eksikliğinin neden olduğu bir alışkanlıktır.

Konuyu değiştirmek. Kişinin konudan bütünüyle uzaklaştığına mı yoksa konuya farklı bir açıdan yaklaştığına mı dikkat edin.

SEKİZ

İçerik

Kanıtı, Ortaya Koyma Biçiminde Gizlidir

Kişinin ne dediği, her zaman iyi bir başlangıç noktasıdır. Ayrıca, kişi bilgiyi ortaya koyduktan sonra ne dediğine dikkat ederseniz, ondan alacağınız bilgileri diğer altı rengi uygulayarak karşılaştırabilir ve varsa farklılıkları belirleyebilirsiniz.

Elbette, buradaki kilit nokta, 2. Bölüm "Doğru Soruları Sormayı Öğrenmek ve Yanıtları Dinlemek"de ele alındığı gibi, kişinin açılmasını sağlamaktır. İçeriği öğrendikten sonra, kullanılan dile, kelime ve konu seçiminin kişiye dair neleri ortaya koyduğuna dikkat ediniz.

Sözel Davet Kartları

Düşüncelerimizi ifade etmek için seçtiğimiz kelimeler, her zaman ikili bir görev görür: Düşüncelerimizi ifade etmenin yanında, dünyayı ve o dünyadaki yerimizi algılayış biçimimizi açığa vurur. Özellikle, belirli sözel niteliklere kişinin geçmişi ve inançları konusunda temel bilgiyi iletmesi açısından "davet kartları" olarak güvenilebilir. Kullandığımız belirli argo kelimeler, terimler ve unvanlar o kadar kanıksanır ki, onların pek farkında olmayız; bütün bunlar bize dair çok şey ifade eder. Bu bölümdeki son kategori olan küfür, çok daha açık ve aynı ölçüde çok şey anlatan bir özelliktir. Bu dört sözel davet kartının her biri, önemli bilgilere kolaylıkla erişilmesini sağlar.

Argo

"Argo" teriminin nispeten geniş bir anlamı vardır. Konuşma dilini, kötü grameri ve son moda ifadeleri içerebilir.

Konuşma dili, kişinin kırsal ya da kentsel bir çevrede büyüdüğünü açığa vurabilir, taşıdığı kültürel etkilere ve sosyoekonomik geçmişine ışık tutabilir. Farklı bir konuşma dili ile karşılaştığımda, onun kökenini soruyorum. Verilen yanıt, kişinin yetiştiği koşullara dair bilgimi artırıyor ve onu geçmişi hakkında konuşmaya yönlendiriyor.

Kırsal bir çevreye ait konuşma dili, renkli mecazlar ile doludur. Eğer ülkenin farklı bir kısmında büyüdüyseniz, bu mecazların anlamlarını ilk anda anlayamayabilirsiniz. Anne ve babası ile Wyoming'de bir sığır çiftliğinde büyüyen ve konuşmasına kovboylara ait konuşma dilinden kelimeler serpiştiren bir adam tanıyorum. Adamın kullandığı argo, çiftlik terminolojisine aşina olmayan insanlar için, iğrenç olmasa bile, kimi zaman biraz tuhaf gelmektedir. Üst düzey yöneticisi bir kadına yapılan iş toplantılarından birinde, sert ve darmadağınık bir kadını "üzerine sıkı binilmiş ve terli bırakılmış gibi" olarak tarif etti. Yöneticinin yüzündeki şok ifadesini gördüğünde, hemen açıklamada bulundu: Bu ifade, terleyene kadar binilen ardından kaşağılanmadan ahırına bırakılan bir at için kullanılıyordu. Yönetici kadın, yüz ifadesine göre, adamın tamamıyla farklı bir şey ifade ettiğini anlamıştı.

Kötü gramer de, argonun bir biçimdir; kişiye dair çok şeyi açığa vurabilir. Ancak kişinin gramerinin kötü olmasının onun akıllı olmadığı anlamına geldiğini asla düşünmeyin. Kötü gramer, genellikle kişinin sosyoekonomik geçmişi ve eğitimini yansıtır. Akıllı olduğu kolayca anlaşılan ancak grameri kötü olan birisiyle karşılaştığımda, anne babasının iyi eğitim almadıkları ve kendisinin de muhtemelen biraz resmi eğitim aldığı sonucuna rahatlıkla varabilirim. Ancak bunu söylemekle birlikte, bu kuralın pek çok istisnası olduğunu da eklemeliyim. Bu istisnaları, kötü gramerin kullanıldığı içeriğe odaklanarak belirleyebilirsiniz.

İlk olarak, kişinin sosyal çevresine, etrafındaki erkeklere ve kadınlara bakın. Bazı insanlar, yalnızca belirli bir gruba ait görünmek için, bilinçli olarak kötü gramer kullanır. Bazıları için ise, aile üyeleri ya da yakın arkadaşlar ile yapılan argo bir konuşma, rahatlamanın ya da yakın olduğunu göstermenin bir yoludur.

Eğer kişi istediği zaman kullandığı dili arındırabiliyorsa, belirli bir imaj taşımak için bilinçli olarak argo kullanıyor olabilir. Kişi, hangi rolü oynuyor? İyi bir çocuk mu yoksa akıllı bir sokak serserisi mi? Eğitim ya da bilgi düzeyini açığa vurmak istemediği bir çevrede mi? Heyecanlandığı ve belki de kontrolünü kaybettiği zaman, argoya mı dalıyor? İçinde bulunulan koşullar ve içerik, argonun kullanılma derecesi ile birlikte, kişinin karakterine ilişkin ilginç noktalara ışık tutacaktır.

Terimler

Çoğumuz, kelimelerimizi menünün farklı kesimlerinden seçeriz; ancak bazı insanlar, kendilerini rutin terimler ile ifade eder.

Sözgelimi, pek çok avukat alışkanlık olarak savaş ya da saldırı terimlerini kullanır. Avukatların sözcük dağarcığına; "kazanmak," "savaş," "saldırgan," "mahvedilmiş," "karşı durulmuş," "manevra," "arkadan vurma," "strateji," "siperde," gibi terimler serpişmiştir. Savaş dili konuşan avukatlar ya da diğer insanlar; saldırgan, rekabetçi ve genellikle kavgacı doğalarını açığa vurur. Meydan okumaktan kaçınan insanlar, bir mağazaya gidişlerini ya da otomobil satın almalarını tarif etmek için genellikle bu terimleri kullanmaz.

Kimi insanlar, hayatı spor terimleri ile tarif eder; konuşmalarına "skor", "gol çizgisi", "gol atma", "topa vurma" ve "dokuzun sonu" gibi terimler serpiştirir. Spor ile ilgili benzetmeler, genellikle rekabetçi ya da saldırgan bir doğayı açığa vurur. Spor terimleri, kişinin spora karşı duyduğu yoğun ilgiyi de gösterebilir.

Konuşması cinsel imalar içeren ve bir başkasının sözlerindeki

cinsel anlamlara işaret etmekte çabuk davranan insanlarla sık karşılaşıyorum. Genellikle, bu tür insanlar karşısındakinin tepkisini görmek için olta atar. Bu, flörtleşmenin uç bir biçimidir ve yalnızca erkekler ile sınırlı değildir. Bu şekilde davranan erkek ve kadınların çoğu hemen masum niyetler öne sürse de, tecrübelerime göre, seçtikleri terimler niyetlerinin çarpıcı bir göstergesidir. Bu insanlar, cinsel imalar kullanır; çünkü, akıllarında olan tam olarak budur. Cinsellikleri ile ilgili sorun yaşamayan ve sizinki ile ilgilenmeyen insanlar, bir konuşmaya sürekli cinsel imalar enjekte etmez.

"Dürüstlük" terimi de, çok aydınlatıcı olabilir. Bu terimi kullanan insanlar "bütünüyle dürüst olmak için", "samimiyetimle", ya da "gerçeği söylemek gerekirse" gibi terimler ile söze başlar. Gerçeği söylerken bunu belirtmek ihtiyacında bulunan birisinden her zaman kuşku duyarım. Karşımdaki kişi "samimiyetimle" *demediği* zaman ona güvenemeyeceğim sonucunu mu çıkarmalıyım?

Her zaman olduğu gibi, sapmalar ve uç noktaları gözleyiniz. Kişi belirli terimleri ne kadar çok kullanırsa, tercih ettiği o terimlerin belirli yönleri ile o kadar ilgilidir.

Unvanların Kullanımı

Kişinin unvanları kullanma biçimi, onun coğrafi geçmişini, hayat tecrübesini ve nasıl yetiştirildiğini gösterebilir. Sözgelimi, avukatların çoğu "jürinin hanımefendileri ve beyefendileri" olarak hitap ederken, tanıdığım bir avukat her zaman "jürinin erkek ve kadın üyeleri" olarak hitap eder. Bu kullanım, onun askeri geçmişiyle ilgilidir: Askerlere hitap eden subaylar, onlara hanımefendiler ve beyefendiler olarak değil, kadınlar ve erkekler olarak hitap eder.

Pek çok Güneyli, kadınlara "madam" erkeklere ise "efendim" diye seslenir. Bu, o kültürün bir özelliğidir. Eğer tanıdık bir Kaliforniyalının erkeklere sürekli "efendim" diye seslendiğini duysaydım, onun askeriyede bulunduğunu düşünürdüm. Eğer o kişinin Güneyli olduğunu bilseydim, otomatik olarak bu şekilde düşünmezdim.

Bir unvan, alaycı davranmak ya da saygı göstermek için de kullanılabilir – ya da bilerek ihmal edilir. İlk kez bir duruşmada uzman olarak tanıklık etmem istendiğinde, bu teknikle karşı karşıya kaldım. Konu, davanın medyada önemli bir yer bulduğu bir toplumda tarafsız bir jüri seçmenin mümkün olup olmayacağıydı. Uzman olarak beni çağıran avukat, görüşme esnasında bana Doktor Dimitrius olarak hitap etti. Ancak karşı dava vekili bana sorularını yöneltmeye başladığında, Bay Dimitrius olarak hitap. Oğlumun veli toplantısında Bay Dimitrius olarak hitap edildiğimde, karşımdaki kişinin bunu mesleki niteliklerimi küçük göstermek için yaptığını düşünmem. Ancak mahkeme salonunda, karşı dava vekilinin tam olarak yapmaya çalıştığı şey buydu.

Eğer kendinize şu soruyu sorarsanız, unvanların kullanımının kültürel geçmiş, saygı ya da farklı bir ruh hali ile mi ilgili olduğu son derece açıktır: "Kişi, herkese karşı sürekli bu şekilde mi sesleniyor?" Eğer öyleyse, kişinin unvanları kullanımı muhtemelen kültürel geçmişini yansıtıyordur. Ancak öyle değilse, muhtemelen unvanları belirli bir durumda belirli yaklaşımı – saygı, saygısızlık ya da alay – ifade etmek üzere kullanıyordur. Hangisi olduğunu anlamak için konuşmanın içeriğine, kişinin beden diline ve ses tonuna bakınız.

Küfür

Yıllar önce, bir özelliği dışında hayal edebileceğiniz en resmi, uygun, profesyonel ve saygın jüri danışmanıyla çalıştım. Bu kişinin istisnai olumsuz niteliği, sürekli ve renkli bir biçimde küfür etmesiydi – bir denizci gibi küfür ediyordu. Bu, son derece çekici ve iyi eğitimli, diğer eğitimli insanlarla son derece sosyal ortamlar paylaşan genç bir kadından geldiği için özellikle dikkat çekiciydi. Küfür, düşük bir sosyoekonomik geçmişten gelen ya da küfür eden diğer insanlarla birlikte çalışan ya da yaşayan daha az eğitimli insanlar tarafından daha sık kullanır. Konuşulan dil, çevreden çok etkilenir; çünkü hepimiz, zamanımızın çoğunu geçirdiğimiz grubun davra-

nışlarına uyma eğilimini taşırız. Çalışma arkadaşımın küfür kullanması, normal davranışlarından bir sapma, onun bağımsız ve asi doğasını öngörmek için bir anahtar sağladı.

Küfür, günümüzde medyada on beş ya da yirmi yıl öncesine göre daha yaygın. Ancak hâlâ normal nazik bir konuşmadan sapma olarak kabul ediliyor. Eğer kişi, özellikle uygunsuz ortamlarda sürekli küfür ediyorsa, bu onun sosyal anlamda yeteneksiz, başkalarının tepkilerine karşı duyarsız ya da kolay heyecana kapılabilir olduğunu göstermektedir. Kişinin saldırganlaşacak kadar rahatsız edildiğinde küfür etmesi ve değişken bir mizaca sahip olması, olağandışı değildir. Ancak aşırı küfür, tehdit edicidir. Küfür müptelası kişiler, genellikle küfrün kişiler üzerindeki etkisinin farkındandır ve onu gözdağı vermek için kullanır.

Elbette, çoğumuz zaman zaman küfrederiz. Olağanüstü düzeyde özdenetime sahip kişiler bile, kazayla eline bir çekiçle vurduğunda, piyangoyu kaybettiğinde ya da bunun gibi ani, yoğun fiziksel ya da duygusal uyaranlar ile karşılaştığında birkaç renkli kelime sarf edebilir. Ancak kişi küfrü düzenli olarak ya da uygunsuz bir ortamda kullandığında, bu kontrolü kaybetmenin bir işareti olarak algılanamaz. Bu daha çok, kişinin geçmişi ve kişiliği ile daha derin şeyleri yansıtır. *Küfrün önemini ölçmek için, kişinin onu ne sıklıkta ve hangi koşullarda kullandığını göz önünde tutun.* Bir iki kelimeyi ağzından kaçırdığı için kişiyi yargılamakta çok acele davranmayın, onun yerine bu sözlere neyin neden olduğunu belirlemeye çalışın.

Geçenlerde, bir süredir tanıdığım bir avukat ile karşılaştım. Bu avukat narin, son derece düzgün konuşan ve çok kibar bir hanım. Ancak bu karşılaşmamızda, karşı tarafın dava vekilini tarif ederken, birkaç şık küfrü ağzından kaçırdı. Kelimeler ağzından çıkar çıkmaz, durdu ve özür diledi. Her ikimiz de güldük ve konuşmamıza devam ettik. Olağan davranışından sapması, bana, duyduğu kızgınlık ve hayal kırıklığının sosyal adabını geçici olarak aşacak kadar yoğun olduğunu anlattı. Bu, önemli bir gözlem-

di; çünkü dava ve o davada yer alanlar ile ilgili yoğun duygularını anlamama yardımcı oldu.

Bu avukatın patlaması, yanımda daha rahat hissetmeye başladığını da gösteriyordu. Küfür etmekten genellikle kaçınan insanlar, yanınızda rahat hissetmeye başladıktan sonra riskli kelimeleri ağızlarından kaçırmaya yönelirler. İki insan ilk buluşmasında, küfür kullanmaktan veba gibi kaçınır. Bu çift kendisini birbirinin yanında daha rahat hissetmeye ve yargılanma riskine karşı daha az temkinli davranmaya başladıktan sonra, küfürlü kelimeler konuşmalarında belirmeye başlayabilir.

Övünme

"Övünmüyorum, gerçekten doğru!" Doğru olsun olmasın, bir konuşmaya kendisini öven ifadeler ekleyen kişi, bunu genellikle tek bir neden için yapıyordur. Övünme, konu ile ilgili olmadığında, kişi kendisine paye vermek için şöhretli isimlerden bahsettiğinde ya da başarısını abarttığında, yaptığı marifetlerin konuşmaya eklenmesi biçimindedir.

Yaptıklarınızı anlatmak ya da geçerli bir nedenden dolayı bir başkasının ismini anmak, övünmek değildir. Sözgelimi, bir iş görüşmesinde başarılarınızı vurgulamanız ve etkileyici referanslar sunmanız uygundur. Benzer biçimde, "Ne kadar kazanıyorsun?" ya da "İyi bir öğrenci miydin?" soruları sorulduğunda gerçeği söylemenin yanlış bir tarafı yoktur. Eğer yılda bir milyon dolar kazanıyorsanız ve sürekli A alan bir öğrenci olduysanız, bunu ifade edin. Bu bilgiyi sunmak için gönüllü olmadınız, yalnızca bir soruyu yanıtladınız – bu nedenle, övünmüyorsunuz.

Müstakbel jüri üyelerine soru yönelttiğimiz oturumlardan önce, yapılan anketlere dayanarak genellikle onlar hakkında bir hayli bilgi toplarız. Ancak kimin övüneceği konusunda elimizde pek az ipucu vardır; çünkü anketler genellikle müstakbel jüri üyelerine övünmek için pek şans vermez. Kimin adil davranışla-

rı, üstün anlayışı ya da harika başarıları ile övünerek konuşacağı, sözel sorgulama esnasında anlaşılır.

Övünmek, renkli – ve seçkin – bir körlük özelliğidir. Hayatın her kesiminden insanlarda ve her başarı düzeyinde görülür. Kimi zaman, bu insanların övünecekleri çok şeyi vardır; kimi zaman ise, yoktur. Kimi zaman, övündükleri şey gerçektir. Kimi zaman, açıkça hayaldir. *Ancak, kendileriyle övünen insanlarda yıllar boyunca dikkatimi çeken değişmez bir özellik vardır: Bu insanlar neredeyse her zaman, gerçek güvenden yoksundur.* Bu insanlar övünür; çünkü kabul görmeye ve fark edilmeye ihtiyacı vardır. Güvenli, kendinden emin ve hayatlarında bulundukları konumdan memnun insanlar, konuşmanın yönünü kendilerine ve başarılarına çevirmeye ihtiyaç duymaz.

Bu durum ile karşılaştığınızda, ilk olarak övünmeyi gerektirecek bir ortamın olup olmadığını, bir iş görüşmesinde olduğu gibi, kendinize sorun. Eğer ortam bunu gerektiriyorsa ve uygun bir şekilde yapılıyorsa, bu duruma pek önem vermeyin. Eğer övünme gereksizse, bunun gerçek mi, abartılı mı yoksa bütünüyle yanlış mı olduğunu belirlemeye çalışın. Eğer övünülen şey gerçekse ancak gereksiz bir anda yapılmışsa, bu davranışı bir kibir, güven eksikliği ya da onaylanma ihtiyacı olarak yorumlayabilirsiniz.

Büyük ölçüde abartılan ya da bütünüyle gerçek dışı olan iddialar, kişiye çok farklı bir göz ile bakılmasına yol açar. Gerçek dışı başarılardan söz eden kişi, dürüstlük konusundaki apaçık eksikliği yanında, hayatına dair derin bir mutsuzluğu ve tatminsizliği de açığa vurur. Bu davranış, gereksiz yere övünen ancak sözleri gerçek olan kişiye göre çok daha fazla bir yetersizlik duygusuna işaret eder. Kimi nadir durumlarda, yapılan uydurmalar o kadar uç noktadadır ki, bunu yapan kişi insanların sözlerine inandığını düşünüyorsa onun bir delüzyon yaşayıp yaşamadığını merak ederim.

Kısa süre önce, bir makine parçasının tasarımıyla ilgili bir davada prova niteliğinde bir duruşma yaptık. Jüri üyeleri arasında, büyük bir havacılık şirketindeki binlerce mühendisten biri

olarak uzun yıllar boyunca çalışmış elli beş yaşlarında bir adam vardı. Adama işi sorulduğunda, verdiği yanıttan son yirmi yılda Amerika'da yapılan uzay çalışmalarında kilit bir rol aldığı çıkarılabilirdi. Çeşitli nedenlerden dolayı, adamın fena halde abarttığı izlenimine kapıldım.

Kanıtların sunumundan sonra, jüri konu üzerinde görüşmeye başladı. Bu mühendis, son derece inatçı ve bencildi. Karşı fikirleri hemen reddetti ve sürekli olarak jüri üyelerine ürün tasarımı ile ilgili engin deneyiminden bahsetti. Sözlerinden beden diline kadar her şey, hayata dair memnuniyetsizliğini yansıtıyordu. İnsanların sözlerini kesti, onunla aynı fikirde olmayanlara karşı alaycı yaklaştı, başını iki yana salladı, hayal kırıklığı içinde gözlerini devirdi ve kendisinden farklı bir şeyi dillendiren kişileri hor gördü. Hiç kuşkusuz, umut ettiği mesleki başarı derecesine ulaşamayan bir insandı. Sesindeki burukluk, başarısızlığı için kendisini değil bir başkasını ya da bir başka şeyi suçlama konusunda acele edeceğine inanmama yol açtı.

Sonunda, tam da beklediğim gibi, bu adamın düşüncesi diğer jüri üyelerinin çoğunu etkiledi. Diğer jüri üyeleri, onun saldırgan ve kendini beğenmiş yaklaşımının gözlerini korkutmasına, baskı altında tutmasına ya da ikna etmesine izin verdi. Eğer onu doğru okuyabilselerdi, onun liderliğini izleyecekleri son insan olduğunu fark edebilirlerdi. Bu adamı motive eden şey, tüm görüşleri dinleyerek adil bir karar verme isteği değil, önemli hissetme ihtiyacıydı.

Abartma

Winnie-Pooh hikayelerindeki Küçük Bayan Günışığı ile hüzünlü eşek Eeyore arasında gerçekleşen bir konuşmayı hayal edin. Küçük Bayan Günışığı'nın ifadeleri, "harika", "en iyisi", "mükemmel" ve "olağanüstü" gibi sözlerle bağlanırken Eeyore'un ifadeleri "berbat", "korkunç", "iğrenç" ve "iç karartıcı" gibi sözlerle bağlanıyor. Grinin tonlarına hiçbir alan bırakılmıyor.

Hepimiz, hayatımızda Küçük Bayan Günışığı ve Eeyore ile karşılaşırız. Kimi zaman, olumlu ve olumsuz olanı eşit derecede uyandıran birisiyle karşılaşırız. Bu tür bir abartma, genellikle kişinin güvensiz hissettiğini ve fark edilmek istediğini işaret eder. Eğer birkaç yıl önce dişçinizde kötü bir deneyim yaşadıysanız, daha kötüsü olamazdı. Eğer harika bir İtalyan restoranı biliyorsanız, o dünyanın en iyisidir. Bu tür bir abartıya başvuran insanlar, güvensiz hissetmenin yanında, genellikle konuşmayı ve konuşmaya katılanları kontrol etmeye çalışır. Eğer bir grup arkadaş hangi restorana gideceklerini düşünüyorsa, "mutlaka en iyi olanı" seçmeyecekler midir? Kim "bugüne kadar gördüğüm en kötü filmden" kaçınmak istemez?

Bazı insanlar, kendilerini uç noktalarda ifade eder; çünkü onlar hayatı o şekilde gördükleri için başkalarını da kontrol etmek ister. Olumlu düşünen insanların arasında, yaşamdan heyecan duyan ve coşkularını hemen ifade edenler de vardır. Ancak hayata dair derin hayal kırıklıklarını gizleme çabasıyla neşeli bir davranışı benimseyen ya da yalnızca irade ile kaderlerini değiştirmeye veya en azından görmezden gelmeye çalışanlar da vardır. Bu insanlar kendi kendilerine, "eğer mutluymuşum gibi davranırsam, mutlu olurum" derler. Gerçekten neşeli olan bir insan ile kendisine neşeli bir yüz inşa eden insanı ayırt etmek, çok güç olabilir. Arada sırada, zayıf tarafını fazlasıyla telafi etmeye çalışan insanlar, kendini korumak için aldığı pozisyonu kaybeder, endişesini ya da üzüntüsünü bir an yapılan bir yorum ya da yüz ifadesi ile ifade eder. Ancak çoğunlukla, bunu yalnızca zaman söyler. Karşınızdaki kişiyi izleyerek ve dinleyerek ve belki de sorular sorarak, neşeli görüntüsünün gerçek olup olmadığını nihayet öğrenirsiniz.

Yoğun bir şekilde karamsar ve eleştirel olan insanlar, daha da dertlidir. Bu insanlar, hayattan mutluluk duymaz ve bunu hemen anlamanızı sağlar. Daha da kötüsü, bu insanlar kendi mutsuzluklarını çevresindeki herkese bulaştırmak ister. Bu hayırcılardan uzak durmak için doğal bir eğilim vardır, ancak ben bunu yapma-

maya çalışırım. Bu tür bir insanla konuştuğumda, neden bu tür bir iletişim biçimi seçtiğini anlamaya çalışırım. Mutsuzluğunu yatıştırmak için mi bana bulaştırıyor? Kısa süre önce yaşadığı trajik bir kaybın altında mı eziliyor?

Bu kitabın baştan sona vurguladığı gibi, insanları okumanın faydaları sert, rekabetçi ve yalan dolu bir dünyada kendinizi korumak ile sınırlı değildir. Bu teknikler, dünyayı çevrenizdeki insanlar için de biraz daha iyi yapmanıza olanak sağlayacaktır. İnsanları nelerin motive ettiğini anladığınızda ve onları nasıl dinlemeniz gerektiğini öğrendiğinizde, daha iyi bir arkadaş, daha etkin bir patron ve hatta daha şefkatli bir yabancı bulacaksınız. Bu nedenle, içgüdünüz hayatınızdaki Eeyore'lerden uzak durmanız gerektiğini söylese de, en az bir ya da iki kere bu tür insanlarla temasa geçmeye çalışın. Hiç olmazsa, insan doğası hakkında biraz daha fazla şey öğrenmiş olursunuz.

Yağcılık

Yağcılık, genellikle olumsuz bir yönlendirme olarak kabul edilir. Bu özelliğin pek çok renkli takma adı – "öpücüğe boğmak", "yalamak" ve "dalkavukluk" en yumuşak üç tanesidir – genellikle bu davranışın küçümsenmesinin delilidir. Ancak insanların masum nedenlerle başkalarına yağcılık yaptığı anlar da vardır. Bu nedenle, bir kişiyi dalkavuk olarak yargılamadan önce içinde bulunulan durumu göz önüne alın.

Kişi, sizin rahat, akıllı ve kabul görmüş hissetmenizi sağlamak isteyebilir. Bir başkasının halinden anlamak, diğer bir nedendir. Eğer kısa süre önce büyük bir sıkıntı yaşadıysanız, arkadaşlarınız size ölümüne evet denildiği izlenimi veren ve bütünüyle koşulsuz bir destek sunabilir. Siz bu davranışı beğenin ya da beğenmeyin, onların niyeti iyidir.

Fikirleri için güvensiz olan insanlar, kimi zaman bu fikirleri beğenen kişilere sürekli destek sağlar. Bu insanlar, kendi seçim-

lerini yapmak için çok korkaktır ve başkalarını takip eder. Hareketleri dalkavukluk gibi görünebilir, ancak gerçek anlamda yönlendirici değildirler.

Ancak, gerçek dalkavuklar da vardır – yönlendirici *olanlar*. Bu insanlar, genellikle iki kategoriye girer: Kişisel bir avantaj için yağcılık yapanlar ve bunu sizin onayınızı kazanmak için yapanlar.

Birkaç yıl önce, bir araştırma pozisyonu için ofisimde adaylardan biri ile yaptığım bir görüşmeyi anımsıyorum. Bu aday mükemmel niteliklere, hoş bir görünüme ve ilgili bir tutuma sahipti. Ancak görüşme ilerledikçe, onun gerçek olamayacak kadar iyi olduğu konusunda beni rahatsız eden bir hisse kapılmaya başladım. Ona söz konusu işin pek çok saha çalışmasını, prova niteliğindeki davaları izlemeyi, kamuoyu araştırmalarını ve çok daha fazlasını gerektirdiğini söylediğimde, tarif ettiğim şeylerin tam olarak yapmak istediği şey olduğu konusunda beni ikna etmeye çalıştı. Küçük bir firmada çalışmak konusunda ne düşündüğünü sorduğumda, bunun kendi mizacı için harika olduğunu söyledi. Sorularım hangi alanla ilgili olursa olsun, her defasında coşkulu yanıtlar verdi. Bu uygunluk ya cennetten çıkmıştı ya da kadın işi almak için ne gerekiyorsa onu söylüyordu. Hangisinin gerçek olduğunu öğrenmeye karar verdim.

Bu kadının her şeyden çok yapmak istediği şeyin bana saha çalışmasında yardım etmek olduğu sözünü aldıktan sonra, işin gereği olan ofis çalışması konusunda ne düşündüğünü sordum. Kadın hemen yazı yazmayı, dosyaları düzenlemeyi ve telefonlara yanıt vermeyi çok sevdiğini söyledi. Küçük firmamın büyük bir ulusal firmayla birleşme olasılığı konusunda ne düşündüğünü sorduğumda, yirmi dakika önce verdiği yanıtta küçük ve resmi olmayan bir ofiste çalışmanın onun için son derece önemli olduğunu söylediğini açıkça unuttu. Artık, birleşmenin "inanılmaz ölçüde heyecan verici bir olasılık" olduğunu; "bu birleşmenin sunacağı fırsatları beklediğini" coşkuyla anlatıyordu. Kadın, işi alamadı: Yağcılığı, açıkça istediğini elde etmek için bir araçtı.

Dalkavukluk yaptığı açık olan bir kişinin kendi kazancı için mi yoksa onay görmek için mi sizi yönlendirmeye çalıştığına karar vermek üzere, o kişinin diğer özelliklerini yakından inceleyin. Başkalarını kontrol etmek ya da yönlendirmek için yağcılık aracını kullanan insanlar, genellikle önceki bölümlerde ele alınan diğer kontrol ya da yönlendirme özelliklerini de gösterir. Bu insanlar, yalnızca onayınızı kazanmak isteyen bir kişide var olmayan benmerkezciliğe dair işaretler verir. Böyle bir kişi, sessiz, mütevazı hatta biraz heyecanlı olur. Eğer karşınızdaki kişinin davranış biçimi, görünümü ve diğer ipuçları pasif ya da çekingen bir tabiata işaret etmiyorsa, kişi muhtemelen sizi katı bir biçimde kontrol etmeye çalışmıyor, yalnızca onayınızı kazanmak istiyordur.

Özeleştiri

Kişinin kendisiyle alay edebilmesi, takdir edilecek bir niteliktir. Hepimiz bunu zaman zaman yaparız. Ancak kişinin kendisini onaylamadığı abartılı bir davranış, kişinin özsaygısı konusunda güçlü bir işarettir. Birisinin konuşma esnasında bir ya da iki kereden daha fazla özeleştiride bulunduğunu duyduğunuzda, nedenini merak etmelisiniz.

Sorulacak ilk soru, yapılan yorumların ilişki kurmak amacını taşıyıp taşımadığı ya da iyi niyetli sosyal jestler olup olmadığıdır. Benzer hassasiyetleri sizi yanıt vermeye zorlayacak kadar sık kullanmadığı sürece kişinin "Vidalanmamış olsaydı kafamı bile unuturdum," sözü açıkça rasgele bir ifadedir. Ancak obez bir kişi "Ben bir domuzum, hiçbir yiyeceğe hayır diyemiyorum" ifadesini kullandığında, kişinin kendisiyle kaygısız bir biçimde alay etmesinden çok daha fazlası söz konusudur.

Tecrübelerime göre, kendilerini ağır biçimde eleştirenler, kendine güvensiz ve (açıkça) özsaygısı yetersiz olan kişilerdir. Bu insanların davranışlarının ardındaki neden, genellikle karmaşıktır. Sizin ona katılmamanızı dileyebilirler ya da sizin cesaretlendirmenizi, desteğinizi, yardımınızı ya da sempatinizi beklerler. Kişinin kendi-

sini onaylamadığı bazı yorumlar, genellikle ilk vuruşu yapmak yönündeki çabalardır: Konuyu kendisi dile getirerek, bir başkasının ortaya koyabileceği endişesinden kurtulmak. Bazı insanlar, karşısındaki kişileri rahatlatmak için bile kendilerini eleştirir. Kendi kusurlarına gülerek, bunun kendileri için önemli bir konu olmadığı ve başkası için de olmaması gerektiği mesajını vermeyi umarlar.

Kişinin başkalarının kendisiyle ilgili sözlerine nasıl tepki verdiği, kendisiyle zararsız bir biçimde alay mı ettiği yoksa belirli bir konuda gerçekten hassas mı olduğu konusunda iyi bir testtir. Sözgelimi, eğer bir adam dökülen saçlarıyla ilgili bir başkası tarafından yorum yapıldığında öfkeleniyor ancak "zavallı kel adamlar" şakasını yaparak kendini alaya alıyorsa, bu konunun onun için çok hassas olduğu anlaşılabilir. Bu durum kişinin özsaygısının yetersiz olduğu anlamına gelmeyebilir, ancak muhtemelen dış görünümüyle ilgili rahatsızlık duyduğuna işaret eder.

Eğer birisi başkalarının eleştirilerini göz ardı ediyor ancak sürekli sizi eleştiriyorsa, sizinle iletişim kurmak istediğine bahse girebilirsiniz. Sürekli bu tür yorumlarda bulunan insanlar, bir tepki bekler. Sizin ona katılıp katılmadığınızı, onu onaylayıp onaylamadığınızı yakından izler. Yanıt vermenin pek çok yolu vardır, ancak konudan bütünüyle uzak durmanın da kendi içinde bir yanıt olduğunu unutmayın. Bu yanıt, muhtemelen kişinin kendisine yönelttiği eleştiriye katıldığınız biçiminde yorumlanacaktır.

Bozuk Pikap

Hepimizin, sürekli çalmak istediğimiz şarkılar gibi, favori konuşma konuları vardır. Anlatmak istediğimiz hikayelerimiz, hatırlamak istediğimiz güzel anılarımız vardır. Ancak kimi zaman, can sıkıcı bir biçimde aynı konuyu anlatan ve "yeter artık daha fazla duymak istemiyorum!" diye bağırmak istediğiniz kişilerle karşılaşabilirsiniz. Karşınızdaki kişinin aynı konuyu defalarca anlatmasının nedeni bunama gibi zihinsel bir sorun olmadığı sürece, bu tür tekrarlar genellikle şu iki şeyden biri anlamına gelebilir:

Kişi rahatsız edici bir sessizliğe katlanmak yerine konuşmadaki boşluğu heyecanla doldurmak istiyordur ya da aklında bir şey olduğu ve bunu size bildirmek istediği konusunda yüksek sesli, açık bir mesaj veriyordur.

Los Angeles'daki bir davada jüri seçimi esnasında bunun çarpıcı bir örneğini gördüm. Jüri üyelerinden biri, orta yaşlı ve aşırı derecede şişman bir kadın, soru yanıt sürecinin başında, on sekiz yaşında ince bir genç kızken briçe benzer bir kağıt oyununda büyük usta olduğunu söyledi. Birkaç dakika sonra, IQ'sünün "deha seviyesinde" olduğunu belirtti. Az önce bu kadının kağıt oyunlarında çok yetenekli olduğunu duymuştuk; yüksek IQ'süne bir kere daha referansta bulunulmuştu. Kişinin IQ'sü gibi bir konu, jüri seçiminde pek az gündeme gelir; gündeme geldiğinde ise, üzerinde defalarca durulmaz. Bu kadın sürekli zekasına vurgu yaparak açıkça bizi etkilemeye çalışıyordu. Yapılan tekrarlar, özellikle bu tür bariz palavralarla birleştiğinde, muhtemelen aşırı kilosunun bir sonucu olarak kişinin kendine güven duymadığını, karşısındakinden kabul ve saygı beklediğini gösteriyordu.

Belirli bir konudan sürekli bahseden birisiyle karşılaştığınızda, bunun nedenini bulmaya çalışın. Endişe duymasına neden olan, mutluluk ya da tatmin sağlayan ya da komik duruma düşüren şey ne? Bu her ne ise, kişinin zihninde o kadar büyük bir yer edinmiştir ki başka hiçbir şeye yer bırakmamaktadır. Eğer görmezden gelirseniz, genellikle o şeyden kurtulamazsınız. Konu sizin için ne kadar önemsiz olursa olsun, karşınızdaki kişi onu size iletmek için bağırmaktadır ve siz konuyu fark edene kadar karşınızdaki kişinin başka herhangi bir şeye bütünüyle odaklanabileceğini beklemeyin.

Dedikodu

"Diana'yı gerçekten seviyorum, ama...", "Jim'in kovulduğunu duydunuz mu?", "Joe ve Mary'nin dün akşamki partide neler yaptığını biliyor musun?" Dedikodu güvensizliğin, mutsuzluğun, kötü niyetin ve yönlendirmenin aracıdır. Ne zaman karşımdaki

kişi beni dedikodulu bir konuşmaya çekmek istese, acaba benim arkamdan ne söylüyor diye merak ederim.

Dedikoduyu seven insanlar, bunu kolaylıkla kabul etmez; bu nedenle genellikle dedikodularını başkalarını önemseme ya da havadan sudan konuşma kılığına sokar. Ne kadar farklı bir paketle sunulursa sunulsun, dedikodunun kendine özgü birkaç özelliği vardır. İlki, dedikodu neredeyse her zaman olumsuzdur. Kişi olumlu bir ifadeyle başlasa bile, konuşma kısa süre sonra bir eleştiri getirecektir. İkincisi, dedikodu yapan bir kişi genellikle sizi kendisi gibi düşünmek ya da dedikodunun kurbanı hakkındaki düşüncenizi değiştirmek için ikna etmeye çalışır. Son olarak, dedikodu yapılmasını kışkırtan kişi genellikle bir başkasını alçaltarak kendi egosunu şişirmeye çalışmaktadır.

Dedikodunun arkasındaki nedenleri anlamının en iyi yolu, hedefi ve içeriği göz önüne almaktır. Eğer hedef sosyal ya da işle ilgili bir rakipse, kıskançlık ve gücenme sık karşılaşılan nedenlerdendir. Eğer konu her iki tarafın da tanıdığı biriyse, dedikodunun amacı o kişi hakkında ne hissettiğinizi öğrenmek ya da ona karşı olumsuz duygular beslemenize neden olmaya çalışmak olabilir. Kimi zaman, dedikodu yapan kişi kesinlikle bilgi almak amacını taşımaktadır: Dedikodu genellikle dedikoduyu doğurur. Dedikodu, bir iki merak uyandıran şey bilen birisinin kendisini önemli hissetmesinin ya da ilgi çekmesinin de bir yoludur.

Şaka

Şakanın pek çok yüzü vardır; acıtıcı ve alaycı, ince, gürültülü, içten ya da ikiyüzlü olabilir. İnsanları bir araya getirmek ya da birbirinden uzak tutmak için kullanılabilir. Bu konuda sayısız kitap yazılmıştır ve şakanın bazı yönleri hâlâ bütünüyle açıklanamayacak kadar sübjektiftir. Ancak şakanın iletişimde nasıl kullanıldığının esaslarının bilinmesi, insanları doğru okumak için gereklidir.

Şaka, bir silah ya da kalkan olarak kullanılabilir. Saldırı için güçlü bir araç olarak, karşınızdakini incitmek ya da küçük dü-

şürmek için kullanılabilir. Eleştirileri karşılamak ya da bir krizi çözmek için kullanılabilir. İnsanlar genellikle şakayı gerçek duygularını gizlemek için kullanır; eğer ciddi bir sorunu dile getirme cesaretini bulamazlarsa, şakaya dayalı ancak belirli bir noktaya işaret eden bir yaklaşım sergiler. Özeleştiride olduğu gibi, şaka kimi zaman bir savunma aracı olarak da kullanılabilir. Uzun boyuyla ilgili şaka yapan bir kadın, bu konuyu bir başkasının dile getirmesine karşı gardını alıyor ya da bu konuda rahatsızlık duymadığı işaretini veriyor olabilir.

Şakanın belirli bir kişiye yönelik olup olmadığını, eğer öyleyse içinde eleştiri bulunup bulunmadığını her zaman sorun. Eğer amiri geç gelen bir çalışanını "Aramıza katılmana sevindim" diyerek karşılıyorsa, bu söz, ne kadar kaygısız bir biçimde söylenirse söylensin, çalışan tarafından ciddiye alınmalıdır. Aynı biçimde, ne zaman birisinin eleştirel ancak komik bir sözün ardından "Yalnızca şaka yapıyorum" dediğini duysam, bunu not ederim. Bu kişiler, genellikle, hiç de şaka yapmıyor, yalnızca mesajlarının kılığını değiştirmeye çalışıyordur.

Eğer yapılan şakanın gizli bir eleştiri olmadığına karar verirsem, diğer en olası nedenleri gözden geçiririm:

- Şaka, konuşmanın yönünü değiştiriyor mu? Eğer öyleyse, bu konuşmacının kontrolü ele almak ya da dikkati çekmek için tercih ettiği bir yöntem olabilir. Belki de kişi, sizi uzak durmak istediği bir konudan başka bir yöne çekmektedir.
- Şaka, ciddi bir konuyu alarak sıradan ve hafif bir konuya çevirme çabası mı? Yapılan şakanın yüzleşmeden kaçınmaya yönelik olup olmadığını düşünün.
- Şaka, empati ya da anlayış göstermeye yönelik şefkatli bir yaklaşımı mı sergiliyor?
- Şaka, kişinin açığa vurmak istemediği duyguları - korku, hayal kırıklığı, kıskançlık, öfke - mı gizliyor?
- Şaka, konuşmaya anlam ve eğlence mi katıyor? Mutlu ve ha-

yatından memnun insanlar genellikle şakayı doğaları gereği yapar. Bu insanların şaka yapmalarının ardında belirli bir neden yoktur. Ancak ilk durum geçerliyse, yapılan şaka bir başkası ile alay etmek olmamalıdır.

Bir şakanın doğasını (sözgelimi, kaba ya da sıcak) değerlendirirken ve diyalog üzerindeki etkisini ölçerken, genellikle bu şakanın ardındaki nedenleri anlayabilirsiniz.

İğneleme

İğneleme, iletişimin en güçlü araçlarından biridir. Şaka gibi, çeşitli biçimlerde karşımıza çıkabilir; ancak şakanın aksine, çoğunlukla zararsızdır. İnsanlar iğnelemeyi neredeyse her zaman güçlü hissedilen bir düşünceyi, inancı ya da duyguyu doğrudan açıklamak istemediği durumlarda kullanır.

İster jüri üyesi isterse arkadaş seçiminde, her zaman iğnelemeye karşı tetikte olurum. İğneleme, incitici ve sert ya da yumuşak ve eğlenceli, kişiye dair olağanüstü bilgi verir. Kişinin hayata dair duyduğu öfkeyi, düşmanlığı, acıyı, kıskançlığı, hayal kırıklığını ve tatminsizliği dile getirir. İğneleyici sözlere başvuran bir kişi, bu sözler ne kadar yumuşak bir biçimde söylenirse söylensin, şunu ifade etmektedir, "Dikkatli ol, ısırıyorum." Bu kişi, neredeyse her zaman konuşmayı kişisel "acımasızlık ölçeğimin" en acımasız ucunda bitirir.

Doğrudan iletişim yerine iğneli sözlere başvuran kişiler, ne kadar güvenli görünürse görünsün, genellikle özgüvenden yoksundur. Güvenli insanlar, duygularını genellikle doğrudan ifade eder. İğnelemeye başvuran kişiler, genellikle yönlendiricidir; konuya doğrudan yaklaşmak yerine çevresinden dolaşarak istediği etkiyi yaratmaya çalışır.

İğneleme, son derece yaralayıcı olabilir ve genellikle bir grup ya da olaydan çok belirli bir kişiye yöneliktir. Bu, neredeyse her

iğneleyici sözde iğnenin kendine battığını hisseden birisi olduğu anlamına gelir. Birkaç istisna dışında, iğneleme bir başkasıyla alay edilmesini sağlamanın insafsız ve duyarsız bir yoludur. İğnelemeyi bir iletişim yöntemi olarak seçen insanlara karşı her zaman tetikte olun.

KİLİT NOKTALAR

Kişinin kendini ortaya koyduğu ifadeye ve davranışa dikkat edin: Bunlar, genellikle belirli anlamlar içerir.

Argo. Meslek jargonu, kötü gramer ve moda deyimler kişisel geçmişe dair çarpıcı göstergelerdir. Ancak kişi hakkında bir yargıya varmadan önce, istediği an argo kullanmaktan vazgeçip vazgeçemediğine bakın.

İlgi alanlarımız, değerlerimiz ve ruh halimiz, tercih ettiğimiz sözel imgelerle açığa vurulur.

Unvanların kullanılması. İğneleyici, saygılı ya da yalnızca kişinin yetiştirilme biçimiyle ilgili: genellikle kullanımının ardında bir anlam vardır.

Küfür. Önemini belirlemek için, ne kadar sık ve hangi koşullar altında kullanıldığına dikkat edin.

Savunma. En iyi savunmanın çoğunlukla iyi bir saldırı olduğuna inanıldığını unutmayın. Karşınızdaki kişinin saldırgan davranışları neticesinde ringde nakavt olmayın.

Övünme. Yersiz övünmeler, yalnızca açık bir kibri değil, samimiyetsiz bir çizgiyi de yansıtır.

Abartma. Bu davranışın özündeki diğer birkaç özelliğin yanında, samimiyetsizliğin ya da özgüven eksikliğinin diğer işaretlerine de dikkat edin.

Özeleştiri. Alçakgönüllülük harika bir şeydir. Ancak aşırısı, genellikle derin bir güvensizlik duygusunu yansıtır.

Bozuk pikap. Kişinin sürekli tekrar ettiği şey her ne ise, onun için çok önemlidir ve ihmal edilmemelidir.

Dedikodu. Bunu, mutsuz, güvensiz, bayağı ve yönlendirici bir insanın aracı olarak görün.

Gönüllü bilgi verme. Kişinin kendisini özellikle önemli ölçüde açığa vurması ve bunu tekrarlaması; ilişki kurma, etkileme, ikna etme, övünme, deneme ya da aldatma yönündeki çabasıdır.

Şaka. Bir kılıç ya da kalkan olarak, güçlü bir araçtır. Endişesiz mi yoksa acıtıcı mı olduğunu belirlerseniz, şakayı yapan kişiyle ilgili neler öğrenebileceğinizi keşfetmek için doğru yoldasınız demektir.

İğneleme. Birkaç istisna dışında, bir konuya dolaylı bir biçimde işaret etmenin ya da konuyu gülünç kılmanın bir yoludur –genellikle bir başkasıyla alay ederek.

DOKUZ

Ainesi İştir Kişinin Lafa Bakılmaz

Açık Davranışların Özünün Farkına Varmak

McMartin Anaokulu davası, bana insan davranışlarıyla ilgi pek çok şey öğretmiştir. Tuhaf bir biçimde, aklımda en uzun süre kalan derslerden biri davalılar, çocuklar ya da davayı yıllarca izleyen medya ordusuyla ilgili değildi. Bunun yerine, jüri üyelerinden biri olan, mühendislik diploması sahibi, analitik düşünebilen, sessiz bir Asyalı adamla ilgiliydi. Bu adamla yaptığımız ilk görüşmede, klasik mühendislik özelliklerinin esasını sergiliyordu: Basit, tertipli, temiz giyimli, dikkat çekmeyen saç stili, alçak ses, kontrollü ve kesin davranışlar. Adamı jüri kürsüsünde izlerken, onun sakin ve akıllı yanıtlarını dinlerken, jüri üyesi seçildikten sonra sessiz bir izleyiciden farklı olacağı yönünde hiçbir işaret yoktu.

Ancak adamın diğer jüri üyelerine karşı davranışı, onunla ilgili bütünüyle farklı bir yöne ışık tuttu. Diğer jüri üyeleri mahkeme salonuna girerken, kapıyı cana yakın bir biçimde onlar için açtı. Öğlen yemekleri için grup organizasyonları yaptı ve pazartesi sabahları herkese hafta sonu ne yaptığını ilk soran, hep o oldu. Bu adam, akıllı olmasının yanında, kesinlikle başkalarına önem veriyordu. Akıllı ve başkalarına önem veren insanlar, sorumluluğu üstlenir. Adam, jüri başkanı oldu.

Bu deneyim, insanların kim olduklarını tam olarak anlayabilmek için diğer insanlara karşı davranışlarını çok yakından izleme-

miz gerektiği düşüncesini pekiştirmiştir. Bu kitapta ele alınan diğer tüm etmenler – dış görünüm, beden dili, çevre, ses hatta insanların kullandığı sözler – kişilerin gerçek dünyadaki davranışları ile birlikte ele alınmalıdır. Hayat, yalnızca karşınızdaki kişi ile birebir yaptığınız görüşmeler dizisi değildir. İnsanları iyi anlayabilmek için, hareketlerini gözlemlemek, ne zaman yaptıkları işin aynaları olduğunu ve laflarına bakılmaması gerektiğini öğrenmek gerekir.

Karakter, sonuçta kişinin yaptıkları ile ortaya konulur; söylediklerileyle değil. Kendisini en çok geliştiren insanlar arasında bile, kendisi hakkında söyledikleri ile yaptıkları arasında mükemmel bir tutarlılık olan kişilerin sayısı pek azdır. Çoğumuzun içinde bir uçurum vardır. Ancak bu, her zaman kötü niyetli olduğumuz anlamına gelmez. Elbette, insanların iyi nitelikleri varmış gibi davrandığı ancak hareketleri ile bunun olmadığının kanıtlandığı anlar vardır. Ancak gerçek güzelliği alçakgönüllü, kendini öne çıkarmayan davranışlar ile gizlenen işlenmemiş elmaslar da vardır. Boynuzları ile vurması en düşük ihtimal olan insanlar genellikle en sadık arkadaşlar, en yoğun çalışanlar ve kendilerini çocuklarına en çok adamış anne babalardır. Bu insanların davranışı, bunu kanıtlamaktadır.

İçtenlik, şefkat, güven, egotizm, adanmışlık ve daha pek çok diğer kilit kişilik özellikleri insanların size ve başkalarına karşı davranışlarında görülebilir. Kimi zaman belirli bir özelliği öğrenmenizin *tek* yolu, insanların davranışını gözlemlemektir. Bu bölüm, önemli kişilik özelliklerinin davranışlar ile açığa vurulmasının en yaygın biçimlerini ele alacaktır. Eğer kişinin davranışı daha önce geliştirdiğiniz modele uyuyorsa, doğru iz üzerinde olduğunuzu öğreneceksiniz. Eğer kişinin davranışı çok farklı bir yöne işaret ediyorsa, gözlemlediğiniz davranışa inanmanızı öneririm.

İnsanlar Başkalarına Karşı Nasıl Davranıyor

Çok uzak bir çiftlik evinde yaşamadığınız sürece, her gün onlarca insanla karşılaşırsınız. Bu karşılaşmalar kız arkadaşınızla üç saat

baş başa olmaktan, otobanda size yol veren bir kişiye karşı yaptığınız dostça işarete ya da yol vermeyen kişiye karşı yaptığınız kötü harekete kadar değişiklik gösterir. Bu ilişkilerin her birinde, karakterimizin bir parçası açığa çıkar. Önemli ölçüde – zamana bağlı olarak ve her hafta karşılaştığımız yüzlerce insan göz önüne alındığında – çoğumuz tutarlı bir çizgi izleriz. İlk randevumuzda ya da bir iş görüşmesinde özellikle kibar bir tavır takınırız; ancak er geç gerçek karakterimiz perdenin ardından kendini gösterir, ardından cesurca sahneye adım atar.

Yeni insanlarla tanıştığınızda ve daha önce bildiklerinizi daha kesin bir hale getirmeye çalıştığınızda, bu insanların yalnızca size değil diğer insanlara karşı da nasıl davrandığını gözlemlemek için pek çok fırsat yakalarsınız. Özellikle şu üç grup, pek çok şeyi açığa vurabilir: Çalışma arkadaşları, çocuklar ve "günlük" insanlar.

Çalışma Arkadaşlarıyla İlişkiler

İster bir plazadaki ofis isterse bir benzin istasyonu olsun, işyeri küçük bir krallık gibidir. Ekselansları patron, krallık şövalyeleri ve serfler vardır. Bu kitlenin zirvesinde ya da en dibinde olmadığınız sürece, her gün üstlerinizle, çalışma arkadaşlarınızla ve astlarınızla uğraşırsınız. Bu uğraşılar genellikle politiktir ve her zaman hassastır. İnsanların bunlara yanıtları, karakterlerinin pek çok farklı yönünü yansıtır.

Bir yöneticinin çalışanlarına karşı nasıl davrandığı, çok şey anlatır. Güç, zehirleyicidir ve pek çok insan onu iyi yönetemez. Çalışanlarına karşı nazik, saygılı ve arkadaşça davranan yöneticilerin özgüvenli, şefkatli, cömert ve cana yakın olması ve diğer insanların onu nasıl algıladığına önem vermesi büyük bir olasılıktır. Çalışanlarına karşı köle gibi davranan yöneticiler genellikle güvensiz, despot, duyarsız ve şefkatsizdir. Bu, yalnızca işyeri için değil, hayatın her alanı için geçerlidir. İnsanlar, bir düğmeye basarak çalışanlarına karşı farklı, diğer düğmeye basarak eşlerine ve arkadaşlarına karşı farklı davranmaz.

Jüri üyelerini seçerken adaylara yönelttiğimiz en önemli sorulardan biri, işyerlerinde yönetici pozisyonunda olup olmadıkları, eğer öyleyse altlarında kaç kişinin çalıştığıdır. Zamanının büyük bölümünü başkalarının kontrolü ve sorumluluğu ile geçiren insanlar, genellikle işyerindeki bu davranış kalıbını evlerinde de uygular. Bu insanların çoğunlukla jüri başkanı olması, şaşılacak bir durum değildir.

Bir çalışanın patronuna karşı davranışı da, patronunun çalışanlarına karşı davranışı kadar pek çok şeyi açığa vurur. Bazı çalışanlar asık suratlı, sert mizaçlı, kırgın, memnuniyetsiz, öfkeli, hayal kırıklığı içinde ve hatta kıskanç olabilir. Bazılar ise kendini karşısındakini memnun etmeye adamış hatta kimi zaman bunu dalkavukluk düzeyine taşımış olabilir; bu ise samimiyetsizliğe, yönlendirici bir karaktere ve karşısındakinin onayını alma ihtiyacına işaret eder. Yine de bazıları saygılı, uyumlu ve işbirliğine yatkındır; bu ise özgüvene, özsaygıya ve işyerindeki rolünden rahatsızlık duymadığına işaret eder. İşyerindeki pozisyonlarından rahatsızlık duymayan insanlar, genellikle hayatın tüm alanında huzurludur.

İnsanların işyerinde diğer insanlara karşı nasıl davrandıklarına özellikle dikkat edin. Bazıları çalışma arkadaşlarına destek veren yardımsever takım oyuncularıdır. Bazıları ise, işyerindeki başarılarının çalışma arkadaşlarının başarısızlıklarına bağlı olduğuna inanır. Bu insanlar, çalışma arkadaşlarını desteklemez yalnızca eleştirir ve genellikle çalışma arkadaşlarıyla sosyal faaliyetlere girişmez. Kişinin çalışma arkadaşlarıyla arasındaki ilişki ne kadar iyiyse; özgüvenli, hayatta bulunduğu konumdan memnun ve düşünceli bir insan olması da o kadar büyük bir olasılıktır. Diğer yanda kişi işyerinde rekabetçi, çalışma arkadaşlarına destek vermeyen, kıskanç ve bencil bir insansa, neden onun evde farklı bir biçimde davrandığını düşünelim?

Çocuklarla İlişki

Çocuklar, ilgimizi yönlendirmemiz gereken eşsiz bir konudur.

Kimi insanlar, çocukların yanında her zaman rahattır; kimi insanlar ise kendileri anne baba olsa bile çocuklarla iletişim kurmada hiçbir zaman yeterli olamaz. Bu ikinci grubun gergin ya da düşüncesiz olduğunu düşünmek, haksızlık olur. Kişinin çocuklarla arasındaki ilişkinin derecesi, büyük ölçüde onun elinde olmayan bir özelliğidir. Ancak kişinin kendi çocuklarına davranma ve onları eğitme biçimi, başkalarına verdiği değeri ve başkalarına karşı yaklaşımını ölçmeniz için çok yardımcı olabilir.

Verdikleri akşam yemeği davetlerinin tümünde, konuklarını iki oğlu ile birlikte karşılayan bir anne baba tanıyorum. Bu anne baba, çocuklarını konukların her birine tanıtıyor ve çocukları son derece kibar bir biçimde "İyi akşamlar Bay Dimitrius," ya da "Merhaba Bayan Mazzarella," diyerek konukları selamlıyor. Yemek zamanı geldiğinde, büyükler yemek masasına geçiyor. Bu esnada çocuklar yetişkinlerden farklı bir yerde oyalanıyor, ardından canlı ve kesintisiz bir sohbete katılıyor. Arkadaşlarım, çocuklarıyla gurur duyuyor ve onların ihtiyaçlarının karşılanması konusunda son derece hassas davranıyor –ancak pek çok yetişkinin yerinde duramayan çocukların, çınlayan bardak seslerinin ve en yeni video oyunlarının dayanılmaz anlaşılmaz tariflerinin hakim olduğu bir yemekten hoşlanmadığı gerçeğine karşı da eşit derecede hassaslar.

Tanıdığım bir diğer anne baba, verdikleri akşam yemeği davetlerinde üç küçük çocuğunun yalnızca çılgınlar gibi koşmasına izin vermekle kalmıyor, konuk olarak gittikleri evlerde de aynı şeye göz yumuyor. Konuklarına ve ev sahiplerine karşı bu duyarsızlıkları, benmerkezciliği ve başkalarına yeterince saygı duymadığını göstermektedir. Bu durum, aynı zamanda kişisel sorumluluğu üstlenmede yetersiz kalındığını yansıtmaktadır.

Bizler, bu iki uç arasında yer alıyoruz. Bir hediyelik eşya mağazasında çocuklarımızı hiçbir şeye dokunmaması konusunda uyarıyor muyuz? Bir sinemada sessiz olmaları gerektiğini söylüyor muyuz? Onlarla oyun oynuyor muyuz? "Yalnızca sorulduğunda

konuş," yaklaşımını izlemek yerine, onların konuşmaya katılmasını sağlıyor muyuz? Bu ve benzer sorulara verilecek olumlu yanıtlar, başkalarına karşı saygılı, hassas, düşünceli, şefkatli, sabırlı ve hatta oyuna davet ve mizah ile davrandığımızı gösterir. Olumsuz bir yanıt ise, tam tersini gösterir. Öğrenecek o kadar çok şey vardır ki, bunun için dikkat etmeye değer.

"Günlük" İnsanlarla İlişki

Kısa süre önce, bir arkadaşım ve onun yeni sevgilisiyle birlikte yemeğe çıktık. Arkadaşım, sevgilisinin ne kadar nazik, düşünceli ve ilgili bir erkek olduğundan haftalardır söz ediyordu. Bu adam, gerçekten arkadaşımın ayaklarını yerden kesmişti. Onunla tanıştıktan birkaç dakika sonra, şunu düşündüm; "Bu adam, arkadaşımı kandırmış." Restoranda bizi karşılayan görevliye, en küçük bir nezaket pırıltısı olmadan, saygısız bir biçimde rezervasyonumuz olduğunu söyledi. Ardından, bir cinayet soruşturması yürütüyor gibi, garsonu menüyle ilgili sorguladı; bardağına su koyarken kendisine hafifçe değen garson yardımcısına yiyecekmiş gibi baktı. Bu arada, masada bulunan bize nezaket ve güler yüz saçıyordu. Bize karşı göstereceği dikkatin ve güler yüzün önemli olduğunu bildiği anlaşılıyordu. Bu kişinin yalnızca amacına hizmet ettiği durumlarda nazik bir insan olduğu, benim için çok açıktı. Onun için ise "küçük insanların" puan getirmeyeceği, çok açıktı.

Kariyerim boyunca, pek çok jüri adayıyla ilgili aynı gözlemde bulundum. Bir jüri üyesinin avukatlara ve hakimlere karşı nazik, dikkatli ve saygılı davranmasının ardından jürideki arkadaşlarına ve mahkeme görevlilerine karşı kaba olması, şaşırtıcı bir şey değildir. Mahkeme salonuna girdikten sonra arkasından diğer bir jüri üyesi gelmesine rağmen kapıyı kapatabilir, mahkeme salonuna girerken ya da oradan ayrılırken önündeki kalabalığı itebilir ya da jüri kürsüsündeki koltuğuna otururken düşüncesizce diğer bir jüri üyesinin dizine çarpabilir. Kişinin karakterini değerlendirirken "zorluk ölçeğindeki" pozisyonunu takdir etmek çok önemli oldu-

ğu için, ne zaman birisinin düşüncesizce ya da kaba davrandığını görsem not alırım.

Mahkeme salonundaki avukatlar ise, çoğunlukla jüriye ve diğer mahkeme personeline bütünüyle farklı davranır. Kimi zaman hakim ya da jüri salonda olduğunda müvekkiline, raportöre ve mübaşire karşı saygılı ve arkadaşça davranır; ancak hiçbir "önemli" kişi olmadığında kabalaşır. Bir avukatın mahkeme salonunda kötü davranması onun kibrini, kontrolcü doğasını ve muhtemel güvensizliğini açığa vurur. Bu aynı zamanda içinde bulunduğu durumu kötü değerlendirdiğini de gösterir; çünkü çoğu mahkeme salonunda yargıçların personeliyle mükemmel bir ilişkisi vardır. Bu personel, avukatların kendilerine karşı olumsuz davranışlarını zaman kaybetmeden rapor eder – genellikle verilen ilk arada.

Bir kişinin karakterini değerlendirirken her zaman, mağazadaki satıcıya, bankadaki görevliye, benzin istasyonundaki pompacıya, yerel bir restorandaki garsona ve karşısına çıkan diğer herkese karşı nasıl davrandığına özellikle dikkat ederim. Yardım kuruluşlarının yanından eli cebine gitmeden mi geçiyor? Her zaman teşekkür notu yazan ve geçmiş olsun kartları ya da anlamlı hediyeler gönderen bir insan mı? Yazarkasada sorun yaşayan müşteriye öfkeyle mi bakıyor yoksa yüzünde rahatlığı ifade eden bir gülümsemeyle mi?

Gerçekten nazik, düşünceli ve özgüvenli insanlar, içinde bulundukları ruh haline ya da karşısındakinin kendisi için ne yaptığına dair algısına bağlı olarak çarpıcı bir biçimde farklı davranmaz. Sonuç olarak, *kişinin "günlük insanlara" karşı nasıl davrandığını gözlemlemek, o kişinin ilişkinizin çiçeği solduğunda size nasıl davranacağı konusunda çarpıcı bir fikir verecektir.*

Grubu Okumak

Belirli durumlar, insanları gözlemlemek için terzinin elinden çıkmış gibidir. Bu durumlarda, kişinin hoşlandığı insanlara, da-

yanamadıklarına, ailesine, iş arkadaşlarına ve yabancılara karşı nasıl davrandığını gözlemleyebilirsiniz. Bu gibi sahnelerde pek çok kez yer almış olmalısınız; ancak bir kere daha bu durumda bulunduğunuzda, çevrenizdeki insanları yalnızca izlemek değil okumak için de zaman ayırın.

Aile Yemeği

Pek çok ünlü filmde en can alıcı sahne, ailenin yemek yediği masanın çevresinde gerçekleşir. Yemek masası, drama için harika bir forumdur; eğer söz konusu kendi aileniz değilse, bu sahneyi izlemek eğlenceli ve bilgilendiricidir.

Aile yemeği, özellikle kişinin anne babasının, eşinin, kardeşlerinin ve çocuklarının katılması durumunda ona dair pek çok şey anlatabilir. Her şeyden önce, kişinin geçmişine dair pek çok şey öğrenebilirsiniz. 2. Bölüm'de belirtildiği gibi, kişinin geçmişi onun davranışlarını öngörmek için kilit bir etkendir. Kişinin kim tarafından ve nasıl yetiştirildiği, onun kişilik tipinde önemli bir etkiye sahiptir. Psikologlar, çocuk yetiştirme biçiminin ne gibi sonuçlar doğurabileceğine sıklıkla işaret eder: Eleştirilerek yetiştirilenler eleştirel olur, sevgiyle yetiştirilenler şefkatli olur, cesaretlendirilerek yetiştirilenler destekleyici olur. Kişinin anne babasının ona ve kardeşlerine nasıl davrandığını ve kişinin anne babasına nasıl davrandığını gözlemleyerek, kişinin nasıl yetiştirildiğine ve başkalarına karşı muhtemelen nasıl davranacağına dair önemli bir fikre kavuşabilirsiniz.

Kişinin eşiyle ilişkisi de, çok şey anlatabilir. Kişi kendisine servis yapılmasını mı bekliyor yoksa boş bardaklara su doldurmak, masayı kurmak ve kaldırmak ve bulaşıkları yıkamak için harekete mi geçiyor? Konuşmayı sürüklüyor mu yoksa pasif bir biçimde oturuyor ve çevresini mi seyrediyor? Sevecen mi yoksa mesafeli mi?

Yemek masası, kişinin çocuklarına karşı nasıl davrandığını gözlemlemek için de iyi bir yerdir. Kişi, çocuklarının konuşmalara

katılmasını sağlıyor mu? Çocuklarının davranışlarını izliyor mu? Sıcak ve sevecen mi? Çocuklarına karşı rahat ve huzurlu mu yoksa eleştirel ve gergin mi? Sabırlı mı ateşli mi? Bu noktalara ve çocukların anne babalarına karşı nasıl davrandığına dikkat edin. Çocuklar çekingen mi güvenli mi? Kibar mı saygısız mı?

Eğer aileyle yemekten önce ve sonra vakit geçirirseniz, uyanık olun. Evde neşe ve sevinç var mı? Aile yemek servisi yapılana kadar televizyonun önünde sessizce mi oturuyor yoksa sohbet mi ediyor? Eğer sohbet ediyorsa, hangi konuda? Ailenin birlikte yaptığı herhangi bir etkinlik –bir bulmaca, sanat eseri, çocukların süslediği kurabiyelerin pişirilmesi– var mı? Evcil hayvan var mı? Eğer varsa, aile üyeleri bu hayvanlara karşı nasıl davranıyor?

Sizin için önemli olan bir insanın – müstakbel bir eş, yeni bir arkadaş, bir iş ortağı – ailesiyle birlikte ilk kez yemek yediğinizde, genellikle yaratacağınız etki konusunda o kadar endişeli olursunuz ki, çevrenizde olan biteni pek göremezsiniz. Eğer yoğunlaşabilir ve çevrenize gerçekten bakarsanız, sizi bekleyen ilişkinin meyvesinin nasıl olabileceği konusunda paha biçilmez bir anlayışa kavuşabilirsiniz.

Bir İşyeri, Kendi Eviniz Değil

Dişçimin muayenehanesine gitmeye bayılıyorum. Bunun nedeni, Novocain ya da diş hekimlerinin kullandığı diğer ilaçlara karşı mazoşist bir yönümün olması değil. Dişçim, yardımcısı, hijyen uzmanı ve sekreteri yılardır birlikte çalışıyor. Birbirlerinin yaşamlarındaki olaylarla ilgili sürekli kahkaha, şaka ve arkadaşça sorular var. Bu muayenehanedeki insanların birbirlerine ve hastalarına karşı olan iletişim becerisi, neşe ve nezaket bana ilham veriyor. Bu, tüm dişçi muayenehanelerin mükemmel bir dünyada nasıl olması gerektiğidir.

Dişçimin muayenehanesindeki kişilerin karakterlerini tanımadan önce bile, birlikte yarattıkları ortama ve birbirlerine karşı davranış biçimlerine dayanarak onlarla ilgili pek çok şeyi tahmin

edebilirdim. Kahkahalar bana onların ne kadar arkadaş canlısı ve açık olduğunu ve hayatı gereğinden fazla ciddiye almadıklarını gösteriyor. Aynı zamanda, genel olarak işlerinden ve hayatlarından da memnun olduğunu ifade ediyor. Bu insanların bir başkası hakkında dedikodu yaptıklarını hiç duymadım. Her biri son derece profesyonel ve yetenekli olmasına rağmen, hiçbiri bulunduğu durum karşısında gergin ya da sabit fikirli değil; burunları Kaf dağına erişmiyor. Genel olarak hissedilen şey, ideal bir eşitlik, saygı ve takım çalışması ruhu. Aslında, bir dişçi muayenehanesinde genellikle diş hekiminin patron olduğunu bilmesem, trafiği her zaman yönlendiren kişi olduğu için muhtemelen sekreteri ortaklardan biri olarak seçerdim.

Böyle bir muayenehane karşısında ne söyleyebilirim? Bu muayenehane, en güçlü biçimde diş hekimini yansıtıyor. Bu diş hekimi, çalışanlarını seçti ve iş ortamını besledi. Takımın diğer üyelerinin de kendilerini aynı ölçüde adamış ve işbirliğine yakın olmasına rağmen, bu ortamı yaratmanın ve idame etmenin kredisi diş hekimine aittir; çünkü bu muayenehaneyi kontrol eden odur. Çalışanlarının yıllardır bu diş hekimiyle birlikte olduğu gerçeği, onun yalnızca nazik bir insan ve iyi bir yönetici olmasından değil, muhtemelen hatırı sayılır bir maaş vermesinden de kaynaklanmaktadır. Diş hekimi, yalnızca övgülerinde değil cüzdanında da cömerttir – çok az rastlanan bir özellik.

Birisinin işyerine girdiğinizde, çeşitli önemli şeyler öğrenebilirsiniz. İlk olarak, içinde bulunduğunuz atmosfer size şovu yürüten kişinin nasıl birisi olduğunu söyler. Bu, değerlendirdiğiniz kişi için önemli bir ipucu olabilir. Kişi, neden bu işyerini ve patronu seçti? Bu atmosferi seviyor mu yoksa her gün işe gelirken ayakları geriye mi gidiyor? Diğer çalışma arkadaşları neşeli mi gergin mi? Yorgun ya da bezgin mi yoksa enerjik mi? Atmosferi değerlendirdikten sonra, "okuduğunuz" kişinin buna ne kadar uyduğuna bakın. Eğer sağlıklı bir atmosferse, değerlendirdiğiniz kişi buna katkıda mı bulunuyor yoksa alaycı bir biçimde bir ke-

narda mı duruyor? Eğer gergin ve nahoş bir ortamsa, bunun farkında ve bundan rahatsız mı yoksa omuzlarını silkiyor ve "Büyük şehirde hayat böyledir" mi diyor?

Kişi gergin ve yüksek basınçlı bir atmosferde çalışmaya istekli olduğunda, bunun nedenlerini araştırmak önemlidir. Sözgelimi, pek çok büyük hukuk firması az para verip çok çalıştırma konusunda şöhrete sahiptir. Özellikle genç avukatlar, saatlerce çalışır ve kendilerine ve ailelerine pek az zaman ayırır. Eğer bu firmalardan biri hakkında bildiğim tek bir şey varsa, o da çalıştığı firmada mutluluğu ve doyumu bulduğudur. O kişinin muhtemelen saldırgan, çok yüklü, güvenli, akıllı ve arzulu olduğunu da bilirim. Ailesinin en önemli öncelikleri arasında yer almadığı sonucunu da varabilirim. Bu kişi hırslı ve muhtemelen ben merkezlidir. Bir kere daha, her zaman istisnalar vardır; ancak benim kanım bu yöndedir ve bu tür bir çevrede serpilen insanlarla tanıştığım pek çok durumda yanılmadığım ortaya çıkmıştır.

Şirket Pikniği

Bir şirket partisi ya da pikniği, çalışma arkadaşlarınızı izlemek için harika bir ortamdır. Çalışma arkadaşınızı her gün çay makinesinin başında ya da toplantılarda görebilirsiniz; ancak büyük organizasyonlar size farklı ve çoğunlukla bilgilendirici bir bakış açısı sağlar. Bu tür organizasyonlara katılanlar çoğunlukla partiyle o kadar meşguldür ki, çevresindeki insanları izleyecek zamanı bulamaz. Ancak kişi aynı anda patronuyla, iş arkadaşlarıyla, astlarıyla, arkadaşlarıyla, eşiyle ve çocuklarıyla (kendisinin olduğu gibi diğer insanların da) başka nerede ilişkide olabilir? O ortamda bulunan çocuklarla nasıl iletişim kuruyor? Eşine karşı nasıl davranıyor? Kim eşiyle vakit geçiriyor, kim başkaları için ondan ayrılıyor?

Eğer önceki bölümlerde öğrendiklerinizi uygularsanız, liderleri, izleyicileri ve yalnızları belirleyebilirsiniz. Kimin güvenli kimin güvensiz, kimin mutlu kimin mutsuz, kimin kimle arkadaş olduğunu ve kimin hiç kimseyle arkadaşlık kuramadığını belirle-

yebilirsiniz. Dolayısıyla, bir sonraki sosyal organizasyondan geri kalmayın. Gidin, izleyin ve öğrenin.

Kalabalık Oda

Eğer daha önce bir partiye, düğüne ya da insanların çoğunu tanımadığınız diğer büyük bir organizasyona gitmediyseniz ve insanları okumak niyetiyle gözlemciyi oynamadıysanız, bunu deneyin. Bu tür bir olay, farklı tipleri tespit etmek için harika bir fırsattır.

Sesi en yüksek çıkan insanı bulun ve odada nasıl davrandığını izleyin. Konuştuğu insanlara ne kadar yakın duruyor? Onlarla birlikte ne kadar kalıyor? Konuşmalara tahakküm mü ediyor? Gözlemciyi gözlemleyin. Birisi ona yaklaştığında ne tepki verdiğini izleyin. İçkisini nasıl tuttuğuna, bardağın üzerinden odadaki insanları izlerken içkisini heyecanla bir dikişte mi yoksa yudumlayarak mı içtiğine bakın. Bardaki ya da ikram masasındaki sıraya bakın, kimin başkalarını ittiğini ve kimin onlara yer verdiğini izleyin. Aktiviteleri organize ederken, tost yaparken, insanları birbirine tanıştırırken ya da herkesin ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamaya çalışırken kimin liderlik taptığını belirleyin.

Bu, esas olarak jüri seçimi esnasında yaptığımız şeydir. Yalnızca dış görünümü değerlendirmek, sorular sormak ve yanıtlarını dinlemekle kalmıyoruz, insanların birbirleriyle ilişkilerini de izliyoruz. Bu konuda harika bir örnek, Hare Krishna üyesi davalının kiralık katil tutmakla suçlandığı bir davaya aittir. Jüri üyesi, orta yaşlı, tıknaz, beyaz bir kadındı. Jüri seçimi esnasında dış görünümünde, geçmişinde ya da verdiği yanıtlarda davalıya ya da Hare Krishna hareketine karşı sempati beslediğini gösterecek hiçbir şey yoktu.

Ancak kadın davalıya neredeyse bir anneninki gibi sıcak, içten bakışlarla sıkça baktı ve davalı ona doğru baktığı her an hafifçe gülümsedi. Çoğu jüri üyelerinin aksine, mahkeme salonuna girerken ve salondan ayrılırken davalıdan olabildiğinde uzak durmak yerine onun yakınında yürüyerek sanki fiziksel bir temas kurmaya çalıştı.

Bu kadının davranışı, açıkça davalıyla ilgisi olduğunu gösteriyordu. Daha sonra anlaşılacağı gibi, savunma için harika bir jüriydi. Gerçekten de, davadan sonra davacıyla arkadaşlık kurdu.

Bunun gibi gerçek hayattan gelen bir gözlem, kalabalık bir odada incelediğiniz insanlara dair çok şeyi açığa vurur. Bazı insanlar, gruba hakim olma niyetini taşır. Masa başına ya da en çok insanın bulunduğu yer neresiyse oraya kurulur. Katıldıkları her tartışmada yüksek sesle konuşur ve konuşmaları neredeyse kontrol eder. Bu insanlar, güvenli görünmelerine rağmen aslında özgüvenden en çok yoksun olanlardır. Dikkat çekmek istedikleri yadsınamaz.

Gözlemci insanlar da vardır. Bu insanlar, genellikle kendilerine odanın köşesinde her şeyi izleyebilecekleri bir yer bulur, insanlarla birebir konuşur ve bu esnada çevreyi süzmeye devam eder. Gözlemciler, büyük gruplar içinde kendilerini rahatsız hissettikleri için gözlem köşelerine çekilebilir. Bununla birlikte, son derece rahat hissetmeleri ancak köşelerinde oturmayı tercih etmeleri de mümkündür. Hangisinin geçerli olduğunu genellikle söyleyebilirim. Eğer bir gözlemci ilk fırsatta yaklaşıyor ve geri çekiliyorsa, rahatsız olduğunu göstermiş ve bu nedenle gözlem köşesini belirlemiştir. Diğer yanda, eğer makul bir süre konuşmaya katıldıktan sonra gözlerden uzak bir köşe bulmak için izin istiyorsa, büyük gruplar arasında rahatsızlık duymadığını ancak o akşam bir başka nedenden dolayı köşesine çekilmeyi tercih ettiğini göstermektedir.

Büyük grupların içinde kendini genellikle rahatsız hisseden kişiler, tipik olarak sürekli hareket eder ve yer değiştirir. Bu insanlar, diğerleriyle temasa geçmekten kaçınır. Bir başkası kendisini o an olan herhangi bir etkinliğe dahil etmek istediğinde, buna direnir. Bir başkasının evinde konuk olduğunda bile, sürekli seyredecek bir televizyon arayan bir adam tanıyorum. Bazıları ise, kendilerini diğerlerinden uzakta tutmalarını koridordaki sanat eserlerine ya da bahçedeki düzenlemeye bakmak için ayrıldığı kılığına sokar. Bir grup ortamında bu tür bir tepki, pek çok farklı şeyin işareti olabi-

lir. Belki de bu kişinin aklında başka şeyler vardır ve yalnızca bir anlığına da olsa yalnız kalmak istemiştir. Kişi, kendini çok rahatsız hissediyor ve oradan uzaklaşmaya çalışıyor da olabilir.

Kalabalık bir odada insanları selamlarken onların omuzlarının üzerinden bakmak gibi can sıkıcı bir alışkanlığı olan ünlü bir avukat tanıyorum. Bu avukat, dikkatini yöneltmeye değer bir insan bulmak için sürekli çevreyi tarar. Bu, açıkça kibrin bir yansımasıdır ve ona kişisel "zorluk ölçeğimde" kötü bir not verir.

Bazı insanlarsa, bir başkasının yanına ilişir ve kalabalığa karışmadan saatler geçirir. Belki bu insanların birlikte konuşacağı çok şey vardır. Ancak eğer gerçek bu değilse, muhtemelen kendilerini kalabalık içinde rahatsız hissediyordur.

Bazıları ise, en çok el sıkan kişiye ödül verilecekmiş gibi salondaki her insanın yanına gider. Genel anlamda, daha güvenli ve cana yakın insanlar kalabalık içinde daha sosyal davranır, ancak herkesin yanına gitme ihtiyacını hissetmez.

Bu iletişim kurma biçimlerini hiçbir zaman tek başına değerlendirmemelisiniz. Burada sunduğum genel gözlemler; dış görünüm, beden dili, ses ve diğer ipuçları ile doğrulanabilir. Bu gözlemler kişinin kalabalıkta iletişim kurma biçiminin onun genel modeline uymadığına işaret ederse, buna pek önem vermeyebilirsiniz; ancak çorbaya kattığınızdan emin olmalısınız.

Gördüğünüz Şey Aldığınız Şey mi?

Hepimiz, karşımızdakinin bize dürüst, şefkatli ve ilgili olduğunu söylediğinde ona inanmak isteriz. İnsanların kendilerine dair söylediklerinden kuşkulandığımızda, özellikle bu insanlar yakın arkadaşlarımız ya da ailemizse, biraz suçluluk bile hissederiz. Bununla birlikte kişisel deneyimler bize insanları her zaman yüzlerine bakarak değerlendiremeyeceğimizi söyler.

Bir başkasıyla kurduğunuz ilişkinin niteliği ne olursa olsun, birkaç temel özellik önemlidir. Dürüstlük, genellikle listenin başında-

dır. İster bir eş isterse bir tamirci arayın, gördüğünüz şeyin aldığınız şey olmasını istersiniz. Karşınızdakinin gerçekten ne olduğunu değerlendirirken aklınızda tutacağınız bir konuyu ele alalım.

İstikrarlı Dürüstlük

Kişinin dürüst olduğunu çok sık ifade etmesi ve belki de buna kendisinin de inanması, onun günlük yaşamındaki belirli bir "dürüstlük esnekliği" düzeyini açığa vurur. Eğer gözlerinizi ve kulaklarınızı açarsanız, kişinin temel dürüstlükten yoksun olduğunu belirlemeniz kolaydır.

Kişi, alışverişe gitmek ya da hafta sonu tatilini uzatmak için hasta olduğu yalanını mı söylüyor? Belirli bir noktaya ulaşmak için gerçeği mi çarpıtıyor? Programını karıştırdığı için geç kaldığını mı söylüyor? Kötü trafik, arabasının bozulması ya da uzaylılar tarafından kaçırıldığı konusunda biraz yalan mı söylüyor? Başkalarını etkilemek için geçmişteki başarılarını uyduruyor mu? Alışveriş merkezindeki satıcı ona çok fazla bozuk para verdiğinde, bunu ona hissettiriyor mu? Bu davranışları ve onları sergileyenleri çok yakından izlerim.

Karşımızdaki insanın dürüst olduğumuza inanmasını istediğimiz gibi, başkalarının da bize karşı dürüst olduğuna inanmak isteriz. Ancak başkalarına yalan söyleyen birisinin ortam uygun olduğunda ya da çıkarlarına hizmet ettiğinde neden bize karşı da aynı şekilde davranmayacağını düşüneceğiz? *Gerçek dürüstlük, diğer karakter özellikleri gibi, istikrar ile ölçülür.*

Eğer birisi sizi karşı dürüst değilse, bu gerçeği sizden saklamak için elinden geleni yapacaktır. Ancak şaşırtıcı bir biçimde, başkalarına karşı dürüst davranmadığını sizden saklamayacaktır! Sanki dürüst davranılan kişi siz değilseniz bu bir sorun olmayacaktır. Kendinizin çok farklı ve özel olduğunuzu ve hiç kimsenin size yalan söylemeyeceğini düşünerek kendinizi kandırmayın. *Karşınızdaki kişinin başkalarına ne kadar dürüstse size de o kadar dürüst olacağını düşünün.*

Konuşmak Bedava: İnsanların Seçeneklerinden Onların Değerlerini ve Önceliklerini Anlamak

Hayat, seçeneklerle doludur: Boş zamana karşı mesleki başarı, aileye karşı arkadaşlar, bağlılığa karşı özgürlük. Benim için, kişinin seçimi iddia ettiği inançlardan normal olarak daha önemlidir. Eğer kişinin seçimleri ile ifade ettiği değerler tutarlı değilse, söz konusu seçimlerin yansıttığı değerleri izlerim. *Seçimler, kişinin değerlerinin ne olduğunu yansıtır; sözler ise, karşınızdaki kişinin sizin hangi değerlere inanmanızı istediğini gösterir – ya da hangi değerlere sahip olmayı dilediğini.*

Konuşmak bedavadır. Eğer mümkünse, sözlerin eylemlerle test edilmesi gerekir. Eğer eşinizin evliliğini gerçekten işinin önünde görüp görmediğini öğrenmek istiyorsanız, akşam yemeği planlarının, sinemaya gitme isteklerinin, tatillerin ya da çocukların minikler ligindeki futbol maçlarını izlemenin çalışma talebine ne kadar çok kurban edildiğini kendinize sorun. Sizin için en önemli satış sorumlusunun gerçekten "özel müşterisi" olup olmadığınızı merak ediyorsanız, satıcının ne dediğine güvenmeyin; bir üründe kota yaşanırken hangi müşterilerinden sipariş almayı tercih ettiğini anımsayın. En iyi arkadaşınızın ilişkiniz hakkında hissettiklerinin sizinki kadar güçlü olup olmadığını öğrenmek istiyorsanız, ne söylediğini bir kenara bırakın ve kendinize sizinle ne sıklıkta bir araya geldiğini sorun. Bir zamanlar yaptığı gibi, katıldığı etkinliklere sizi de davet ediyor mu? Boş zamanlarını artık başkalarıyla mı birlikte geçiriyor?

Herhangi bir hareketi değerlendirmeden önce, hafifletici nedenler olup olmadığından emin olun. İnsanlar *genellikle* ne istediğine, neye ihtiyaç duyduğuna ya da değer verdiğine göre karar verir; ancak kimi zaman baskı altında ya da korku öfke veya yanlış bilgilendirme ile hareket eder. Eğer koşulları dikkate almadan kişiyi seçimlerinden dolayı çok katı bir biçimde sorumlu tutarsanız, ona karşı çok acımasız olabilir ya da bütünüyle hedeften uzaklaşabilirsiniz.

Bir, İki, Üç Vuruş – Oyun Bitti

Arkadaşlarınıza ve sevdiklerinize kaç şans verirsiniz? Verilen ikinci şanslar ile onuncu ya da on birinci şanslar gerçekten aynı ölçüde mi? Eğer öyleyse, bu konuda yalnız değilsiniz. Ancak bu alışkanlık sizi, beklentilerinize hiçbir zaman ulaşamayacak insanlarla baş başa bırakabilir. Herkes hata yapar, ancak kişi aynı şeyi defalarca yaparsa bu artık bir hata değil, gelecekteki muhtemel davranış biçimini yansıtan bilinçli bir seçimdir. Şüpheli tek bir hareketi görmezden gelmekte haklı olabilirsiniz; ancak söz konusu tuhaf davranış tekrarlanıyorsa, bu bir tesadüf değil, pusuladır ve vereceğiniz kararlara yön göstermelidir.

Kısa süre önce, bir arkadaşıma onun ne kadar safdil olduğunu söylememe engel olamadım. Arkadaşım, kendini adayacağı bir ilişki istediğini söyleyen ve ondan başka kimseyle görüşmediğini öne süren bir adamla birlikteydi. Arkadaşım, onun kendisine yalan söyleyip söylemediği konusunda ne düşündüğümü öğrenmek istedi.

Arkadaşım bana adamın evinde telefonlara bakmasına asla izin vermediğini ve onun yanındayken telefon konuşmalarını yapmak için uzaklaştığını söylediğinde, "Bu hiç iyi değil" diye düşündüm. Arkadaşım ardından dört aydır birlikte olduğu adamın telefon numarasını sürekli değiştirdiğini ekledi. Benim tepkim, "Bu daha da kötü" oldu. Ardından, adamın çoğunlukla tek başına uzun yürüyüşlere çıktığını öğrendim – cep telefonunu bile yanına almıyordu. Düşündüğüm şey, "Durum giderek kötüleşiyor" oldu. Arkadaşım, adamın akşamları çok sık dışarı çıktığını ve nerede olduğunu sorduğunda yanıt vermek istemediğini söylediğinde, "Bakalım daha neler var?" diye düşündüm. Bir şey daha vardı: Adam tek başına seyahat ettiğinde, geceleri telefonunu otel odasında "Rahatsız Etmeyin" modunda bırakıyordu.

Bu adam, ya bir başkasıyla görüşüyordu ya da suça karışıyordu. Sorun hangisi olursa olsun, iyi değildi. Adamın yaptığı şey-

lerden birini ya da ikisini anlamak mümkündü, ancak tüm model için masum bir açıklama yoktu.

Aynı şekilde, çalışkan ve sorumluluk sahibi bir çalışanın işe bir ya da iki kere geç kalması mümkündür. Ancak bir çalışan bir ay içerisinde işe defalarca geç geliyorsa, onun çalışkan ve sorumluluk sahibi olmadığı sonucuna varmak haksız değildir. Eğer bir kişinin davranışlarını onun karakteri için yaptığınız analize etkin bir biçimde katmak istiyorsanız, bir noktada gördüğünüz şeyin farkına varmalı ve "Yeter artık" demelisiniz.

Bana Ne Faydası Var?

Bir iş görüşmesi, şu şekilde gerçekleşir:

PATRON: **Aradığım şey, iş yerindeki zamanını kendisi için değil şirket için harcayacak bir takım oyuncusu.**

BAŞVURAN KİŞİ: **Ben her zaman bir takım oyuncusu olmuşumdur. Takım için en iyisi olacak şeye odaklanırsanız başka her şeyin kendiliğinden düzeleceğine inanıyorum.**

PATRON: **Şirketle ya da işinizin sorumluluklarıyla ilgili sorunuz var mı?**

BAŞVURAN KİŞİ: **Aslında yıllık izin hakkına sahip olmam için kaç yıl çalışmam gerektiğini ve yıllık iznimin kaç hafta olduğunu merak ediyordum.**

Patronun çok kötü bir soru tarzı ile başvuran kişinin vereceği ilk yanıtı bozmasını bir kenara bırakacak olursak, başvuran kişi "Bana Ne Faydası Var?" kişiliğini ortaya koymuştur. Gerçek bir takım oyuncusu hemen kendine odaklanmazdı. Kendi çıkarlarınızı gözetmenizde olağandışı hiçbir şey yoktur; hepimizin içinde hayatta kalma içgüdüsü vardır. Aslında, kendi çıkarlarını başkaları için sürekli feda eden ve bir paspas olan kişinin özsaygısı çok düşüktür. Ancak bazı insanlar için kendi çıkarları önce gelir, onların hedefleri her şeyin ve herkesin üzerindedir.

Bu tür bir insan, yaptığı iyiliklerin bir listesini yapar ve en azından karşılığını alabileceğini ummadan bir iyilikte bulunmaz. Ailesinin, arkadaşlarının ve çalışma ortaklarının pahasına kişisel fırsatların peşinde koşar. Genellikle "Bana Ne Faydası Var?" tipindeki insanlar başkalarını eleştirir ve başarılarını kıskanır. Tuhaf bir biçimde, takıma bağlılığını en yüksek sesle dile getirenler bu tip insanlardır. Bu tip bir kişinin yapmak istediği son şey, bencilliğini kabul etmesidir: Bunu yapmak, kişisel bir kazanç olan asıl hedefini bozacaktır. Daha da ötesi, pek çok "Bana Ne Faydası Var?" tipi bu özelliğine sahip oldukları gerçeğinin farkında değilmiş gibi görünür ya da bunu iddiacılık kabul eder.

"Bana Ne Faydası Var?" kişiliğine sahip birini belirlemek, nispeten kolaydır. Bu kişi duygusal, mali ya da farklı bir tür karşılık almadan kendisi için önemli bir şeyden vazgeçer mi? İster bir maç için bilet isterse ilginç bir projede görev almak olsun iyi bir fırsat duyduğunda bu bilgiyi saklıyor ya da pazarlıyor mu, yoksa başkalarının iyiliği için bunu duyuruyor mu? Her zaman bir durumu ondan nasıl faydalanacağı gözüyle değerlendiriyor ve bu konuda sorular soruyor mu? Eğer bu tür bir model fark ederseniz, muhtemelen bir "Bana Ne Faydası Var?" kişiliğiyle uğraşıyorsunuz.

Şefkat düzeyinin kişinin davranışlarını tahmin etmek için anahtar özellikler arasında olduğunu unutmayın. "Bana Ne Faydası Var?" tipindeki insanlar, genellikle düşünceli ya da şefkatli değildir. Bu insanlar, hedeflerine ulaşmak için bu şekilde görünmeye çalışabilir; ancak onların ilgileri yalnızca gösteriş içindir. "Bana Ne Faydası Var?" tipindeki insanlar genellikle bencil, kıskanç, güvensiz, bayağı, son derece rekabetçi ve benmerkezcidir.

Jüri üyesi seçimlerinde, jüri adaylarından biri işinden ayrı kalması gereken günlerin sayısı, yalnızca yarım gün görev alması gerekirken işverenine göstermek üzere tam gün görev aldığını gösteren bir belge alıp alamayacağı, öğlen yemeği verilip verilmeyeceği gibi konularda aşırı endişe taşıdığında not alırım. Bu

kişi, bir vatandaşlık hakkını kullanma fırsatına odaklanmıyor, onun için ne olduğunu düşünüyordur. Bir jüri üyesi olarak, muhtemelen açık görüşlü ve fikirli olmayacaktır. Her zaman, bu insanların jüriye alınmamasını öneririm.

Ateş Altındaki Performans

Dünyadaki herkes düzgün olsaydı nazik, asil, merhametli ve nükteli olmak nispeten kolay olurdu. Bir kriz anında, stres altında, hasta olduğunuzda ya da fiziksel ve duygusal olarak test edildiğiniz diğer anlarda bu çok daha güçtür. Bazı psikologlar idimizi – içimizdeki animalist, içgüdülerin yönlendirdiği çocuk – yolumuza bir engel çıktığında küçük bir çocukken yaptığımız gibi istediğimiz şeyi zorla almaktan ve bağırıp çağırmaktan yalnızca ince bir sosyallik çizgisinin koruduğuna inanmaktadır.

Yargı sisteminde çalışmak, bana insanların olağanüstü stresli koşullar altında çalıştığında nasıl tepkiler verdiğini görme şansı sundu. Kimileri bu tür durumlarda kendine hakim olarak, davranışları ve kişiliğinin sağlamlığı ile içindeki animalist içgüdüyü dizginledi. Kimileri ise ruhen yıkıldı, kızgınlıktan köpürdü ya da tüm etik duygularını kaybetti, ağzını bozdu ve dürüstlükten uzaklaştı. Kişinin ateş altındaki performansını görmeden onun ateşe ne kadar dayanacağını bilemezsiniz.

Askeriyede, ateş altında iyi bir performans sergileyen personel belirlenir ve ödüllendirilir. İş yaşamında, büyük miktarda ve beklenmedik bir siparişin doğurduğu krizi soğukkanlılıkla karşılayan bir ambar görevlisi de aynı şekilde patronu tarafından taltif edilir. Özel yaşamda, mali ya da kişisel kayıpları nedeniyle başkasını suçlamayan ve bu durumu içtenlik, ağırbaşlılık, sağlam bir duruşla karşılayan ve içinde bulunduğu sıkıntıyı aşmak için kararlılıkla hareket eden insan da saygı ve hayranlıkla karşılanmalıdır. Pek çoğumuz fırtınayı asil bir biçimde atlatamayız.

Kötü bir davranışa mazeret olarak stresi, hastalığı ya da geçici bir öfke durumunu göstermek çekicidir. Kimi zaman bu mazeretler

geçerlidir. Ancak öte yanda, bir kişinin karakterinin gücünü ortaya koyan şey hayatın getirdiği son derece zor koşullardır. Eğer kriz, stres ya da hastalık yaşayan birisiyle birlikte olma fırsatınız varsa onu yakından izleyin. Bu kişinin davranışları size onun günlük yaşamda nasıl davranacağını tam olarak söyleyemeyebilir, ancak gelecekte benzer bir baskı altında nasıl davranacağını bu şekilde *öğrenebilirsiniz.* Bu kişiye iş yerinde ya da kişisel bir ilişkide bağlı olacaksanız, bu sizin için paha biçilmez bir bilgidir. Bir arkadaşımın annesi eskiden ona şunu söylerdi, "Bir adamı hasta, stresli ve kızgınken görmeden asla onunla evlenme." İyi tavsiye.

"Bu, O Değil"

Bu kitapta ilk sayfadan itibaren normal durumdan bir sapmanın dikkate değer olduğu vurgulanmaktadır. İnsanlar, alışkanlıkları olan yaratıklardır: Rutinler geliştirir, günlük yaşamın zorluklarına karşı belirli bir tepki repertuarı vardır ve sürekli aynı şekilde davranma eğilimindedir. Bir kişinin davranışları olağan durumdan önemli ölçüde saptığında, bunun neredeyse her zaman bir nedeni vardır. Kimi nadir durumlarda, söz konusu sapma 11. Bölüm'de ele alınan istisnalardan birine girebilir. Ancak sapmanın belirli bir anlamının olması, daha sık karşılaşılan bir durumdur. Kişi davranışının önemini reddetse bile, onu dikkate almalısınız. Söz konusu sapma, gerçekleşmekte olan büyük bir değişikliğin ilk işareti olabilir.

Sözgelimi, ayın ilk günü her zaman Le Coffee Beanery'i ziyaret eden ve siparişini hemen alan bir kahve satıcısını düşünelim. Derken aylardan birinde satıcı geldiğinde şirketin yöneticilerinde biri "Sana daha sonra döneceğim" diyor. Bu yöneticinin sözüne güvenmek cazip olsa da, bir şeylerin olması da muhtemeldir. Beanery mali sorunlar mı yaşıyor? Yönetici başka başka bir tedarikçi mi arıyor? Yönetici şirketten ayrılmayı düşünüyor ve bu nedenle her zamanki gibi iş yapmak mı istemiyor? Açıklaması ne olursa olsun, söz konusu yönetici "Dert edecek bir şey yok, her şey yolunda" dese bile bu normal durumdan sapma anlamına gelir.

Bir kişinin davranışı normal uygulamadan her saptığında bunun altında kötü bir şey olduğunu söylemiyorum. Sözgelimi, yakın bir arkadaşınızın her zaman birlikte yaptığınız cumartesi sabahı yürüyüşlerinden birine katılmak istememesi, onun yalnızca kendini iyi hissetmemesi olabilir. Dolayısıyla, paranoyak değil yalnızca dikkatli olun.

İnsanlar Değişir – Bazen

1960'lardaki bütün bir Hippi kuşağı, 1980'lerde yuppilere dönüştü. Esrar içen yeni yetme çocuklar, üç parçalı takım elbiselerini giydi, Rolex saatlerini taktı ve Wall Street'deki ofislerinde gezindi.

İnsanlar değişir, özellikle uzun bir zaman diliminde. Ancak bir kişinin onlarca yıl içerisinde gelişmesi ile belirli bir arkadaşlık ya da tanışıklıkta istediğiniz doğrultuda ansızın değişmesi arasında bir fark vardır. Bu tipik durumda, bir kişi eşinin bir gece içerisinde değişmesini şiddetle isteyebilir – ilişkiye daha fazla bağlı olması, daha iyi bir anne baba olması ya da daha çok çalışması. Pek çok psikolog size kişinin "eğer gerçekten istiyorsa" değişebileceğini söyleyecektir. Ancak kişinin gerçekten değişip değişmediğini ve bu değişimin daimi olup olmadığını nasıl söyleyebilirsiniz?

İlk olarak, kişinin belirli inançları yansıtan bir biçimde ne kadar süre davrandığını göz önüne alın. Hippi ve yuppi örneğine dönelim. Dört yıllık hippi dönemini Berkeley'de geçiren bir kişinin bu değerleri sürdürme olasılığı, bir komünde on iki yıl geçiren birisinden daha düşüktür. *Kişi belirli bir davranış tipine ne kadar bağlı olursa, yalnızca geçici bir ruh halini değil keskin bir inancı ya da niteliği yansıtma olasılığı o kadar yüksektir.*

Diğer bir önemli kriter, kişinin bu davranışı ne kadar yakın zamanda sergilediğidir. Bir jüri üyesinin otuz yıl önce kendisiyle aynı fikirdeki öğrencilerinin dekanın ofisini basmasına yardımcı olduğunu, ancak o günden beri oldukça "güvenilir" bir yaşam sürdüğünü öğrendiğimde, o kişinin hükümet karşıtı olduğu sonucuna varmam. Ancak geçen yıl hükümet konağı önünde protesto

yaptığını öğrendiğimde, hükümete karşı belirli bir düşmanlık ya da en azından kuşku duyduğunu düşünürüm. *Bir eylem ne kadar geçmişte yapıldıysa, gelecekteki bir davranışı tahmin etmek için o davranışa o kadar az önem verebilirsiniz.*

Bir kişinin geçmişteki eylemleri onu bugün okuduğunuz biçimiyle çelişiyorsa, geçmişteki davranışının ne kadar önce ve neden gerçekleştiğini göz önüne almalısınız. Bazı insanlar gerçekten bir gecede davranışlarını değiştirir, ancak bunun için genellikle zorlayıcı bir neden vardır: Alkolikler içkiyi bırakır, suiistimal eden kişiler bundan vazgeçer, bazı günahkarlar gerçekten dini bulur. Bununla birlikte, gerçek değişim çoğunlukla evrimsel bir süreçtir, zaman alır. Bu nedenle, davranışları dramatik bir biçimde değişen bir kişiyi değerlendirdiğinizde onun neden değiştiğini ve bu sürecin ne kadar sürdüğünü öğrenmeye çalışın.

İnsanlara kuşkuyla bakmamayı istemek ve daha önce yaptığı istenmeyen davranışları tekrarlamayacağına inanmak doğaldır. Ancak bu tür bir cömertlik, pahalıya mal olabilir. Eğer bir kişiyi çıplak gözle değerlendirmek istiyorsanız, iyi niyetinizi biraz sağlıklı bir şüphecilikle yumuşatın. Kendinize şu soruları sorun:

- **Bu davranışı ne kadar zamandır yapıyordu?**
- **Ne kadar süre önce bu davranışı yapıyordu?**
- **Eğer davranışını değiştirdiyse, bunu bir gecede mi yoksa evrimsel bir süreçte mi yaptı?**
- **Neden değişti?**

Bunu Neden Yaptın?

Gerekli özeni gösterdiğinizde ve nereye bakmanız gerektiğini öğrendiğinizde, pek çok özelliğin ve davranışın anlaşılması oldukça kolaydır. Bu bölümde ele alınanlar da istisna değildir. Kız arkadaşınız neden tutmadığı sözler veriyor? Asistanınız, onun yeteneklerinin yarısına sahip birisinin yarım saatte yapabileceği basit bir

görevden neden kaçınıyor? Size "vaaz verenlere" – antrenmandan anne babalığa ve mali planlamaya kadar her şeyde size ders vermek ihtiyacını duyan can sıkıcı insanlar – karşı ne yapmalısınız?

Yaptıkları her iyiliğe bir iş anlaşması gözüyle bakan insanlara ne demeli? Neden para bazen büyük jestlere – hayret verici cömertlikten korkunç perdelere – esin kaynağı oluyor? Son olarak, mazeretlere ne demeli? Boş bir mazeretten yola çıkarak içten bir özür dilemek mümkün olabilir mi? Bu eylemlerin tümü, dikkatinizi yönlendirir ve hepsi size bir kişi hakkında faydalı şeyler öğretebilir.

Tutulmayan Sözler

Hepimiz, tutmadığımız sözler veririz. Dün gözden kaçırdığımız müşteri siparişini takip edeceğimizi söyleriz, ancak yine de bunu yapmayız. Birisine gün içerisinde onu daha sonra arayacağımızı ya da en yakın zamanda ziyaret edeceğimizi söyleriz, ancak bir şekilde bu gerçekleşmez. Çoğu kez verdiğimiz her sözü yerine getirmeye niyetleniriz, ancak hayat mücadelesi buna izin vermez. Çocuğumuz hastalanır, arabamız arızalanır ya da yalnızca unuturuz. Bu normaldir ve arada sırada olan bir şeyse bunun pek bir anlamı yoktur.

Bununla birlikte, bir kişi sürekli olarak unutuyorsa, "yapması gereken başka bir şey" varsa ya da verdiği sözü önemsemiyorsa, bunun bir anlamı vardır – genellikle, yapıp yapamayacağını düşünmeden o an için kulağa hoş gelen bir şeyi söylüyordur. Bu mutlaka söz konusu kişinin dürüst olmadığı ya da şeytani amaçlar taşıdığı anlamına gelmez. Bu kişi, verdiği sözün neler getireceğini düşünemiyor olabilir. Ancak nedeni ne olursa olsun, ona güvenemezsiniz – ve değişeceğini de bekleyemezsiniz.

Verdiği sözü tutmayan insanlardan bazılarının şeytani bir amacı vardır. Size istedikleri şeye ulaşmalarını sağlayacak şeyleri söyler ardından yalnızca kendisi için bir faydası varsa verdiği sözü tutar. Kimi zaman sözlerini tutmak gibi bir dertleri de yoktur; yalnızca kişisel amaçlarına ulaşmak için izledikleri genel bir stratejinin parçası olarak ihtiyaç duydukları şeyleri söyler. Bura-

daki kilit nokta, düşüncesizce söz veren bir kişiyle sözünü tutma gibi bir endişesi olmayan kişi arasındaki farkı anlamaktır.

Verdiği sözleri tutmayan birisini değerlendirirken, şu soruları sormanın faydalı olacağını düşünüyorum:

- Kişinin sözünü neden tutmadığını açıklayan beklenmedik bir şey mi oldu?
- Kişi üzerinde düşünemeyecek kadar çabuk mu söz verdi?
- Bu, kişinin daha önce çok sık verdiği ancak tutmadığı türden bir söz mü?
- Kişi beni sakinleştirmek için mi söz verdi yoksa sözünü tutmak gibi bir endişesi yok mu?

Verdiği sözleri çoğunlukla tutmayan ancak görünürde bundan sağlayacağı hiçbir kazanç bulunmayan bir kişi, yalnızca hayır demekte zorlanan ve başkalarını memnun etmeye çalışan birisidir. Bunu fark ettiğinizde, kişinin verdiği sözü tutmasını beklemeyin; ancak onu çok katı bir biçimde yargılamayın. Ancak kişinin söz verdikten sonra onu tutmasının ardında bencilce bir neden bulursanız –ve bu çok sık gerçekleşiyorsa– dikkatli olun. Bu tür bilinçli bir yanıltıcı davranış benmerkezci, duyarsız ve dürüstlükten uzak bir karaktere işaret eder.

Bazen Söylemedikleriniz Yaptıklarınızdan Daha Önce Gelir

Eğer hayatınızdaki stresi nasıl azaltacağınızı öğreten pek çok klinikten birine gittiyseniz, muhtemelen şu tavsiye ile karşılaşmışsınızdır: kaçındığınız tüm görevlerin bir listesini çıkarın ve birer birer hepsini tamamlayın. Sorumluluklarınızdan ve verdiğiniz sözlerden kaçınmak, çok streslidir. İnsanlar normal olarak yalnızca, yapılacak görevi yaşayacakları stresten daha keyifsiz bulduğunda o görevi ertelemenin getirdiği strese katlanır.

İnsanların kaçındıkları şeyler, çok şey anlatabilir. Elbette neredeyse her şeyi erteleyen çok sayıda kronik ertelemeci vardır. Ancak genellikle sorumluluk sahibi olan bir kişi belirli bir göreve karşı, özellikle o görevi basitçe yerine getirmesi kendisi için çok daha anlamlı olduğunda, katır gibi inatçı davrandığında bunun nedenini araştırmak önemlidir.

İlk olarak, kişinin bir görevden belirli bir amaç ile kaçındığını düşünmeden önce, bunun başka bir açıklaması olmadığından kuşkunuz kalmasın. Belki bu kişi yalnızca dolambaçlı bir biçimde yaklaşıyordur ya da diğer görevlerin altında eziliyordur ve özel olarak bir şeyden kaçınmıyordur. Bununla birlikte, eğer koşullar bilinçli bir kaçınmaya işaret ediyorsa, kendinize bunun nedeninin ne olabileceğini sorun. Bunun nedeni genellikle şunlar olabilir;

- Kişinin özgüveni yoktur ve başarısızlıktan korkuyordur,
- Söz konusu görevi yapmaktan rahatsızlık duyuyordur ve bunu kabul etmek istemiyordur,
- Utangaçtır,
- Söz konusu görevin bir parası onu gücendirmektedir ya da cesaretini kırmaktadır,
- Söz konusu görevde yer alan diğer insanlarla geçinemiyordur,
- Kişisel ilgisi ya da motivasyonu yoktur,
- Eğer harekete geçerse açığa vuracağı bir şeyin anlaşılmasını istemiyordur,
- Birisiyle karşı karşıya gelmekten kaçınıyordur.

Birkaç yıl önce görev aldığım bir dolandırıcılık davasında, bir restorandaki pasif ortak restoranı aktif olarak işleten ortağın tüm gelir ve gider hesaplarını düzgün bir biçimde tutmadığından kuşkulanıyordu. Bu ortak, muhasebe kayıtlarını istediğinde restoranın tarihini ve onu işleten ortağın çabalarını anlatan uzun bir yanıt aldı. Verilen yanıt, restoranın geçmişteki başarılarını ve gazetelerde haber olmasını da içeriyordu ve gelecekte daha bü-

yük başarılar kazanacağını öngörüyordu. Ancak ne yazık ki, pasif ortağın istediği tek şeyi içermiyordu: Muhasebe kayıtları.

Restoranı işleten ortağın kaçamak yanıtı, yalnızca pasif ortağın merakını ve kararlılığını artırmıştı. Ortağı neden topu saklıyordu? Uzun bir savaştan sonra, pasif ortak nihayet ilgili tüm kayıtları elde etti. Restoranı işleten ortağın yıllardır işin kaymağını yediğini öğrenmek, şaşırtıcı olmamıştı.

Mahkemede ve günlük yaşamda, bir kişinin etkin bir biçimde sakladığı şeyin ne olduğunu bilirsem onun ne düşündüğü ya da hissettiği hakkında daha çok şey öğrenebileceğimi fark ettim. Eğer bir çalışan bir projeden uzak duruyorsa, büyük olasılıkla o proje karşısında cesareti kırılmıştır, projede yer alan diğer insanlarla uğraşmak istemiyordur ya da projeyi sıkıcı buluyordur. Ancak (bu çalışanın görevlerini ertelemesi bir alışkanlık olmadığı sürece) bunun belirli bir nedeni vardır. Aynı şekilde, eğer bir adam eski sevgilisinden artık onu aramamasını isteyeceğine kız arkadaşına söz vermiş ancak bunun için asla uygun zamanı ya da fırsatı bulamamışsa, bunun bir nedeni vardır. Bu adam, söz konusu istek karşısında gücenmiş ya da cesaretini kaybetmiş olabilir ya da hâlâ bir şekilde eski kız arkadaşına bağlı olabilir. Bu durumda, çoğunlukla olduğu gibi, kişinin belirli bir görevden kaçındığını fark ettiğinizde bunun nedenini açığa çıkarmak için doğru yoldasınız demektir.

Vaizler

Bazı insanlar hemen ne düşünmeniz, nasıl hissetmeniz ve davranmanız gerektiğini söyler. Bu insanlar güçlü bir çalışma ahlakı, saldırganlık, tutumluluk, şefkat, ayrıntıya odaklanma ya da başka herhangi bir şeyi önerebilir. Mesajlarını o kadar güçlü verirler ki, tavsiye ettikleri değer her ne ise ona sahip olduklarını varsaymak akla uygun gelir.

Ne yazık ki, pek çok insan kendine tamamen yabancı olan de-

ğerlerle ilgili vaaz verir. İyi şeyler hakkında vaaz vermesi, kişiyi iyi yapmaz; sıkı çalışma hakkında vaaz vermesi, kişiyi çalışkan yapmaz; şefkat hakkında vaaz vermesi, kişiyi nazik yapmaz. Bütün bunları yapan, onun davranışlarıdır. Kişi hangi tutkuyla vaaz verirse versin, vaaz verdiği şeyleri gerçekten uyguladığına inandığı gerçeğine rağmen, buna kanmayın. Kişinin karakterini değerlendirirken ve davranışını öngörmeye çalışırken, sözlerine değil eylemlerine odaklanın.

Kişi vaaz verdiği şeyleri uyguluyor görünsün ya da görünmesin, her zaman kendime kişinin neden bu öğretici duyguyu taşıdığını merak ederim. Kişi, kendini "satıyor mu?" Beni kontrol etmeye mi çalışıyor? Yoksa yalnızca ilgi çekmek için konudan konuya mı atlıyor? Akılda tutulması gereken şey, vaaz veren kişinin her zaman bir gündeminin olduğudur. Eğer bu kişiyi daha iyi anlamak istiyorsanız, onu harekete geçiren şeyleri bulmak için çaba harcayın. Bunu genellikle bulacaksınız, bulduğunuzda ise o kişi hakkında diğer bir önemli ipucu elde edeceksiniz.

Neden Fanfar?

Küçük bir kafede bir akşam otururken, bir adamın gururlu bir biçimde "Bu benden" dediğini duydum. Başımı çevirdiğimde, ellili yaşlarının başında iyi giyimli bir çift gördüm. Adamın eli, endişeli ancak heyecanlı bir biçimde, kadının belini kavrıyordu. Bu durum, onların ilk ya da ikinci kez buluştuklarına işaret ediyordu. Adam cömertçe teklifini kadının ilk defasında duymadığından açıkça korkmuş bir biçimde, yeniden kadına döndü ve başını öne doğru sallayarak, "Bu benden" dedi. "Bu benden." Adam, sözüne bağlı kalarak kadına kahve ısmarladı. Kendime şu soruyu sordum, "Bir fincan kahve için tüm bu fanfar neden?"

Fanfarı yalnızca kişisel ilişkilerde değil, hayatın tüm alanında görüyorum. Garsona sessizce kredi kartını vermek yerine hesabı alırken büyük bir yaygara yapan adamda; çalışanları sanki yüzüğünü öptükten sonra reverans yaparak odadan ayrılmak zorunda

olan ve ikramiye zamanında ofisinin çevresinde geçit töreni yapan patronda; arkadaşının çevresinde koşturduğunun ne kadar uygunsuz olduğunun arkadaşı tarafından bilinmesini sağlayan kadında.

Birisi sizin için yaptığı bir şeyden fayda sağlamaya çalıştığında, size şu mesajı göndermektedir: "Senin için iyi bir şey yaptım. Bunun farkına varılması gerekir. Minnettar olmalısın ve karşılığında benim için iyi bir şey yapmalısın." Bu, kement takmanın bir yoludur. Kimi durumlarda, insanlar o an için gördükleri ilgiden memnun kalmaz ve ne kadar cömert bir davranışta bulunduğunu ya da ne kadar büyük bir fedakarlık yaptığını size sürekli hatırlatır.

Fanfar için ısrar eden bir insan, sizin sevginizi satın almaya ihtiyaç duyar ve bunu yaptığını düşünür. Bu kişinin kendine güveni yoktur ve sizi kendi başına bırakması durumunda onu yeterince takdir etmeyeceğinize inanır. Sizin minnet duymanızı sağlamak için, ona karşı borçlu olduğunuzu fark ettiğinizden emin olur. Borcunuzu geri ödediğinizde, ona ne kadar değer verdiğinizi ispatlarsanız.

Şimdi de hesabı sessizce alan, çevrenizde koşturmak için kendi yolundan ayrılan, iş yerinde basit bir formu sizin için dolduran, hasta olduğunuzda tavuk suyuna çorba getiren insanları – bırakın bu iyilikleri geri ödemenizi, farkına bile varmanızı istemeyen – düşünün. Siz onlara teşekkür ettiğinizde bile, hemen "Bir şey değil!" diyorlar. Sizin onayınızı kazanmaya ya da satın almaya çalışmıyorlar. Bu insanların hareketleri cömert ve düşünceli bir doğadan geliyor, kendi değerlerine ve ilişkilerine olan güvenleri o kadar tam ki, onları ne kadar takdir edeceğiniz konusunda endişe duymuyorlar.

Birisi sizin ya da bir başkası için bir iyilik yaptığında, onu dikkatle gözleyin. Fanfar güven, özsaygı ve düşünceli doğa ölçümü yapmak için çok güvenilir bir test aracıdır.

Büyük Müsrifler ve Cimriler

Birkaç yıl önce, ölümünün üzerinden kısa bir süre geçen yaşlı bir kadının mirasçıları arasındaki anlaşmazlıkla ilgili bir davada

çalıştım. Yaşlı kadın kısmen kördü ve yirmi beş yıldır küçük bir evde çok izole ve basit bir yaşam sürmüştü Kadın markete gittiğinde, indirimde olan şeyleri alıyordu. Eğer bir kuponu varsa, onu tercih ediyordu. Arkadaşları ve ailesi, kadının yıllar içinde birkaç daire aldığını ve kocasının ölümünün üzerinden geçen yirmi yıl boyunca daireleri kendisinin idare ettiğini biliyordu. Bu insanlar, bu işlemin bir meslekten çok hobi olduğunu düşünüyordu. Kadın, 33 milyon dolardan fazla bir emlak bıraktı.

Daha yaygın bir kişilik tipi, büyük müsriftir. Bir büyük müsrif, her ne yaparsa birinci sınıf yapar: Pahalı elbiseler alır, pahalı restoranlarda yemek yer, yalnızca beş yıldızlı otellerde kalır ya da her zaman birinci sınıfta uçar. Büyük müsrifler her zaman zengin değildir. Mütevazı bir geliri olan insanlar da, kimi zaman büyük müsrifler olabilir. Bu insanlar her zaman en pahalı hediyeleri alır, iş arkadaşlarınınkinden daha pahalı arabalar kullanır ve gelirinin neredeyse yarısını harcadığı kıyafetleri ve mücevherleri ile hava atar.

İnsanların bu uçlarda – kendini feda etme noktasındaki tutumluluk ya da mali yıkım düzeyindeki müsriflik – yer almasına neden olan şey nedir?

Bir kusur düzeyinde tutumlu davranan insanların çoğu, bir zamanlar yoksulluk çekmiştir. 2. Bölüm'de belirtildiği gibi, sosyoekonomik geçmiş kişinin davranışlarını öngörmek için kilit bir özelliktir; kişinin dış görünümü ve davranışlarında muhtemelen büyük bir etkide bulunur. Pek çok insan kendi ya da anne babasının dünyasını Büyük Buhran döneminde gördü. Bu insanlar bir on yıl boyunca hiçbir lüks olmadan yaşadı. Bu insanların çoğu için kişisel israf, kabul edilemez bir şeydir; yeniden geleceği kuşkusuz olan kış için meşe palamudu saklama gereksinimlerine aykırı bir davranıştır. Bazı olağanüstü tutumlu insanların özsaygıları çok düşüktür ve kendilerini para harcamaya layık görmez.

Büyük müsrifler ise, çoğunlukla özsaygısı düşük tutumlu insanlar gibidir; ancak bunu ters yönde ifade eder. Bu insanlar başkalarını etkileme ihtiyacını duyar ve bu nedenle para harcarken bunu

herkesin bilmesini sağlar. Bu tür birisi için "birinci sınıf insan" olarak görünmek hayati önem taşır, çünkü onun düşüncesine göre birinci sınıf olmak mütevazı bir yaşam tarzının sağlayamayacağı itibarı ve saygıyı satın alacaktır. Büyük müsrif türündeki pek çok insan, savurganlıklarını gerçekten karşılayamaz ancak kendilerini para harcamaya zorunlu hisseder; çünkü bu şekilde başkalarının onayını kazanacağını düşünür.

Birisinin neden bir büyük müsrif olup olmadığını anlamak için kullanılabilecek faydalı bir test, o kişiye başkaları farkında olsa da olmasa da kendisini aynı biçimde şımartıp şımartmadığıdır. Çoğu büyük müsrif, hemen yalnızca hayatlarındaki güzel şeylerden keyif aldıklarını ve bunları karşılayabileceğini açıklamaya başlar. Eğer annelerini her yıl Hawaii'ye tatile götürüyor ve bundan kimseye söz etmiyorsa, pahalı bir koleksiyonu varsa ve bunu kimse bilmiyorsa ya da diğer herhangi bir pahalı ancak kendine özel bir projede yer alıyorsa, kendilerini şımartmaları başkalarını etkileme ihtiyacını yansıtmıyordur. Ancak yalnızca başkaları bakarken para harcıyorsa, yalnızca bir şeyler almaktan fazlasını yapıyordur. Bu kişiler, onay satın alıyordur. Söz konusu insanların bu yönünü bilmek, onların davranışlarını öngörmeye çalışırken sizin için önemli bir kaynak olacaktır.

"Buna Engel Olamıyorum –Ben Böyle Yetiştirildim" ve Diğer Yaygın Mazeretler

İçten, kalpten bir özrü duymak nadir rastlanılan bir şeydir. Kötü bir davranışta bulunan bir kişiden duyduğumuz şey, genellikle yarım ağız bir "Affedersin" ve onu izleyen bir mazerettir: "Kızgındım" (ya da "sarhoştum", "üzgündüm", "kendimde değildim", "kafam karışıktı", "incinmiştim", "kıskançlığa kapılmıştım.") "Daha iyisini bilmiyordum." "Ben böyleyim." "Şeytan dürttü."

Davranışlarımız, kötü olanları ile birlikte, genellikle bir seçim meselesidir. Kişi isteyerek yaptığı açık olan bir davranış için bir mazeret sunduğunda, her zaman bu mazeretin söz konusu dav-

ranışın bir daha tekrarlanmayacak nitelikte olmadığı anlamına gelip gelmediğini sorarım. Bu genellikle zor bir iştir. Eğer bir kişinin mazeretini kabul etmezseniz, bir yüzleşme söz konusu olabilir; ültimatomlar verilebilir, çatışma çıkabilir. Bu nedenle, karşınızdaki kişinin mazeretinin uygun olmadığına karar vermeden önce, kendinize şunları sorun:

- Bu davranış bir anlık yargıyı, geçici bir özelliği mi yoksa daha derin değerlerden yoksunluğu mu yansıtıyor?
- Bu davranış uzun süre devam etti mi?
- Kişi davranışını gizlemeye çalıştı mı?
- Bu davranış kişinin genel modelinden farklı mı?
- Bu davranış kesinlikle isteyerek mi yapıldı yoksa başka etmenler de rol oynadı mı?

Eğer kişi davranışını kontrol edebiliyorsa, mazeretleri genellikle daha az inandırıcıdır. Bir çalışanın otobanda gerçekleşen bir trafik kazasının yolu bir saat boyunca trafiğe kapaması nedeniyle geç kaldığını söylemesi, benzini bittiği için geç kaldığını söylemesinden farklıdır. İlk durumda bu çalışanın yapacağı hiçbir şey yoktur, ancak biraz planlı davranarak ikinci durumu önleyebilir. Aynı şey, pek çok mazeret için geçerlidir. Kendi hatalarının ya da yanlış yargılarının sorumluluğunu üstlenemeyen ve kabul edilemez mazeretlerin arkasına sığınan birisi, ne kendisine ne de size karşı dürüst davranabilir. Şunu unutmayın: *Kişinin gerçek karakterinin niteliği, çoğunlukla öne sürdüğü mazeretlerle yakından ilgilidir.*

İnsan Davranışının Altın Kuralı

"Kendine yapılmasını istemediğin şeyi, başkalarına yapma." Bu Altın Kural, birkaç küçük değişiklikle birlikte, bu bölümde paylaşılacak son sırdır. İşte bu Altın Kuralın yenilenmiş bir biçimi: "*Başkaları, onlara yapmanızı bekledikleri ya da istedikleri şeyi*

size yapar." İnsanlar kendilerinin yansıtılmasını ve bu nedenle çevresindeki insanlar tarafından onaylandığını görmek ister.

Hepimiz iyi bir imaja sahip olmak isteriz. Bu nedenle, en büyük önemi güçlü yanlarımıza vermek ve zayıf yanlarımızı önemsiz göstermek eğilimini taşırız. Son derece entelektüel ancak fiziksel olarak daha az çekici insanlar, genellikle entelektüelliğe dış görünümden daha fazla değer verir. Sporcular fiziksel yeteneğe değer verir. Sanatçılar için önemli olan zevktir. Hızlı hareket etmelerinden gurur duyan insanlar, başkalarında dakikliğe değer verecektir. Ofiste en yoğun çalışan insanlar için, harcanan çaba elde edilen sonuçtan önemliyken; pek çaba harcamadan hedeflerine ulaşabilenler için, kişinin ne kadar yoğun çalıştığından çok elde edilen ürün ve ödül daha önemlidir.

Hayatın her alanında, bu denklem dikkate değer ölçüde güvenilirdir. Eğer çiçek vermeyi seven birisini tanıyorsanız, almaktan hoşlanacağı bir hediye olarak – tahmin edeceğiniz gibi – çiçeği düşünebilirsiniz. Eğer kişi her telefon konuşmasının sonunda "Seni seviyorum" demekten hoşlanıyorsa, bunu sizden de dinlemek istiyordur. Bu basit ilkeyi aklınızdan çıkarmadığınızda, başkalarının sizden ne istediğini ve beklediğini anlama yolunda olacaksınız.

KİLİT NOKTALAR

Unutmayın, karakteri nihai olarak ortaya koyan şey kişinin ne yaptığıdır: Kişinin nasıl davrandığı, onun gerçek değerlerini yansıtır. Davranışları ile çelişkili olan sözleri, yalnızca sizin neye inanmanızı istediği ya da sahip olmayı dilediği değerleri anlatır.

Kişinin başkalarına karşı nasıl davrandığına odaklanın: Gerçek karakterin işareti, istikrardır. Gerçekten içten, şefkatli ve nazik olan insanlar başkalarına karşı yalnızca istediği şeyi elde etmek için o şekilde davranmaz. Kişinin "günlük yaşamda karşılaştığı" insanlarla nasıl iletişim kurduğuna bakın. O

kişiyle kurduğunuz ilişkinin çiçeği solduktan sonra size karşı başkalarına davrandığından farklı davranacağını beklemeyin.

Hepimiz hata yaparız: Ancak sürekli tekrarlanan bir hareket bir "hata" değildir.

Mazeretleri körü körüne kabul etmeyin. Tekrarlanan davranışların nedenini anlamaya çalışın – kişinin karakterine dair açık bir işaret.

İnsanlar değişir – bazen: Söz konusu değişimin gerçek ve daimi olma şansını ölçmek için, şunları sorun:

Değiştirilen davranış ne kadar zamandır sergileniyordu?

Değişim ne kadar zaman önce yaşandı?

Bu değişim ne kadar hızlı gerçekleşti?

Değişimi motive eden şey neydi?

Davranış modelleri arayın: Aşağıdakilere benzer modelleri belirleyin:

Bencillik. Hepimizin ihtiyaçları vardır, ancak her zaman ilk sorusu "Bana ne faydası var?" olan birisinin bencil, benmerkezci, kıskanç, güvensiz, rekabetçi olması ve kendisini önemsiz hissetmesi yüksek bir olasılıktır.

Ateş altında performans. Hepimizin kırılma noktaları vardır. Ancak kişinin karakterinin sağlamlığını gösteren şeyin hayatın getirdiği zorlu koşullar olduğunu unutmayın.

Tutulmayan sözler. Bazen bunun nedeni şeytancadır, bazen değildir; ancak nedeni ne olursa olsun, bu insanlara güvenebileceğinizi beklemeyin.

Kaçınma. Bazen kişinin yapmadığı şey, yaptığı şey kadar önemlidir.

Vaaz verme. Vaaz veren kişilerin her zaman bir gündemi vardır – ikna etme, kontrol, ilgi çekme. Ancak her zaman vaaz ettikleri şeyi uygulamalarını beklemeyin.

Fanfar. Güvensizliğin kesin bir işaretidir. Fanfar; güven, özsaygı ve şefkatli bir doğa için güvenilir bir test aracıdır.

Harcama alışkanlıkları. Bazı insanlar cimri olur, bazıları büyük birer müsrif. Ancak uç noktadaki bir harcama alışkanlığı genellikle derinliklerdeki güvensizliklerden kaynaklanır.

Kişinin neden rutin davranışlarından saptığını sorun: Bir alışkanlık ne kadar istikrarlıysa, rutinde yapılan bir değişiklik o kadar önemlidir.

İnsan davranışının altın kuralını unutmayın: "Başkaları, onlara yapmanızı bekledikleri ya da istedikleri şeyi size yapar." İnsanlar kendi yaptıklarının çevresindekiler tarafından onaylamasını ve dolayısıyla kendilerinin yansıtılmasını ister.

ON

Çevre

İnsanları Ortamlarında Görebilmek

Bir yarışmacı olarak Sherlock Holmes Şov'da bulunduğunuzu hayal edin. Siz ve yarışmacı arkadaşınız, bir yabancının ofisine bırakıldınız ve o kişi hakkında olabildiğince ipucu toplamanız için size on dakika verildi. Oyunun amacı, gözlem gücünüzü ve dedektiflik muhakemenizi test etmek. Zamanınız dolduğunda, izleyicilere ofiste çalışan adam hakkında mümkün olduğunca çok şey anlatmanız istenecek.

Masasındaki fotoğraflardan genç bir bayanla evli ve iki çocuk sahibi olduğunu, çocuklardan birinin on yaşlarında bir erkek diğerinin ise altı yaşlarında bir kız olduğunu öğreniyorsunuz. Bazılarının pahalı bir stüdyoda çekilen profesyonel fotoğraflar olduğunu da fark ediyorsunuz. Bu, size adamın biraz savurgan olduğunu ve ailesiyle çok gurur duyduğunu gösteriyor. Fotoğraflardan birinde, aileyi kayakta görüyorsunuz; bir diğerinde ise plajda. Adam aktif ve sportmen olmalı.

Yerel bir üniversiteden alınan bir psikoloji diploması görüyorsunuz. Küçük bir kağıt tutucuda bölgenin ekonomi odasının logosu var – bu, adamın yurttaşlık bilinci taşıdığını gösteriyor. İçinde bulunduğunuz çevrenin kalan kısmı, çok düzenli. Adam, düzenli ve tertipli birisi. Bir köşede bir kolcje ait çeşitli sosyal bilim kitapları var. Belki de adam, bu kolejde bir öğretmendir. Parlak renkli modern sanat çizimleri duvarı süslüyor ve parlak

modern Danimarka mobilyalarını zevkli bir biçimde tamamlıyor. Adamın modaya uygun belirli bir tarzı var ve başkaları üzerinde yarattığı etkiye önem veriyor. Ofiste bu ipuçlarını ve bulabileceğiniz diğer bir düzinesini –duvarların renginden kullandığı kalemlerin tipine kadar – incelerken, neredeyse adamı tanıdığınızı hissediyorsunuz.

Stüdyoya dönene kadar o kadar çok bilgi topladınız ki, izleyicilerin inanılmaz gözlem ve muhakeme yeteneğiniz karşısında soluklarının kesileceğinden eminsiniz. Şaşırtıcı bir biçimde, diğer yarışmacıların hepsi de bu performansı sergiliyor. Daha da ilginç olanı, tüm yarışmacılar adamla ilgili çok benzer sonuçlara varıyor. Rekabetin motive ettiği bu yapay ortamda, tüm yarışmacılar çok dikkatli davrandı. Sonuçlar için konuşmaya gerek yok.

Şimdi gerçek dünyaya dönelim. En son birisinin evini ya da ofisini ilk defa ziyaret ettiğinizde ne kadar bilgi topladınız? Fotoğraflara, içeriğine, niteliğine ve çerçevesine dikkat ettiniz mi? Süs eşyaları ya da mobilya ile ilgili dikkate değer herhangi bir şey not ettiniz mi? Dekor, mobilyaların düzenlenmesi ya da o kişinin karakterini, değerlerini ya da hayat tecrübesini yansıtan diğer özellikler üzerinde düşündünüz mü? Eğer siz de insanların çoğu gibiyseniz, muhtemelen bunlara pek dikkat etmediniz. Günümüzde e-postanın yoğun olarak kullanılmasıyla birlikte bazı insanlar çalışma arkadaşlarının ofislerinin bırakın nasıl göründüğünü, nerede olduğunu bile bilmez. Bu, yakınınızdan geçen insanların gözünde evinizin ya da ofisinizin nasıl bir etki bırakacağı konusunda pek düşünmemeniz gibidir. Ancak neye bakması gerektiğini bilen insanlar için çevreniz sizin kişiliğiniz, değerleriniz ve hayat tarzınızla ilgili zengin bir bilgi kaynağıdır.

Bir kişinin çevresi onun mesleği, eğitimi, hobileri, dini, kültürü, medeni hali, siyasi görüşleri, arkadaşları, öncelikleri ve maddi durumu ile ilgili ipuçlarını açığa vurabilir. Belki daha da önemlisi, çevre karşınızdaki kişinin dış görünümü ve beden dilinden öğrendiğiniz şeyleri doğrulayabilir, kuşkuya sevk edebilir ya da

derinleştirebilir – karşınızdaki kişi gösterişli mi mütevazı mı, pratik mi aşırı mı, bencil mi alçakgönüllü mü, modaya uygun mu geleneksel mi ve çok daha fazlası.

Çevreyle ilgili ipuçlarını görmek kolaydır – orada sizi bekliyordur. Çoğumuz başka insanların ortamını incelemeyi severiz. Çocukken bize her şeyi karıştırmamız gerektiği öğretildi, ancak merak insan doğasının bir parçasıdır. Ayrıca, birisi hakkında bilgi almak için onun çorap çekmecesini karıştırmak zorunda değilsiniz.

Birisinin çevresinden çok şey öğrenilebildiği için, özellikle ilk kez tanıştığınız bir insanın çevresine girdiğinizde odaklanmaya çalışın. Her şeyden önce, o kişinin gerçek doğasını açığa vuracak modelleri arıyorsunuz. Her zaman olduğu gibi, modelden sapmalara, uç noktalara ve modele uygun düşen durumlara özellikle dikkat edin.

Zamanımızın çoğunu evde ya da iş yerinde geçiririz. Her iki çevrenin de son derece zengin bir bilgi kaynağı olduğu şaşırtıcı bir şey değildir. Birisine dair en bütüncül resmi elde etmek yalnızca her iki ortamı da keşfetmeniz ve karşılaştırmanızla mümkündür. İş yerimiz, ofisimiz, şirket aracımız ya da dolabımız birer hikaye anlatır. Ancak çoğumuz evini iş yerimize göre daha fazla kontrol edebildiği için, evimiz çok farklı bir hikaye anlatabilir. Sigorta acentenizin bekleme salonundaki modern sanatla ilgili bir kitap, o kişinin evinin bulunduğu duruma göre daha az şey anlatır.

Kişinin toplum önünde sergilediği görüntü ile daha özel bir çevrede sunduğu görüntü arasındaki her uyumsuzluk, gözlerinizi dört açmanızı gerektirir. Sözgelimi, eğer bir adamın arabası ve üzerindeki kıyafeti pahalı, modaya uygun ve bakımlıysa o adam hakkında çok şey öğrenebilirsiniz. Ancak adamın mütevazı, dağınık ve belirli bir tarzdan uzak bir evi olduğunu da bilirseniz çok farklı bir resim çizersiniz. Eğer adamın insanları nadiren evine davet ettiğini öğrenirseniz, başkalarını etkilemenin adamın en önemli önceliklerinden biri olduğu sonucuna varabilirsiniz: Adam parasını ve ilgisini diğer insanların her zaman görebilece-

ği bir yönüne aktarmayı seçmiştir. Adamın kendine ait zamanını mütevazı, dağınık bir evde huzurlu bir biçimde geçirdiği gerçeği, onun hayatta güzel şeyleri sevmekten çok dış görünümle ilgili olduğu olasılığının altını çizer.

Eğer adamın karısı ve iki çocuğuyla tanışır ve gardıroplarının adamınki kadar şık olmadığını öğrenirseniz, adamı daha da yakından tanırsınız. Bu size adamın parasını ailesi için değil kendisi için harcamayı tercih ettiğini anlatır. Adamın benmerkezci ve hatta bencil olduğu sonucuna varabilirsiniz.

Bu bölüm size birisinin iş yerinden, evinden ve hatta arabasından neler öğrenilebileceğini anlatacak. Bu çevrelerin hangi yönlerinin en anlamlı olduğunu açıklayacak. Birisinin sizinle buluşmak için seçtiği yerin potansiyel önemini de öğreneceksiniz. İnsanı çevresinin – arkadaşlıklarının – neden çok şey ifade ettiğini de bulacaksınız.

İş Yeri Çevresini Okumak

Çalışma arkadaşlarınızın çalıştığı yerleri nasıl okuyacağınızı bilmek, iş ilişkilerinizi geliştirmenize kesinlikle yardımcı olacaktır. Çevreyle ilgili ipuçlarından yola çıkarak, kimin sizinkine benzer beğenileri ve değerleri olduğunu öğrenebilir, hangi çalışma arkadaşlarınızın muhtemelen daha düzenli ve güvenilir olabileceğini belirleyebilir ve belki de kimin kendini işe verdiğini kimin yalnızca oyalandığını anlayabilirsiniz. Ancak çalışma arkadaşınız olmayan kişilerin iş yeri ortamını okumak da kolaydır. İnsanlarla ilk tanışmalarımızın çoğu – eczacınız, tamirciniz, çocuğunuzun okulunun müdürü – onların iş yerinde gerçekleşir. Birisinin geçimini sağlamak için yapmayı seçtiği şey ve çevresinin nasıl göründüğü, onu kişiliği hakkında pek çok ipucu sağlayabilir ve siz de bu ipuçlarını o kişinin dış görünümü ve davranışları ile birlikte değerlendirebilirsiniz.

İş Yeri Çevresi

Eğer bir işiniz varsa, genellikle şirket ofisinizin nerede olacağı değil nerede yaşayacağınız konusunda bir seçim şansınız olur. İş yerine yakın olmak için şehir merkezinde daire alan birisi, özellikle çocukları varsa ve şehrin banliyösünde yaşamak diğer bir seçenek ise, kendisine dair pek çok şeyi açığa vurur. Ancak ev ile iş yeri arasındaki mesafenin kısa olmasıyla birlikte, baba iş yerinde daha çok zaman geçirebilir. Eğer adam hakkında iş yerine yakın olmak için şehir merkezine taşındığı dışında hiçbir şey bilmeseydim, kendime onun bir işkolik olup olmadığını, ailesiyle geçirdiği zamandan çok iş yerinde kişisel tatmin sağlayıp sağlamadığını, benmerkezci ve hırslı olup olmadığını sorardım. Bu, çok katı bir yargılamadır ve diğer kaynaklardan bunu doğrulayacak bilgi edinmediğim sürece bu yargıya dayanarak harekete geçmem. Her şeyden önce, adam ve karısı şehrin kültürel fırsatlarının çocukları için daha önemli olduğu ve ev ile işi arasında kısa bir mesafe bulunmasının babanın ailesine daha çok zaman ayırmasını sağlayabileceği konusunda uzlaşmış olabilir.

Eğer birisi kendi iş yerinde çalışıyorsa, oranın yeri daha çok şey anlatabilir. Sözgelimi, büyük şehirlerdeki başarılı avukatların çoğunun ofisleri şehir merkezlerindeki binaların üst katlarındadır. Viktorya döneminden kalma, şehrin banliyösündeki eski bir ev gibi bir alternatif seçen birisiyle tanıştığımda, insanları okuma antenim dönmeye başlar.

Bu kişinin söz konusu yeri seçmesinin tüm olası nedenlerini gözden geçirmeden duramam.

- Ofisin yeri adamın evine ve ailesine yakındır: aile onun için önemlidir
- Eski binaları yenilemeyi seviyordur: aktif ve yaratıcıdır
- Daha sakin bir alanda, daha küçük bir binada rahat bir atmosferi seviyordur: teklifsiz ve alçakgönüllü

- Sıra dışı bir ofise sahip olmaktan hoşlanıyordur: özgür düşüncelidir ve başkalarının da bunu bilmesini istiyordur.
- Bu küçük binada olmak bir gökdelende ofis kiralamaktan daha ucuzdur: tutumlu ve pratiktir.
- Yalnızca kiralık bir yer değil, yatırım olarak görüyordur: geleceği planlar.

Spekülasyon ile çok fazla zaman kaybetmeden önce, basitçe sorarım. Diyelim ki bu kişi aşağıdaki gibi bir yanıt verdi.

> Farklı bir şeye odaklanıyorum. Genel davalarla ilgili çalışmalarımı azaltmaya ve zamanımın önemli bir bölümünü boşanma ve velayet davalarında anne babaları ve çocukları temsil etmek üzere ayırmaya karar verdim. Bu ev, o tür müvekkiller için daha uygun. Çocukların oynayabileceği bir arka bahçe, oyuncaklar ve filmler için ayrı bir oda var. Sokakta park için yeterli alan var, dolayısıyla anne babalar çocuklarını sürükleyerek garajlara ve asansörlere koşturmak zorunda değil. Her şey rahat, müvekkillerim burada kendilerini rahat hissediyor.

Bu, bana o kişi hakkında olağanüstü bilgi sağlar. Müvekkillerine karşı duyduğu şefkat ve hassasiyeti gösterir. Daha da ötesi, hayatındaki hedeflerde önemli bir değişikliğe işaret eder. Bu değişikliğe esin kaynağı olan şey nedir? Bu kişi ya da bir yakını bir velayet savaşının ortasında mı kaldı? Yoksa önceliklerinde devrim yaratan bir kilometre taşına mı erişti? Bu konular, birisini değerlendirirken son derece önemlidir.

Bir kişinin işi seçtiği yerin çevresi modaya uygun, pratik, daha az masraflı, işlevsel ya da gösterişli olabilir. Genellikle çevre, işi ya da müvekkili yansıtır: Tecrübesiz bir moda tasarımcısı yerini muhtemelen elbise mağazalarının bulunduğu bir alanda açar, yat işleriyle ilgilenen bir marangoz ise bir marina yakınında. Bu gibi durumlarda, kişinin iş yeri seçimi öncelikle pratik olma amacını

taşır, ancak yine de bu seçimin kesinlikle zorunlu, fantezi ya da lüks veya ikisi arasında bir yerde olup olmadığını düşünebilirsiniz. Daha lüks bir yolu seçen bir kişi, özellikle iş alabilmek için fanteziye ihtiyacı olmadığında, bir şeyler ifade ediyordur. Manzara, büyüklük ya da konfor onun için önemli olabilir; ancak bu daha prestijli yerin yansıttığı imajla motive olması, daha büyük bir olasılıktır. Yapılan seçim, belirli bir başarı düzeyinin işaretidir; ancak kişinin kabul görme ihtiyacını, kibrini, benmerkezciliğini, müsrifliğini ya da pratik düşünmediğini de açığa çıkarabilir. Diğer yanda, mütevazı bir yer seçen kişi, özellikle daha lüks bir yeri seçme imkanı varsa, dış görünüşe bağlı olmayan bir özgüven, pratiklik, tutumluluk ve özsaygı sergiliyor olabilir.

Ofis Dekoru

Film seti hazırlayan insanlar, aktörün sözlerini ve jestlerini vurgulamak için her sahnede arka plana bir dekor koyar. Gerçek hayatta, çoğumuz çevremizdeki dekoru kendimiz seçeriz. Bu nesneleri okumak genellikle beden dilindeki ya da kişinin saç kesimindeki ve rengindeki küçük farkları okumaktan çok daha kolaydır.

İş yerindeki dekor, insanları okumayı ilgili bir biçimde yapanlar için harika bir bakış açısı sağlar. Alan genellikle kısıtlıdır ve kişinin evinde olmanız durumunda karşılaşacağınız görsel bilginin ağırlığı altında ezilmek, ofis için geçerli değildir ve gördüğünüz her şeyin muhtemelen bir nedeni vardır. İş yeri kimi zaman evin küçük bir kopyası gibidir; aynı nesnelerin çoğu evde de vardır ve bunlar pek bir şey anlatmaz. Ancak birisinin mağazası ya da ofisi bir evin sunamayacağı ipuçları da sağlayabilir. Eşin ya da diğer aile üyelerinin etkisinden uzak, bazı insanlar kendilerini daha özgürce ifade etme olanağı bulur. Bu, özellikle eğer evin dekorasyonunun büyük kısmını o kişinin eşinin yaptığı durumlar için geçerlidir.

Aşağıdaki liste, bir iş yerinde en çok karşılaşılan nesneleri içermektedir. (Göründüğü kadar uzun bir liste değil, bu nesneleri görsel hafızanıza almak için yalnızca birkaç dakikaya ihtiyaç var.) Bu

tür nesnelerin size bir kişi hakkında gerçekten neler anlatabileceğini ne kadar sık düşündünüz? Birisinin iş yerini ziyaret edeceğiniz zaman bu nesnelerin bir listesini yaparsanız, ne kadar çok bilgi toplayacağınız konusunda şaşırırsınız.

İŞ YERİ DEKORLARI

sanat eserleri
not defteri, masa seti
kitaplar, dergiler ve diğer okuma materyalleri
kitaplıklar
takvimler
saatler
kahve/çay servisi
koleksiyonlar
bilgisayar
mantar panolar ve üzerindekiler
diplomalar
vitrinler ve içindekiler
antrenman/spor araçları
faks
çiçekler
mobilya
spor çantası
şapkalık
süs eşyaları
lambalar
likör şişeleri ya da küçük şişeler
aynalar
çıkartmalar (özellikle logolu ve belirli bir kartvizitler, kartvizitlikler alıntı içeren)
müzik aletleri
kağıt ağırlıkları
kalem setleri
telefon
fotoğraflar
bitkiler
posterler
radyo
buzdolabı
Rolodeks
televizyon
el aletleri
kupalar
şemsiye

İş Yerindeki En Anlamlı Nesneler

Listedeki her nesne önemli bilgiler sağlayabilse de, her zaman belirli nesneler diğerlerinden daha anlamlıdır. Yukarıda belirtilen nesneler, çoğu iş yerinde bulunabilir. Bu nesnelerin kolaylıkla ulaşılabilir ve nispeten masrafsız olduklarını fark edeceksiniz. Bu nedenle, söz konusu nesneler kişinin o an içinde bulunduğu ruh halini masa, bilgisayar, koltuk ve mobilya gibi daimi bir düzenden ve genellikle kişinin işini yansıtan dekorlardan çok daha iyi yansıtır. Sözgelimi, bir avukat ofisinde pahalı ve klasik mobilyalar bir kuaför ise salonunda temiz, işlevsel, rahat bir dekor tercih edilebilir – her ikisi de evlerinde modern Danimarka mobilyalarını tercih edebilir. Ofis mobilyaları bu durumda genellikle fotoğraflar, takvimler ve listede yer alan diğer nesneler gibi kişinin bireysel zevkini yansıtmayacaktır.

Bu nesnelerin ortak bir yanı vardır: Hepsi neredeyse sonsuz bir karışımda kullanılabilir. Bunun sonucu olarak, kişinin son derece özel bir ifadeyi seçmiş olacaktır. Her zaman belirli bir nesnenin hediye edilmiş olma şansı vardır, ancak öyle bile olsa insanlar hediyelerini beğenmezse onu sergilemez.

TAKVİMLER Bir iş yeri Sierra Club takvimine sahip olmaktan gurur mu duyuyor yoksa üzerinde arabalar, çıplak kadınlar, Norman Rockwell resimleri ya da *Far Side* karikatürleri olan bir takvime sahip olmaktan mı? Takvimler yalnızca kişinin hobisini ya da tutkularını yansıtmakla kalmaz, konu açmak için harika birer kaynaktır. Yalnızca o kişiye takvimi sorarsanız, yola çıkmış ve koşmaya başlamışsınız demektir.

FOTOĞRAFLARVE ÇERÇEVELER Fotoğraflardaki insanlar ya da yerler, fotoğrafların sayısı, çerçevelerin tipi (pahalı ya da ucuz, el yapımı ya da siyah lake) ve fotoğrafın tipi (enstantane fotoğraf, amatör fotoğraf, profesyonel portre ya da sanat fotoğrafı) çok şey anlatır. Sözgelimi kişinin herhangi bir kutlamadaki, toplum liderliğindeki ya da diğer ünlü bir tipteki fotoğrafları bir böbürlenme (genel-

likle zararsız) biçimidir. Bu fotoğraflar, bir konuşma başlatmak için harika birer kaynaktır.

KİTAPLAR VE DİĞER OKUMA MATERYALİ Elbette kitabın konusu önemlidir – sayfa uçları kıvrık bilim kurgu kitapları olan birisi, muhtemelen bir hayrandır – ancak göz önüne alınacak diğer etkenler de vardır. Kitaplığı "büyük ustaların" kaleminden çıkmış ancak okunmamış deri ciltli kitaplarla dolu birisi, yalnızca gösteriş yapmak istiyor olabilir. Kitaplık, sayfa kenarları yıpranmış mesleki yayınlarla mı yoksa o kişinin işiyle ilgili olmayan dergilerle mi dolu? Dini kitaplar var mı? Kişi, ne t ür referans kitaplarına sahip? Bilgisayar kitapları diğer her şeyden daha mı fazla?

Birisinin iş yerindeki okuma materyalinin çeşitliliği, kişinin kitap zevkinden daha fazlasını yansıtabilir. Kişinin işe karşı yaklaşımını da açığa vurabilir. Masanın üzerindeki bir yığın romantik roman ya da anne baba dergisi, o kişinin ilgisinin başka bir yerde olduğunu gösterebilir. Bunların çok fazla olması, bir muhakeme eksikliğine de işaret eder: Patron işle ilgisi olmayan tüm okuma materyalinin farkına varacak ve işin ne zaman yapıldığını merak edecektir.

SANAT NESNELERİ Birisinin iş yerindeki sanat eserleri – resimler, posterler hatta küçük heykeller – tıpkı evinde olduğu gibi, kişinin zevkini ve genellikle mizacını, hobilerini ve ilgi alanlarını açığa vurur; bunların tümü ise onun kişiliğini yansıtır. Ancak iş yerinde sergilenen çok sayıda sanat nesnesinin kişinin bireysel tercihlerinden çok işin doğası gereği seçilip seçilmediğine dikkat edin. Tamirciniz, deniz kenarının resmedildiği yağlıboya tabloları beğenebilir; ancak iş yerine araba posterleri asılmış olabilir. Bir yağlıboya resim orada kirlenebilir ya da çalınabilir, ayrıca tamirciniz müşterilerine arabaları yalnızca tamir etmediğini aynı zamanda onları sevdiğini de göstermek isteyebilir.

MASAÜSTÜ NESNELER En azından kişinin sınırlı masa alanının bir kısmı, yaptığı iş için ayrılmak zorundadır. Kişinin kalan alana

koymak için seçtiği şey, genellikle size onun için neyin önemli olduğunu anlatacaktır. Bu, eşi ve çocuklarıyla birlikte çektirdiği bir resim mi? Bir golf ödülü mü? Çocuğunun elişi dersinde yaptığı bir kalemlik mi yoksa Deniz Kuvvetlerinden emekli olduğunda hediye edilen mermer ve altın kaplı masa seti mi? Her şeyin bir kullanım yeri var mı – bilgisayar, telefon, Rolodeks – yoksa masasında (ve mesai gününde) ailesi ve hobileri için de yer var mı? Pahalı bir kalemimi mi yoksa şirketin verdiği kalemi mi tercih ediyor? Masası dağınık mı düzenli mi?

Birisinin masası, kişiliğinin küçük bir resmi olabilir. Dağınık, düzensiz bir masa genellikle dağınık ve düzensiz bir insana işaret eder; bunun aksini gösteren standart güvencelere asla kulak asmayın. Kişinin evi ve arabası da muhtemelen aynı şekildedir. Ofisine gelen ziyaretçilerini pahalı kalemler ve kristal kağıt tutucularla etkilemeye çalışan birisi, bunu muhtemelen hayatının her alanında yapma ihtiyacını duyacaktır.

BİTKİLER VE ÇİÇEKLER İş yerinde bitki ve çiçek bakımı zahmetini üstlenen birisi, çevresindeki güzelliğe ve doğaya önem vermektedir. Bu kişi, biraz sanatçı bir doğaya ve sağlık bilincine de sahip olmak istemektedir. Bunun yanında, çiçekler ve yeşillikler, davetkardır, bu nedenle konuksever ve şefkatli bir doğanın işaretidir.

Her zaman yaptığım gibi, kısa süre önce çalışmakta olduğum davalardan biri başlamadan önce bir mahkeme salonunu ziyaret ettim. Yargıcın mahkeme salonunda düzenli bir şekilde çiçek baktığını öğrendim. Yargıç, tüm seyirci koltukları için minderler de yaptırmıştı. Bu özel dokunuşlar, özellikle erkek bir hakimin elinden geldiği için, çok anlamlıydı. Aslında, dava esnasında hakimin şefkatli, düşünceli, açık, alçakgönüllü ve insancıl kişiliği kendini gösteriyordu.

Düzen, Bir Hikaye Anlatır

Bir insanın iş yerindeki eşyalarını düzenleme biçimi, evinde olduğu gibi, onun kişiliğini yansıtır. Bununla birlikte, kanepeler ya

da masalar için birer çentik atmadan önce, o kişinin seçim şansı olup olmadığını öğrenin. Eğer seçim şansı varsa, şu noktaları göz önünde tutun:

- Masa kapıya mı, pencereye mi yoksa bir duvara mı bakıyor?
- Konukların oturabileceği bir koltuk var mı, eğer varsa rahat mı? (o ofiste çalışan kişinin koltukları seçme şansı olamayacağını unutmayın.)
- Ofis alanı konukların ve çalışma arkadaşlarının rahatça konuşabileceği bir biçimde mi düzenlenmiş?
- Kahve makinesi ya da kahve fincanları için bir sehpa var mı?

Gerek işte gerekse evde önemli olan, *engelleri kaldıran herhangi bir düzenin olup olmadığıdır.* Bir ofise girdiğimde o ofiste çalışan kişinin bir köşede konuşma masası ayırdığını görürsem, o kişinin konuklarıyla masasının arkasında oturarak konuşmak yerine daha içten ve rahat bir konuşmayı tercih ettiğini anlarım. O kişi muhtemelen insanların rahatını sağlamak istiyordur, teklifsizdir, bencil değildir ve güvenlidir. Diğer yanda, konukları daha küçük bir koltukta otururken kendisi büyük bir masanın arkasında oturmayı seçen bir kişi, kontrol ve üstünlük noktası varsaymaktadır.

Elbette çoğu iş yerinde bu tür bir düzenleme için yer olmayabilir. Bu nedenle, kişinin konuklarını rahat hissettirebileceği bir nokta olarak kahve makinesi ve fincanları, su sebili ya da diğer kişisel dokunuşlara bakın. Ofis çalışanının kişisel zorluk ölçeğimde nerede yer alabileceğine karar vermek üzere, bu detaylardan geçici yargılara varabilirim.

Birisinin Evini Okumak

Evimiz, kalemizdir; genellikle keyif aldığımız en özel, kişisel ve daimi çevredir. İş yerinde nelerin nasıl görüneceğini neredeyse her zaman başkaları kontrol eder. Kontrol etmeseler bile herkese açık

olan bir yerde kendimizi pek açığa vurmayız. Ancak evde durum farklıdır. Birisinin kendi rahatı için yarattığı bir alana girdiğinizde, o kişiyle ilgili çok önemli bilgiler bulabilecek bir pozisyona kavuşursunuz. Eğer bu kişi evini bir başkasıyla paylaşıyorsa, hangi özelliklerden kimin sorumlu olduğunu anlamak daha zor olabilir. Ancak biraz yakından bir gözlem, biraz zaman ve birkaç taktiksel soru ile hemen her zaman yanıtı bulursunuz.

"Herkese açık" alanlara bakarak birisinin evini okumak, sağlık kabininde maden aramak demek değildir. Bundan bahsetmemin nedeni, insanların burnunu başkalarının işlerine sokmaktaki istediğidir ve burada bir çizgi çiziyorum. Ayrıca, eğer iyi bir gözlemciyseniz başkalarının özel alanlarını kazmanıza gerek kalmaz. "Herkese açık" alanı evin çevresi, dış alanları, oturma odası, aile odası, mutfak ve misafir banyosu olarak kabul ediyorum. Bir evi ilk kez ziyaret ettiğinizde ve size bir "tur" yapıldığında, yatak odalarına da göz atabilirsiniz; ancak bunun genellikle sınırı aşmak olduğunu düşünürüm.

Gizli Hayatlar

Birisinin evinin onun dış dünyada sunduğu görüntüden ne kadar farklı olduğu gibi bir şaşkınlığı pek yaşamadım. Kimi zaman söz konusu uyuşmazlık son derece çarpıcıdır, ancak kişinin dış dünya ile evindeki davranışları arasında bir çelişki, sık rastlanılan bir şey değildir. Yine de, hepimiz belirli bir ölçüde ikili yaşam süreriz. Görünüşte zamanını boşa harcamayan bir iş kadının oturma odasındaki masanın üzerinde bulunan bir yığın *People* dergisi ya da iş yerinde kaba ve sert bir adamın evindeki klasik müzik CD koleksiyonu, bu insanların bölünmüş kişilikleri olduğu anlamına gelmez – yalnızca sizin sandığınızdan daha karmaşık oldukları anlamına gelebilir.

Bu tür bir gözlemin amacı, "hilekarları" belirlemek değil; kişinin gerçek doğası konusunda bir anlayış edinmek ve onun dış dünyada sergilediği kişilik ile karşılaştırmaktır. Eğer açık ve çarpıcı farklılıklar varsa, hoş olmayan bir şeyler söz konusudur ve

bu konuda dikkatli davranmanız gerekir. Genellikle, kişinin dış dünyadaki ve evindeki kişiliklerini karşılaştırarak onun ne kadar dolu olduğunu, kendini güvende hissedip hissetmediğini, zamanının çoğunu nasıl geçirdiğini ve genel olarak onun için nelerin önemli olduğunu öğrenebilirsiniz.

Ev Kişiyi Yansıtır

Birisinin evine girdiğinizde, yukarıda bahsedilen türden herkese açık olanla özel olan arasındaki uyuşmazlıklara dikkat edin. Eğer birisinin evi onun dış dünyadaki kişiliğiyle bütünüyle uyumlu ise, o insanın kim ve nerede olduğu konusunda son derece rahat olduğunu düşünebilirsiniz. Bu kişi kendini olduğu gibi kabul etmiştir ve bir "olmak istiyorum" değildir.

Eğer birisinin evi onun dış dünyada sunduğu tarzdan dramatik ölçüde farklıysa, kırmızı bir bayrağın kalkması gerekir. Sormanız gereken ilk soru, "Hangisi daha doğru bir sunum?" olmalıdır. Çoğu kez, kişinin dış dünyadaki görünümü ile evindeki görünümü arasında bir farklılık olduğunda, evin daha güvenilir ipuçları sunduğunu gördüm. Ev, kelimenin gerçek anlamıyla ve mecazi olarak, kişinin saçlarını döktüğü yerdir.

Bununla birlikte, bir yargıya varmadan önce, gerçekte olmayan bir uyuşmazlığı görmediğinizden emin olmalısınız. Sözgelimi, mali başarı konusunu ele alalım. Evimiz, gardırobumuz gibi, yalnızca zevkimizi değil mali durumunuzu da yansıtır. Ancak birisinin evinin nasıl olduğu ile onun mali durumunu yansıtan gösterişli kıyafetleri arasında ilk anda görülen uyumsuzluk, onu daha iyi tanımaya başladığınız zaman çok şey ifade edecektir. İş yerinde her gün kot pantolon ile sıradan bir tişört giyen (kendi şirketini yöneten) çok zengin bir müşterim var. Ancak bu adamı sokakta görseniz, asla onun zengin olduğunu düşünmezsiniz. Ancak bu adamın evine girdiğinizde – okyanusa bakan yüksek bir tepenin üzerinde mimari bir mücevher – onun mali başarısını hemen kavrarsınız. Bu adam, o şekilde giyinmek istememektedir ve bunu yapmak zorunda da değil-

dir. Adam onun ne kadar başarılı olduğu konusunda başkalarının ne düşündüğüne önem vermemektedir; kim olduğu konusunda mutludur ve kendini güvende hissetmektedir. Adamın evi onun sosyoekonomik düzeyi konusunda kıyafetlerine göre açıkça daha doğru bir resim çizmektedir; ancak bu iki görüntü gerçekte tutarsız değildir. Gerçek şu ki, adam evini sevmektedir ve onu karşılayabilmektedir. Adam, başka herhangi bir biçimde giyinmeyi de karşılayabilmesine rağmen, rahat ve günlük kıyafetleri de sevmektedir.

Ancak, bir insanın giyim tarzı ile yaşadığı ev arasındaki farklılıklar genellikle onun parasını nereye harcamayı seçtiği konusunda işaretler vermektedir. Birisi çok şık bir biçimde giyiniyor ancak zenginlik tuzağının olduğu mütevazı bir dairede yaşıyorsa, bu daire muhtemelen onun gerçek mali durumunu yansıtırken kıyafetleri kim olmak istediğini yansıtmaktadır. Aradaki fark ne kadar büyükse, mali açıdan başarılı görünme isteği o kadar yoğundur. Rahatlıktan çok dış görünüme vurgu yapılmış olması, o kişinin hırslı, azimli ve öngörülü olduğu, uzun vadeli bir hedefe ulaşmak için zevklerini ertelediğini gösterir. Ancak diğer olasılıklara karşı da açık olmalısınız: Materyalizm, güvensizlik ve kibir.

Madalyonun diğer yüzünde, gelirinin çoğunu evi için harcayan ve gardırobu ile dış görünümü için pek bir şey ayırmayan birisi, muhtemelen kendisiyle barışıktır ve başkalarının onu nasıl algıladığı konusuyla daha az ilgilidir. Bu kişi, muhtemelen, kariyerden çok aileye ve arkadaşlarına yönelmiştir.

Kimi zaman insanlar evlerini ziyaret ettiğinizde destekleyici hiçbir ipucu bulamadığınız ilgi alanları, hobileri ya da yetenekleri varmış gibi davranır. Bu oturmayan bilginin her zaman dikkatle incelenmesi gerekir. Sözgelimi, mutfağının donanımsız olduğu ve pek az kullanıldığı anlaşılan bir kadın, neden hevesli bir aşçı olduğunu iddia etsin? Eğer bu kadın tüm ofiste ne kadar iyi bir aşçı olduğu konusunda böbürlenmişse, bunun nedeni, muhtemelen, başkalarının bu yeteneği hayranlıkla karşılayacağına inanmasıdır. Tamtakır bir mutfak, sizin o kadının kendisini ne kadar

güvensiz hissettiğini düşünmenize ve dürüstlüğünü sorgulamanıza yol açmalıdır.

Birisinin evi, gerçekten onun kişiliğine açılan "anahtarı" ortaya çıkaracaktır. Ancak kimi zaman, sağlam bir model, orada bulduğunuz ipuçlarından doğar ve son derece güvenilir yargılara varmanızı sağlar. Bir arkadaşım, kısa süre önce en küçük oğluna okuldan sonra bakacak bir bakıcı arayışında yaşadığı deneyimi anlattı. Arkadaşımın seçimi, nihayet o çevreyi bütünüyle değerlendirdikten sonra şekillenmişti.

Oğluna bakacak kişinin evine gittiği ilk gün, çocukların neredeyse hepsinin iki ya da üç yaşlarında olduğunu fark etti. Arkadaşımın oğlu ilkokuldaydı ve arkadaşım oğluna yaşına uygun aktiviteler sunabilecek birisini arıyordu. Bakıcının verdiği sözler her ne olursa olsun, çevre ona bunun orada gerçekleşemeyeceğini anlatıyordu. Vakit öğleden sonraydı ve çocuklar oturma odasında televizyonun karşısındaydı. Televizyona zombiler gibi bakması kötüydü, daha da kötüsü bir sohbet programı izliyorlardı. Televizyondaki şey bir Disney filmi ya da doğa programı olsaydı, arkadaşım farklı hissedebilirdi. Ancak söz konusu olan bir sohbet programı ve iki üç yaşlarındaki çocuklardı. Arkadaşımın daha fazlasını görmesine gerek yoktu.

Aradan kısa süre geçtikten sonra, bu iş için ayırdığı bütçeye mükemmel uyan bir kadınla karşılaştı. Bir kere daha, çevre pek çok kritik ipucu sağlamıştı. Arka bahçedeki bir ağacın altına bir tente serilmişti. Tentenin üzerinde çocuklar için yapılmış bir piknik masası vardı ve oğlunun yaşıtı çocuklar orada resim yapıyordu. Bu bakıcının yardımcısı çocuklarla aktif bir şekilde ilgileniyordu ve bunun sonucu olarak çocuklar birbiriyle sosyalleşiyordu.

Evin içinde güçlü dinsel etkileri gösteren çeşitli nesneler vardı. Bu, farklı dini geçmişe sahip olan (ya da hiç olmayan) birisi için kötü bir işaret olabilirdi. Ancak inançları ve çocuklarının bu tür bir çevrede büyümesi isteği göz önüne alındığında, arkadaşım bu çevreyi bilakis rahatlatıcı buldu. Ev tertemizdi. Tüm prizlerin

üzerinde güvenlik kapakları vardı, kahve masasının kenarlarına kauçuk örtüler iliştirilmişti ve her kapıda biri çocukların yetişemeyeceği yükseklikte olan çift mandal vardı. Her şey işine çok bağlı, dikkatli ve şefkatli bir kadına işaret ediyordu – arkadaşımın tam olarak aradığı şey.

Genellikle, bir kişinin çevresine dayanarak güvenilir yargılara varmak bu tür bir model geliştirmeyi ve detaylara dikkat etmeyi gerektirir. Bu nedenle, dikkate değer bir bulgu olduğuna inandığınız şeyi görene kadar bakmaktan vazgeçmeyin. Aramaya devam.

Muhit

Kişinin yaşamayı seçtiği muhit, onun iş yeri çevresi kadar çok şey anlatır – ancak daha yüksek sesle, çünkü bu konuda pek çok seçenek vardır. Yaptığımız seçimler mali durumumuzu, medeni halimizi, bilinç düzeyimizi ve bazı durumlarda beklenmedik özelliklerimizi ortaya çıkarabilir. Sözgelimi, 1960'larda ve 1970'lerde tamamı beyazlardan oluşan bir muhite taşınmayı seçen siyah aileler cesaret, azim ve sağlam karakter sergilemekteydi. Umulmadık muhitlerde yaşamayı seçen çoğu insan gibi, bu siyah aileler istekli ve hür düşünceli bireylerdi. Seçtiğimiz muhit ideallerimizden uzakta olduğumuzu ya da onlara adanmışlığımızı genellikle bu kadar çarpıcı göstermez, ancak çoğunlukla hayat tarzımızın ve önceliklerimizin önemli bir göstergesidir.

En iyi devlet okulları orada olduğu için pahalı bir muhitte küçük bir dairede oturmayı seçen karı koca, çocuklarının eğitimine verdiği değeri göstermektedir. Daha prestijli bir muhitte oturmak için tatilden, piyano derslerinden ve günümüzün diğer pek çok lüksünden vazgeçen bir çift, statüye ve diğer insanların onlara bakışına ne kadar değer verdiğini göstermektedir. Bir insan nerede yaşayacağına karar verirken, bu tür dengeleri göz önünde tutmak zorundadır. Eğer kişinin yaptığı seçimin kaynağı açık değilse, oturduğu yeri neden seçtiğini sorun. Alacağınız yanıt, size o kişi hakkında çok şey anlatacaktır.

Evin İçi ve Dışı

Çoğunlukla, bir evin dışı içinden çok farklı görünür. Bu farklılık, genellikle evin sakinleri için neyin daha önemli olduğunu anlatır: Dış görünüm ya da kendi rahatları ve estetik değerleri. İnsanların yeni bir eve taşındığı dönem, özellikle onların önceliklerinin işaretlerini bulmak için iyi bir zamandır. Çoğu insan, onarım ve iç dekorasyon için sınırlı bir bütçe ayırır ve bir seçim yapar: Evin içini tamir et ya da dışını şık tut.

Evin içi ve dışı arasındaki fark, bir yargıya varmadan önce resmin bütününü görene kadar beklemenin ne kadar önemli olduğunun da altını çizer. Sokaktan çok basit görünen bir ev, içeriden harika görünebilir. Aynı şekilde, en pahalı evi almak için son kuruşuna kadar harcayan bir adamın evinin içi muhtemelen "fakirdir" ve yalnızca temel ev eşyaları alınmıştır. Ancak bu insanlar, değerlerini dile getirecek bir seçim yapmıştır. Birisi kendi rahatıyla daha ilgiliyken, diğeri dış görünümüne önem verir. Ancak çoğu karar için pek çok neden olabileceğini de unutmayın. Tüm zamanını ve enerjisini bahçe düzenlemesine veren birisi, belki de, bahçesini çok seviyordur ve komşularının ne düşüneceğine hiç önem vermiyordur.

Genellikle birisinin evine gittiğinizde ilk dikkat edeceğiniz şey, evin dekorudur. Evin tarzı, genellikle ev sahibinin kişiliğiyle ilgili ipuçları verir; ancak bunun istisnaları da vardır. Ancak büyük ölçüde, geleneksel mobilyalar hayata dair geleneksel görüşleri yansıtırken modern ya da olağandışı dekorlar daha açık, deneysel görüşleri yansıtır. Mobilya tercihleri, kişinin geçmişini de yansıtabilir. Eğer kırsal bir alanda büyüdüyseniz, o bölgenin tarzında mobilyalar tercih edebilirsiniz. Çoğumuz çocukluğumuzu geçirdiğimiz evi güven ve sevgi duygularıyla ilişkilendiririz. Bir kişinin bu duygulardan bütünüyle sıyrılması, ender görülen bir durumdur.

Eğer birisi evin dekorasyonunu, ister bir eş isterse profesyonel bir tasarımcı olsun bir başkasına bıraktıysa, söz konusu dekor o kişinin karakterini okumada pek yardımcı olmayacaktır. Bir

tasarımcının planlarını müşterisine onaylatmak zorunda olduğu doğrudur, ancak müşteri genellikle verilen karara pek katkıda bulunmayacak kadar meşguldür ya da o konu hakkında daha güçlü duyguları olan birisine boyun eğmeye isteklidir.

Duyularınızı Kullanmak

Birisinin evine gittiğinizde, öncelikle çevreyi incelersiniz. Görsel bilginin bir kısmını içinize çekmek için birkaç dakika harcadıktan sonra, diğer duyularınıza odaklanın: duyma, koklama ve dokunma

ODAYI DİNLEYİN Sessiz mi, müzik mi çalıyor, orada yaşayan insan sakin ve dingin mi – yoksa olmaya mı çalışıyor? Yoksa televizyon sonuna kadar açık mı? Eğer öyleyse, hangi kanal açık? Rüzgarın sesini, köpeklerin havlamasını, çocukların oyun oynamasını dinleyin. Eğer arkadaki bir odadan rock müziği geldiğini duyuyorsanız, evde gençler mi var yoksa evin elli-elli beş yaşlarındaki sakini altmışlı yıllarda rock müziği tutkunu muydu? Eğer dinlemezseniz, size değerli bilgiler sağlayabilecek – ve daha fazlasını bulabileceğiniz bir noktaya yönlendirebilecek – ipuçlarının çoğunu duyamazsanız.

ODAYI KOKLAYIN Herhangi güzel ya da kötü kokuya dikkat edin ve onu tespit etmeye çalışın. Güzel kokular mutfaktan ya da içeriye temiz hava girmesini sağlayan açık bir pencereden mi geliyor, ziyaret ettiğiniz kişi evinin güzel kokması için çaba mı harcıyor, yoksa bu koku ilaç kokusunu, hastalığı ya da sigara dumanını maskelemek için mi? Havayı koklayın ve kokunun hangisiyle ilgili olduğunu belirleyin

- Çiçekler
- Yiyecek
- Şömine/odun ateşi
- Hayvanlar

- Çocuklar/bebekler
- İlaç
- Alkol
- Sigara, pipo, puro
- Temizlik malzemeleri

Kokular size kişinin ilgi alanları (sözgelimi aşçılık ya da bahçıvanlık), sigara ve alkol kullanımı, evcil hayvanı ya da küçük bir çocuğu olup olmadığı ve hatta sağlık durumu ile ilgili ipuçları sunar.

Birisinin çevresine yaydığı güzel koku ya da engellemediği kötü koku, hayal edebileceğinizden çok daha fazlasını anlatabilir. Evi temiz olmayan insanlar kişisel temizlik konusunda da aynı eğilimdedir. Güzel kokulu, insanı çeken evleri olan insanlar sosyal açıdan daha becerikli, başkalarına karşı ve onlar tarafından nasıl algılanacağı konusunda daha düşünceli ve hassastır.

ODAYA DOKUNUN Beyaz eldivenlerinizi giyerek şömine rafında toz aramayın, ancak erişebileceğiniz nesnelere karşı daha dikkatli olun. Mobilyaların rahat ya da rahatsız olup olmadıklarına dikkat edin. Yumuşak bir pamukla döşenmiş kanepeler hassas bir doğaya işaret edebilir, suni deri ise daha pratik bir doğaya. Zemin kaygan ve cilalı mı yoksa parke ve sıcak mı? Evin içi sıcak mı soğuk mu? Temiz mi? Tüm bu bilgiler, geliştirmeye başladığınız modele detaylar ekleyecektir.

Ev Eşyaları

Bir evde binlerce nesne vardır. Dolayısıyla, bir evi ilk kez ziyaret ettiğinizde en çarpıcı olanlara odaklanın. Aşağıdaki liste, dikkate değer pek çok şeyi sıralamaktadır, ancak eksiksiz değildir. En sıradan görünen nesnelerin bile ne kadar çok şeyi açığa vurabileceğine şaşıracaksınız.

Üzerinde muhtemelen bir saniye bile durmadığınız özellikler-

den biri, bir insanın evinde her zaman görebileceğiniz kağıt mendillerdir. Ekstra yumuşak, desenli ve çiçekli peçetelerle gösteriş yapan insanları hepimiz biliriz. Ancak, bazı insanlar da hiçbir marka göz etmeden gazete kağıdı gibi peçeteler alır. Neredeyse herkes, eğer isterse herhangi bir lüksü karşılayabilir. Bunu yapan insanlar muhtemelen hassas, müsrif, kendilerini şımartmak isteyen, başkalarının rahatını düşünün ve iyi bir ev sahibi olmak isteyen insanlardır. Bu kişiler eğer çiçekli ve şekilli peçeteler seçerse, çevrelerinde güzel şeyler görmek istediklerini de anlatmak istiyor olabilir. Ucuz, sert, düz beyaz peçeteler seçen insanlar muhtemelen tutumlu, pratik, dış görünüme önem vermeyen ve kendisi ya da başkalarının rahatı için para harcamak istemeyen insanlardır.

Yalnızca tercih ettiği peçetelerin markasına dayanarak birisi hakkında geniş kapsamlı bir yargıya varmalı mısınız? Elbette hayır. Ancak, diğerleriyle birlikte faydalı bir ipucu olabileceğini göz önünde tutmalısınız. Yaygın ev eşyalarının listesini gözden geçirirken, bu yaklaşımı aklınızdan çıkarmayın.

Bu eşyaların çoğunun önemi, eğer onları fark edecek zamanı ayırırsanız ortaya çıkar. Oturma odasının ortasına konulmuş büyük ekran bir televizyon, bir köşeye konulmuş küçük bir televizyon gibi, kişinin öncelikleri konusunda doğrudan bir mesaj vermektedir. Plaklar ve CD'ler, kişinin müzik zevkini, mumlar ise romantik ya da hassas bir tarafı yansıtır. Vitaminler, sağlığa duyulan ilgiyi gösterir. Spor malzemeleri, silahlar, müzik aletleri ve benzer şeyler kişinin ilgi alanlarını ve hobilerini açığa vurur.

Her şeyde olduğu gibi, bireysel özellikler diğer özelliklerle birlikte bir model yarattığı zaman belirli bir önem kazanır. Eğer bir evde güvenlik lambaları, pencere parmaklıkları, alarm sistemi, kapıda "Dikkat Köpek Var" işareti ve çeşitli kilitler varsa orada yaşayan kişinin güvenlikle belki de paranoyaklık ölçüsünde ilgili olduğuna iddiaya girebilirsiniz. Aynı şekilde, Noel dekorasyonları, salıncak setleri ve oyuncakların bulunması kişinin aileye dayalı bir hayat tarzı ve değerleri olduğu anlamına gelir.

Bu araç gereç ve dekorasyonların çoğu, ona sahip olan kişilerin eğlence ya da ilgi alanları hakkında bir konuşma başlatmak için harika bir başlangıç noktasıdır. İş yerindeki araç gereç ve dekorasyonlar incelenirken belirtildiği gibi, bu nesneler kişinin onlara ihtiyaç duyduğu için değil, onları arzuladığı için seçilir.

alkol
hayvan oyuncakları ya da çanakları
sanat eserler
kül tablaları
kitaplar ve diğer okuma materyalleri
mumlar
çocukların oyuncakları ve mobilyaları
saatler
koleksiyonlar
çiçekler ve bitkiler
yiyecek
bahçe malzemesi
silah ya da silah askıları
tatil dekorasyonları
posta kutusu
aynalar
imüzik aletleri
ilaçlar
fotoğraflar
dini resimler, kitaplar ya da diğer eşyalar
kilimler
işaretler
farklı özellikler (şarap kileri, karanlık oda, eğlence merkezişömine ya da havuz gibi)
spor malzemeleri
gereçler, kıyafet
kupalar, posterler vb.
stereo sistem ve plak/CD koleksiyonu
televizyon (büyüklüğü ve yeri)
buzdolabındaki nesnelerel aletleri (mıknatıslar, kartlar, resimler) vitaminler

Fiziksel bir engeli yansıtan hoş geldin paspasları
Nesneler (baston, tekerlikli süs eşyaları
sandalye, oksijen tüpü)

KİTAPLAR VE DİĞER OKUMA MATERYALİ Kişinin okuduğu şey, bir evin sunabileceği en bilgilendirici nesnelerden biri olabilir, özellikle okudukları ona özgüyse. Yerel gazetelerin mevcudiyetinden pek bir şey öğrenemezsiniz, ancak bir *Soldier of Fortune* dergisinden bir şeyler çıkarabilirsiniz. Bununla birlikte, herkes okuduğu materyali oturma odasında bırakmaz. Her hevesli okuyucu dergi okumaz ya da çok sayıda kitap biriktirmez çünkü bazı insanlar kütüphaneye gider. Kimileri evlerinin dağınık olmasını istemez ve kitaplarını bir arka odada ya da garajdaki kutularda saklar. Eğer kitaplar ve dergiler kitaplıklarda ya da masaların üzerindeyse, onlara yakından bakın. Bir model arayın – gizemli romanlar, yemek dergileri, bilimsel yayınlar. Öğrenebilecekleriniz karşısında şaşıracaksınız. Sözgelimi, sağlıkla ilgili çok sayıda kitabı olan birisi bu konuda biraz takıntılı olabilir. Ancak belirli bir rahatsızlıkla ilgili tek bir kitabın bile varlığı, o kişinin söz konusu rahatsızlığı yaşadığı anlamına gelebilir.

BUZDOLABINDAKİ ŞEYLER Bir insan için en önemli şeylerin yazıldığı bir listenin duvara raptiye ile tutturulduğunu ve bu listeyi okuyabildiğinizi düşünün. Pek çok buzdolabı için söz konusu olan şey budur – buzdolapları gerçekte hayatı yansıtır. Randevular, karikatürler, mıknatıslar, fotoğraflar, çocukların yaptığı resimler, en çok sevilen sözler, şiirler, biletler, kartvizitler... insanların buzdolaplarına koydukları şeylerin listesi sonsuzdur. Her nesne, daha az göze çarpan bir yerden alınarak kolayca görülebilecekleri bir yere koyulmuştur. Herkes buzdolabını dekore etmez ve çıplak bir buzdolabından herhangi bir sonuç çıkarmam. Ancak birisi buzdolabını bir ilan tahtası gibi kullanırsa, buzdolabının üzerine ne koyduğuna dikkat edin.

KOLEKSİYONLAR Koleksiyonlar, genellikle kuşaktan kuşağa aktarılır. Annem harika porselen çay fincanları toplardı. Kız kardeşlerim, yıllar boyunca bu koleksiyona katkıda bulundu. Bu çay fincanlarını bir gün paylaşacağımızı ve daha sonra çocuklarımıza aktaracağı-

mızı biliyoruz. Koleksiyonlar istikrarı, ailenin önemini ve geleneklere karşı sevgi duyulduğunu gösterebilir. Kişinin ne koleksiyonu yaptığı da anlamlı olabilir: Nadir ve değerli paralar ile ailece çıkılan tatillerde yıllar boyunca toplanan kaşıklar farklı şeylerdir. Kişinin koleksiyonunu yaptığı şey onun sosyoekonomik düzeyini, modaya ne kadar uyduğunu, yatırıma duyduğu ilgiyi, hobilerini ve hayat tecrübesini yansıtabilir. Beysbol kartlarından Elvis'in kişisel eşyalarına kadar, koleksiyonlar zengin bir bilgi kaynağı olabilir.

FOTOĞRAFLAR Evdeki fotoğraflar, iş yerindeki fotoğraflardan daha çok – ya da az – şey anlatabilir. Evde genellikle fotoğraflar için daha fazla yer vardır, bu nedenle ipucu toplamak için daha geniş aralıkta bir materyal bulabilirsiniz. Diğer yanda, alan pek kısıtlı olmadığı için kişi seçici davranmayabilir, dolayısıyla fotoğraf seçimi pek çok şeyi açığa vurmayabilir. Yine de, yakından inceleyin. Her zaman öğrenecek çok şey vardır – aile aktiviteleri, hobileri, seyahat tercihleri, spor etkinlikleri, kültürel ve dini geçmiş ve çok daha fazlası.

SANAT ESERLERİ Genellikle seçmekte bütünüyle özgür olduğumuz için evimizdeki sanat eserleri, sahip olduğumuz zevk için ofisimizdeki sanat eserlerine göre daha güvenilir bir göstergedir. Eğer kişinin duvarında asılı bir şey sizi hemen çekiyorsa ya da beğeni ve ilginizi yansıtıyorsa, pek çok ortak yanınız olan birisiyle karşılaşmış olabilirsiniz. Eğer tanıştığınız kişilerin çizimleri, posterleri ya da fotoğrafları size kalitesiz ya da itici geliyorsa, dünya görüşleriniz muhtemelen farklıdır. Çoğu insan imkanı olsa dahi sanat için pek para harcamaz. Ancak kişi ister poster isterse orijinal bir yağlıboya resim alsın, yaptığı seçimle mizacını, ilgi alanlarını, geleneksel olan ya da olmayan değerlerini ve çok daha fazlasını açığa vuracaktır.

OYUNCAKLAR VE MOBİLYA Eğer bir evde çocuk varsa, her zaman etkilerinin ne kadar fazla olduğunu anlamaya çalışırım. Bazı aileler oturma odalarını oyuncak sepetleri ve tırmanma araç gereçleri ile

doldurarak çocuk odasına çevirir. Bu aileler, çevrelerinde çocuk olmasından diğer ailelere göre daha çok keyif alır.

Diğer bazı evlerde ise, oyuncaklar çocuk odasındadır ve anne baba evin geri kalanını yetişkinlere yönelik kullanır. Kendi çocuklarınızı ziyaret ederken bu durumu dikkate almak isteyebilirsiniz. Ayrı bir aile ve oturma odası sahip olacak kadar şanslı aileler, bunları her iki biçimde de kullanabilir.

ALKOL 1950'ler, 1960'lar ve 1970'lerde pek çok yeni evde barlar yapılmıştı. Bu, muhtemelen elde sigara ile bir Frank Sinatra bakışı sağlamak içindi. Günümüzde sert bir likör, cazibesinden çok şey kaybetmiştir. Ağzına kadar dolu bir bar ya da açık bir likör seti gördüğümde, özellikle o evin sakini elli yaşının altındaysa, buna dikkat ediyorum. Birisini yalnızca dolu bir likör seti olduğu için alkolik diye yaftalamayın, ancak günümüzde göze çarpan bir şekilde sergilenen içki şişelerini görmek güçtür. Bu içkilerin sahibi içki içmeye düşkün olabilir ya da içki içmeyi sevenlerle birlikte zaman geçirmekten keyif alıyor olabilir.

ÇİÇEKLER VE BİTKİLER Çiçekler ve bitkiler, zaman ve bakım ister; bir evi daha huzurlu, güzel ve çekici yapar. Çiçek ve bitki bakmak için zamanını, enerjisini ve parasını harcamaya istekli bir kişi muhtemelen duygusal, güzelliklere duyarlı ve konuksever-dir. (Ancak çiçek ve bitkileri evde bakmak daha yaygın ve kolay olduğu için, iş yerindeki kadar anlamlı olmayabilir – elbette kişi *çok* sayıda çiçeğe ve bitkiye bakmıyorsa.) Diğer yanda, sağlıksız ve kuruyan çiçekler ve bitkiler de sahiplerinin duyarsız, özensiz ya da çok meşgul olduğu anlamına gelebilir. Genellikle evin kalan kısmı da aynı düzensizlik içindedir.

İŞARETLER İster evin içinde isterse dışında olsun, işaretler çok şey anlatır. "Dikkat Kedi" işareti, kişinin yalnızca kedilere düşkün olduğunu değil aynı zamanda bir mizah duygusu olduğunu ve bunu göstermek istediğini anlatır. Diğer yanda "Dikkat

Köpek" işareti, kişinin bir köpek sahibi olduğunu ve güvenlik konusunda endişeli olduğunu anlatır. Güvenlik sistemleri ya da belirli bir organizasyona üyeliği anlatan işaretlerin tümü, belirli bir dine ait olması gibi, kişinin geçmişi, inançları ve öncelikleri konusunda faydalı ipuçları sağlar. Bir kişinin evindeki her nesne, aklınızda onun için açtığınız dosyaya konulacak fazladan bir materyal sağlar. Her detay, genel modele katkıda bulunur. Eğer olağandışı ya da çarpıcı bir şey fark ederseniz, becerebilirseniz bu konuyu ince bir şekilde sorun.

Arabalarım: Kişinin Otomobilini Okumak

Lexus reklamında, "Aynı Zamanda Bir Kartvizit" deniliyor. Aslında, pek çok insan otomobillerini mali başarılarını, erkekliğini, sınıfını ya da tipini anlatmanın bir yolu olarak görür. Arabalarımız bizimle ilgili çok şey anlatmaktadır – yalnızca paramız değil, aynı zamanda önceliklerimiz, ilgi alanlarımız, işimiz ve kişiliğimizle ilgili. Söylenecek sözler bölgeden bölgeye farklılık gösterse de, arabaları okumak kolaydır. Bununla birlikte, eğer bir kasabada bir haftadan fazla kalırsanız bölgesel "kuralları" hemen öğrenirsiniz. Chicago yakınlarındaki bir kasabada kamyonet kullanan birisi, muhtemelen bu aracı işi için kullanıyordur. Austin, Teksas'da aynı araç gösteri yapmak dışında bir şey için kullanılmaz. Güney Kaliforniya'daki üstü açılabilir bir araba, arabaların üstlerinin nadiren açıldığı Seattle'da müsrif ya da uygunsuz bir seçim olacaktır. Ayrıca zengin, başarılı, statü bilinci olan insanların tümünün pahalı Avrupa sedanlar kullandığı gibi basmakalıp bir düşünce tuzağına düşmeyin. Bu insanlar Detroit'de Cadillac, Lincoln ve Tulsa kullanırken, büyük pikapları da seçebilir.

Bir arabayı değerlendirirken, hangi bölgede kullanıldığına, sahibinin işine, ailesine ve hobilerine uygunluğunu göz önüne alın. Söz konusu olan spor bir araba mı, üstü açılır bir araba mı, "erkeksi" bir araba mı, aile arabası mı, bir minivan mı yoksa kamyonet mi? Uzun yol için uygun mu, bakım onarımı ucuz mu? Ailenin

statüsüne ve yapılan işe uygun mu? Her araba, onu seçen kişiyle ilgili çok farklı şey anlatır. Pahalı ve üç yüz beygir motor gücünde bir spor araba, ona sahip olan kişinin statüye önem veren, saldırgan ve bencil olduğunu anlatır. Altı silindirli bir minivan pratikliği, tutumluluğu ve rahata düşkünlüğü anlatır.

Ekstra Özellikler

Bir evdeki ya da ofisteki materyal gibi, insanların araçlarına eklediği ekstralar onların ilgi alanları, öncelikleri ve değerleri konusunda diğer bir bakış açısı sağlar. Aşağıda, bir arabada fark edebileceğiniz yaygın özelliklerin listesini veriyoruz.

- Alarm
- Anten süsleri
- Tampona yapıştırılan etiketler
- Araç telefonu (Araç faksı olup olmadığına da dikkat ediniz)
- Vites ya da direksiyon kilidi
- Kişiye özgü araç plakası
- Dekoratif resimler
- Paspaslar
- Jant kapakları
- Ruhsat-plaka taşıyıcılar
- Farlar (cafcaflı/spot)
- Ayna süsleri (zar vb.)
- Çıkartmalar (Playboy tavşanının silueti arabayı kullanan adam hakkında çok şey anlatabilir)
- Müzik sistemi
- Askılar (Bisiklet, kayak, bagaj, silah)
- Artırılan ya da azaltılan ağırlık
- Rulo barları

- Koltuk kılıfları ya da yastıklar
- İşaretler
- Lastikler ve direksiyonlar
- Treyler bağları

Bir arabanın aksesuarlarından ne kadar çok şey öğrenebileceğini, kısa süre önce otoyolda araba kullanırken anladım. Yaşlı, beyaz saçlı bir kadının kullandığı küçük bir arabayı geçtim. Arabanın plaka taşıyıcısında "Timmy ve Julie'nin Anneannesi" yazıyordu ve kişiye özel plaka "Anneanne N." idi. Buna dayanarak yalnızca bu kadının torunlarının isimlerinin Timmy ve Julie (açıkça anlaşıldığı gibi) olduğunu değil, torunlarının onun için son derece önemli olduğunu söyleyebilirim.

Araba Bakımı

Bir insanın arabasına nasıl baktığı, genellikle onun önceliklerinin açık bir işaretidir. Bir tanıdığımın annesi, kiraya verdiği evi için müstakbel kiracılarla görüşme yaptıktan sonra her zaman onlara arabalarına kadar eşlik ederdi. Bu tanıdığımın annesinin belirttiği gibi, "evlerine ne kadar iyi baktıklarını göremeyebilirim, ancak arabalarına ne kadar iyi baktıklarını görebilirim ve bu bana evlerine ne kadar iyi bakacaklarını anlatır." Bu, her zaman geçerli değildir; ancak akılda tutulması gereken bir düşüncedir.

Sürekli kirli olan bir arabanın sahibi, muhtemelen yarattığı şu izlenimlerle ilgili değildir; titiz değil ya da detaya önem vermiyor, çok meşgul, düzensiz ya da tembel. Arabası her zaman pırıl pırıl olan bir adam muhtemelen aynı titizliği elbisesinde ve dış görünümünde de sergiler; bu kişi muhtemelen tertipli ve düzenlidir, başkalarının önünde nasıl göründüğüne önem verir ve detaylara dikkat eder. Çocuklar (ve köpekler) bu denklemi zayıflatır, çünkü her gün çocuk ya da köpek taşınan bir arabayı tertemiz tutmak çok güçtür. Eğer bu marifeti yapan birisiye tanışırsanız bu kişinin çok zor bir gemiyi yürüttüğü sonucuna varabilirsiniz.

Sosyal Çevreler: Nerede Oynamayı Seçiyoruz?

Yalnızca bir barda tanıştığı iki aşk güvercinini tanımak için, eşinin çok içtiğinden şikayet eden birisiyle kaç kere karşılaştınız? Boş zamanımızı değerlendirmek için seçtiğimiz yer, çok şey ifade eder; yine de bu çevresel işaretleri çoğunlukla görmezden geliriz. Eğer alkolden uzak durmak önemliyse, neden insanlarla bir araya gelmek için alkol verilmeyen bir yer tercih edilmiyor? Eğer dindar bir insanla tanışmak istiyorsanız, kilise ya da sinagog en şanslı olacağınız yerdir. Eğer entelektüel bir uyaran almak istiyorsanız, bir üniversiteyi ya da kütüphaneyi deneyin. Sporcular spor salonunda, doğa severler Sierra Club toplantılarında bulunabilir. Kutup ayılarını kuzey kutbunda bulabilirsiniz, tropik yerlerde değil. Mantıklı, değil mi?

Sağduyu, *budur*; ancak bazı nedenlerden dolayı insanların seçtiği çevrelerin onlar hakkında ne kadar çok şey anlatabileceğini gözden kaçırırız. Yapılan seçim, kişinin ne kadar kontrolündeyse o kadar çok şeyi açığa vurur. Eğer bir cumartesi öğleden sonra çocuklarıyla parkta beysbol oynayan birisiyle karşılaşırsam, bu kişinin açık hava etkinliklerinden, ailesiyle birlikte zaman geçirmekten ve spor yapmaktan hoşlandığını tahmin edebilirim. Ancak eğer bu kişi aynı şeyi bir şirket pikniğinde yaparsa, otomatik olarak bu sonuca varamam. Bu kişinin, o ortamda eğlense bile, seçim şansı olsaydı yine orayı seçeceğinden emin olamazdım – yalnızca kendisi için seçilen bir çevreden keyif alabilecek kadar uyumlu olduğundan emin olabilirdim.

Parktaki tek bir karşılaşmaya gereğinden fazla önem vermeden önce, bu kişinin orada ne kadar zaman geçirdiğini bilmelisiniz. Pek çoğumuz, ihtiyaçlarımızı bir şekilde karşılamadığı sürece boş zamanımızın önemli bir bölümünü belirli bir yerde geçirmeyiz. Bu, spor kulüplerinden alışveriş merkezlerine ya da minikler ligine kadar birçok yerde geçerlidir. Kişi özgür iradesiyle bir yerde ne kadar çok zaman geçirmeyi tercih ediyorsa, o

çevre kişinin inançlarını o kadar çok yansıtacak ve davranışlarının habercisi olacaktır.

Bazen bir kereye mahsus yapılan bir çevre seçimi bile, kişiyle ilgi çok şey anlatabilir. Eğer eski bir okul arkadaşı kasabaya geliyor ve arkadaşlarıyla bir araya gelmeyi teklif ediyorsa, sohbet için seçeceği yer önemli ipuçları sağlayabilir. Bu kişinin seçtiği restoran bile onun karakterini, değerlerini ve hayat tarzını yansıtır. Bir fast food restoranında mı, bir aile kafesinde mi, yoksa şık bir Fransız restoranında mı bir araya gelmeyi öneriyor? Eski bir arkadaşla resmi olmayan bir yemek için çok pahalı bir restoranı seçen birisi, makul bir zenginliğe sahiptir – ya da kontrol dışı bir kredi kartına. Her iki durumda da bu kişi dış görünümle ve yaratacağı etkiyle ilgilidir, şımartılmaktan hoşlanır ve özellikle pratik olmayabilir. Bunların tümü güvensizliği yansıtabilir. Eğer bir iş adamı en önemli müşterisiyle buluşmak için aynı pahalı restoranı seçseydi, mutlaka aynı sonuca varmazdım. Belki de müşterisinin şarap içmeyi ve akşam yemeğini umduğunu biliyordur.

Diğer yanda, bir kafeyi seçen kişinin tutumlu, pratik olması ve damak tadı ya da prestij için mali olarak fedakarlıkta bulunamayacağı ya da bulunmak istemediği daha muhtemeldir. Eğer bu seçimi bir arkadaşı yapsaydı, yalnızca konuşmak istediğini ve başarısı ya da statüsü ile beni etkilemek istemediğini düşünürdüm. Eğer bir iş adamı en iyi müşterisini öğlen yemeği için bir kafeye götürürse, ilişkilerinde çok rahat olduğunu ve ne onun ne de müşterisinin gösterişle ilgilenmediğine inanma eğiliminde olurdum.

Sizinle bir barda buluşmayı teklif eden birisi, bir kafede ya da evinizde bir fincan kahve içmeyi teklif eden birinden çok farklı şey anlatmaktadır. Barın tipi bile bir mesaj vermektedir – her şeyden öte, barlar üstsüz kadınların gösteri yaptığı yerlerden beş yıldızlı otellerdeki gösterişli lobi barlara kadar değişiklik gösterir. Bir dereceye kadar kafeler, restoranlar ve kulüpler birisini tanımak içi popüler yerler olarak barların yerini almaktadır. Bu nedenle ilk buluşma için bir barı öneren birisi, sosyal bir kaygan-

laştırıcı olarak alkolün kendisi için önemli olduğunu göstermektedir. Eğer istediğiniz şey buysa, tamam. Eğer değilse, geliştireceğiniz model için gözünüzü açık tutun.

Yalnızca restoran ya da bar seçimine dayanarak birisiyle ilgili mali sonuçlara asla varmam, ancak bunu not eder ve göz önünde tutarım. Eğer kişi buluşmaları için sürekli ayni türde bir yer seçiyorsa, bu daha da önemli olur.

Aynı Topun Kumaşı: İnsanın Çevresini Değerlendirmek

Bir ceza davasında mahkeme salonuna klasik bir takım elbise ile gelen davalı örneğine geri dönelim. Bu davalının gerçek benliğini açığa vuran şey, mahkeme salonuna kiminle birlikte geldiğidir. Eğer davalıya eşlik eden birisi varsa, ona yakından bakın. Eğer kız arkadaşı elbisesi lekeli ve yataktan yeni kalkmış gibiyse, davalının mahkeme salonu dışında böyle göründüğü yorumunda bulunabilirsiniz. Eğer davalının kız arkadaşı göz bebekleri büyümüş ve koltuğunda duramıyorsa, yalnızca bir şeylerin tesiri altında kaldığından kuşkulanmakla kalmaz, davalıda da aynı özellikleri ve alışkanlıkları görürseniz onu suçlu bulabilirsiniz.

Eski bir söz "Aynı topun kumaşı, bir arada bulunur" der. Bu, paha biçilmez ve bilgece bir sözdür. Arkadaş olduğumuz, evlendiğimiz, işe aldığımız, kendisi için çalıştığımız ve sosyalleştiğimiz insanlar çevremizi oluşturur. Bu insanlar, genellikle kim olduğumuzu ya da kim olmak istediğimizi yansıtır; çünkü onları büyük ölçüde seçebiliriz. Çoğu anne ve baba, bunun kesinlikle farkındadır; bu nedenle çocuklarının arkadaşlarını çok yakından izler. Yeterli zaman ve ilişki kurma olanağı verilirse, gençler akranlarının değerlerini ve davranışlarını benimsemeye başlar. Bir yetişkinin çevresindeki kalabalık da, çok şey ifade edebilir.

Lakayıt üvey kardeşinizi yıllardır temsil eden avukat da muhtemelen lakayıttır. Üvey kardeşinizin kirli işlerini yapmasa, yıllar önce kovulurdu. Yeni sevgilinizin en iyi arkadaşı zaman geçirmek

için en çok bir beysbol maçını ve birkaç birayı seçiyorsa, sevgiliniz de onunla ortak bir şeyler paylaşıyordur. Aynı şekilde, bir kadının en iyi arkadaşlarının tümü oğlunun oyun grubundaki çocukların anneleriyse, o kadın size önceliklerinin ne olduğunu anlatmaktadır.

Sözgelimi mahkeme salonunda olduğu gibi, bir insanı okuduğunuz her yerde onun arkadaşlarını, güvendiği kişileri, iş ilişkilerini ve eşini not edin – özellikle bir insanın çevresindeki herkes tek bir kategoriye giriyorsa. Pek çok insan, kişiliklerini ve değer sistemini saklamakta yeteneklidir. Eğer bu insanların evlerini ya da iş yerlerini ziyaret ederseniz, gerçek doğaları konusunda muhtemelen daha fazla şey keşfedersiniz. Ancak erişecek başka bir şeyiniz daha yoksa *arkadaşlarını ve ilişkilerini değerlendirmek size o kişinin karakteri konusunda son derece güvenilir bulgular sağlayacaktır.* Yalnızca buna dayanarak yermekte ya da övmekte tereddüt etsem de, ilişkiler çok anlamlı şeyler sunar.

Çevrenin Bir Parçası Olarak Coğrafi Lokasyon

Bir insanın dış görünümü ile ilgili vardığım sonuçlar, coğrafyaya dayanabilir. Farklı kişilikleri ve değerleri olan insanlar, eğer farklı yerlerdense farklı görünecek, giyinecek ve davranacaktır. Beklentiler, normlar ve kültürel etkiler şehirden şehre, bölgeden bölgeye ve ülkeden ülkeye değişir. Herkesi aynı standartta tutamazsınız. Kesin bir yargıya varmadan önce, kişiye özgü coğrafi faktörleri göz önüne aldığınızdan emin olun. Eğer Manhattan'da ağır makyajlı, gösterişli bir saç stili ve modaya uygun bir tayyörü olan genç bir kadın görürsem, dış görünümüne pek anlam yüklemem. Muhtemelen tarzının bilincindedir ve çevresindeki diğer insanların uygun bulduğu şeye göre davranmaktadır. Diğer yanda, eğer aynı kadını Amerika'nın ortasındaki küçük kasabalardan birinde yürürken görürsem, bunu ilgi çekici bulurum. Belki bu kadın aşırı süslü, kendi öne çıkaran ve insanların ilgisini çekmek isteyen birisidir. Belki de sıkılmış ve hayatından mutsuzdur. Belki de yalnızca New York'tan gelen bir ziyaretçidir.

Çevrenin Bir Parçası Olarak Günün Saati, Haftanın Günü ve Yılın Mevsimi

Eğer birisini erken başlayacak bir toplantı için almak üzere evinin önünde sabah saat beşte durursam ve o kişi beni kapıda uykulu gözlerle, ağır hareketlerle ve yorgunluktan şikayet ederek karşılarsa, muhtemelen bunu sabahın o saatine bağlarım. Ancak aynı kişi bu davranışları iş yerinde saat onda sergilerse, bunun nedenini merak ederim.

Haftanın günü de anlamlı olabilir. Bir kişi sabahın erken saatlerine kadar içki içmek ve dans etmek için bir çarşamba akşamını seçiyorsa, kendisiyle ilgili çok şey anlatıyordur. Olumlu tarafından bakarsanız, bu kişi enerjik ve yaşam doludur. Ancak ertesi sabah erken saatte işte olması gerektiğini düşünecek olursak – bu davranış iş yerindeki performansını orada feda etmeye hazır olduğunu da göstermektedir. Aynı kişiye bir cuma ya da cumartesi gecesi geç saatte bir kulüpte rastlarsam, bu konunun üzerinde bile durmam.

Yılın mevsimi bile önemli olabilir. Güneşli bir hafta sonunun ardından yüzü kırmızı olan bir insan, muhtemelen güneşten yanmıştır. Ancak havanın haftalarca kapalı ve yağmurlu olduğu bir aralık ayında, aynı durum için farklı nedenler ararım: Yorgunluk, alkol, tıbbi tedavi ya da belki de bir utangaçlık. Eğer aralık ayında kusursuz bir bronz teni olan bir adamla Seattle'de karşılaşırsam ve o adamın tropik bölgelerde tatile gitmediğini de bilirsem, onun düzenli olarak solaryum salonlarına gittiğini varsayarım. Bu, kendini beğenmişliğini ve başkalarının onu nasıl algıladığına önem verdiğini göstermektedir. San Diego'da yaz mevsiminde, bu adamın bronz tenine bakarak aynı sonuca varmam.

Çevre Arkadaşça mı Yoksa Düşmanca mı?

Bir insanın davranışı, tanımadığı ya da düşmanca hissettiği bir çevrede dramatik bir şekilde değişir. Bir aslanın sığınağına bırakılan

kuzunun çayırda otlarken davrandığı gibi davranmasını bekleyemezsiniz. Aynı şey, insanlar için de geçerlidir. Düşmanca bir çevrede bulunduğumuzda genellikle endişe, anti sosyal davranışlar ve güven eksikliği işaretleri gösteririz. Bu hepimizin doğamız gereği endişeli, sosyallikten uzak ve güvensiz olduğu anlamına gelmez.

İnsanların kendini bir mahkeme salonunda daha rahatsız hissettiği pek az yer vardır. Mesleklerinde uzman olan kişilerden tanık sandalyesine ilk kez oturanlara kadar yüzlerce insanın tanıklık yaptığını gördüm. Genellikle, son derece dürüst olduğunu bildiğim birisi endişeli ve dürüstlükten uzak görünebilir: Sesi çatlak çıkar, gözlerini önüne çevirir ya da sağda solda gezdirir, dudaklarını yalayabilir, önündeki nesnelerle oynayabilir, kekeleyebilir ve hatta kısa süre önce gerçekleşen olayları hatırlayamayabilir. Bu insanın yalan söylediğini düşünmek, çok tehlikeli bir hata olur. Aynı şekilde, pek çok uzman tanık kelimenin tam anlamıyla mahkeme salonlarında binlerce kez son derece rahat bir biçimde tanıklık etmiştir. Bu uzmanlar, ne yaptıklarını bilmekte ve bunu fazla çaba harcamadan büyük bir güven içinde yapmaktadır. Bu insanların çoğu gerçekten işlerini iyi yapmaktadır ve gerçeği sınırlar içinde esnetse de son derece içten görünmektedir.

İnsanlar, mahkeme salonunun dışında da farklı değildir. Eğer herkesi tanıdığım bir partiye gidersem, cana yakın, güvenli, sosyal ve rahat davranırım – rahat bir biçimde partideki her insanın yanına gidebilirim. Hiç kimseyi tanımadığım bir törende daha çekingen, sessiz, utangaç ya da uzak olabilirim. Birisiyle buz kırabilir, ardından yabancıların olduğu bir kalabalıkta hareket etmek yerine onunla saatlerce konuşabilirim.

Birisiyle ilk defa tanıştığınızda ve onu tanımaya çalıştığınızda, söz konusu kişinin o çevrede nasıl hissedebileceğini göz önüne alın. Kendi ailesi içinde mi yoksa yabancı bir toprakta mı gibi hissettiğini anlamaya çalışın. Eğer birisi iyi tanıdığı bir çevredeyse ancak yine de ürkek ve rahatsız görüyorsa, bu kişinin son derece utangaç ya da güvensiz olduğu sonucuna varabilirsiniz;

belki de bu kişi, geçici kişisel sorunlar yaşıyordur. Ancak bu kişi yabancı ya da düşmanca bir ortamda bu şekilde davranıyorsa, söz konusu yargılar temelsiz olacaktır – daha sonra bulacağınız kanıtlarla desteklenmediği sürece.

Çevrenin Davranışlarımızı Nasıl Etkileyebileceğini Hiçbir Zaman Unutmayın

Bu kitabın ilk bölümünden bu yana, koşullara bağlı olarak neredeyse birbirinin tersi anlamlar taşıyabilecek karakter özelliklerini okuyorsunuz. Yüksek sesle konuşan birisi, güvenli ya da güvensiz olabilir. Birbirine uymayan kıyafetler giyen birisi, sosyal açıdan beceriksiz ya da akranları içinde belirli bir tarza sahip olabilir. Bir insanın çevresinin onun dış görünümünü ya da davranışlarını nasıl etkileyebileceğini asla unutmayın.

Rodney King'i dövmekle suçlanan dört polis memuruyla ilgili yürütülen federal soruşturmaya dayanarak, bu konuda çarpıcı bir örnek verebilirim. Jürinin seçildiği günün ertesi, orta yaşlı Afrikalı Amerikalı bir kadın olan jüri üyelerinden biri mahkeme salonunun dışında siyah eldivenler giyiyordu. Kadın, aynı siyah eldivenleri dava süresince her gün giydi. Bu bende büyük bir merak uyandırmıştı. Irka dayalı bir mesaj mı veriyordu? Eldivenleri politik bir görüşü mü yansıtıyordu? Bilinmeyen başka bir anlam mı taşıyordu? Davanın ardından, jürideki arkadaşlarından, kadının siyah eldivenleri giyme nedeninin yalnızca mahkeme salonunda üşümesi olduğunu öğrendim.

Bir olayın gerçekleştiği çevreyle ilgili her özelliğe dikkat etmenin önemi, yadsınamaz. Bir Disney filminde canlandırılan karakterler gibi, arkadaki dekor olmadan hareketlerimizin pek anlamı olmaz. Bu dekoru dikkatlice gözlerseniz, detaylara daha keskin bir biçimde odaklanabilirsiniz.

KİLİT NOKTALAR

Çevreyi tüm duyularınızla okuyun: Dinleyin, koklayın, hissedin – sadece bakmakla yetinmeyin.

Büyük resmi görün: Birisinin iş yeri ya da ev çevresi, iç dekordan lobiye ya da bahçeye, binanın tipine ve hatta muhite kadar her şeyi içerir.

İpuçları her yerdedir, ancak bazıları daha çarpıcıdır: Takvimler, fotoğraflar, okuma materyalleri, sanat eserleri, bitkiler ya da çiçekler ve masaüstü ve buzdolabı "süsleri" genellikle başlangıç için en iyi ipuçlarıdır.

Birisinin evini, iş yerini ya da otomobilini okumak yalnızca "eşyaları" belirlemekten daha çok şey sunar: Her şeyin nasıl düzenlendiğine, nereye koyulduğuna dikkat edin ve her zaman kişinin o konuyla ilgili seçim şansının ne kadar olduğunu sorun.

Birisinin özel çevresi ile herkese açık çevresi arasındaki ayrıma dikkat edin: İş yeri çevremiz, bu konuda söz söyleme şansımız ölçüsünde, genellikle başkalarının bizi nasıl görmesini istediğimizi diğer şeylerden daha fazla anlatır. Evimizin kişiselliği içinde yarattığımız çevre, genellikle gerçekten kim olduğumuzu anlatır.

"Nerede oynamayı seçtiklerini" sorun: İnsanların boş vakitlerini geçirmekten hoşlandıkları yerler – beysbol sahası, caz bar, alışveriş merkezi, pahalı restoranlar, kütüphane – onların ilgi alanlarının ve değerlerin ne olduğunu anlatır.

Aynı Topun Kumaşı: Sosyal çevremiz – birlikte çalışmayı, oynamayı ve yaşamayı seçtiğimiz insanlar – gerçek değerlerimiz ve karakterimiz için harika bir ölçüdür.

Unutmayın ki çevremiz dış görünümümüzü, konuşmamızı ve davranışımızı etkiler: Düşmanca olduğu hissedilen ya da yabancı çevreler; günün, haftanın ya da yılın belirli bir anı; hava durumu ve diğer pek çok faktörün üzerimizde etkisi vardır.

ON BİR

Bazen Her Şey Göründüğü Gibi Değildir

İstisnaları Kurallara Uydurmak

Josh her geçen yıl daha kötü oluyordu. Her şey kreşte başladı, öğretmenleri onun davranış sorunlarının hayal kırıklığına karşı düşük toleranstan kaynaklandığını belirtiyordu. Anaokulunda durum daha da kötüleşti. Kimi zaman öfkeyle öğretmenlerine saldırdı ve genellikle onları görmezden geldi. Evde davranışları daha uysaldı, ancak orada da hemen öfkeleniyordu. Birinci sınıfa başlayana kadar, endişeye kapılan anne babası öğrenme zorlukları konusunda test yapılması için onu bir psikologa götürmeye hazırdı. Neyse ki, yaşadıkları şehrin "duyma programı" gerçek sorunu belirlemek üzere Josh'un okuluna tam zamanında gelmişti: Josh, duyma güçlüğü yaşıyordu. Kim kendisine söylenen şeylerin yarısını duyamazsa hayal kırıklığı yaşamaz ki?

Günümüzde öğretmenlerin ve anne babaların duyma güçlüğü işaretlerine karşı daha hassas olmasına rağmen, bu sahne hâlâ her yıl tekrarlanmaktadır. Bu durum, tüm bu parçalar tek bir modele uyduğunda ve o kritik parça fark edilmediğinde neler olabildiği konusunda çarpıcı bir örnektir. Tanıştığınız ve belirli bir modele ait özellikleri sergileyen insanların çoğu sizi şaşırtmayacaktır. Ancak yapbozdaki kritik parçayı gözden kaçırmamak için dikkatli olun.

Kristal berraklığında olduğunu düşündüğünüz bir görüntüye

tamamıyla farklı bir ışık tutabilecek birkaç özellik olabilir. Bu özellikleri kuralların istisnası olarak görürüm; çünkü her şey uygun görünse bile, bu özellikleri dikkate almazsanız, çarpık ya da hatalı sonuçlara varabilirsiniz.

Diğerlerine göre daha sık karşılaşılan dokuz istisna belirledim. Bazıları kesinlikle kişinin elinde değil, bazıları ise isteğe bağlı ve genellikle maniple etme amacını taşıyor.

İsteklerinizi karşılamak içi kendini biçimlendirmeye çalışan "elastik" kişi

Sunumunu dikkatli bir biçimde ezberden okuyan kişi

Yalancı

Yanıltan düşünür

Zihinsel ya da fiziksel engelli kişi

Hasta, yorgun, stresli ya da başka bir nedenle "kendisi olmayan" kişi

Uyuşturucu ya da alkolün etkisinde olan kişi

Kültürünün güçlü bir biçimde etkilediği kişi

Tesadüfler - kaçınılmazdır

Elastik Kişi

Mühendisler "elastiklik" terimini lastik bant gibi bir malzemenin basınç altında formu kaybetme ve basınç ortadan kalktığında yeniden eski şekline kavuşma eğilimi için kullanır. İnsanlar doğal olarak elastiktir ve zaman zaman çoğumuz bilerek ya da bilmeyerek dış görünümümüzü, davranışlarımızı ya da kelimelerimizi başkalarının beklentilerini ya da isteklerini karşılamak için değiştiririz. Ancak kendisini her zaman sizin istediğiniz ya da istediğinizi düşündüğü formu alacak bir biçimde şekil değiştiren birisi, aslında, size yanlış bilgi sağlıyordur. Eğer gerçeklere erişemezseniz, güvenilir bir yargıda bulunamazsınız.

Dağınık insanlar, eğer kendilerini motive eden bir şey varsa, en azından belirli bir süre için derli toplu olabilir. Tembel insanlar, çalışkan görünebilir – geçici olarak. Sabit fikirli insanlar, açık görüşlü; bencil insanlar, verici görünebilir. Ancak bu insanlar, zaman geçtikçe, ilişki olgunlaştıkça ve memnun edilecek istekler azaldıkça "değişmeye" başlayabilir. Nazik, düşünceli, anlayışlı bir yeni erkek arkadaş duyarsız, küstah ve kıskanç olabilir. Çok çalışkan ve yardımsever bir çalışan, işe yerleştikten sonra tembel ve iş birliğinden uzak olabilir.

Aslında, söz konusu erkek arkadaş ve çalışan, hiçbir zaman ilk göründükleri gibi olmadı. Bu insanlar, her zaman duyarsız ve iş-birliğinden uzaktı. Yalnızca elastikliğin ilkelerini sergiliyorlardı: Değişimlerine neden olan baskı ya da motivasyon kaybolduğunda, gerçek biçimlerine geri döndüler.

İnsanları memnun etme çabalarının her zaman bilinçli bir istekten ya da manipülasyondan kaynaklandığını düşünmeyin. Bu davranış, bilinç dışı ve başkaları tarafından kabul edilmek ya da onaylanmak için çok anlamlı bir çaba olabilir. Yeni sevgilimizin anne babası ile ilk kez tanıştığımızda ya da patronumuzla akşam yemeğine çıktığımızda, doğal olarak en iyi tavırlarımızı takınırız. Ancak kişiyi motive eden şey ne olursa olsun, onu yalnızca bu özel koşullar altında görmek ve her zaman bu kusursuz tavırları sergilediğini düşünmek, bir hata olacaktır. Değerlendirdiğiniz kişinin hangi davranışlarının gerçek hangilerinin elastik olduğunu söyleyebilmek için, onu belirli bir zaman dilimi içinde ve birkaç farklı koşul altında görmelisiniz.

Gerek kişisel gerekse profesyonel bir ilişkinin çiçeği solduktan sonra, elastik davranışlara neden olan baskılar azalacak ve kişi iyi ya da kötü normal durumuna dönecektir. Vereceğiniz kararı o zamana kadar ertelemek akıllıcadır.

Ezberden Okunan Sunum

Kendisini tanık sandalyesine davet eden avukatın doğrudan soruları karşısında düşünce ve duygularını açıkça dile getirebilen, ikna edici ve dengeli yanıtlar veren, ancak karşı tarafın avukatı çapraz sorgu yaptığında dağılan çok sayıda tanık gördüm. Kimi zaman bunun nedeni, özellikle yetenekli bir avukatın zorlayıcı bir çapraz sorgu yürütmesidir; ancak çoğunlukla, rolünü ezbere okuyan aktörün ifşa edilmesiyle ilgilidir. Günlük yaşamda, eğer ezbere okunan bir sunuma karşı uyanık değilseniz karşınızdaki kişiyi yanlış değerlendirme tehlikesiyle karşı karşıyasınız demektir. Bu kişiyi gerçekte olduğundan daha rahat ve hazır cevap – ya da daha az hayalci, yaratıcı ya da esnek – bulabilirsiniz.

Birisi size bir şey satmaya çalışırken konserve bir sunumla karşılaşmanız şaşırtıcı bir şey değildir. Bunun bir araba ya da devre mülk olması gerekmez. Bu "satıcı" sizin bir fikri, bir görüş açısını, diğer bir insanı ya da kendisini "satın almanızı" sağlamaya çalışıyordur. Muhtemelen o satıcının etkili bulduğu bir satış tekniği vardır ve bu teknik olası en iyi sonuca ulaşmak için sürekli tekrarlanır.

Kimi zaman da insanlar iyi bir izlenim yaratmak ve anlık konuşacak güvene sahip olmadıkları için ezbere bir hikaye anlatır. Güvensiz ve endişeli insanlar, telefonla ilk defa arayacağı bir kız arkadaşına söyleyeceği şeyleri yazan bir delikanlı gibi, genellikle konuşma için önceden hazırlık yapmayı daha kolay bulur. İnsanlar geçmişte olumlu tecrübeler yaşadıysa, aynı hikayeleri tekrarlama eğilimindedir. Daha önce başka insanların güldüğü, dinlediği ya da etkileyici bulduğu hikayeleri diğerlerinin de beğeneceğini umar.

Bu tür bir davranışı belirlemek çok güç değildir. Genellikle bu sunumlar fazlasıyla mükemmel ve hazırlıklıdır. İnsanlar hazırlık yaptıkları bir gösteriyi sunarken kendi rahatlık alanlarındadır. Eğer hazırlanma fırsatı olmadıklarında nasıl davranacaklarını öğrenmek istiyorsanız, ev sahibi olma avantajlarını ellerinden alın. Onları rahatlık alanlarından alın ve kendi rahatlık alanınıza getirin.

Eğer birisi satış yapıyorsa, hazırlıksız olarak yanıt vermek zorunda olduğu bir soru sorun. Eğer kaçamak davranıyorsa, yanıt verene ya da bunu yapamadığını veya yapmak istemediğini belirtene kadar peşini bırakmayın. Eğer az önce tanıştığınız birisi dünya politikasıyla ilgili konuşarak sizi entelektüel olduğuna ikna etmeye çalışıyorsa, ezbere konuşup konuşmadığını anlamaya çalışın. Konuşmanıza izin verdiğinde, en son filmlerle ilgili ne düşündüğünü sorun. Sporla ilgili ne bildiğini öğrenin. Konuşmak için seçtiğiniz konu, önemli değildir. Amacınız, onu kendi rahatlık bölgesinden başka bir alana çekmeye çalıştığınızda nasıl tepki verdiğini görmektir. Diğer konularda konuşmak için de istekli mi? Konu hakkında bilgisi az olsa bile, kendisini rahat hissediyor ve düşüncelerini kolayca ifade edebiliyor mu? Akıllıca sorular soruyor mu? Yoksa sizi sürekli kendisini rahat hissettiği ve kontrolü elinde tuttuğu alana geri çekmeye mi çalışıyor?

Yıllar içerisinde, avukatların kusursuz argümanlar olduğuna inandıkları dikkatle hazırlanmış sunumlarını yaparken yargıçlar sözlerini keserek farklı sorulara yanıt istediklerinde, neredeyse komik sayılabilecek yanıtlar verdiğini gördüm. Mahkeme salonunda bulunan sıradan bir gözlemci bile, yargıçla aynı taraftadır: Öncelikli olan, avukatın anlatmak istediği şey değil, yargıcın öğrenmek istediği şeydir. Böyle bir durumda bile avukatların yargıca "o konuya daha sonra geleceğim" ya da "şu an o konuyu ele almıyorum" hatta "bunun konuyla ilgisi olduğunu sanmıyorum" diyerek rahatlık bölgelerinde kalmaya çalıştıkları az rastlanılan bir şey değildir. Bir avukatın konserve sunumundan ayrılmaktaki isteksizliğinin, yargıcın gözünde o avukatın güvenilirliğini zedelediğini söyleyebilirim. Her şeyden önce, eğer avukat içinde bulunduğu durumda kendini gerçekten rahat hissetseydi, o konuyu her açıdan ele almaya istekli davranırdı.

Günlük konuşmalarımızda insanları rahatlık bölgelerinin dışında nasıl deneyebileceğimiz konusunda biraz dikkatli olmak zorundayız. İnsanlar bildikleri şeye bağlı kalmaya çalışır, çünkü o şeyi

güvenilir ve yakın bulur. Kişiyi bulunduğu çöplükten dışarı çıkmaya zorlamak, onun huzurunu kaçırabilir. Bu nedenle yumuşak bir biçimde ilerlemelisiniz. Bu geçişi incelik ve diplomasi ile yapmalısınız, aşındırarak değil. Burada amaç, karşınızdaki kişiyi ezbere bir sunum yapmadığı zaman tanımaktır ve onu rahatlık bölgesinden uzaklaştırmazsanız bunu yapamazsınız. Aslında, o kişinin kızgın ve incinmiş hissettiğinde nasıl tepki verdiğini göreceksiniz.

Joker Kartlar: Yalancılar

Eğer tüm insanlar birbirine karşı dürüst olsaydı, onları okumak çok daha kolay olurdu. Sorun, insanların yalan söylemesidir. Yanlış olan ancak doğru olduklarına içtenlikle inanan ya da fantezilere dalmaktan gerçeği anlatamayan yanılgı içindeki insanlardan bahsetmiyorum. Daha çok, herhangi bir ilişkide muhtemelen en önemli özellik olan bir şeye işaret ediyorum: dürüstlük. Eğer dürüstlüğün olmadığı bir ilişkide biz olduğunu düşünüyorsak, dikkatli olun!

Birisiyle ilgili topladığımız bilginin çoğu, doğrudan o ağızdan gelir. Eğer yalan söylüyorsa, edindiğiniz bilgi yanlıştır ve muhtemelen o kişiyle ilgili yargımız da hatalıdır. Bu nedenle, yalancıları olabildiğince erken belirlemek çok önemlidir. Birisinin dürüstlüğü konusunda şüpheniz varsa, vardığınız sonuçla ilgili kendinizi bütünüyle rahat hissedene kadar teste devam edin.

Yalan söyleyen insanların çoğunun şu dört kategoriden birine girdiğini fark ettim: Arada sırada yalan söyleyenler, sıklıkla yalan söyleyenler, alışkanlık olarak yalan söyleyenler ve profesyonel yalancılar.

Arada Sırada Yalan Söyleyenler

Arada sırada yalan söyleyen birisi, çoğumuz gibi, istenmeyen bir durumdan kaçınmak ya da yanlış ve utandırıcı bir şeyi itiraf etmemek için yalan söyler. Yine çoğumuz gibi, yalan söylemekten

hoşlanmaz ve bunu yaptığında çok rahatsız hisseder. Bu tür bir kişi kendisini rahatsız hissettiğinden, genellikle görünümü, beden dili ve sesi bu yalanı ele verir.

Arada sırada yalan söyleyen birisinin yalanında genellikle bir anlam vardır, bu nedenle hikayesinin kalan kısmı ile mantıksal bir bütünlük ve tutarlılık içinde olabilir. Bu yalan iyi düşünüldüğü için muhtemelen içeriği, bağlamı ya da üçüncü bir kaynaktan edineceğiniz bilgi ile onu fark edemezsiniz. Aslında, arada sırada yalan söyleyen birisi kolaylıkla doğrulanabilecek bir konu hakkında yalan söyler. Bu nedenle, arada sırada yalan söyleyen birisiyle meşgul olurken o kişinin verdiği görsel ve sözel ipuçlarına odaklanmalısınız.

Sıklıkla Yalan Söyleyenler

Sıklıkla yalan söyleyen birisi, ne yaptığının farkındadır; ancak buna arada sırada yalan söyleyen birisi kadar aldırmaz, dolayısıyla daha sık yalan söyler. Pratik, her şeyi mükemmelleştirir: Sıklıkla yalan söyleyen bir insanın görünümü, beden dili ve sesi yalanlarını pek ele vermez. Ayrıca, yalan söylemeye pek aldırmadığı için, tipik stres bulguları da pek görünmez. Bu tür bir kişinin görünümünde, sesinde ve beden dilindeki herhangi bir ipucunu fark etmek daha zordur. Sıklıkla yalan söyleyen birisini belirlemenin iyi bir yolu, genellikle sözlerindeki tutarlılığa ve mantık bütünlüğüne odaklanmaktır. Sıklıkla yalan söyleyen insanlar yalana çok başvurduğu ve yalanlarını arada sırada yalan söyleyen birisine göre daha dikkatsiz seçtiği için, aptalca davranabilir.

Alışkanlık Olarak Yalan Söyleyenler

Alışkanlık olarak yalan söyleyen insanlar o kadar sık yalan söyler ki, çoğu zaman ne yaptığının farkında değildir. Çoğu durumda, eğer gerçekten üzerinde düşünürse yalan söylediğinin farkına varır. Ancak söylediği şeyin doğru ya da yanlış olmasına pek önem

vermez. Yalnızca aklına geleni söyler. Yalan söylediğine aldırmadığı için, alışkanlık olarak yalan söyleyen birisi dürüst olmadığına dair çok az ipucu verir – eğer verirse. Ancak yalanları üzerinde çok az düşündüğü ve yalanlarını çok çabuk söylediği için, sözleri genellikle tutarsızdır ve yalan söylendiği açıktır. Alışkanlık olarak yalan söyleyen birisinin sunduğu fiziksel ve sözel ipuçları belirlemek güç olsa da, tutarsızlıklarını tespit etmek daha kolaydır. Bu tür bir insanı dikkatlice dinleyin ve kendisiyle çelişip çelişmediğini ve sözlerinin anlamlı olup olmadığını kendinize sorun. Alışkanlık olarak yalan söyleyen birisinin hikayesini üçüncü bir kişiye sormak da, kuşkularınızı doğrulamanıza yardımcı olacaktır.

Alışkanlık olarak yalan söyleyen insanlarla pek karşılaşılmaz, dolayısıyla bu tür bir insanla karşılaşsak bile bu çoğumuz için geçici bir durum olacaktır. Bir tanıdığım, birkaç ay önce birlikte çalıştığı bir kadının alışkanlık olarak yalan söyleyen birisi olduğundan kuşkulandığını, kadının açık ve son derece saçma bir yalanının bunu doğruladığını söyledi. Kahverengi kaşlı, esmer olan bu kadın bir gün masmavi bir kontak lensle işe gelmiş. Arkadaşım lenslerle ilgili yorum yaptığında, kadın "bunlar lens değil, benim kendi göz rengim. Daha önceleri kahverengi lensler takıyordum" demiş.

Bir keresinde de, müvekkillerimden biri karşı tarafın her zaman yalan söylediğini ve tanık sandalyesinde de hiç kuşkusuz yalan söyleyeceğini belirtti. Müvekkilime bu konuda endişelenmemesi gerektiğini söyledim: Alışkanlık olarak yalan söyleyen birisi bir mahkeme salonunda kolay bir hedeftir. Gerçek hayatta, bir insandan diğerine, bir yerden bir başka yere yalan söyleyerek geçebilir ve hiç kimse söylediklerini karşılaştırmaz. Mahkeme raportörleri ya da tanık tutanakları yoktur; hiç kimse her tanığın diğer tanıklar için söylediğini açığa vurmaz ve hiç kimse her şeyin birbiriyle tutarlı olup olmadığını görmek için yalancının konuyla ilgili uydurduklarını incelemez. Ancak mahkeme salonlarında tam olarak gerçekleşen şey budur – ve alışkanlık olarak yalan söyleyen birisi ansızın teşhir edilir. Bu görülmeye değer bir şeydir.

Profesyonel Yalancılar

Profesyonel bir yalancı, tespit edilmesi en zor olandır. Alışkanlık olarak yalan söyleyen birisi gibi tutarsız yalanlar söylemez. Yalanlarının belirli bir amacı vardır. Sözgelimi, motosikletçileri "hatalı" transmisyonlar konusunda sürekli kazıklayan bir tamirci bu teşhisi dikkatlice hazırlar. Akan çatı hakkında bilgi vermek istemeyen bir emlakçı tavandaki lekelerle ilgili soruya önceden ezberlediği ancak o an düşünülmüş gibi görünen bir yanıt verir: "Bu, tavan arasındaki bir su sızıntısından kaynaklanan eski bir leke. İhtiyaç duyulan tek şey, küçük bir rötuş boyası."

Profesyonel bir yalancı, yalanı üzerinde düşünür ve tam olarak ne söyleyeceğini, nasıl karşılanacağını, müşterinin bunu kolaylıkla doğrulayıp doğrulayamayacağını bilir. Yalan söyleyen kişinin sesi, beden dili ya da görünümü bu tür iyi hazırlanmış bir yalanı ele vermez. Söylenen yalan, gerek içerik gerekse mantıksal bütünlük olarak tutarlıdır. Bu yalanı tespit etmenin tek yolu, yalan söyleyen kişinin sözlerini tamamıyla bağımsız kaynaklarla kontrol etmektir. Çatıyı incelettirin. Diğer bir tamirciden ikinci bir görüş alın. Hiçbir şeyi kesin görmeyin.

Sizin için gerçekten önemli olan birisi hakkında kesin bir kararara varmadan önce, her zaman kendinize onunla ilgili bilginizin güvenilir olup olmadığını sorun. Size karşı dürüst mü? Eğer amacınız birisini doğru değerlendirmekse, bu adımı atlayamazsınız.

Yanıltıcı Düşünce

Kimi zaman kendimi birisine bakarken, yüzümde bir inanmama ifadesi ile bulurum; ağzım açık kalır ve şunu merak ederim, "İnsan kavrayıştan nasıl bu kadar uzak olur?" Hepimiz, en azından belirli bir alanda gerçekle bağını kesmiş insanlarla karşılaşmışızdır. Bu bir kör noktadır, tıpkı "Kız kardeşiyle ilgili konularda bir kör noktası var" cümlesinde olduğu gibi. Bazı insanların yalnızca bir ya da iki kör noktası vardır. Bazılarının ise bir kör nokta seti oluşturacak kadar.

Eğer bu konuda bağışıklığınız olduğunu düşünüyorsanız, şuna dikkat edin: On bin jüri üyesi adayının mülakatına katıldım, ancak ırk konusunda herhangi bir önyargısı olduğunu kabul eden insanların sayısı bir (belki de iki) elin parmaklarını geçmedi. Bin insandan birinden daha fazla kişide ırka dayalı bir önyargı olduğunu korku duymadan söylemek için herhangi bir araştırmaya referansta bulunmaya ihtiyacım yok. Ancak görünen o ki, yalnızca bin insandan biri bunu herkese açık bir mahkeme salonunda itiraf edebiliyor. Bazıları basitçe yalan söylüyor, ırkçı olduğunu biliyor ancak bunu bir mahkeme salonunda söyleyemiyor. Bununla birlikte, bu insanların çoğu herhangi bir önyargıları olmadığına inanıyor ve yine pek çoğu için bu yanıltıcı bir düşünce anlamına geliyor. Eğer "Hiçbir önyargıya sahip değilim." diyen her müstakbel jüri üyesinin sözünü doğru kabul etseydim, yıllar boyunca görev aldığım davalardaki jüri sandalyelerinde pek çok dar kafalı insan otururdu. Ancak bu tür bir bilgiyi göründüğü gibi kabul etmem, edemem. Bu müvekkilim için çok önemlidir.

Aynı nedenden dolayı, *esas olarak dürüst olduğuna inansanız bile,* birisini değerlendirirken belirli bir konu sizin için önemliyse, o kişinin söylediği her şeyi kutsal kitaptan bir alıntı gibi kabul etmeyin. Kendinize şunu sorun: Bu kişinin kendini kandırdığına dair bir kanıt var mı? Bir kör noktaya düşmüş olabilir miyim?

Yanıltıcı düşünce, bir başkasının düşüncelerinin bir sonucu olabilir ya da kör noktalarımızı kendimiz geliştirebiliriz. McMartin Anaokulu davasında ve diğer çocuk tacizi davalarında çalışırken, çocukların cinsel eylemlere katılması istendiğinde nasıl kolaylıkla ikna edilebildiklerini gördüm – yalnızca bakıcılarıyla değil, önemi bir davada olduğu gibi, odaya bile sığmayan büyük hayvanlarla. Küçüklerin gerçekliği, düşüncelerle değiştirilmişti – beyinleri yıkanmıştı. Benzer şekilde, yetişkinlerde gördüğüm kör noktaların bazıları muhtemelen çocukluklarında anne babaları tarafından aşılanan tuhaf düşüncelerin sonucuydu.

Bununla birlikte, daha az olsa da yetişkinler de kendi beyinlerini yıkar. Bazıları dürüst davranmaz ve bunu itiraf etmek yerine kabahatleri için harika nedenler yaratır. Bazıları ise bir başkasının düşüncelerine ya da başarılarına güvenir. Zaman geçtikçe, belki de eserlerini tekrar tekrar anlatırlar. Her başarılı hikaye ile birlikte, sonunda kendileri de inana kadar o konuda kendilerini daha rahat hisseder.

Bu tür bir yanıltıcı düşünceyi belirlemek, zor olabilir. Ancak bu olasılığı görmezden gelemezsiniz. Birisinin çoğu durumda son derece dürüst ve güvenilir olduğu konusunda haklı bir yargıya varabilirsiniz ve anlattığı hikaye yanlış ya da akla aykırı gelse bile o kişinin sizi isteyerek yanılttığı olasılığını düşünemeyebilirsiniz. O kişinin geçmişteki dürüstlüğü düşünüldüğünde, yalan söylediği pek anlamlı gelmez: Özünde dürüst olan bu kadın, böyle bir hikayeyi nasıl uydurabilir? Bu gibi durumlarda, o kişinin kör noktasıyla karşılaşma olasılığınızı düşünün – bir yanıltıcı düşünce gösterisi yapıyordur.

Fiziksel Engelliler

Yıllar önce, sinir sıkışmasından rahatsız olan bir müvekkilim vardı. Müvekkilim stres altında olduğunda sıkışma daha da kötü oluyordu: Yüzünü buruşturur ve aniden başını her iki tarafa doğru sallardı. Avukatı jüri seçimi esnasında bu durumu açıklamaya karar verdi, dolayısıyla jüri üyeleri bu kişinin nörolojik sorununu dürüst olmayan bir adamın zor sorular karşısında vereceği tepkilerle karıştırmayacaktı.

Fiziksel engeli olan birisini değerlendirirken, söz konusu engeli ve o kişiyi nasıl etkilediğini belirlemek çok önemlidir. Fiziksel engeli olan insanlar, diğer herhangi bir durumda görmeyi bekleyeceğiniz modeli sergileyemeyebilir. Bu, kişiden kişiye çok büyük farklılıklar gösterebilir ve genellikle söz konusu engelin doğumdan itibaren mi, çocuklukta mı yoksa yetişkinlikte mi ger-

çekleştiğine ve onunla baş etmek için engelli kişinin ne kadar destek aldığına bağlıdır.

Çalışma alanımda pek çok engelli insan görüyorum. Bu insanlar, engelleri ile ilgili olarak mahkemelerde görev alıyor, çoğunlukla jüri üyesi, tanık, avukat ve yargıç olarak karşımıza çıkıyor. İnsanların bir uzvunu ya da bedensel fonksiyonunu kaybetmeleriyle nasıl farklı biçimde başa çıktıklarını gördüm. Spektrumun bir ucunda bir otomobil kazasında her iki bacağını kullanamayacak duruma gelen bir kadın vardı. Bu kadın çok zengin bir aileden geliyordu, parlak, çekici, cana yakın ve iyi eğitimliydi. Ancak yaşadığı kaza nedeniyle şaşırtıcı ölçüde aksi ve öfkeli olmuştu. Açıkçası onun için hayati olan bir şeyin haksız bir biçimde ondan alındığını hissederek, bir otorite duygusu geliştirmişti. Bu kadının fiziksel engelinin onun hayatındaki önemini fark etmeden onu doğru bir biçimde anlamak ve davranışlarını öngörmek çok güç olurdu. Kadının bu engeli, başkalarına karşı koz oynayan bir özelliği olmuştu.

Spektrumun diğer ucunda, kısa süre önce birlikte çalıştığım bir jüri üyesi vardı. Bu adam deformasyona uğramış bir kolla doğmuştu, kolu otuz santimden daha uzun değildi, eli ise bir ceviz kadardı. Bu kolayca görülen engel, onu çocukluk döneminde acımasız alayların hedefi yapmış olmalıydı.

Bu adam hakkındaki temel bilgileri – eğitimi, iş hikayesi, ailesi ve hayat tecrübesi – öğrendikten sonra, beni tutan savunma tarafı için iyi bir jüri üyesi olacağından son derece emindim. Bununla birlikte, adamın engeli nedeniyle biraz burukluk ve düşmanlık hissedebileceğinden de endişe duydum – bu genellikle bir suç davasında davalı için iyi olmaz. Ayrıca, yaşadığı engelin ve bu engeli aşmak için gerekliliği kuşkusuz olan çabanın zorluğu nedeniyle davalının anlayış ve merhamet görme isteğine karşı sempatik davranmayabileceğini düşündüm. Bu kaygılar nedeniyle, soru cevap bölümünde verdiği yanıtlar kadar beden diline ve ses tonuna da çok dikkat ettim.

Gördüğüm ve duyduğum her şey bende bu adamın çok ölçülü,

şefkatli ve açık fikirli bir insan dolayısıyla söz konusu dava için iyi bir jüri üyesi olabileceği kanısını uyardı. Adamı jüriye seçtik. Bir jüri üyesi olarak adamı yemin etmek üzere o küçük elini kaldırırken gördüğümde, bu karar karşısında kendimi daha da iyi hissettim. Bu tür engeli olan bir adamın yansıttığı rahatlık, ona duyduğum güveni tekrar doğrulamıştı. Açıkça anlaşılıyordu ki, adam engeliyle çok uzun zaman önce yüzleşmiş ve dünya görüşünü olumsuz bir biçimde etkilemesine izin vermemişti.

Dikkatli bir incelemeyle, birisinin yaşadığı engelin onun dünya görüşüne ne tür bir etkide bulunmuş olabileceğini anlayabilirsiniz. Kişi bu engeli nasıl yansıtıyor? Bu konuda özgür ve rahat bir biçimde konuşuyor mu? Bu konuda aşırı ölçüde şaka yapmak, derinlerde duyulan bir rahatsızlığı açığa vurabilir; ancak kişinin arada sırada kendisine takılması her zaman iyi bir işarettir. Kişinin başkalarının yanında ne kadar rahat davrandığına, merdiven ve kapı gibi zorluklar karşısında engeliyle nasıl başa çıktığına bakın. Bir insan çevresine ne kadar hakim olursa, engelinin ona hükmetmesine izin vermek yerine engeli ile hayatını entegre etmesi o kadar büyük bir ihtimaldir. Bir insanın bağımsızlığına ne kadar değer verdiğine ve onu elde etmek için ne kadar çaba harcadığına da dikkat edin. Eğer kişi kendisiyle barışık ve elinden geldiğince bağımsız görünüyorsa, yaşadığı engel muhtemelen onun dünya görüşünü olumsuz bir biçimde etkilemiyordur.

Bununla birlikte, bir insanın engeli genellikle davranışlarında ve inançlarında pek çok açıdan kendini gösterir. Böyle bir insanı tespit edebileceğiniz pek çok ipucu bulunmaktadır. Genellikle böyle bir insan yapabileceği etkinliklerden bile kendini çeker. Başkalarına ve genel olarak hayata karşı buruktur. Yaşadığı engele karşılık gelebilecek olanın ötesinde özel muamele bekler, başarısızlıkları ve mutsuzlukları rasyonelleştirmek için engelini kullanır. Hayattan duyulan memnuniyetin kilit bir özellik olduğunu unutmayın. Eğer birisi alması gereken şeyi engeli nedeniyle alamadığına inanıyorsa, bu engelin o kişi üzerindeki etkisi çok daha büyük olacaktır. Bu

gibi durumlarda, kişinin engeli onun diğer özelliklerini gölgede bırakabilir ve karakterinin arkasındaki itici güç olabilir.

Her fiziksel engelin – bu bir kalp sorunu, felç, epilepsi ya da kekeleme vb. olabilir – özel bir gözle görülmesi gerekir. Bir engelin kişiyi tasvir ettiğini düşünmek, akılsızca olacaktır. Aynı şekilde, ciddi bir engelin o kişinin hayat tecrübesi ve davranışları üzerinde kendine özgü bir etki yaratacağını görmezden gelmek de saflık olacaktır.

"Bugün Kendim Değilim": Hastalık, Yorgunluk ve Stresin Etkileri

Eğer benimle 1979 kışında, 1981 sonbaharında ya da 1987 sonbaharında tanışmış olsaydınız; beni somurtkan, nükteden uzak, hayal gücü kıt, zayıf, ağlamaklı ve hepsi birlikte çok güçsüz bulurdunuz. Dış görünümüm, beden dilim, ses tonum ve davranışlarım bütünüyle tutarlı olurdu. Çok karışık bir durumdaydım.

Ancak içinde bulunduğu acınası durumu anlattığınız bir arkadaşınızla iki ay sonra karşılaşsaydım, arkadaşınız sizin deli olduğunuzu düşünürdü; çünkü onun yanında çok bağımsız, cana yakın ve mutlu görünürdüm.

Peki, ne oldu? Çoğu kadın gibi, üç çocuğumun her birinin doğumuyla birlikte şiddetli doğum sonrası depresyon yaşadım. Tüm kişiliğim, vücudumda gerçekleşen değişikliklerle birlikte farklılaştı. Ne olup bittiğini bilmeden, o dönemde kim olduğum ve "normal" koşullarda nasıl davrandığım konusunda yanlış yargılara varırdınız.

İnsanların kişilikleri doğum sonrası depresyon, PMS, kronik stres ve benzer koşullar nedeniyle ciddi biçimde değişebilir. İnsanın kişiliğini soğuk algınlığı, rahatsız edici bir öksürük, diş ağrısı ya da altüst olmuş bir karın bile etkileyebilir. Ancak çoğu insan rahatsızlıklarından yüksek sesle şikayet etmemeye çalıştığı için,

birisinin hasta ya da stres altında olduğuna dair işaretler kolaylıkla gözden kaçabilir. Eğer karşınızdaki kişinin midesinin bulandığını bilmezseniz, soğuk algınlığı yaşayan birisini sessiz, ilgisiz belki de kaba bulabilirsiniz. Aynı şekilde, çok yorgun birisinin canı sıkılmış, suratsız, entelektüellikten uzak ya da uyuşturucu ve alkolün etkisinde olduğunu düşünebilirsiniz.

Bazı tıbbi sorunlar daha açıktır ve daha uzun sürer; bu nedenle birisinin davranışları üzerindeki etkisini görmek genellikle zor değildir. Birisi bacağını kırdığında ya da zatürree olduğunda, suratsız halini muhtemelen yaşadığı hastalığa bağlarsınız. Ancak stres ve yorgunluk gibi geçici ya da fark edilmesi daha zor olan durumlar, kolayca gözden kaçabilir. Ancak bu gibi durumlara karşı uyanık olmalısınız, çünkü neredeyse herkesin mizacı ve sosyal nezaketi bu koşullar altında arka koltuğa geçer.

Arkadaşım Robert, kısa süre önce korkunç bir karar vermenin sınırına geldi; çünkü iş ortaklarının büyük stres altında olduğunu fark etmemişti. Robert, küçük bir avukatlık firmasında avukatlık yapmaktadır. Bu firmanın bir avuç ortağı, birlikte çalıştığı yıllar içinde profesyonel bağlar yanında güçlü kişisel arkadaşlıklar da kurmuştur. Kısa süre önce, ortaklardan biri olan Gary, birdenbire soğuk ve mesafeli davranmaya başladı. Gary ve Robert, önceki birkaç hafta içinde birkaç küçük konuda anlaşmazlıklar yaşamıştı; ancak bu tür fikir ayrılıkları daha önce arkadaşlıklarını asla tehlikeye atmamıştı ve Robert o an bu durumun neden yaşandığını anlamamıştı.

Gerilimi giderek artan karşılıklı davranışların üzerinden iki hafta geçtikten sonra, bu saçma durum firma toplantılarının birinde açık bir düşmanlığa dönüştü. Toplantının ardından Robert yüzü asık bir biçimde ofisinde otururken, Gary kapısını çaldı. Gary davranışı için özür diledi ve Robert'e arkadaşlıklarına ne kadar değer verdiğini söyledi. Oturduğu koltuğa çöken Gary, ardından bombayı patlattı: Gary eşinden boşanmak üzereydi ve bir yıkım yaşıyordu.

Yaşadığı durumun istisnai olduğuna dair güçlü işaretler olmasına rağmen, Robert ortağının tuhaf davranışının olası açıklamaları üzerinde düşünmemişti. Gary'nin hareketleri karakterine uygun değildi – Robert, yıllarca yapılan arkadaşlığının ardından, Gary'nin karakterini çok iyi biliyordu – ve Robert arkadaşını rahatsız eden şeyin normal ilişkileriyle ilgili olup olmadığının farkına varmalıydı.

Birisinin davranışında ani bir değişiklik gördüğünüzde hastalık, yorgunluk ya da stres işareti arayın. Eğer bu kişinin davranışını söz konusu şeylerin etkilediğini düşünüyorsanız, sorunun tam olarak ne olduğunu öğrenin. Kişinin beden dilini ve ses tonunu dikkatlice inceleyerek bunu anlayabilirsiniz – eğer aranızda bir yakınlık varsa, basitçe sorabilirsiniz.

Uyuşturucu ve Alkolün Etkisi

Hastalık, yorgunluk ve stres ile ilgili söylenen şeylerin çoğu tam olarak uyuşturucu ve alkol için de geçerlidir. Uyuşturucu ve alkol depresyon, anksiyete ve hiperaktivite semptomları yaratabilir. Bazı insanlarda uyuşturucu ve alkol kullanımı bir hastalıktır ve kişinin elinde olmayan bir şey olarak değerlendirilmelidir. Bazı insanlar ise eğlence için kullanır, bu durumda söz konusu olan tamamen kişinin elinde olan bir şeydir. Kimi zaman uyuşturucu ve alkolün etkisinde görünen insanları değerlendirirken, iki şeyi belirlemeye çalışın: Ne kadar sık kullanıyorlar? Bu durum davranışlarını nasıl etkiliyor?

Uyuşturucu ve alkol, her zaman bir insanın davranışlarını etkiler; ancak o kişinin etki altında olmadığında nasıl davrandığını bilmezseniz, söz konusu etkinin tam olarak ne olduğunu öğrenemezsiniz. Bu nedenle, Yeni Yıl partisinde bir yığın boş şampanya şişesinin arasında ilk defa tanıştığınız birisiyle ilgili yargıda bulunmak çok anlamsızdır.

En önemli şey, kişinin ciddi bir bağımlılık sorunu olup olmadığını öğrenmektir. Eğer varsa, bu durumun kişinin davranışları

üzerindeki etkisini görmezden gelmek kritik bir hatadır. Normal durumda iyi çalışan, şefkatli ve entelektüel bir insana uyuşturucu ya da alkol kullandığı için güvenilememesini kabul etmek, kimi zaman zordur. Ancak çoğu kez, o kişi hakkında bildiğiniz her şey farklı bir yöne işaret etse bile, eğer uyuşturucu ya da alkol bağımlısıysa, kişiyle ilgili aklınızdaki kuralın bir istisnası var demektir. Eğer bu istisnanın önemini öğrenmek istiyorsanız uyuşturucu ya da alkol bağımlısı insanların ailesi, arkadaşları, çalışma arkadaşları ve işverenleri ile konuşun.

Diğer yanda kişi eğer yalnızca dinlenme zamanlarında içiyorsa, aklınızda tutmanız gereken en önemli şey o kişi içki içerken gördüğünüz şeyin normal koşullar altında da mutlaka gerçekleşen bir şey olmadığıdır. Alkol insanı neşeli, saldırgan ya da pasif yapar. Cana yakın ve nükteli bir insan ile ağzını açmayan bir insan, ayık olduklarında benzer kişiliklere sahip olabilir. Uyuşturucu ya da alkolün insanların davranışlarını büyük ölçüde değiştirebileceğinin farkına varmadığınız sürece, bu etkinin altındaki birisinde gördüğünüz özellikleri tamamıyla yanlış yorumlayabilirsiz.

Kültürel Etkiler

Pek çok insan birisinin "kültürel geçmişini" göz önüne alırken, yalnızca ırk ya da etnik kökeni düşünür. Aslında, kültürel geçmiş çok daha fazlasıdır. Bu, benzerlerden oluşan her grubun etkisidir. Elbette ırk, etnik köken ve milli orijin bizi etkiler; ancak dini geçmişimiz, yaşımız, bölgesel orijinimiz, ekonomik geçmişimiz ve cinsel eğilimimiz de etkide bulunur. Mesleğe dayalı kültürler bile vardır – sporcular, doktorlar, kamyon şoförleri, oyuncular, askerler ve neredeyse tanımlanabilen her grup arasında.

Belirli gruplara belirli özellikler atfetmek, klişedir. Elbette pek çok klişede bir doğruluk payı vardır ve *bazı* klişeler bir grubun *bazı* üyelerinin özelliklerini kesin bir biçimde yansıtır: Bazı Fransız erkekler romantiktir, bazı İngiliz erkekler nüktelidir ve

bazı İskoçlar cimridir. Ancak klişelere dayanarak insanları okumak, kesinlikle güvenilir bir şey değildir.

Savunma makamı için çalıştığımda daha düşük cezalar verdikleri teorisine dayanarak İskoç jüri adaylarına yönelmediğim konusunda size güvence verebilirim.

3. Bölüm "Modelleri Keşfetmek"te belirtildiği gibi, birisinin kültürel deneyimlerinin onu nasıl etkileyebileceğini görmek için klişelerin ötesine bakmanız gerekir. Bir insanın kültürel geçmişine vereceğiniz önem, kişinin bulunduğu kültürde ne kadar kök saldığına bağlıdır. Kişinin kültürü çocukluğunda hangi rolü oynadı? O zamandan bu yana kültürüyle bağı ne ölçüde?

- Aynı kültürün diğer üyeleri ile birlikte okula gitti mi? (Sözgelimi İbrani Okulu, Katolik Okulu, Yunan Ortodoks Okulu)
- Dini toplantılara düzenli olarak katılıyor mu?
- Çoğunlukla o kültürün üyelerinin oluşturduğu bir toplulukta mı yetiştirildi, hâlâ o kültürü yaşıyor mu?
- Ailesinin dostları, ağırlıklı olarak aynı kültürden mi?
- Şu anki arkadaşları, aynı kültürel geçmişten mi?
- Aynı kültürel geçmişe sahip olan doktorları, avukatları, mağaza sahiplerini vb. mi tercih ediyor?
- Kendi kültürüne ait sözler mi kullanıyor?
- Televizyon ve filmleri ana dilinde mi izliyor?
- Evde ana dilini mi konuşuyor?
- Kıyafetleri ve saç stili kültürünü mü yansıtıyor?

Herhangi bir kültürün etkilerini değerlendirirken, bu tür bir soru listesi faydalıdır. Birisinin hayatı boyunca spora vurgu yapılan bir ortamda bulunmasının etkilerini hayal edin. Yeni erkek arkadaşınız sporu yaşayarak ve soluyarak mı büyüdü? O ve arkadaşları zamanlarının önemli bir kısmını herhangi bir spor liginde oynayarak mı geçiriyor? Bir spor karşılaşmasında oyuncu ya da izleyici

olarak yer aldığında, dünyanın geri kalanını (siz de dahil) unutuyor mu? Eğer öyleyse, yeni erkek arkadaşınızın spor kültürüne dalması onun davranışlarının ardındaki itici güç olabilir. Diğer özellikleri belirtmese bile, yeni erkek arkadaşınız muhtemelen rekabetçi, sert, maço ve konsantrasyon gücü yüksek bir erkektir. Çalışmak üzere kendisine başvuran adaylar – erkek ya da kadın – arasında başarılı sporculara öncelik veren bir hukuk firması biliyorum: Spor kültüründe ödüllendirilen niteliklerin mahkeme salonundaki tercümesi, genellikle başarıdır.

Eğer yeni üvey erkek kardeşiniz daha önce askeriyede görev yaptıysa, hizmeti sona ermesine rağmen saçlarını hâlâ kısa mı kestiriyor? Emekli olduktan yıllar sonra hâlâ "Evet efendim" mi diyor? Hâlâ bir asker gibi mi duruyor? Eğer öyleyse, asker gibi düşünen bir akıl hiç kuşkusuz dünyayı algılama biçiminde önemli bir etkiye sahiptir. Bu tür bir kişi muhtemelen disiplinli, otoriter ve muhafazakardır.

Bir jüri seçimi sürecinde yer aldığım her zaman, karşımdaki kişinin kültürel deneyiminin karakterini nasıl etkileyebileceğine çok dikkat ederim. Bu konuda çarpıcı bir örnek, iki güçlü kültürün içinde bulunan bir adamla ilgilidir. Eski bir polisin davalı olduğu bir davada çalışıyordum. Savunma takımında olan bizler, polislere ya da otoriteyi temsil eden diğer figürlere karşı önyargısı olmayan jüri üyeleri arıyorduk. Görüşme yaptığımız jüri adayı, otuz yaşında eski bir deniz piyadesiydi. Bu adam deniz piyade bölümünden ayrıldıktan sonra bilgisayar mühendisliğinde yüksek lisans yapmıştı ve şimdi Deniz Kuvvetleri karargâhı için çalışıyordu. Adamın saçları hâlâ kısaydı ve duruşu deniz piyade olduğu günlerdeki gibi karın içeri göğüs dışarıydı. Sorulara verdiği tipik yanıtlar "evet efendim," ya da "hayır efendim," idi. Bu adamla ilgili her şey hukuk-ve-düzen, suç-işleme, polise-destek-ver zihniyetinde birisine işaret ediyordu. Afrikalı-Amerikalı olması dışında. Ayrıca, tüm Amerika'da olmasa bile Güney Kaliforniya'da üzücü olan bir gerçek vardı: Çoğu genç Afrika-

Amerikalı erkek ya da bir yakını polisle olumsuz bir deneyim yaşamıştır.

Bizim jüri adaylarına verdiğimiz anket soruları arasında, polisle karşı karşıya gelip gelmedikleri de yer alıyordu. Jüri adayımız, basitçe şu yanıtı vermişti, "bir keresinde arkadaşlarımla birlikteyken polis tarafından durduruldum." Sözlü soru cevap kısmında durumu açıklamasını istediğimde, şu yanıtı verdi, "gözaltına alındığım olayı mı demek istiyorsunuz?" Adam "gözaltı" derken dişlerini sıkmıştı. Bu kelime ağzından çıkarken, dişleri gıcırdıyordu. Polisin kendisine haksız bir muamelede bulunduğuna açıkça inandığını bilmeseydik, onu jüride bırakabilirdik. Dolayısıyla, bu adamın polisle yaşadığı olumsuz deneyimin sempatik bir zihniyetin getirdiği diğer tüm özelliklere baskın olacağına inandım.

Kültürel etkilerin farkına varmam, 6. Bölüm'de söz edilen Rodney King'i dövmekle suçlanan dört polisin Simi Vadisi davasındaki jüri adayı İspanyol kadının jüriye alınmamasını tavsiye etmemdeki etkenlerden biriydi. Kadın görünürde önyargısız olmasına rağmen, kocasının polislerin suçlu olduklarına ve cezalandırılması gerektiğine inandığını belirtti. İspanyolların gerçekleştirdiği tüm evliliklerde erkeklerin baskın olduğunu hiçbir zaman bir varsayım olarak kabul etmesem de, çoğunda erkeğin hakim olduğunun (bu yalnızca İspanyol kültürüne özgü bir şey değil) kesinlikle farkındayım. Daha detaylı soruların ardından, bu jüri üyesi kadının evliliğinde kocasının hakim olduğundan kuşkum kalmadı. Bu nedenle, davalıların perspektifinden bakıldığında, bir jüri üyesi olarak kadının diğer olumlu özellikleri ne olursa olsun kültüründen kaynaklanan önyargıları aşmak için çok zorlanacağına inandım.

Bu örneklerin hiçbirinde kültürel bir klişeye dayanarak hareket etmedim, konuyu test ettim. Yalnızca siyahi deniz piyadesinin polisle gerçekten tatsız bir denetim yaşadığını ve İspanyol kadının gerçekten geleneksel erkek hakim bir evlilik sürdürdüğünü doğruladıktan sonra, söz konusu kültürel etkilerin bu insanların davranışlarını etkileyebileceği sonucuna vardım.

Kimi durumlarda, yapılan inceleme bu tür yargıların temelsiz olduğunu açığa çıkarır. Sözgelimi, kısa süre önce Ontario Bar Association için yapılan bir programa katıldım. panelistlerden biri orta yaşlı, çok saygın bir kadın hakimdi. İlk anda kadın çok profesyonel göründü – güvenli, doğrudan ve hatasız. Sahnede, özellikle hukuk alanındaki pek çok işkadını gibi sert, nüktesiz ve profesyonel bir kültürün tipik bir örneğini sergiledi.

Programdan sonra, yargıçla birlikte akşam yemeği yedim ve paneldeki görünümü ve tavrı güçlü bir "profesyonel-kadın kültürel etkisi"ne işaret etse de sahneden indiğinde bunun kaybolduğunu gördüm. Kadın sıcak, arkadaş canlısı, alçakgönüllü ve eğlenceliydi. Profesyonel başarılarını değil, çocuklarını anlattı. Kendine gereğinden fazla önem veren ya da gergin bir tip değildi; kokteyl saatinde diğer bir yargıcın sigarasından bir nefes bile aldı. Bu kesinlikle gergin, tamamıyla kariyeriyle ilgili bir kadından beklediğim bir şey değildi.

Kültürel etkilerle ilgili örneklerle, günlük yaşamda çokça karşılaşılabilir. Burada yalnızca geçtiğimiz birkaç ay içerisinde şahit olduklarımdan birkaç tanesini aktardım. Bu örneklerin tümü, insanları okurken kültürü göz önüne almanın ne kadar önemli olduğunu göstermektedir.

Eğer birbirini kucaklayan ve yanaklarından öpen iki adam görürseniz, onların eşcinsel olduğunu mu düşünürsünüz? Eğer bu insanların, erkeklerin birbirlerine karşı duyduğu sevgiyi rahatlıkla gösterdiği bir Avrupa kültüründen etkilendiğini bilseydiniz, böyle bir şeyi düşünmenin ne kadar anlamsız olduğunu bilirdiniz.

Eğer mini etekli, on santim yüksekliğinde topuklu ayakkabılı, omzunu, göbeğini ve göğüs dövmesini açıkta bırakan bir bluz giymiş, koyu ruj sürmüş, tırnaklarına birden fazla renkte oje sürmüş bir kadın gördüğünüzde onun en iyi ihtimalle serbest ve gevşek bir kadın ya da muhtemelen "çalışan bir kız" olduğu sonucuna varır mısınız? Eğer modern moda kültürünü biliyorsanız,

hayır. Eğer bu şekilde giyinen her kadın bir fahişe olsaydı, Güney Kaliforniya'daki on beş ile yirmi bir yaşları arasındaki kızların yarısı bu kategoriye girerdi. Günümüzde "iyi kızlar" bile, bu şekilde giyinmektedir.

Çok sayıda dövmeyi ve piercingi göstermekten gurur duyan genç bir çift görüyorsunuz. Bu çift tuhaf mı? Toplum dışına atılmış serseri mi? Rock müzikçi mi? Hayır, MTV kuşağının üyeleri. On yıl sonra, muhtemelen, bu çift çocuklarınıza matematik öğretecek ya da bir alışveriş merkezinde yazar kasada sizi karşılayacaktır.

Kültürel etkiler çok karmaşıktır ve anlaşılması genellikle zordur. Yine de, olası durumlarda bu etkileri doğru bir biçimde belirlemenize yardımcı olabilecek birkaç basit kuralı aşağıda sunuyorum.

Irk ve etnik kökenin tek kültürel etki olmadığını unutmayın. Kişinin içinde bulunduğu grupta din, yaş, coğrafi orijin, cinsel eğilim, ekonomik geçmiş ve mesleği de göz önüne alın.

Asla kültürel klişelere dayanarak karar vermeyin. Her zaman değerlendirdiğiniz kişinin hayat tecrübesiyle test edin.

Birisinin belirli bir kültürel etki altında olduğu anlaşıldığında, o etkinin doğasını ve derecesini öğrenin ve bu bilgiye dayanarak kişinin bakış açısını şekillendirmekteki önemini ölçmeye çalışın.

Rastlantılar Olabilir

Kimi zaman, önemli görünen olaylar tamamıyla anlamsızdır. İnsanları okumak için sağlıklı bir şüphecilik gerekli olsa da, bir şeyin yalnızca masum bir rastlantı olma olasılığına karşı açık olmak da önemlidir.

Önceki bölümlerden birinde, Rodney King'i dövme iddiasıyla haklarında federal dava açılan dört polisin yargılanması esnasında mahkeme salonuna her gün siyah eldivenlerle gelen bir jüri üyesi kadının hikayesini anlatmıştım. Kadın beyaz olsaydı ve

dava sözde ırkçı bir nedenle değil farklı bir şeyle ilgili olsaydı, kadının üşüdüğünü ya da eldiven takmaktan hoşlandığını düşünebilirdim. Mahkeme salonunda görevli herkes, kesinlikle kadının ırkçılıkla ilgili bir tavır takınıp takınmadığını merak ediyordu. Gerçek şu ki, davayla ilgili insanların hangi ırka ait olduğu tam bir rastlantıydı.

Yalnızca birisini operada gördünüz diye o kişi entelektüel ya da kültürlü olmaz, hatta operayı sevdiği bile söylenemez. Belki bir arkadaşı ona bir bilet teklif etmiştir ve o da arkadaşına katılmaya kendini mecbur hissetmiştir. Aynı şekilde, bir beysbol maçında gördüğünüz birisinin beysboldan hoşlandığını düşünmek son derece doğal olsa da, belki çalıştığı şirket adına beysbolu seven bir müşterisine eşlik ediyordur. Her iki durumda da, bu insanları belirli bir ortamda görmek yalnızca bir rastlantıdır.

Eğer birisinin kravatında kolayca görünen bir leke varsa, onun pasaklı olduğunu varsayabilir misiniz? Belki de. Diğer yanda, belki de yalnızca yirmi dakika önce bir garson üzerine çorba sıçratmıştır ve adamın kravatını değiştirecek şansı olmamıştır. Bu kişi, tanıdığınız en titiz insan olabilir. Adamın kravatındaki leke anlamsız olabilir – belki daha da kötüsü, yanıltıcı.

Bilgiyi toplama ve değerlendirme sürecinde birkaç kırmızı ringa balığı yakalayabilirsiniz. Bir anlam çıkarmayın, modelleri arayın ve arada sırada tesadüflerle karşılaşabileceğinizi unutmayın.

Asperger Sendromu

Bu kitabın ilk baskısının yapılmasının ardından en etkileyici e-postalardan biri, Asperger sendromu yaşayan bir kadın olan Lynn'den geldi. Lynn, kendisiyle yaptığım konuşmada gerek kendisinin gerekse Asperger sendromu yaşayan diğer insanların nasıl yanlış okunduğuna dair örnekler içeren hikayeler anlattı. Asperger sendromu yaşayan bir insanın normal sosyal iletişim kurmasının önünde pskolojik/nörolojik bir engel vardır ve sunduğu sosyal

ipuçları pek anlaşılmaz. Lynn, haklı olarak, kitabın ilk baskısında otistiklere pek yer vermediğimi belirtti. Asperger sendromu yaşayan insanların çoğu "türler ürpertici", "aptal", "seri katil", ve "tecavüzcü" olarak adlandırıldı. Lynn'nin içten hikayesi, bu sendromla ilgili daha çok şey öğrenmek için ilgimi artırdı.

Asperger sendromu, 1944'de bulunmasına rağmen 1990'ların ortasına kadar tıbbi kabul düzeyine erişmeyen bir bozukluktur. Bu nörobiyolojik ya da gelişimsel bozukluk, tüm zeka düzeyindeki insanlarda görülür ve erkeklerde daha sık rastlanır. Yumuşaktan şiddetliye kadar değişiklik gösterir ve hem çocuklarda hem de yetişkinlerde görülür. Asperger sendromu olan insanlar, özellikle sözel olmayan işaretleri okuyamamaları nedeniyle sosyal ilişkilerde zayıftır. Bu sendromu taşıyan insanların genellikle ses, ışık ve kokuya karşı aşırı duyarlı olduklarını da görebilirsiniz. Ayrıca, bu bireyler hiçbir şeyin değişmediği öngörülebilir modeller ve rutinler ile yaşamayı tercih eder. Bu bozukluğun diğer yaygın semptomları; uygun olmayan ya da tek taraflı sosyal etkileşimi, biçimsiz beden dilini, aşırı detaycı ya da monoton konuşma modellerini, yalnızca bir ya da iki konuya odaklanarak tartışmayı, göz teması eksikliğini, beceriksiz hareketleri ve tuhaf bir vücut duruşunu içerebilir.

Lynn, Asperger sendromu taşıyan birisinin kendisini okuyan bir başkası tarafından nasıl yanlış anlaşılabileceği konusunda çok çarpıcı örnekler sunmaktadır. Lynn'in kapalı ortamlarda güneş gözlüğü takması arkadaşları için morarmış gözleri ya da uyuşturucu kullanımını saklamak anlamına gelebilirken, gerçekte Lynn flüoresan ışığına tahammül edememektedir. Göz teması kuramayan birisi kendini beğenmiş bir aptal değil, yalnızca Asperger sendromlu olabilir. Bir konu üzerinde sizi sıkıntıdan bayıltacak kadar zırvalayan ancak sıkıntınızı ifade ettiğiniz ipuçlarını değerlendiremeyen birisi de, yalnızca Asperger sendromlu olabilir. Yalnızca yabancılarla konuşmaktan korktuğu için, market torbalarını taşımanıza yardım etmenize rağmen teşekkür etmeyen bir kadın da Asperger sendromlu olabilir.

Bu örneklerin hepsi önemlidir, çünkü Asperger sendromunu çeşitli düzeylerde taşıyan insanların sayısı düşündüğümüzden çok daha fazladır. Çoğumuz, bu insanların saygısız ya da daha kötüsü olduğunu düşünürüz. Aslında, bu insanların en büyük korkularından biri onlardan hoşlanmayacağımız ve arkadaşımız olmalarını istemeyeceğimizdir.

Bu hikayenin ana fikri, insanları okumanın klişe bir şey olmadığıdır. Bir insanın neden belirli bir sosyal iletişim kurma davranışını sergilediğinin tüm olası sebeplerini değerlendirmek zorundayız. Başka insanları doğal olarak okuyamamak, onları yanlış okumaktan çok daha korkunçtur.

KİLİT NOKTALAR

Her zaman yapbozun kritik bir parçasını gözden kaçırıp kaçırmadığınızı düşünün: Tek bir faktör, resmi net bir biçimde görmenizi dramatik bir biçimde etkileyebilir.

Özellikle şu konularda uyanık olun:

Elastik kişi. Zamanla ve baskı azaldıkça doğal durumuna geri dönecektir.

Ezbere okunan sunum. Bunu yapan kişiyi rahatlık bölgesinden çıkarın ve bununla nasıl başa çıktığını izleyin.

Yalancılar. Çoğu insan yalan söylerken rahatsızlık hisseder. Bu rahatsızlık genellikle kendini bir yerde gösterir. Ancak kişi ne kadar sık yalan söylerse o kadar az rahatsız hisseder ve kişinin sesi ve davranışlarından yalanlarını tespit etmek de o kadar güçleşir. Yalan söyleyen bir kişinin söylediklerine ve yaptıklarına odaklanmalı ya da ifadelerini bağımsız bir biçimde doğrulamalısınız.

Yanıltıcı düşünce. Kimi zaman farkında olmadan kendimizi kandırırız, başkalarını değil. Söz konusu olan bir yalan değil, kör noktadır.

Fiziksel engelliler. Fiziksel engeli olan birisinin dünyayı engelsiz insanlar gibi göreceğini ya da onlarla aynı tepkide bulunacağını beklemeyin.

Hastalık, yorgunluk ve stres. Hemen acımasızca yargılamayın, ancak gördüğünüz şeyin gelecekte benzer koşullar altında ortaya çıkacak şeyler olacağını bekleyebilirsiniz.

Uyuşturucu ve alkol. Bu ikisi, insanın davranışlarını her an değiştirebilir; dolayısıyla her zaman göz önüne alınmalıdır.

Kültürel etkiler. Hemen bir yargıya varmadan önce, kişinin kültürünün onu derinden etkileyip etkilemediğini öğrenmeye çalışın. Eğer etkiliyorsa, karar vermeden önce o kişinin kültürü hakkında olabildiğince çok şey öğrenin.

Rastlantıların da olabileceğini asla unutmayın: Kimi zaman manidar görünen şeyler, tamamıyla anlamsız olabilir. Üzerinde çok durmayın.

ON İKİ

İnternet Çağında İnsanları Okumak

Teknolojiye ne kadar bağımlı olduğunuzu anlamak için, lütfen aşağıdaki sorulara yanıt verin:

- Günlük iletişiminizin çoğu, eşiniz ya da diğer aile üyeleri için bile, e-posta aracılığıyla mı gerçekleşiyor?
- Sözel iletişimden bilerek kaçınmak için mi e-postayı tercih ediyorsunuz?
- Bulunduğunuz bölgedeki ücretsiz kablosuz ağ noktalarını ezbere sayabilir misiniz?
- Bir bankaya ya da alışveriş merkezine uğramayalı bir yıldan fazla oldu mu?
- MySpace sayfanızı kontrol etmek için, gezilerin ardından eve koşarak mı geliyorsunuz?
- Ezbere bildiğiniz e-postaların mı telefon numaralarının mı sayısı fazla?
- İnternet üzerinden oyun oynamak için harcadığınız zaman, sosyal ilişkileriniz için harcadığınızdan daha mı fazla?

Eğer yukarıdaki soruların çoğuna evet yanıtı verdiyseniz, insanları okumaya aday birisi olarak geleceğinizi yeniden gözden geçirmenin zamanı gerçekten gelmiştir. Çoğu insan verimlilik artışı ve beşeri iletişim ihtiyacını azaltması cazibesi ile teknoloji çağına kolayca direnemez. İşler, dünyanın herhangi bir yerinden e-posta ile masrafsız bir biçimde yürütülebilir ve Skype gibi yazılımlar insan-

ların ücretsiz telekonferans yapmasına bile olanak sağlar. Engelli Amerikalılar Yasası'nın, özellikle görme bozukluğuyla ilgili olarak, İnternet sitelerine uygulanıp uygulanmayacağı konusunda bile tartışmalar yapılmaktadır. Teknoloji, iş yaşamında verimliliğimizi artırmasına rağmen, çocuklarımızın kişisel yaşamlarını izleme yeteneğimizi azaltmıştır. Siber dünyada iletişim kurmanın kolaylığı, çocuklarının kişisel ilişkiler kurmak için İnterneti kullandığını (her geçen gün ücretsiz olarak daha çok erişerek) bilen anne babaların çoğunda önemli bir endişe yaratmaktadır.

Yetişkinlerin sohbetlerinde, İnternet yazışmaları, birisini Yedi Rengin tamamında okumamıza olanak sağlayan canlı ilişkilerle tamamlanır. Bu bölümde, canlı ilişkiler mümkün olmadığında (ya da bazı durumlarda güvensiz olduğunda), bir başkası hakkında İnternet üzerinden önemli ölçüde nasıl bilgi toplayabileceğimiz ele alınacaktır.

Okunacak Ne Kaldı

Modern çağda kurduğumuz ilişkilerin sayısının artmasına rağmen, kişisel ilişkilerin sayısı azalmaktadır. Bilgisayarlar, cep telefonları, çağrı cihazları ve BlackBerry telefonlar canlı temas ihtiyacını karşılamaktadır. Bazı modern kartvizitler, e-posta ve bir İnternet sitesine ek olarak dört ya da beş telefon numarası içerir. (Ancak ironik bir biçimde tüm bu teknolojiye rağmen birisiyle asla tam bir ilişki kuramayız.)

Bununla yüzleşelim. Eğer birisini okumak için erişebileceğimiz tek şey onun e-postaları ya da İnternet sitelerindeki mesajlarıysa, büyük bir dezavantaj söz konusudur –ancak bu dezavantaj başa çıkılamaz bir şey değildir.

Bu bölüm, size, siber dünyada bile pek çok farklı düzeyde nasıl güvenilir izlenimler elde edebileceğinizi gösterecektir. Bu nedenle, sanal "okuma" yeteneğinizden elde ettiğiniz bilgiyi diğer araçlarla elde edebileceğiniz bilgi ile test etme şansına sahip

olmadığınızda bile, İnternet üzerinden elde edebileceğiniz çok zengin bir kaynak vardır.

E-posta "İlişkileri"

E-posta, pek çoğumuz için birincil iletişim aracı olarak telefonun yerini almıştır. Seyahatlerinizi düzenleyen birisiyle gerek iş gerekse kişisel çevrenizde o kadar sık e-posta alışverişinde bulunabilirsiniz ki, onu kişisel olarak tanıdığınızı hissedersiniz. Neye benzediği konusunda kafanızda bir resim bile belirebilir. Nihayet bu kişiyle yüz yüze tanıştığınızda, hiçbir şeyin hayal ettiğiniz gibi olmadığını görerek bir şok yaşayabilirsiniz. Aslında, üniseks isimlerin artmasıyla birlikte o kişinin cinsiyeti konusunda bile yanılabilirsiniz. İlk izlenimlerin güvenilirliği konusuna değinmiyoruz bile!

E-postadaki "ilk izlenimler", pek çok anlamda hatalı olabilir. Çoğu insan, e-posta ortamında harika davranabilir (kimi zaman sosyal ilişki sitelerinde harcanan zamanın bir sonucu olarak) ancak kişisel ilişkilerde iğrençleşebilir; ya da tam tersi. Bu, iş görüşmeleri gibi önemli konularda kişiyi yalnızca CV'sine bağlı olarak işe almak yerine neden onunla yüz yüze görüştüğümüzün nedenlerinden biridir.

Bir sayfaya yazılan şeylere dayanarak pek çok şeyi değerlendirebilirsiniz. Ancak kişinin beden dili, yüz ifadesi, ses tonu, duraklamaları vb. kaynaklardan elde edebileceğiniz kritik bilgileri kaçırırsınız. En kötü senaryoda, o kişinin e-postasını bir başkası yazıyordur. Asistanlarına kendi adına e-posta yazma özgürlüğünü veren çok meşgul profesyoneller ile birlikte bunu her geçen gün daha fazla göreceğiz.

Artık şurası kuşkusuz ki, çoğumuz yalnızca sanal iletişime dayanan dezavantajların farkındayız. Ancak toplumumuz yine de siber dünyada hızla ilerlemeye devam ettiği için, canlı ipuçlarının eksikliğini gidermenin metotlarını incelemek ve daha güvenilir bilgiye ulaşmanın yollarını öne sürmek önemlidir. Ancak her şey-

den önce, kişisel olarak ne tür bir ilişkiyi mutlaka sürdürmeniz *gerektiği* üzerinde düşünmelisiniz.

"İşe Alındın" ve "Ediyorum"

Teknoloji çağında bile, en önemli görüşmelerimiz hâlâ yüz yüze yapılır. Bu iş görüşmelerini, edilen yeminleri ve – gelin ya da damat açık denizlerde savaşa gitmediği sürece – evlilik tekliflerini içerir. İntihar yardım hatlarımızın olmasının bir nedeni vardır, intihara karşı destek sağlayan İnternet siteleri bile ziyaretçilerini birisiyle konuşmak üzere bir yardım hattını *aramaya* teşvik etmektedir. Esas olarak, teknoloji son çare olmalıdır.

Jüri seçimi, yargı sistemimizde yüz yüze yapılması gereken diğer çok önemli bir süreçtir. Jüri üyelerine anket soruları önceden verilse bile, bu süreci her zaman yüz yüze yapılan bir soru cevap izler. Aynı şekilde, jüri görevi için davet ettiğimizde ve son kararı vermek üzere mahkemeye çağırdığımızda, vatandaşlarımıza yalnızca okumaları için dosyalar dolusu metinler verilmez. Neden? Çünkü konu insanları okumak olduğunda, hayatta bazı şeyler şansa bırakılamayacak kadar önemlidir; önemli bir karar vermemiz gerektiğinde kestirmeden gidemeyiz; konuyla ilgili olabildiğince bilgi toplarız.

Bu beni ikinci bir örnek olan, gerçeği söylemek üzere edilen yemindeki "Ediyorum"a götürüyor. Şu senaryoyu gözünüzde canlandırın. Genç bir kadın tanık, mahkeme salonuna giriyor. Uygunsuz bir şekilde kısa olan eteğiyle koridorda birkaç izleyiciden *ohhh* sesi çıkmasına neden oluyor. Bu genç kadın kendisini rahatsız hissettiği açıkça görülen ayakkabılarla kısa bir süre izleyicilerin arasında salınarak yürüyor, gözünden süzülen yaşlar makyajını bozuyor. Genç kadın yemin etmek üzere sağ elini havaya kaldırırken, gözlerini kocaman açarak ve tamamıyla korkmuş görünerek davalıya bakıyor. Kadın, yemini için kendisine söylenen sözlere yanıt vermeye hazırlanırken, birden gözlerini yere çeviriyor; gözleri yüksek topuklarında gezinirken o kadar

alçak bir sesle ve ürkek bir biçimde "Ediyorum" diyor ki, verdiği yanıt neredeyse duyulmuyor.

Şimdi bu senaryonun kağıda nasıl aktarılacağını hayal edin:

MÜBAŞİR: "Hanımefendi, lütfen sağ elinizi kaldırın. Gerçeği, yalnızca gerçeği söyleyeceğinize yemin eder misiniz? Tanrı yardımcınız olsun!"

TANIK: "Ediyorum.

Bu metni okuyan bir kişinin kaçırabileceği şeylerin önemini düşünebiliyor musunuz? Bu tanığın yemin etme biçimi, tanık sandalyesinde söyleyeceği her şeyin jüri üyeleri tarafından ne gözle görüleceğini muhtemelen etkileyecektir. Jüriye verdiğimiz en önemli talimatlardan birinde, bir tanığın ifade verirken diğer şeyler yanında davranışlarını, güdülerini, hükümlerini ve ilgi alanlarını göz önünde bulundurmalarına izin verildiği açıklanmaktadır.

Polis sorgusu esnasında Wendy'nin bir savcı olarak yaşadığı deneyimlerin bazıları da, bu ihtiyacı göstermektedir. Bunların yüz yüze yapılmasının ve genellikle videoya kaydedilmesinin bir nedeni vardır. Şüphelinin bir polis sorgusu esnasında davranışı, kanıtlar açısından kilit bir parçadır. Eğer bir adam karısını öldürmekle suçlanıyorsa ve karısının ölümünü öğrendikten birkaç saat sonra yapılan sorguda neşeli, çevresine gülümseyen ve şaka yapan bir biçimde görünürse, bu jüri için önemli bir kanıt olacaktır. Tüm jüri üyelerinin elinde yalnızca konuşma metinleri olsaydı arada ne büyük bir fark olabileceğini düşünebiliyor musunuz? Polis, tam olarak aynı nedenlerle, şüphelileri telefonda da sorgulamaz. Polisin şüphelileri e-posta ile sorgulamaya başladığını düşünebiliyor musunuz? Ne kadar uzun bir yanıt verildiği, aslında kimin yanıt verdiği üzerinde kontrol olmadan ve kişinin davranış biçimine, dış görünümüne, ses tonuna ya da sözlerine dair hiçbir işaret olmadan bir sorgulama ne kadar etkili olabilir?

İnternette Yedi Renk

Sabah ofisinizde bilgisayarınızı açmadan önce, eğer iletecek önemli bir mesajınız varsa size verebileceğim en iyi tavsiye koltuğunuzdan kalkmanız ve o kişinin ofisine giderek onunla yüz yüze konuşmanızdır – özellikle, daha sonra yapacağınız şeyler karşınızdaki kişinin ileteceğiniz mesaja vereceği tepkiye bağlıysa. İnternet üzerinden okuyabileceğiniz ve okuyamayacağınız Renklerin aşağıdaki gösterimine bir göz atın

İnsanları Siber Dünyada Okumak

	CANLI	TELEFON	E-POSTA
Kişisel GörünümX			
Beden Dili	X		
Ses	X	X	
İletişim Tarzı	X	X	X*
İçerik	X	X	X*
Hareketler	X		
Çevre	X		

Social Intelligence: The New Science of Human Relationships (Duygusal Zeka: İnsan İlişkilerinin Yeni Bilimi) kitabının yazarı Daniel Goleman, kısa süre önce *New York Times* için yazdığı bir makalede "sosyal nörobilim" kavramını ele almış ve beyin fonksiyonlarının incelenmesini sosyal etkileşimin bir sonucu olarak tanımlamıştır. Bu makalede, bir bilgisayar ekranının beyne "duyguları ölçmek" için ihtiyaç duyduğu işaretleri sağlamadığı vurgulanmaktadır. Diğer yanda, yüz yüze kurulan ilişkilerde beynin ilişki kurulan insanınki ile aynı duygusal dalga boyunda kaldığı kanıtlanmıştır.

Eğer e-posta bir başka insanı okuma gayretinizin tek aracıysa,

* İletişim kurduğunuz insanın gerçekten iletişim kurduğunuz insan olduğunu varsayarsak!

okumak üzere erişebileceğiniz ana renkler İletişim Tarzı ve İçeriktir. Bu nedenle, bu ipuçlarına eğer daha fazla bilgiye erişebilseydiniz zorunlu ve uygun olandan daha fazla ağırlık verdiğinizi göreceksiniz. Bununla birlikte çoğu kez e-postalar ve onların iletildiği çevre, size dikkate değer ölçüde bilgi sağlayabilir.

Açıkça görülebilen dezavantajlara rağmen, eğer ayrıntılara dikkat ederseniz bir insanı internet üzerinde de önemli ölçüde okuyabilirsiniz. Metne ek olarak, e-posta yazışması çeşitli font ve format tarzı, sembol, grafik, detaylı üst başlıklar, bağlantılar, fotoğraflar ve diğer pek ipuçları içerebilir ve buna e-postanın nereden ve ne zaman gönderildiği bilgisi de dahildir. Aynı şekilde; bir İnternet sitesinin içeriği, bağlantı seçenekleri ve grafikleri de bir yargıya varmanızda size yardımcı olacak daha fazla bilgi sağlar. Bu bölüm, başkalarını İnternet üzerinde nasıl okuyabileceğinizi, mümkün olduğunu düşündüğünüzün ötesinde Yedi Renkten daha fazlasını yaratıcı bir biçimde elde edebileceğinizi açıklayacaktır.

Sanal Dış Görünüm

Birisi bilgisayarına kamera takmadığı sürece (pek çok insan takıyor), İnternet üzerinden sosyal iletişim kurduğunuz insanın nasıl göründüğünü merak ediyorsanız e-postasının başlık satırına eklenen resmine tıpkı bir emlakçının kartvizitine bastırdığı bir resme güvendiğiniz gibi güvenebilirsiniz. Bu, İnternet üzerinde iletişim kurduğunuz bir insanın gerçekten nasıl göründüğünü aktarabilmesinin tek yoludur. *Gerçekten* öyle mi görünüyor? E-postasındaki üst başlığa ne tür bir fotoğraf ekliyor? Bu, ehliyeti ya da pasaportundaki resme benziyor mu? Muhtemelen hayır. İnsanların e-postalarına "imza" olarak eklediği fotoğraflar, genellikle çekici ya da profesyonel vesikalıklardır. Ayrıca, fotoğrafın *ne zaman* çekildiğini nereden bileceğiz? Herhangi bir iş dosyasında olduğu gibi, ne kadar eski olursa olsun harika bir fotoğraf kullanmak her zaman çekicidir. Los Angeles'da, en az otuz yıl önceki fotoğrafını kullanan bir ceza avukatı tanıyorum.

Bu durum, söz konusu avukatın kendini beğenmiş ya da belki de yalnızca tembel olduğunu gösterebilir. Bundan emin olmak için, başka bir şeyi güncelleyip güncellemediğini öğrenmelisiniz.

Bu konular, İnternet üzerinde arkadaş bulmaya yarayan siteler için de kesinlikle geçerlidir. Siber dünyaya – tüm yanlış okuma olasılıkları ile birlikte – konulan fotoğrafın gerçekten iletişim kurduğumuz insana ait olup olmadığı konusunda rahat olamayız!

Siber Dünya Dili

Böyle bir şey var mı? Aslında tam olarak değil. YouTube – bugün geniş ölçüde kullanılan bir teknoloji – gibi canlı bir servis kullanılmadığı sürece, bu rengi İnternet üzerinden gözle görülür bir biçimde okumak imkansızdır. Video blog sitelerinin ve MySpace sayfalarının bugün yaygın bir biçimde kullanılması, yalnızca birisi hakkında yazılan sayfaları okumak yerine o kişiyi daha fazla Renkle İnternet üzerinde okumayı kolaylaştırmıştır. Eğer birisinin web sayfasında ya da imzasındaki fotoğraf ile beden dilini okumaya çalışıyorsanız; kapanmış eller, bağlanan kollar ya da bacak bacak üstüne atmalar ve duruş gibi bazı ipuçları toplayabilirsiniz. Ancak insanların İnternete koyduğu bazı fotoğrafların rötuşlandığını ya da değiştirildiğini de unutmayın. Bir dijital resim işleme programı olan Photoshop, fotoğrafları rötuşlamak ve yeniden tasarlamak için o kadar sık kullanılır ki "fotoşoplamak" bir fiil, "fotoşoplanmış" ise bir sıfat olarak dilimize girmiştir. Video konferans ile kişinin beden dilini okumak bile, iletişim ortamının yapay doğası ile gölgelenmektedir. Katılımcılar birbirini görebilse de, bir video konferans doğal bir çevrenin yerini alamaz.

Peki, yine de beden dili Rengini İnternet üzerinde okumanın bir yolu – fotoşoplanmış bir fotoğraf ya da YouTube klibi dışında" var mı? En kolay yanıt, çok güvenilir bir yol olmadığıdır. Bu nedenle, insanların beden dilini tanımlamak için gözlenen pek çok ifadeye bir mesaj eşlik etmektedir. Özellikle canlı bir beden dilinin İnternette yapılan bilinçli mimiklerin aksine çok değerli

olduğu göz önüne alındığında, bu kendi kendini tarif eden mimikler güvenilirlikten uzaktır. Doğal beden dili ise, büyük ölçüde istem dışıdır ve bu nedenle çok daha kestirimcidir. İnternette gönderen tarafından ifade edilen beden dili, konuşmanın içeriğine göre daha uygun bir biçimde analiz edilir.

İnternette "Ses"

Bilgisayarımızın klavyesi ile ses mimiğimizi ve tonlamamızı seçebiliriz. Sözgelimi:

- BÜYÜK HARFLER Bir kelime ya da ifadenin büyük harflerle yazılması, metnin içeriğine ve noktalama işaretlerinin kullanımına göre kızgınlık ya da heyecan ifade eder.
- Eğik, altı çizili ve kalın, ses tonundaki vurgu ve duygu ile aynı türden bir ifade biçimidir.
- Ünlem, soru işareti gibi noktalama işaretleri ve yıldız ve ünlü "*@*&*#!*" ifadesi de, anlamı kuvvetlendirmek için kullanılır ve genellikle mesajda daha yüksek bir tonu ifade eder.
- Parantezler, gönderenin mesajın geri kalanı kadar önemli bulmadığı bir bölüme işaret eder.
- Genel olarak ortadan yüksek düzeye kadar font değişikliği ve harf dışı karakter içeren mesajlar, daha yüksek bir tanışıklık düzeyine ve resmi mesajlardan daha gündelik davranışlara işaret eder.

İlk bakışta, yüksek sesle konuşan birisini dinleyerek aynı tür ipuçlarını bu şekilde çözebileceğinizi düşünebilirsiniz. Ne yazık ki, bu tam olarak değildir; çünkü *istenmeyen* ses değişimleri, söylenen sözlerden daha güvenilirdir, tıpkı beden dilinin dış görünümden daha güvenilir olduğu gibi. Birisi yalnızca iletmek *istediği* vurguyu yazıya dökebilir, yüz yüze bir konuşmada farkında olmadan iletilecek olanı değil. Bu nedenle, eğer konu önemliyse bir telefon konuşması bile e-postaya tercih edilmelidir. Ayrıca, pek çok insa-

nın yazdıkları şeyi kalın ya da eğik yazmak için ne zamanı ne de sabrı olmadığını da unutmayın. Bazı insanlar, büyük harf kullanıp kullanmadığına bile dikkat etmez.

E-posta Etiketi: İletişim Tarzı

Sözel iletişimde olduğu gibi (bakınız 7. Bölüm), elektronik iletişim tarzında da pek çok şey okuyabiliriz. Eğer Yansıtıcı bir iletişimci tek kelime ile yanıt veren bir Asil'e uzun ve gösterişli bir e-posta gönderirse, Yansıtıcı hemen kendini geri çekecek ve gücenmiş hissedecektir. Diğer yanda Asil, Yansıtıcının bilgisayarda gereksiz yer işgal eden ve okumak için zaman alan ilgisiz bilgilerle bombardıman yaptığını düşünerek rahatsız olacaktır. Bu insanların her ikisi de, yalnızca iletişim tarzındaki basit bir farklılıktan dolayı birbirlerini olumsuz okuyacaktır.

Bir insanın iletişim tarzına dayanarak bir yargıya varmak için acele etmeden önce, e-postanın dağıtımıyla ilgili koşulları da göz önüne alın. Eğer birisi e-postasını BlackBerry ile gönderiyorsa, bir Yansıtıcı bile başparmağıyla mesaj yazma zorluğundan etkilenmiştir. BlackBerry ile rahatça yazabildiği metnin boyutu, onu bir Asil gibi gösterir. E-posta ile verilen kısa bir yanıt, karşı tarafın bir şeyin ortasında olduğu ve yalnızca birkaç kelime ile yanıt verebildiği anlamına da gelebilir. Bu şekilde, iletişim tarzı içinde bulunulan koşullara göre değerlendirilmelidir. Birisinin e-posta ile söylediklerinden içinde bulunduğu koşulları anlayabiliriz – sözgelimi eğer bir toplantının ortasında olduğunu söylüyorsa– ya da e-postanın bir BlackBerry'den gönderildiğini görüyorsak, bu olağandan kısa bir mesajı açıklayabilir.

E-posta İçeriği: İmla Hataları

Pek çok insan, sözel iletişimde çok başarılıdır. Ancak bu insanların bazıları, hayatlarını kurtaracak bir düşünceyi kağıda yazamaz. Bu nedenle konuşma metni yazan insanlar, konuşmacılar kadar

para kazanır. Daha da kötüsü, çok yetenekli profesyoneller yedi yaşındaki bir çocuğun yaptığı imla hatalarını yapabilir. Bu sorunlar, e-posta ile iletişim kurduklarında entelektüel ve yetenekli bir izlenim yaratmalarını ciddi biçimde etkiler ve bunun sonucu olarak başkaları tarafından yanlış okunmalarına neden olur.

Yerel bir üniversitede öğretim üyesi olan arkadaşım Harry, çeşitli okul kitapları yazan inanılmaz derecede yetenekli bir yazardır. Ancak gün içerisinde "Personel kelimesini nasıl yazıyorduk?" ya da " 'İddia' kelimesinde 'a'dan önce 'i' var mıydı?" gibi sorularla çalışma arkadaşlarının ve personelin konsantrasyonunu bozmaktadır. Kelimelerin nasıl telaffuz edildiğini söyleyen cihazlar, Harry gibi insanların önemli bir akşamda konuşma yapabilmesi için icat edildi. Harry'nin sekreterinin işinin önemli bir kısmı, dokümanlarını her sabah bilgisayara aktarmaktır. Bu dokümanlar yazıldıktan sonra, Harry'nin bilgisayarındaki yazım kontrolü programı, sekreterin gözden kaçırabileceği hataları da yakalamaktadır. Ancak Harry'nin e-postalarında iyi bir imlası yoktur ve bunun sonucu olarak onunla e-posta ile yazışan insanların çoğu, e-postalarını yanlış adrese gönderip göndermediklerini bile düşünür! Harry'nin dünyasında canlı iletişimin gerekli olduğunu söylemeye bile gerek yok, çünkü e-postalar diğer iletişim formlarının aksine profesyonellik izlerini pek taşımamaktadır.

Diğer yanda, birisinin e-postalarındaki kötü gramer gerçekten bu konuya özen gösterilmemesinden kaynaklanmaktadır. Bu insanların e-postaları yalnızca genel bir aldırış etmezliği yansıtmaktadır. Bunun yanında, e-postanın içeriğine bağlı olarak, gramer ve imla gönderen kişinin güvenilirliğini önemli ölçüde etkilemektedir. Eğer bir eş bulma sitesindeki adam, Harvard'da edebiyat eğitimi aldığını öne sürüyor ancak yalnızca "Cambridge"i değil aynı zamanda "Massachusetts"i de yanlış yazıyorsa; yazıştığı kadın, doğal olarak, adamın doğruyu söylediğinden kuşkulanacaktır.

Eğer birisini e-posta yazışmaları ile okumaya çalışıyorsanız, bu sınırlamaları da unutmamalısınız. Yalnızca e-postasındaki

gramer ve yazım hatalarına dayanarak birisini hemen gözden düşürmenin cazibesine karşı direnin; bunun yerine bir yargıya varmadan önce daha fazla bilgi toplamaya yönelin. Bu, İnternet üzerinde görüştüğünüz bir insanla hemen yüz yüze bir görüşme ayarlamak anlamına gelmez. Google gibi arama motorları, gözlemlerinizi doğrulamak istediğiniz kişi hakkında sağlıklı bir bilgi kaynağı olabilir.

Siber Dünya Hareketleri

Kısa süre önce, 'İftiraya Karşı Birlik' broşürlerinin birinde, "Siber Kabadayılığı Anlamak ve Anlatmak" ile ilgili bir kısım okudum. Bu konu, İnternet üzerindeki nefret hareketlerini ve bir "e-güvenlik" kültürünü beslemeyi içeriyordu. Bu içinde bulunduğumuz çağın bir işareti değil mi? Bir zamanlar okullardaki spor sahaları ile sınırlı olan kabadayılık, artık İnternette de mümkündür! Günümüzün dünyasında pek çok insan, gerçek hayatlarından kesitler gibi okuyabileceğiniz hareketler yapmaktadır. İnternet üzerinde yapılan tacizlerle ilgili raporların arasında tehdit dolu ya da kaba e-postalar, birisi hakkında utanç verici ya da iftira niteliğinde dosyaları paylaşım sitelerine yüklemek ve zincir e-postalarla söylentiler yaymak yer almaktadır.

İnternette iş hayatı ve piyasalarla ilgili her gün gerçekleşen yaygın hareketlerden biri de, eklemeli "siber ağ"dır. Birileri size bir e-posta gönderdiğinde, özgeçmişlerini ya da iş tecrübelerini de göndermektedir – imza ya da alt satır biçiminde e-postalarına ekleyerek. Bu ilave bilgi, tam isim ve iletişim bilgileri gibi basit şeylerden grafikler, fotoğraflar ve kişisel web sitesine bir bağlantı ile eksiksiz bir özgeçmişe kadar değişmektedir. Pek çok alt satırın kendisini gösteren tabiatından dolayı, size e-posta gönderen kişi hakkında öğrendikleriniz o kişiyle yüz yüze tanıştığınızda öğrenebileceklerinizden fazla olur. Bazı e-posta alt satırları, "Altın Kaşık Ödülü Sahibi" ya da "Çok satanlar listesindeki *Yeni Binyılda Borsa* kitabının yazarı" gibi parlak noktalar içermektedir.

Eğer bu insanlarla bir partide tanışsaydınız, bu tür şeylerden söz etmek aptalca olurdu. Ancak bu bilgiyi bir e-postanın alt satırı ile iletmek, aynı türde bir benmerkezcilik hissi uyandırmaz ve her geçen gün daha çok kabul gören bir şeydir.

Bir insanın gönderdiği e-postada alt satır olarak seçtiği şey, özellikle kişisel e-postasını kullanıyorsa, size onun kişiliği hakkında bir şeyler söyleyecektir. Bazı şirket e-postalarındaki alt satırlar o şirketle ilgili biraz ek bilgi ve şirketin Web sitesine bir bağlantı içerir. Hukuk firmaları, hastaneler ve federal organizasyonlar yöneticileriyle ilgili bazı detaylar aktarsa da, şirketlerin büyük bölümü (yayınevleri gibi) çalışanlarının bilgilerini gizli tutar.

Diğer yanda, kişisel e-postalardaki alt satırlar o kişinin olmasını *seçtiği* şeyleri içerir. Son şarkısının tanıtım klibine mi yoksa liseler arası futbol liginde gol atan oğlunun videosuna mı bağlantı verdiğine dayanarak, o kişinin öncelikleri hakkında pek çok şey okuyabilirsiniz. Bir kere daha, bu değerli bilgiye birisiyle yaptığınız ilk yüz yüze toplantıda erişemezsiniz.

Siber dünyadaki diğer "hareketler", gerçekten İnternette her zaman yapılan hareketlerdir. Yeni bir ev alırken dikkat edilecek şeyler konusunda yazılar bulan ve bunu ev arayan kız arkadaşına gönderen ince bir arkadaş ya da ulusal politika konusunda rapor hazırlamakla ilgili yeni bir görev verilen arkadaşına politik İnternet sitelerinin bağlantılarını gönderen bir çalışma arkadaşının hareketleri, bu niteliktedir. Ne yazık ki, 9. Bölüm'de ele alındığı gibi, en çok bilgi sağlayan hareketler insanların kendisini kimsenin izlemediğini düşündüğünde yaptığı hareketlerdir. Dolayısıyla İnternet, bir başkasının bilgisayarını ele geçirmediğiniz sürece (bu durumda düşüneceğiniz en son şey, o kişiyi doğru okumaktır) Hareket rengini okumak için en güvenilir forum değildir.

E-Çevre: Çevre Koşullarını Okumak

Yeni bir işe başladıktan kısa süre sonra, bir sabah masanızda olduğunuzu hayal edin. Yeni patronunuzdan gelen ve size verilecek

önemli bir görevi nasıl tamamlayacağınız konusunda belirli talimatlar içeren bir e-postayı okumayı henüz bitirdiniz. Patronunuzun e-postasında yazılanları dikkatlice okudunuz ve yeni pozisyonunuzda çok iyi bir performans göstermek istediğiniz için verdiği talimatların üzerinde hassasiyetle durdunuz. Patronunuzun e-postasını silmek üzereyken, çok önemli bir bilgiyi fark ettiniz: E-posta sabah 3'de gönderilmiş.

Tebrikler, yeni patronunuz ve öncelikleri konusunda en önemli şeylerden birini öğrendiniz. Bu gözlem, aslında uzun vadede e-postanın içeriğinden daha değerli olabilir. Yeni patronunuz, çaresiz bir uykusuzluk hastalığının pençesinde ya da işkolik olabilir; ancak ikincisi, daha büyük bir olasılıktır. Bunun nedeni, pek çok insan geceleri uyku sorunu yaşasa bile yalnızca pek azının gecenin ortasında işini rahatının önüne koymasıdır. Pek çok insan yumuşak bir müzik dinleme, televizyon izleme ya da bir bardak ılık süt içme gibi yatıştırıcı şeyler yapar.

Gecenin yarısında ayakta olan ve işini çok ciddiye alan birisi, muhtemelen çalışanlarından da bunu bekleyecektir. Ayrıca, gönderdiği metnin içeriğini de dikkate alın. Yalnızca size bir e-posta mı göndermiş yoksa çeşitli konularda tüm bölüme blok e-postalar mı göndermiş? Eğer yeni patronunuzun gecelerini büyük ölçüde işe ayırmasına rağmen her sabah saat sekizde masasının başında olduğunu görüyorsanız; sabahları geç kaldığınızda, öğlen yemeklerinden geç döndüğünüzde, erken çıktığınızda ya da izin istediğinizde bu kişinin sizi anlayışla karşılamayacağına iddiaya girebilirsiniz.

Şimdi bu e-postanın patronunuzdan değil, sizin *için* çalışan birisinden geldiğini varsayalım. Bu çalışanın işe bağlılığından gurur duymadan önce, sabaha karşı üçte gönderilen bu e-posta için başka açıklamalar da olabilir mi? Elbette bir yargıya varmadan önce bu olasılıkları da gözden geçirmelisiniz (tıpkı patronunuzdan gelen e-postada olduğu gibi). Başlangıç olarak, o saatin diğer çalışanların da olağan iş saatleri arasında olup olmadığını öğrenmek isteyebilirsiniz. Uykusuzluk sorunundan ayrı olarak,

bazı insanlar işlerine o kadar aşıktır ki geceleri de çalışmaktan kendilerini alamaz. Bazı insanlar ise, evde işlerini yapabilecekleri en uygun zamanın çocuklarının ve eşlerinin uykuya çekilmelerinden sonra geldiğini ifade edecektir. Daha az olası bir açıklama da – ancak kesinlikle olasılık dışı değil – kişinin bir tür uyarıcı kullanarak bütün gece ayakta kalmasıdır. Açıkça, diğer olasılıklar için geçerli olduğu gibi, bu tür bir sonuca varmadan önce çevre koşullarını öğrenmelisiniz. Eğer çalışanınız yalnızca kırk kiloysa, beti benzi atmışsa, işe sürekli geç kalıyorsa ve her zaman masasının başında uyuyorsa, İnsan Kaynakları bölümünü de işe katarak bu durum üzerinde düşünebilirsiniz. Ancak eğer kusursuz bir fiziksel sağlığı varsa ve hiçbir düzensiz ya da kuşkulu davranış sergilemiyorsa, alarm çanlarını çalmanıza gerek yoktur.

Siber dünya çağında da e-postanın gerçekten *ne zaman* gönderildiğini öğrenemeyeceğinizi unutmayın. Eğer şirketin sunucusu çökerse, büyük ofislerdeki bilgisayar sistemleri giden kutusundaki her şeyi toplar ve sunucu yeniden ayağa kaldırıldığında tüm e-postaları gönderir; bu genellikle tüm e-postalara zaman damgasının vurulduğu andır. Eğer bir verimlilik işareti olarak zaman damgasına güveniyorsanız, gece geç saatlerde gerçekleşen sunucu hataları herkesin inanılmaz ölçüde işine adanmış hissettiğini, herkesin sabah saat sekizde elli e-posta gönderdiği anlamına gelecektir. Ayrıca, e-postaların gerçekten *nereden* gönderildiğini söylemenin güvenilir bir yolu olmadığı için, bulunduğu zaman diliminde sabah saat dokuzda e-posta gönderen birinin bunu kendi zaman diliminize göre sabah üçte yaptığını düşünebilirsiniz.

İnsanları Teknolojiyi Kullanma Biçimleriyle Okumak

İnsanların kullandıkları teknoloji türü yanında, onların teknolojiyi kullanma ve ona bağımlı olma derecelerine dikkat ederek, pek çok şey öğrenebilirsiniz. Bazı insanlar Sharper Image programındaki tüm özellikleri nasıl kullanacağını bilmekten gurur duyarken, ba-

zıları ofislerindeki manuel kalem açacağının yanındaki kırk beşlik pikap için özür dilemeyi hayal bile etmez. Bu şekilde insanların yaşla ilgili yaklaşımlarını, kendilerini güvende ve rahat hissedip hissetmediklerini de okuyabileceğinize dikkat edin. Kulağında kulaklık ve elinde bir iPod olan altmış yaşındaki bir avukat, genç görünmek için umutsuz bir çaba içinde olabilir; belki de, kocam gibi, gerçekten teknolojiden hoşlanmaktadır ve her zaman onunla iç içe olmak istiyordur. Diğer Renkleri okumadığınız sürece, hangi açıklamanın geçerli olduğunu bilemezsiniz. Eğer bu adamın röfleli saçı varsa, giydiği kıyafetler modaya uygunsa ve arabasının üzerinde her zaman bir sörf tahtası bağlıysa, içinde bulunduğu yaşla ilgili rahatsızlığı yansıtan işaretleri fark ediyor olabilirsiniz. Yandaki ofiste çalışan altmış beş yaşındaki muhasebecinin saçlarında beyazlar, odasında bir kitaplık ve yaşına uygun basit bir telefonun yanında not defteri ve kalem varsa, bir önceki örnekle karşılaştırdığımızda, yaşıyla daha barışık olduğu sonucuna varabiliriz. Bu kişinin rahatlık düzeyi, kişisel dış görünümünün algılanma biçimini de etkiler; beyaz saçları onun yaşlı olduğunu haykırmaz, akıllı olduğunu da işaret eder. Diğer yanda, bilgisiz de olabilir.

Ya Sev ya Terk Et

Bu ifade, insanların toplumumuzu içine çeken teknoloji dalgasına karşı tavrını yansıtır. Bazı insanlar, teknolojiye büyük ölçüde bağımlı olunmasına karşı olumsuz duygular besler. İş yerinde işle ilgili konularda kurumsal e-posta kullanan, ancak kişisel dizüstü bilgisayar ya da dijital ajanda veya BlackBerry almayı reddeden arkadaşlarım var. Bazı insanlar, kişisel ilişkilerinin bölünmemesi için cep telefonu ya da çağrı cihazı taşımayı bile reddediyor. Aynı nedenle bekleyen çağrıları almayı reddeden insanlar bile tanıyorum. Bu insanlar; kişisel ilişkilere, nicelik ya da hıza karşılık nitelik ve etkileşime önem veriyor. Eğer bu tür bir insan için çalışırsanız, bir şey söylemeniz gerektiğinde e-posta göndermek yerine ofisine gitmek için zaman harcamak, yapacağınız en iyi şeydir.

Bazı insanlar elektronik iletişim kurmak ister ve bu nedenle yalnızca bilgisayarlarına ya da BlackBerry cihazlarına güvenir. Böyle bir insan, kendisiyle başka bir şekilde iletişim kurmanız yerine e-posta göndermenizi tercih eder. Birisinin kişisel iletişim cihazları taşımayı reddetmesinin nezaket mi yoksa sorumluluk kaygısıyla mı ilgili olup olmadığını anlamak için, o kişi hakkında daha fazla bilgi toplamalısınız.

Birisinin teknolojiyi nasıl kullandığına dikkat etmek, onun sosyal doğruluk hissiyle ilgili de bilgi sağlayabilir. Bazı teknoloji-severler, bir iş toplantısının ortasında rahatça çalan telefona bakar, salonun dışına çıkmadan kısa bir görüşme bile yapar. İster inanın ister inanmayın, yargıç kürsüdeyken mahkeme salonunda telefon görüşmesi yapan avukatlar gördüm – inanması zor, ama gerçek. Bu davranış, uygunsuz olduğuna inanan kişilerle ilgili de bilgi sağlamaktadır. Eski kuşak öğretmenler, bu harekete *asla* göz yummaz. Mesaj göndermek, bir telefon görüşmesine göre daha zor fark edilir ve toplantıyı daha az sekteye uğratır; ancak bir toplantının ya da randevunun ortasında mesaj yazıyorsanız, bu önceliklerinizin başka bir yerde olduğunu ve eksik bir muhakemeniz olduğunu gösterir. Mesaj yazmak, daha genç ve teknolojiye dayalı bir kuşağın işareti olabilir. Söz konusu olan, işgücüne yeni adım atan ve bu davranışın kabul edilebilir bir şey olduğuna gerçekten inanan bir kuşaktır (umarım kendisinden daha yaşlı bir akıl hocasıyla birlikte çalışır). Bu durum, yalnızca kendine önem veren ve toplantıyı aksattığına aldırış etmeyen birisini de işaret edebilir.

İsmi Saklamanın Cazibesi ya da Verimliliğin Huzuru

İnsanların fırsat bulduğunda siber dünyadaki perdenin ardında hareket etmeyi seçmesinin nedeni, onlar hakkında çok şey anlatabilir. Çekici bir İnternet sitesi, değerli bir reklam aracı olabilir; ancak ardına kolaylıkla saklanabilecek bir yüz de sağlayabilir. Bir insanın İnternet sitesi; seçtiği mesajlar, grafikler ve bağlantılarla birlikte onun kişiliğine bir bakış sağlayabilir. Bu, size,

o kişinin ne görmenizi istediğini ve kendisi hakkında farkında olmadan neyi açığa vurduğunu gözlemleme fırsatını verecektir. Sözgelimi, en belirgin özellik bir "Mesaj Gönder" düğmesi mi yoksa bir dizi göz alıcı başarı belgesi mi? İlk özellik kişisel iletişim arzusuna, ikincisi ise eğer fazlasıyla sunulursa güvensizliğe ya da yetersiz muhakemeye işaret eder. Bununla birlikte, başarı belgelerinin tümü yüzde yüz doğru olabilir. Bu nedenle, bir insanı doğru okumak için o kişinin İnternet sitesini ziyaret etmeniz gerekebilir. Ayrıca, diğer İnternet sitelerine verilen bağlantılara da dikkat etmelisiniz: Dünya çapındaki yasal haber organizasyonları, dedikodu siteleri ya da tümü "Yapım Aşamasında" veya "Ulaşılamayan Sayfa" olan siteler. Özellikle insanların popüler web sitelerini yanlış yazmalarına dayanan İnternet siteleri de vardır; sözgelimi "wikipedia.com" yerine "wikepedia.com".

Bunun yanında, pek çok insan yalnızca siber dünyada iletişim kurar. Çekingen ya da güvensiz bir insan, bilgisayarının başına oturduğunda, muhtemelen düşüncelerini ve yanıtlarını daha az stresli sanal bir ortamda formüle etme şansına sahiptir. Pek çoğumuz, partilerde ya da diğer sosyal olaylarda sudan çıkmış balık gibi davranan ancak e-postalarında duygu ve düşüncelerini son derece düzgün ve nükteli ifade edebilen insanları tanırız. Bunun sonucu olarak, insanlar birbiriyle tanışmak için İnternet üzerindeki arkadaşlık sitelerini tercih etmeye başladı. Bu siteler çok kolaydır: İstediğiniz hızda ilerleyebilirsiniz ve bir e-posta göndermeden önce gardırobunuzdaki her kıyafeti denemek zorunda değilsiniz (en iyi fotoğrafınızı çoktan ilgili siteye yüklediniz!). İnternetteki pek çok sosyal paylaşım sitesi ve sohbet odası, evinizin güvenli ortamından ayrılmadan İnternet üzerinde "partilere" katılmanıza olanak sağlamaktadır.

Karşınızda yüz yüze bulunmak yerine siber dünyanın peçesi arkasından iletişim kurmayı tercih eden birisiyle karşılaştığınızda, o kişiyi doğru bir biçimde okumak için, kişisel buluşmalardan çok sanal bir gözle analiz yapmak zorunda kalabilirsiniz. Ofiste

utangaç ya da soğuk görünen sekreter My Space, Friendster ve Facebook gibi sitelerde çok canlı olabilir. Bunu nasıl belirleyebilirsiniz? Birisini doğru okuyacak bilgiyi toplamak için, onun davranışlarını farklı koşullar altında görmelisiniz. Utangaç görünen sekreterin güçlü bir sosyal yönü olduğu açıktır. Dolayısıyla, bu sekreteri daha güvenilir okumak için, onun davranışlarını yalnızca ofiste değil bir şirket pikniğinde, kokteylinde ya da tatil partisinde de gözlemlemelisiniz.

Dış Görünüm: Gösterişli mi Yırtıcı mı?

Kısa süre önce, Brad Paisley'in söylediği yeni bir "country" şarkısı olan "İnternette"yi dinledim; şarkı şöyle devam ediyordu, "İnternette çok renkliyim." Bu şarkı birisinin geçmişi, demografisi, tutumunu ve düşünceleri ile ilgili istediği her şeyi esas olarak nasıl yayınlayabileceğinin çarpıcı bir örneğidir. Şarkının sözleri, olduğundan farklı görünen bir adamla ilgilidir (daha uzun, sağlıklı). Paisley'in şarkısının önemi, insanların gerçek benliklerini monitörlerinin arkasına gizlediğinin, bloglarında yayınladıkları bilginin doğru olmayabileceğinin herkes tarafından bilindiğidir. Buradaki tehlikeli işaretler, cinsel yırtıcılar örneğinde olduğu gibi, pek çok kişiyi etkilemektedir. İnternet gazetecileri, doğruluğu büyük ölçüde kontrol edilmeyen materyaller yayınlayabilir ve bu materyale pek çok insanın erişebilmesi nedeniyle çok sayıda okuyucunun düşüncesini etkileyebilir.

İnsanların kendisini İnternette gizlemesinin çeşitli nedenleri vardır. Kendisini fiziksel olarak gerçekte olduğundan daha çekici göstermek gibi bazı nedenler, zararsız olabilir. Sözgelimi, müvekkillerimden birinin kızı aknelerinden büyük sıkıntı çekmektedir. Ancak bu kızın Facebook sayfasında bir plajda uzaktan çekilmiş pek çok harika fotoğraf bulunmaktadır ve kompleks duyduğu akneleri hiçbir şekilde gösterilmemektedir. Kimileri, bu yeni iletişim ortamında boyunu ve kilosunu uydurur ya da eski resimlerini yayınlar; kimileri ise yaşı, işi konusunda yalan söyler

ya da başarılı görünme çabasıyla mali durumunu farklı ifade eder.

Wendy'nin kısa süre önce üstlendiği eşe kötü muamele davasında, davalı, polise verdiği ifadeyle çok çelişkili bir içeriği olduğu anlaşılan son derece etkileyici bir Match.com sayfasına sahipti. Bununla birlikte, davalının kendisini savunmak için öne sürdüğü şeyler, Match.com'da kendisini fiziksel olarak tarif ettiği ve haftada beş gün çalışan bir vücut geliştirici olmakla övünen sözleri tarafından yalanlanıyordu. Aynı şekilde, Match.com'daki profilinde bir şarap uzmanı olduğunu iddia etmesi, dava esnasında asla alkol kullanmadığı iddiasıyla çelişiyordu. Oysa bu, saldırı esnasında içki içmediği ifadesini desteklemek için söylenmiş bir şeydi.

Ancak spektrumun diğer yanında, bazı insanlar avlarının kuşkuya kapılmaması için kendilerini İnternette gizler. Cinsel suçlar işleyen insanlar, genellikle, ağına düşürmek istediği çocukların yaşına uygun olarak on iki yaşındaymış gibi davranır ya da bazen hiçbir kuşku duymayan kurbanlarının arkadaşlığını kazanmak için başka bir genç kız kimliğine bürünür. Okuyabileceğiniz Yedi Rengin hiçbirinden faydalanamadan, farkı nasıl söyleyeceksiniz. Keşke bu çelişkiye basit bir yanıt verilebilseydi. Ancak İnternetin yalnızca bu soruna neden olmadığını, bu sorunu çözebilecek araçlar sağlayabildiğini de belirtmeme izin verin. Google ve benzer siteler herkesi, her yerde, hiçbir zaman kısıtlaması olmadan araştırmamıza olanak sağlamaktadır. Genç İnternet kullanıcıları (ve anne babaları), İnternet üzerindeki arkadaşlarının gerçekten göründükleri kişiler olup olmadıklarını bağımsız bir biçimde doğrulayacak bilgileri toplamak zorundadır. İnternet, emlakçısına güvenmeyen ve satıcıyı Google'da araştıran alıcının yaptığı gibi, yazıştığımız insanların gerçek kimliklerini "güvenmekle yetinmeyerek doğrulamak" için kapsamlı bir veritabanı sağlamaktadır.

İnternet üzerinde yazıştığımız kişinin kimliğini doğrulamanın önemi, "Josh" adını taşıyan ancak gerçekte hiçbir zaman var olmayan bir çocuk için intihar eden genç bir kız hakkında kısa süre önce çıkan bir haber tarafından, çarpıcı bir biçimde vurgulanmak-

tadır. Bu hikaye, anne babaların çocuklarının İnternet üzerindeki etkinliklerini gözlemlediği zaman bile, bu tür bir yazışmanın içeriğinde bulunabilecek sahte şeylerin trajik sonuçlar doğurabileceğini kanıtlamaktadır. Ulusal haber kanalları, Josh ile MySpace'de yazışmaya başlayan on üç yaşındaki Megan'ın hikayesini anlattı. Buna göre Megan ve bu ilişkiye izin veren annesi, karşılarında on altı yaşında bir çocuğun olduğuna inandı. Megan, Josh'a aşık olmuş ve Josh tarafından kendisine yöneltilen korkunç sözler karşısında o kadar büyük bir yıkım yaşamıştı ki, banyoda kendini asarak hayatına son verdi. "Josh"un gerçekte, kızı Megan ile sorun yaşayan aynı sokaktaki bir komşu tarafından uydurulmuş bir karakter olduğu ortaya çıktı. Bu komşunun küçültücü şakası, Megan'ın hayatına mal olmuştu.

İnternet üzerinde araştırma olanaklarına ek olarak, topladığınız bu bilginin gerçek hayatta elde edilen bilgi ile desteklendiğinden emin olun. Bir hukuk firmasında sekreterlik pozisyonu için görüşme yapmaya hazırlanan genç bir kadını düşünün. Bu genç kadın, teknoloji çağında yetiştiği için, potansiyel patronunu araştırmanın en hızlı yolunun İnternette olduğunu biliyor. İlk yaptığı iş, birlikte çalışmak istediği avukatı Google'da araştırmak, onun özgeçmişini ve şirket bilgilerini İnternette dikkatlice okumaktır. Ardından, görüşmeden önce okumak üzere şirketin geçmişiyle ilgili birkaç haberin çıktısını almaktır.

Ne yazık ki, söz konusu pozisyon için bu hırslı genç kadının rakibi, birisini tanımanın en iyi yolunun onu gözlemlemek için zaman ayırmak olduğu bir çağda büyüyen daha yaşlı bir kadındır. Bu nedenle, daha yaşlı olan kadın, potansiyel patronunun hangi bölümde olduğunu öğrenmek için mahkeme takvimine bakmakta ve ardından onu bir davada izlemek için mahkeme salonuna gitmektedir. Bu kadın, potansiyel patronunun giydiği takım elbiseye, ne tür bir kalem kullandığına, evrak çantasının durumuna, davranış ve iletişim tarzına, mahkemeye kiminle birlikte geldiğine ve nasıl konuştuğuna bakar. Sonuç olarak, iş görüşmesine

geldiğinde yalnızca kendi tarzını düzenleyebileceği önemli ölçüde bir bilgi kaynağına erişmiş olmayacak, aynı zamanda, Dale Carnegie tarzıyla, başvurduğu kişinin kulaklarına müzikal bir şey söyleyecektir: Bir önceki duruşmada jüri karşısında sözleriyle ilgili, iyi düşünülmüş iltifatlar.

Ne Kadar Teknoloji Sever Oldunuz?

Bununla yüzleşelim, çoğumuz bu bölümde bahsedilen sorunların önemli bir kısmını yaşarız. Yine bir ölçüye kadar, hepimiz sanal çağa girmişizdir. Yeni teknolojinin pek çok açıdan daha etkin ve verimli olmamıza imkan sağlamasına rağmen, teknoloji bağımlılığının insanları gerçek dünyada okumada odak kaybı yaşamamıza neden olmasına izin vermemeliyiz.

Çok Görevliliğin Tehlikeleri

Teknolojik ilerlemeler, daha önce olmadığı ölçüde, aynı anda birçok görevi yapmamıza olanak sağlamaktadır. Pek çok insan, yapmaları gereken her şeye yetişmek için en son cihazları kullanmanın gerekliliğine işaret ederek, teknolojiye bağımlılıklarını savunur. Telefonda konuşurken e-posta gönderebilmek yeterli değildir, artık el bilgisayarlarını kullanarak başkalarıyla da yazışabilir, anlık banka işlemleri yapabilir ya da en önemli iş toplantıları esnasında İnternette sörf yapabiliriz. "Toplantıda ele alınan önemsiz şeyleri gözden kaçırırsak ne olur?" Pek çok insan, dikkatini dağıtmayı verimliliğin bedeli olarak mantığa vurur. Ancak gerçek bedel nedir?

Yapılan görüşmeye gerçekten odaklanan bizim eski moda çalışanlarımızın büyük bir avantajı vardır, çünkü dikkatlerini konuşmacıya yönelterek patronlarının toplantı esnasında gerçekten ne ilettiğini anlamak için insanları okuma yeteneklerini kullanabilirler. Sharon, bir eBay mezadındaki oturma takımı için fiyat vermekle meşgulken; eski okullu çalışanlar Ellen ve Wendell,

toplantı esnasında göz teması kurarak ve beden dilini izleyerek patronlarıyla yalnızca bağ kurmakla kalmıyor, onu bir kitap gibi okuyordu. *Dış görünümle* ilgili olarak, şirketin yüz yüze kaldığı mali krizi ifade eden patronun alnındaki teri gördüler ve her zaman manikürlü olan tırnaklarının kemirildiğini fark ettiler. Patronun *beden dilini* incelerken, genellikle sakin olan bu kadının konuşurken bir ileri bir geri hareket ettiğini gözlediler. Patronun *iletişim tarzının* doğrudan olmasına rağmen, tüm takımdan etkin bir işbirliği isterken ve ek görevler üstlenecek gönüllülere ekstra prim verileceğini söylerken çatlayan *sesini* duydular. Patronlarının, çalışanlar toplantıdan önce yerini alırken herkese kapıyı açmak ve su servisi yapmak gibi olağan davranışlarına aykırı kibarlıklar yaptığını fark ettiler. *Çevreyle* ilgili olarak, diğer iki şirketin üst düzey yöneticilerinin de toplantıya geldiğini ve patron konuşurken not aldığını gözlemlediler.

Kısaca, Ellen ve Wendell modern teknolojinin avantajlarını kullanmak yerine tüm Yedi Renk ile patronlarını okudu ve gözlemlerinin sonuçlarına dayanarak şirketin korkunç durumunu hızla düzeltmek için harekete geçti. Diğer yanda Sharon, toplantıyı yeni bir oturma takımı için gereğince izlememiş, yalnızca gündemde yazılı olan az bir bilgiyle yetinmişti. Sonuç olarak, Sharon'un akıllı ve insanları okuyabilen çalışma arkadaşları durumun önemini kavramış ve buna uygun davranmıştır, dolayısıyla alacakları ekstra prim ile mağazadan yeni bir oturma takımı alabilecektir.

Aynı örnek, şirket ve endüstri seminerlerine ve sosyal olaylara katılmanın önemini koruduğunu yansıtmaktadır. Elbette, yalnızca İnternet üzerindeki bir "Webiner"e katılmanız mümkün olduğunda, seyahat etmekten ve konferansa katılmaktan vazgeçebilirsiniz. Ancak endüstrideki emsallerinizi ve başkalarını okumak anlamında neler kaçırdığınızı (kendinizi okuma şansınızı kaçırmaktan bahsetmeye gerek bile yok) düşünün. Önemli insanları-okuma fırsatlarını kullanarak ve güvenilir sonuçlara ulaşmak için maksimum bilgiyle donanarak, avantaj kazanın.

İnsanları Okumak için Yalnızca İnternete Güvenmeyin

Bunların hiçbiri, bilgisayarınızdan ya da BlackBerry'nizden vazgeçmeniz anlamına gelmez. Elbette, İnternetteki kaynaklardan toplayabileceğiniz ya da birkaç yere telefon ederek erişebileceğiniz ve gerçekten zengin bir bilgi kaynağı vardır. Bu kaynağa erişmelisiniz de. Daha yaşlı kadın, elbette İnternette potansiyel patronunun özgeçmişini ve şirketin profilini okuyarak daha çok şey öğrenecektir. Ancak canlı bir gözlemin ya da gerçek hayattaki ilişkilerin yerini hiçbir şey alamaz. İnternetin rahatlığı ve kolaylığının, sizi daha fazla bilgi toplamaktan ve insanlarla iletişim kurmaktan alıkoyan bir koltuk değneği olmasına izin vermeyin.

KİLİT NOKTALAR

Dezavantajların farkına varın: Siber dünyada birisini okurken, önemli ölçüde bir bilgi kaynağını kaçırabilirsiniz. İnternette öğrendiklerinizi, mümkünse, canlı ilişkilerle bütünlemeye çalışın.

İnternetteki sorunlar için İnternetteki çözümlerden faydalanın: İnternette temasa geçtiğiniz kişilerle yüz yüze görüşmenin tehlikeli olabileceği durumlarda, mümkün olduğunca çok bilgi toplayın ve bunu Google gibi arama motorlarıyla doğrulayın.

Önemli kişisel bilgilerinizi asla İnternet üzerinden aktarmayın: Kişisel bilgilerinizi içeren mesajları İnternet üzerinden e-posta ile göndermeyin. Pek çok banka, müşterilerini, PIN numaralarını İnternet üzerinden e-posta ile göndermemeleri konusunda uyarmaktadır.

Siber dünyadaki Yedi Renk: İnternet üzerinde okumak hiç okumamaktan daha iyi olsa da, faydalı bilgilere erişmek için İnternet üzerinde bir insana ait her detaya dikkat etmelisiniz.

Birisinin teknolojiye bağımlılığının onun hakkında ne anlattığını sorun: Yasadışı amaçları için mi yoksa yalnızca güvensiz hissettiği için mi sahte bir kimliğin arkasına gizleniyor?

İddia ettiği şeyleri doğrulamak için, verdiği bilgiyi İnternette yaptığınız araştırmalarla doğrulayın.

Teknolojiyi kullanmanızın insanları okuma yeteneklerinizi köreltmesine izin vermeyin: Bilgi toplamak için yalnızca İnternet kullanmanın kolaylığına kanmayın. İnsanları yüz yüze okumak için yerinizden kalkın ve İnterneti en az sizin kadar ya da daha fazla kullanan rakibiniz karşısında avantaj kazanın.

ON ÜÇ

Terör Çağında İnsanları Okumak

Suç Eylemini Tespit Etmek

Trajik 11 Eylül 2001 olayları ile ebediyen değişen bir dünyada insanları okumak için geliştirilen yeteneklerin değeri; iş görüşmesi, bakıcı bulma ya da uygun bir eş bulmanın sınırlarını aşmaktadır. Renklere dair algılarımızda yapacağımız ince ayar, pek çok insanın hayatını kurtarabilir.

Kısa süre önce, ulusal havaalanlarında görev yapan ve yolcuların "mikro ifadelerinin" değerlendirilmesiyle davranışlarını belirlemek ve seyahat güvenliğini sağlamak için özel eğitim alan TSA – Transportation Safety Administration (Ulaşım Güvenlik Yönetimi) – personeli hakkında bir makale okudum. Mikro ifadeler göz teması kurmama, donuk bir yüz, hızlı hareket eden gözler, ısırılan dudaklar, yalanan dudaklar, terleme ve "gizli işaretler yapmak" gibi yüz özellikleridir. Güvenlik çizgisinin diğer tarafında bu tür hareketler yapan bir yolcu, kuşkuludur ve TSA görevlileri tarafından diğer yolculardan ayrılarak ilave bir incelemeye alınabilir. Bunun nedeni, söz konusu ifadelerin 5. Bölüm'de belirtildiği gibi genellikle gizleme ya da rahatsızlık duyma işaretleri olduğudur.

Eşim Randy, 182 santim boyunda, sarışın ve mavi gözlüdür ve bir TSA davranış belirleme görevlisiyle "tanışma" şansına sahip olmuştur. Eşim, Phoenix Sky Harbor Havaalanı'nda güvenlik kapısına aceleyle giderken, yaklaşık iki buçuk kilo ağırlığında büyük bir kamp çantası taşıdığını unutmuştu. Güvenlik alanın-

da, kibar bir TSA görevlisi uçağa alınabilecek boyutların üzerinde olduğu için çantasını yanına alamayacağını eşime hatırlattı. Randy – aceleyle ve çantasını daha önce bagaja vermediğinden biraz mahcup bir biçimde – "check in" işleminin yapıldığı noktaya geri döndü (birkaç yüz metre yürüyerek) ardından bagajını gerektiği gibi teslim etti ve diğer insanlar uçağa binmek üzereyken güvenlik kapısına aceleyle geri döndü.

Ne yazık ki, Randy bina içinde ya da dışında hava sıcaklığı yirmi derecenin üzerine çıktığında fazlasıyla terliyordu. Randy güvenlik kapısına geldiğinde, yüzünden ter süzülüyordu. Diğer bir bayan TSA görevlisi, Randy'den uçuş kartını ve kimliğini istedi. Bu görevli uçuş kartına bakarken, bir diğer TSA görevlisi Randy'e yaklaştı ve kötü bir gün mü geçirdiğini ve neden yüzünün asık olduğu sordu. Randy doğrudan bu görevlinin gözlerinin içine baktı ve şu soruyu sordu, "Bagajınızı "check in" yaptırmak üzere iki futbol sahası uzunluğunda yürümek ve uçağa yetişmek için Arizona sıcağında acele etmek zorunda kalsanız, sizin de gününüz kötü geçmez miydi?" Randy'nin Saturday Night Live'deki bir karaktere benzediğini ve başının üzerinde akan bir musluk olduğunu unutmayın. Görevli, Randy'nin renklerini inceliyor gibi onunla ilgilenmeye devam etti ve nereye gittiğini sordu. Randy yanıtladı, "Burbank."

Randy'nin terlemesi ve yüzündeki ifade, bu görevlilerin tespit etmek üzere eğitildikleri mikro ifadelerdi; ancak o gün Phoenix'de hava sıcaklığı kırk dereceydi ve havaalanındaki klimalar yeterli değildi. Pek çok insan acelesi olduğunda, özellikle bir uçağı yakalamak zorundaysa, gülümsemez. Ayrıca, o görevli zamanın farkında olsaydı ve Randy'nin uçuş kartına yakından baksaydı, diğer insanların o uçağa binmekte olduğunu anlardı.

Eğer siz bir TSA görevlisi olsaydınız, eşimin içinde bulunduğu durumu okumak için Yedi Renk yaklaşımını nasıl uygulardınız? İşte seçeneklerden biri:

1. **Dış görünüm: Randy sarışın, mavi gözlü, 182 santim boyunda, haki renkli kargo pantolon ve bir Lacoste tişört giymişti.**

Ayaklarında Prada ayakkabılar, bileğinde güzel bir saat ve parmağında evlilik yüzüğü vardı.

2. Beden Dili: Terliyordu, kaşları çatıktı ve acelesi vardı.
3. Ses: Sesi derinden geliyordu, ancak bunun nedeni bagajını "check in" yaptırmak için uzun bir mesafe yürümesi ve aceleyle geri dönmesiydi.
4. İletişim tipi: İletişim tekniği, soruya soruyla yanıt verme biçimindeydi.
5. İletişimin içeriği: İletişimin içeriği gerçeklere dayanıyordu ve açıklayıcıydı.
6. Hareketler: Randy'nin hareketleri, doğrudan TSA görevlisin hareketlerine karşılık biçimindeydi. İstendiği zaman durdu, bagajını yere koydu, doğrudan görevlinin yüzüne baktı ve tüm sorularına yanıt vermeye başladı.
7. Çevre: Bu olayın geçtiği çevre, eşimi okuyan kişiye en çok şeyi anlatan renk olmalıydı.

Mikro ifadeleri gözlemleyerek elde edilen bilgiyi tamamlamak için, ağustos ayında

Phoenix'de seyahat etmenin çok yüksek hava sıcaklığı anlamına geldiğini de düşünmelisiniz (havaalanındaki klimalar sorunlu olmasa bile); ayrıca, söz konusu olaydaki çevre koşulları ve hava sıcaklığı yanında, Randy'nin uçağa yetişmek için acele etmesi de önemlidir.

TSA'nin İnternet sitesindeki makalelerde, davranış belirleme görevlilerinin bulguları ve gözlem tekniklerine dayanarak yolcuların izlenmesi uygulaması konusundaki eğitimin detayları verilmektedir. Bu eğitim, sınıf içi teorik bilgileri ve yerinde uygulama yapmayı içermektedir. Makalelerden birinde, söz konusu gözlem teknikleri ile ABD askeri kılığına giren bir adamın tutuklandığını, çünkü bu adamın uzun saçlarının askeriyedeki kurallara aykırı olmasının yanında rütbe işaretlerinin de tutarsız olduğunun belir-

lendiği ifade edilmiştir. Diğer bir makalede, bu teknikle yapılan en ilginç tespitlerden birinden bahsedilmiştir: Bir havaalanında birbirinden ayrı oturan ancak gizli hareketlerle birbiriyle iletişim kuran birkaç insanın gözlemlenmesi. Daha sonra bu grup, havaalanlarında seyahat etmeleri ve güvenliği gözlemlemeleri için kendilerine beş bin dolar ödendiğini itiraf etmiştir.

Yedi Rengin Kırmızısı

"Yedi Rengin Kırmızısı" olarak adlandırdığım şey, yabancıları dikkatli bir biçimde değerlendirmenizin her renkteki uyarı işaretlerini belirlemenize nasıl destek olacağını ve ne yazık ki içinde bulunduğumuz yüksek güvenlik çağında sizin ve çevrenizdekilerin tetikte ve güvenli kalmanıza nasıl yardım edeceğini anlatmaktadır.

Şu örnek üzerinde düşünün. Bir havaalanında kahve almak için sırada beklediğinizi ve iyi giyimli, siyah saçlı bir adamın kapıların birinin yakınında oturduğunu fark ettiğinizi hayal edin. Adam, klasik bir takım elbise giyiyor ve saçları kısa. Daha yakından baktığınızda, adamın, şık takım elbisesinin yanında görmeyi beklediğiniz pahalı bir saat yerine kronometresi olan büyük bir dalgıç saati taktığını görüyorsunuz. Elinde bir gazete var, ancak gazeteyi okumadığını anlıyorsunuz. Adam gazeteye bakıyor olsa da, gözlerinin gazete sayfasında gezinmediğini fark ediyorsunuz. Bunun yerine, her başını kaldırdığında gözleri havaalanının girişindeki kontrol noktasına odaklanıyor. Kimi durumlarda, havaalanını bütünüyle gözlemek için bakışlarını güvenlik kontrol noktasından çeviriyor ve soldan sağa tüm alanı gözleriyle tarıyor. Şimdi, sizin tüm havaalanını gözlerinizle taradığınızı ve aynı şekilde giyinen ve aynı davranışları sergileyen iki adamı bir sonraki kapıda farklı pozisyonlarda otururken gördüğünüzü varsayın. Paranoyaklaşıyor musunuz yoksa bu adamların büyük bir terörist eylem hazırlığında olduklarını mı izliyorsunuz?

Bu adamlar, esmer değil de sarışın ya da kızıl saçlı olmaları

durumunda da bu kadar kuşkuya kapılır mıydınız? Korece konuşsalardı? Erkek değil de kadın olsalardı? Klişe bir düşünceye kapıldığınız söyleyebilir miydiniz, nerede bir çizgi çizerdiniz? Fark ettiğiniz ilk adamın güvenlik noktasındaki yolculara bakmasının nedeni, havaalanına geciken karısını beklemesi ve uçağı kaçıracaklarından endişelenmesi olamaz mı? Bu, adamın gazetesini okumaya odaklanamamasını da açıklayabilir; havaalanının kalan kısmını arada sırada gözleriyle taramasının nedeni, karısının havaalanına girişini herhangi bir nedenle gözden kaçırmaktan çekinmesi olabilir. Gözlemlediğiniz diğer adamlar da aynı durumda bulunabilir, Hepsinin aynı şekilde giyinmiş ve davranmış olması bir tesadüf olabilir. Her şeyden öte, insanların iş seyahatleri yapması nedeniyle havaalanlarında takım elbise giymesi hiç de olağan dışı bir durum değildir. Peki, kötü niyetli ile zararsız olan arasında nasıl ayrım yapacaksınız? Gözlemleriniz ne zaman endişe doğurmalı?

Yedi Rengin tümüyle ilgili ipuçlarına dikkat etmek, size yardımcı olacaktır. Tanıdığınız ve günlük yaşamda sürekli karşılaştığınız insanları okumanın aksine, yabancıları okumak daha fazla gözlem ve yorum yapmanızı ve o insanların modellerini belirlemenizi gerektirir. Konsantrasyonunuzu artırmak için parazitleri ve dikkatinizi dağıtan şeyleri ortadan kaldırmak için yapabileceğiniz her şey, daha fazla bilgi toplamanıza ve daha güvenilir sonuçlara varmanıza yardımcı olacaktır.

Bir Terörist Neye Benzer?

Bu sorunun yanıtı, içimizdeki herkes gibidir. Davranışları incelemek asla bir profil yaratmanın mazereti olmamalıdır. Bütün teröristler, birbirine benzemez; tıpkı tüm avukatların birbirine benzemediği gibi. Ancak bunu söylemekle birlikte, kuşkulandığınız suç her ne olursa olsun, iyi kalpli olmaktan farklı bir şeye işaret edebilecek bazı dış görünüş özelliklerine karşı dikkatli olun:

- Olağandışı bol elbiseler
- Elbisedeki tuhaf çıkıntılar
- Dikkat çekmemek için bilinçli bir kıyafet tercihi yaptığı anlaşılan kişiler (sarkık giysiler, doğal tonlar).
- İçinde bulunduğunuz duruma uygun olmadığı görülen kıyafetler

Ancak, gözlemlerinizi en son modayı göz önünde tutarak yumuşatmayı unutmayın. Genç erkekler arka cepleri diz seviyesinde olan düşük belli şortlar giymekte, genç kızlar ise kendilerine büyük gelen erkek tişörtleri tercih etmektedir. Bu şekilde giyinmelerinin nedeni, bir suç işlemek değil, modaya uygun görünmektir. Ancak bu şekilde giyinen daha yaşlı insanların yakından incelenmesi gerekebilir. Görev aldığım bazı davalarda, yaşlı insanlar, yaşlarından dolayı kendilerinden pek az kuşkulanılmasının avantajından faydalanarak ve genellikle genç suç ortakları ile birlikte suç işlemişti. Kuşkulu kıyafetler gözlemlediğinizde, hemen diğer Renklerdeki gözlemlerinizin kuşkularınızı doğruladığını mı yalanladığını mı düşünün.

Saç Biçimi ve Renk

Pek çok anne babanın çocuklarına sıklıkla yaptığı yakınmalardan biri, saç biçimleriyle ilgilidir. Bu yakınmanın bir teröriste ya da diğer azılı bir suçluya bir başkası tarafından aktarılması, pek olası değildir. Genç insanlar "çılgın" saç biçimleri (ve buna uygun kıyafetleri) nedeniyle genellikle polisin kendilerine güçlük çıkarmasından yakınsa bile, akıllı suçlular bu konuda sorun yaşamaz. Elbette her kuralın istisnası olmasına rağmen, dikkat çekmek istemeyen suçlular Dreadlock, Mohawk ya da diğer herhangi bir uzun saç biçimi benimsemez. Uzun saç, dikkat çekmenin yanı sıra, özellikle atkuyruğu şeklinde bağlanmışsa kolaylıkla tutulabilir; bu hemen kaçmak isteyen bir suçlu için göze alınamayacak bir risktir. Genel bir kural olarak, kısa kesilmiş, düzgün taranmış ve dikkat çekme-

yen saçlara bakılmalıdır. Benzer makul bir kural, sakal tıraşı için de geçerlidir. Suç işlemek ve bu nedenle kalabalığa karışmak üzere olan bir insanın uzun favori ya da keçi sakalı bırakması pek olası değildir. Burada unutulmaması gereken husus, uzun saç ya da sakalın bir suç işlendikten sonra hemen tıraş edilebileceği ve tespit edilmeden kaçabilmesi için suçluya tamamıyla farklı bir görünümün sağlanabileceğidir. Bununla birlikte, suça bağlı olarak, suçu fark edilmeden işleme isteği ile hemen ardından dış görünümü değiştirme ihtiyacının değeri arasında bir denge vardır.

Saç rengiyle ilgili olarak, amaç radara yakalanmadan uçmak ise, sağduyu daha az boyanın daha iyi olduğunu söylüyor. Suçlular, reklam panolarındaki popüler saç ürünlerinin mankenleri gibi görünmeyi değil, fark edilmemeyi ister. Saç renkleri, kesimleri gibi, profesyonelce, sessiz ve bir daha hatırlanmayacak biçimdedir.

Beden Dili: Açığa Vurucu mu Yoksa Ezbere mi?

Bir zamanlar Los Angeles Union İstasyonu'nda beklerken, genç bir kadının elinde cep telefonuyla, trenlerin varış ve ayrılış saatlerinin bulunduğu bir tarifenin önünde sürekli bir ileri bir geri yürüdüğünü gözlemlemekten kendimi alamadım. Kadının attığı adımları biraz tuhaf bulmakla birlikte – ve kısa süre önce seyrettiğim "cep telefonu hırsızlığı" videosunu anımsayarak (bir bankanın cep telefonuyla ilgileniyormuş gibi görünen bir kadın tarafından soyulduğunu gösteriyordu) – ileri geri adım atan kadının kullandığı telefona dikkatlice baktım. Cep telefonu kadının kulağındaydı, ancak yine de kapak tasarımını görebiliyordum. Kadın heyecanla konuşuyor görünse de, gerçekte bir başkasına bağlanmadığı anlaşılıyordu. Bu "konuşmayı" duyabilmek için kadına yaklaştım ve söz konusu olanın daldan dala atlayan, açıkça tek taraflı, hızlı adımlar ve heyecanlı bir ses tonuyla yapılan bir konuşma olduğunu fark ettim. Bir suça tanıklık ettiğimden

eminken, birden kadının bağlantının kaybolduğunu fark ederken son derece rahatsız edici bir sesle "Alo? Alo?" diye bağırdığını duydum.

Bu örnekte, kuşkularımın kaynağı kadının heyecanlı beden diliydi. Kadının genç olduğu, uygun olmayan bir kıyafet giydiği ve el çantası yerine bir sırt çantası taşıdığı da doğruydu; bunların tümü, kadının niyetinin iyi olmayabileceği sonucuna (bu örnekte yanlış) işaret ediyordu. Akıllı suçlular karşısında bu tür ipuçları elde etme lüksüne sahip olamazsınız; çünkü beden dilleri, dikkat çekmeyen kıyafetler, aksesuarlar ve saç biçimi seçimleri gibi fark edilmeme yönündedir. Ancak buradaki fark, beden dilinin isteğe bağlı olmayan doğasından d olayı, eğer yakından bakarsanız insanların kendini açığa vuracak bir beden dilini sergilememek için ellerinden geleni yapmalarına rağmen bundan tamamen kaçamayacaklarıdır.

James Bond'un rakipleri genellikle soğuk bir sükunet sergiler, ancak beden dillerinde hiçbir ifade olmamasının nedeninin stüdyoda yapılan sayısız çekim olduğuna iddiaya girebilirsiniz. Pek az insan, pratik yapsa bile, bu tür başarılı bir sonuca erişebilir. Aslında, beden dilinde hiçbir işaretin bulunmamasına çalışan suçlular daha çok göze çarpabilir; çünkü gerçek beden dili, büyük ölçüde bilinçaltında şekillenir. Dolayısıyla tüm hareketlerini bastırmaya çalışan birisi, son derece rahatsız görünecektir. Bu satırların ışığında, aşağıdaki işaretlere dikkat edin.

"Gözler Yalan Söylemez"

Suçlu olduğu açıkça anlaşılan bir çocuğun kurabiye kavanozunu izin almadan açtığını inkar etmesi karşısında anne ve babaların neye baktığını sorun: Gözler yalan söylemez. İster konuşurken başka bir yere baksın, isterse göz teması kurmasın, yalan söyleyen ya da dürüst olmayan bir davranışta bulunan bir insanın duyduğu rahatsızlık gözlerinden, "ruhun pencerelerinden", okunur. Ayrıca, insanlar heyecanlandıklarında (bir suç işlerken olabileceği gibi) gözleri onları ele verir. Göz kırpma ya da çevreye fazlasıyla bak-

ma, kötü bir şeyin işareti olabilir. Çoğu insan bunu yapmaz. Eğer arkadaşlarınız ya da ailenizle birlikteyseniz, dikkatiniz onların üzerindedir. Çocuklarımı izlerken ya da eşim veya kardeşlerimle konuşurken, gözlerimin ailemin üzerinde olduğunu söyleyebilirim. Eğer havaalanında yalnız başınıza bekliyorsanız, bakışlarınızın çoğu nispeten, kişisel alana iki ya da üç saniye bakmanın rahatlığıyla gelişi güzel bir biçimde çevrede gezinecekya da uçağa biniş kapısında olacaktır. Heyecanlı değilseniz, bakışlarınız çıkış kapıları ile güvenlik kontrol noktalarında gezinmeyecektir.

Karşınızdaki kişinin göz teması kurup kurmadığına dikkat etmek, ister bir TSA isterse bir mağazadaki güvenlik görevlisi olun, iyi bir tavsiyedir. Başarıyla işlenen çoğu suçta, göz teması pek kurulmaz. Uyuşturucu ya da alkolün etkisinde bile, insanlar kızarmış gözlerini ya da büyümüş gözbebeklerini gizlemek için bakışlarını kaçırır. Suçlular da aynı nedenle, akılda kalıcı bir şey bırakmamak için, göz temasından kaçınır. Onları ne kadar az fark ederseniz, daha sonra teşhis etmeniz de o kadar düşük bir ihtimal olacaktır.

- Belirli insanlarla sürekli göz teması kuran ve bunu neredeyse başka hiç kimseyle yapmayan insanlara da dikkat edin.
- Ayrı duran ya da oturan insanların birbirini tanıdığını ya da aynı grubun bir parçası olduğunu gösteren işaretlere karşı uyanık olun (Eğer birlikte oturmuyorlarsa, bu son derece önemlidir. Birisinin ayağa kalktığında ve yürüdüğünde belirli insanlarla göz teması kurduğunu ancak otururken bunu yapmadığını anlamak için, onu izlemek zorunda kalabilirsiniz.)
- Birlikte olduklarını gösteren diğer işaretlere ve konuşmalarının neşeli mi zoraki mi olduğuna dikkat edin.
- Tamamıyla yabancı olan bir grubun ilgilerini aynı anda aynı şeye yöneltebileceği olasılığını da göz önünde tutun.
- Güvenilir gözlemler yapmak için ilginizi dağıtacak şeyleri asgari tutun. Kuşkularınızı doğrulamak için, insanları belirli bir zaman diliminde izlemek zorundasınız.

- Başkalarını gözlemleme yönteminizin sizi daha da kuşkucu yapmadığından emin olmak için, bakış noktanızı dikkatlice seçin. Kamuya açık çoğu yerde, oturulabilecek ve insanları izleyebilecek pek çok seçenek vardır - insanlara karışabileceğiniz bir yer arayın.

Bu bilgileri, diğer Altı Renk ile ilgili gözlemlerinizle karşılaştırmak üzere bir kenara koyun.

Suçluların Davranışları

Tecrübelerime göre, suç işlemekten gerçekten keyif alan insanların sayısı azdır. Çoğu için, suç yalnızca bir amaca ulaşmak için araçtır. İster bir terörist suikast isterse mağazadan eşya çalma olsun, bir entrikaya karışan ya da suç işlemek üzere olan insanlar genellikle mutlu görünmez. Elbette, pek çok insanın da mutlu görünmediği doğrudur; özellikle havaalanı ya da tren istasyonu gibi yerlerde beklerken. Ancak terörizm çok ciddi bir suçtur ve bunun sonucu olarak bu suçu işleyen kimselerin çok ciddi ve çok odaklanmış görünmelerini bekleyebiliriz. Sağduyu, karmaşık suç planlarını uygulamanın büyük bir konsantrasyon gerektirdiğini söyler. Söz konusu plan ne kadar karmaşık olursa, o kadar büyük bir konsantrasyon görmeyi bekleyebilirsiniz.

- Büyük bir konsantrasyon sergileyen insanlara dikkat edin, bu genellikle kendini fiziksel bir biçimde gösterecektir (Kişinin dişlerini sıkmasıyla, bakışlarını bir noktaya dikmesiyle ya da çatılan kaşlarıyla).
- Büyük ölçüde bilinçaltında gerçekleşen kas gerginliklerine dikkat edin. Bu kas gerginliklerini kişinin nasıl hareket ettiğini ve yürüdüğünü izleyerek tespit edebilirsiniz. Eğer birisini mağazada alışveriş yapma ya da çantalarını taşıma gibi basit şeyleri yaparken gözlemleme fırsatınız varsa, hareketlerinin tuhaf ancak belirli bir amaca yönelik olduğunu fark edebilirsiniz.

Bazı insanların seyahat etmekten kesinlikle nefret etmesine ve olağandışı bir gerginlik sergilemesine rağmen, çoğu insan bu özelikleri taşımaz. Pek çoğumuz, yürümekten ve beklemekten yoruluruz. Özellikle uzun bir seyahatin sonunda, sinirlilik ve rahatsızlık işaretleri göstermeye başlayabiliriz. Ancak bu durumda bile, bakışlarımızı bir noktaya odaklamaz, dişlerimizi sıkmaz ya da kaslarımızı germeyiz. Aksine, rötar yapan uçağımızı, trenimizi ya da otobüsümüzü beklerken kaderimize gücenmiş bir biçimde kendimizi bir banka ya da koltuğa atmamız daha büyük bir olasılıktır. Ancak çoğu insanın seyahat ederken daha sinirli davrandığını ve bunun kuşkulu bir davranışla karıştırılmaması gerektiğini unutmayın.

Yakın zamanda ciddi bir suçu işleyecek olmak, inanılmaz düzeyde bir gerginlik yaratır. Bazı insanların uçak seyahatlerinde belirli bir gerginlik ya da endişe sergilemesine rağmen, pek çok insan bu ruh halini açıkça yansıtan davranışları en aza indirgeyecek belirli bir rahatlığa sahiptir.

- **Havaalanında olağandışı ölçüde endişeli ve gergin görünen insanlara dikkat edin.**
- **Olağanüstü ölçüde kızgın davranan insanlara dikkat edin.**
- **Yön işaretleriyle ilgili basit bir soruya yanıt vermekten kaçınmak gibi en küçük etkileşimde bulunmayan insanlara dikkat edin.**

Burada yalnızca teröristleri yakalamaktan bahsetmediğimizi unutmayın; kütüphaneden parka kadar herhangi bir yerde olağandışı kızgın davranışlar sergileyen insanlarla karşılaşabilirsiniz. Ancak insanların kötü günleri olabileceğini de unutmayın. Bu gözlemler, her zaman diğer Altı Renkle karşılaştırılmalıdır.

Suçluların Heyecanı

Hepimiz heyecanlanırız ve bunu gösteririz. Ancak senfoni orkestrasında solo performans aşamasına gelmeden hemen önce kuv-

vetli heyecan işaretleri sergilemek ile aynı işaretleri Starbucks'da beklerken göstermek arasında, bir fark vardır. Bir insan, en muhafazakar politikacılarınki gibi bir takım elbise giyebilir; ancak sürekli parmaklarını masaya vuruyor, kravatını gevşetiyor ya da aşırı terliyorsa, o kişiye bir saniyeliğine bile olsa bakmaya değer. Eşim Randy ile ilgili örneğin aksine – hareketleri ve içinde bulunduğu çevre terlemesini açıklıyordu – suç işlemek üzere olan bir insan, klimalı ve rahat bir ortamda da terleyebilir.

- **Kapalı vücut hareketleri ya da tekrarlanan hareketler, heyecanın ya da rahatsızlığın işareti olabilir.**
- **Sürekli parmakların masaya vurulması, bir şeylerle oynanması gibi huzursuzluğu ifade eden genel hareketlere dikkat edin.**

Bu tür bir heyecanlı davranış, herhangi bir suçu işlemek üzere olan insanlara özgüdür. Uyuşturucu ya da aşırı kafein kullanımının işareti de olabilir.

Suçu Sesten Anlamak

Beden dili gibi, sesle ilgili ipuçlarının çoğu da kişinin iradesi dışındadır. Günlük konuları tartışırken sesi heyecandan çatlayan insanları dinleyin. Yerinde olmayan ses yükselip alçalmalarını da dinleyin; çünkü heyecan genellikle olağandışı ses nitelikleri doğurur. Normal bir ses tonu yerine kimin fısıldayarak konuştuğuna ve kimin sesinin kızgın, heyecanlı ya da gergin geldiğine dikkat edin.

Wendy sayısız komplo davasında görev aldı. Bu davalardaki oyunculardan, başkalarıyla ve birbiriyle kurduğu ilişkiler çok az olduğu için, önemli ölçüde kuşkulanılıyordu. İnsanlarla bilerek iletişim kurmaktan kaçınan insanlara dikkat edin. Bu, bir yere birlikte geldiklerinde ya da bulundukları ortamdaki insanları tanıdıkları anlaşılıyorsa daha da önemlidir. Ses tonuyla ilgili ipuçlarını analiz etmek için, dinleme yeteneğinizi kişinin bir başkasının

sorusuna nasıl bir sesle yanıt verdiğine dikkat etmekle sınırlayabilirsiniz. Elbette kuşkulu görünen insanlara soru sormanızı önermiyorum, ancak bu insanlar da güvenlik noktalarına gitmek ve güvenlik personelinin verdiği sorulara yanıt vermek zorundadır. Güvenlik personelinin her zaman doğru bir değerlendirmede bulunduğunu düşünmeyin; bu görevlilerin güvenlik noktalarına gelen insanları sınırlı bir zaman diliminde görebildiğini ve bunun sonucu olarak belirli Renkleri algılayabileceğini, herhangi bir davranış modeli belirleme şansına sahip olamayacağını unutmayın. Eğer kuşkulu görünen insanlar arasında gerçekleşen bir konuşmaya kulak misafiri olursanız, ses tonuna ve hangi konuların ya da ifadelerin duygusal bir değer taşıdığına dikkat edin. Bununla birlikte, bazı tecrübeli suçluların seslerinde hiçbir duygu yoktur. Bu insanlar klinik sosyopat olsun ya da olmasın, sesleri soğuktur, hesaplıdır, duygusuzdur ve muhtemelen bunu bilinçli bir biçimde gerçekleştirir. Suçlular arasındaki konuşmaların niteliği, muhtemelen şu şekilde olmayacaktır:

- Şaka yapmak,
- Herhangi bir konuda yüksek sesle tartışmak,
- Kızgınlık, üzüntü ya da kıvanç sergilemek,
- Açıkça münakaşa etmek.

Bu insanlar, sizin onları fark etmenizi ya da aralarında ne konuştuklarını hatırlamanızı istemez; bu nedenle, söyledikleri hiçbir şeyin kuşku yaratmasına ya da sorgulanmasına izin vermez.

İletişim Tarzı: Arkadaşlık ya da Komplo

Bir erkek ve bir kadının konuştuğunu gördüğümde, yalnızca aralarındaki etkileşimi izleyerek size birbirleriyle ilişkilerinin ne olduğunu belirli bir doğrulukla söyleyebilirim. Bir erkek ve bir kadının aile üyeleri, iş arkadaşları ya da romantik bir paylaşım

içinde olmalarına bağlı olarak, birbirleriyle görsel ve fiziksel etkileşimde bulunma biçimleri arasında keskin farklılıklar vardır. 2. Bölüm'de gözlemlediğim çift gibi, birbiriyle iletişim kurma biçimini ve birbirine verdiği tepkileri gözlemleyerek, size ilişkilerinin düzeyini de söyleyebilirim.

Peki, suç işlemek üzere olan insanlar birbiriyle nasıl ilişki kurar? Telaşlı mı görünür? Endişeli mi? Rahat mı? Açıkçası, şaka yapmayacakları ve birbirlerinin sırtlarını sıvazlamayacakları daha büyük bir olasılıktır. Birbirlerine karşı gergin ve sert davranmaları, neşeli ve rahat davranmalarından daha büyük bir olasılıktır. Bu, muhtemelen diğer insanlarla kurduğu iletişimin tarzı için de geçerli olacaktır. Elbette Yansıtıcılar gibi iletişim kurmayacaklardır. Muhtemelen bir Asil'in niteliklerini sergileyecek, yalnızca olabildiğince hızlı ve dikkat çekmeyecek bir biçimde bilgi aktarımı için iletişim kuracaklardır. Başkalarıyla iletişim kurmak zorunda kaldıklarında, bunu asgari tutacaklardır. Çevrelerindeki insanlara espri yapmayacak, suç kapsamındaki görevleri belirli bir şaşırtma yaratmak olmadığı sürece, yabancılarla konuşmayacaktır. Suç işlemek üzere olan birisi radara yakalanmadan uçmak istiyorsa, düşük bir sesle konuşacak ve kendisine sorulan sorulara olabildiğince kısa yanıtlar verecektir.

Suçluların Konuşmalarının İçeriği

Konuşulan dili anladığınızı ve konuşmaya kulak misafiri olma fırsatına sahip olduğunuzu varsayacak olursak, konuşmanın içeriğine dikkat etmek, dinlediğiniz insanlar konusunda size çok şey söyleyecektir. Eğer suçlular arasında gerçekleşen bir konuşmayı dinliyorsanız, muhtemelen Tüylüyü veterinerden kimin alacağı konusunda bir tartışmayı dinlemeyeceksiniz. Ancak aynı zamanda, iletişimde kod kelimelerin kullanımına karşı da uyanık olmanız gerekir. Ayrıca, söylenen sözlerin belirli bir anlam taşıyıp taşımadığına da dikkat etmelisiniz. Bazen boş konuların tartışılmasından

dolayı bir konuşmadan kuşkuya kapılabilirsiniz. Saçma denilecek kadar bayağı görünen bir konu için uzatılan bir tartışma, aslında başka bir şey için yapılıyor olabilir. Belirli zamanların ve yerlerin anılmasına karşı dikkatli olun.

Ayrıca, kullanılan kelime dağarcığına da dikkat etmelisiniz. Kullandıkları kelime dağarcığı basit mi yoksa eğitimli insanlara özgü mü? Suçluların kullandığı terminoloji onların geçmişleri, sosyoekonomik düzeyleri hatta dini inançları hakkında ipuçları sağlayabilir. Küfürlü ya da kaba bir dil mi kullanıyorlar? Bu, elbette, ahlaki değerlerden yoksunluğa işaret edebilir; ancak akıllı suçlular sözlerinin dikkat çekmemesi için nasıl konuşacaklarını daha iyi bilir. Bazı suçlular, duygu ve düşüncelerini son derece düzgün ifade edebilir ve çok iyi eğitimlidir. Bu noktada, beden dili ve iletişim tarzı ile ilgili ince gözlemler büyük bir fark yaratabilir. Bakılacak ve dinlenecek her şeyi bilmek, güvenilir sonuçlara ulaşabilmeniz için sizi en iyi pozisyona getirecektir.

Suçluların Hareketleri

Suçlular ne tür şeyler yapar ve siz ne aramalısınız? Takım elbise giyen ve koyu gözlük takan birisinin havaalanına bir evrak çantası getirdiğine, çantasını bıraktığına ve oradan ayrıldığına pek tanık olmazsınız. Peki, bir kırmızı bayrak kaldırmanıza yol açacak şey nedir? Bu soruya verilecek yanıt, kısmen, gözlemlerinizi nerede yaptığınıza bağlıdır. Havaalanından yürüyerek ayrılan birisinin yanında bir çanta ya da bavul olması beklenirken, City Hall'dan yürüyerek ayrılan aynı kişi için bu geçerli değildir. Genel bir kural olarak, içinde bulunduğunuz koşullar için olağan ya da uygun olmayan hareketlere dikkat etmelisiniz. Hayvanat bahçesinde hayvanların fotoğraflarını çeken bir kadın, kuşkulu değildir; ancak aynı kadın bölge idare binasındaki bir koridorda fotoğraf çekiyorsa, buna dikkat edilmesi gerekebilir.

Ayrıca, suçluların kibarlık rolünü oynamadığını da unutmayın. Çoğu erkek, toplum içinde harikadır. Başkaları için kapıları açar ve

asansördeki herkese yol verir. Görev aldığım davaların çoğunda, genel bir kural olarak, suç işlemek üzere olan bir adamın fark edilmeme isteği nedeniyle genel nezaket kurallarını bile göz ardı ederek herhangi bir sosyal etkileşim içine girmediğini fark ettim. Gözlemlerime göre, suç işlendikten sonra yapılan şey, suçluların bulundukları sahneden süratle uzaklaşmak isteyerek genellikle sırayı bozmak ya da başkalarını itmek gibi kaba davranışlar sergilediğidir.

Normal Davranışların Eksikliği

Bir havaalanından yaptığınız son yolculuğu düşünün. Uçuşunuzu beklerken ne yaptınız? Çoğumuz benzer şeyler yaparız. Her şeyden önce, yemek yeriz. Hem can sıkıntısından hem de çoğu havayolu şirketi ücretsiz yemek servisinden vazgeçtiği için bir şeyler atıştırırız. Yiyecek ve içecek alanlarında bekleriz. Genel bir kural olarak, büyük bir eylem hazırlığında bulunan teröristlerin ya da diğer suçluların duydukları endişe nedeniyle pek iştahları olmaz. Bu insanları yiyecek ve içecek alanlarında pek göremezsiniz. Bunun nedeni yalnızca aç olmamaları değil, yoğun kalabalıktan uzak durmak istemeleridir.

Çeşitli hediye mağazalarına da göz atmak isteriz. Pek çok havaalanında ya da tren istasyonunda yolcuların People dergisini satın almadan okumak için kitap stantlarının önünde büyük zaman geçirmesine rağmen, suçluların kolaylıkla göze çarpabileceği ya da kendileriyle konuşulabileceği bu yerlerde bu kadar uzun zaman bulunmaları pek olası değildir. Elinde bir gazete ile diğer yolcuların aralarında otursalar bile, bunu ayakta duracakları ve satış yapmak isteyen bir mağaza çalışanının "aradığınız bir şey var mıydı?" sorusuyla karşılaşabilecekleri bir yerde yapmayacaklardır.

Peki, suçlular zaman geçirmek için ne yapar? Genellikle, bu sorunun yanıtı hiçbir şeydir. Bunun nedeni, duydukları endişe ya da yapmayı tasarladıkları şeye odaklanmaları olabilir. Bu nedenle, hiçbirin şeyin ilgisini çekmediği insanlara dikkat edin. Çoğu insan havaalanlarında ya da bekleme salonlarında zamanını okuyarak,

bulmaca çözerek, konuşarak, yemek yiyerek ya da istekle yapılan diğer şeylerle geçirir. Son gördüğünüzden bu yana aynı sayfada kalan bir insana iki kere bakın. Suç işlemek üzere olan bir insan suç planıyla o kadar ilgilidir ki, istekle yapılan diğer herhangi bir etkinliğe odaklanamayacaktır.

Suç Çevresi

Kamuya açık yerlerde, özellikle bir bekleme salonunda, içinde bulunduğumuz çevre genellikle zaman geçirmek için yaptığımız şeylerin bir yansımasıdır. Daha önce belirtildiği gibi, çoğumuz havaalanında yemek yediğimiz ve bir şeyler içtiğimiz için, uçuşumuzu beklerken çevremizde çeşitli çantalar, yemek paketleri ya da soda kutuları görmemiz büyük bir olasılıktır. Diğer yanda suçlular, bu tür bir karmaşanın ortasında pek durmaz. Her şeyden önce, bir intihar görevi üstlenmedikleri sürece – bu durumda kendilerini eylemden önce kimlerin gördüğüne aldırmazlar – daha az görülebilecekleri alanlarda otururlar; çünkü amaçları, diğer yolcuların kendilerini görmesini engellemektir. Zaman geçirmek için başkaları tarafından bırakılan gazeteleri bulmak üzere gezinen diğer yolculardan uzak durmak için, muhtemelen, olabildiğince temiz ve düzgün alanlar seçerler. Sosyal çevreyi göz önüne alarak, kimin kiminle oturduğuna dikkat edin. Eğer birisi tek başına oturmuyorsa, aynı milliyetten, benzer şekilde giyinmiş ve benzer davranışlar sergileyen insanlarla birlikte oturup oturmadığına dikkat edin.

Ulaşım

City Hall'den geçerken, parlak siyah renkli bir limuzin kaldırımın kenarında duruyor. Başlar dönüyor, ağızlar düşüyor. Vay canına, içerideki kim olabilir? Vali mi? Paris Hilton mu? Kesin olan bir şey var: Bir terörist değil. Suçlular, dikkatleri binanın arkasından içeri giren suç ortaklarından farklı bir yere yöneltmek istemedikleri sürece, gelişlerini müjdeleyen bu tür bir sahneyi asla yaratmaz.

Suçluların bir yere kendi aracıyla gitmesi ve onu orada bırakması, pek olası değildir; çünkü plaka, ruhsat, parmak izi ya da arabada bırakılan diğer DNA örnekleri ile geriye doğru kolaylıkla iz sürülebilir. Suçlular genellikle bir yere bırakılır. Peki, bir suçlu bir yere nasıl bırakılır? Muhtemelen diğer suç adımlarındaki gibi: Fark edilmeyecek ve anımsanmayacak bir biçimde.

Peki, kaldırıma bir Bentley ya da diğer akılda kalıcı herhangi bir arabayla bırakılmıyorlarsa, istedikleri yere nasıl ulaşıyorlar? Taksi ya da otobüs mü kullanıyorlar? Yürüyorlar mı? Kimliğini gizleme isteği nedeniyle, pek çok suçlu çevresindeki meraklıların belirli bir zaman diliminde kendilerine bakma olasılığından kaçınmak için toplu ulaşım araçlarını tercih etmez. Ayrıca, DNA örnekleri otobüs ya da taksilerde bırakabilir; parmak izi bırakmamak için eldiven giymekse, kuşku doğuracaktır.

Bu durumda suçlular bir yere özel olarak bırakılmaktadır; bu, gözlem yapanlar için önemli bir bilgi kaynağı sağlayacaktır. Adamı bırakanın eşi ve yüksek sesli üç çocuğu olduğu görünüyor ve adam onlara olan sevgisini herkesin önünde gösteriyor mu yoksa tıpatıp birbirine benzeyen üç adam tarafından mı bırakılıyor? Adamın bırakılması esnasında neler konuşuluyor? Adam arabadan inerken hiçbir şey konuşulmuyorsa, neden? En son ne zaman birisinin arabasından indiğinizde hiçbir şey söylemediniz? "Beni bıraktığın için teşekkür ederim", "Görüşmek üzere", ya da "Seni arayayım mı?" sözlerinden hiçbiri söylenmedi mi?

Ayrıca, ne tür bir araç kullanıldı? Çocuklarımızı, sokakta hiçbir penceresi olmayan bir minibüsün park ettiğini gördüklerinde sokağın karşı tarafına geçmeleri konusunda uyarırız. Genel bir kural olarak, akıllı suçlular büyük pencereleri olan araçlar kullanmaz. Bir teröristi üstü açılır bir arabanın bıraktığını göremezsiniz. Açıkçası, bu kuralın istisnaları olabilir; ancak bir kere daha, içinde bulunduğunuz durumu doğru bir biçimde okumak için tüm bu bilgi karışımını bir etken olarak kullanmalısınız.

KİLİT NOKTALAR

Suçlular kalabalığa karışır: İpuçlarını toplamak için, kolay göze çarpmayan insanları tüm çevre koşullarının ışığı altında okumak üzere tüm duyularınızı kullanın. Yedi Rengi tümüyle dikkatli bir biçimde okumadığınız sürece, bu insanları fark edemeyebilirsiniz.

Huzursuz görünenleri gözlemleyin: Suç işlemek üzere olan birisi, muhtemelen huzursuz ve mutsuz görünecektir. Kişinin nasıl göründüğü ve çevresine karşı nasıl davrandığıyla ilgili her detaya dikkat ederek bunu belirleyebilirsiniz.

Beden dili bir suç etkinliğinin en güvenilir belirtisi olabilir: Suçlular bile, o iş için uygunmuş gibi görünmez. Bu nedenle, dış görünümle tutarsız olan beden diline özellikle dikkat edin. Heyecanlı davranışlara dikkat edin, özellikle bunun açık bir nedeni olmadığı durumlarda – sözgelimi, birisi havaalanında ya da tren istasyonunda yalnızca oturuyorsa.

Sosyal nezaketin gösterilmediği durumlara karşı uyanık olun: Suçlular, genel sosyal nezaket kurallarını pek uygulamaz; çünkü herhangi bir sosyal etkileşimden kaçınır. Kendi yolunda ilerlerken bir başkası için kapı açmak ya da sandalye çekmek gibi nazik davranışlar sergilemeyen insanlara dikkat edin.

Suç ortaklarına dikkat edin: Pek çok suç, bir grup tarafından işlenir. Bu grubun üyeleri aynı alanda olabilir, hatta aynı şekilde davranabilir. Dış görünüm ya da beden dili ile ilgi ortak öğelere dikkat edin.

ON DÖRT

İç Sesinizi Dinlemek

Sezginin Gücü

Davalı Afrikalı-Amerikalı, yüz yirmi beş kilodan daha ağırdı ve ciddi bir "hali" varmış gibi davranıyordu; ancak takım elbise ve kravatla bile tehditkar görünüyordu. Diğer yanda, müstakbel jüri üyesi, zengin bir aileden gelen genç, minyon ve iyi eğitimli bir kadındı. Konu, bir cinayet davasıydı; bu nedenle avukatlar bu genç kadınla mülakat yapmak için büyük zaman harcıyordu. Kadına saatlerce soru sorduk ve bütün bu zaman süresince müvekkilimize karşı sevecen olabileceğini gösteren hiçbir şey söylemedi. Aslında, kadının geçmişiyle ilgili öğrendiğimiz bilgi çoğaldıkça muhtemelen müvekkilimizi müebbet hapse gönderecek (ya da daha kötüsü) bir profil daha da belirginleşti.

Günün sonunda, takımımızdaki baş avukat bana döndü, omuzlarını silkti ve "Şey, kadın hikaye oldu, değil mi?" dedi.

"Emin değilim," diye yanıt verdim. "Jüride kalmasını isteyebiliriz. Bir şey bana bu kadının açık fikirli olabileceğini söylüyor." Baş avukatın yüzündeki şüphe ifadesinden, kadının jüride kalması için daha kesin bir neden istediğini anlayabiliyordum. Müvekkilinin hayatı üzerine yalnızca bir önseziyle iddiaya giremezdi.

O gece yatağa uzandım ve kadın hakkındaki sezgilerimin mahkeme salonunda onunla ilgili öğrendiğim gerçeklere neden baskın geldiğini anlamaya çalıştım. Bu sezginin kaynağı neydi? Onun ne-

den uygun bir jüri üyesi olabileceği düşüncesine kapılmıştım?

Elbette, müvekkillerim için seçtiğim jüri üyelerinin değerlendirilmesi yalnızca bir tahmine dayandırılamayacak kadar önemlidir. Bir jüri koltuğunda kimin oturacağı konusunda asla bir tahminde bulunmam. Ancak sezgi, tahmin değildir ve yaptığım işte her zaman önemli bir rol oynamıştır. Yıllar içerisinde, insanlara ve içinde bulunduğu koşullara dair derinlerde hissettiklerime kulak vermeyi öğrendim. Genellikle, insanlarla ilgili sezgilerim, beni, ilk anda aklım ile bütünüyle çelişen sonuçlara götürdü. Ancak çoğu kez, bu sezgilerimde haklı olduğum ortaya çıktı.

Sonuç olarak, sezginin çok gerçek ve çok güçlü olduğuna tamamıyla ikna oldum ve insanları okumak için çok faydalı olabileceğini biliyorum. Aynı zamanda, sezgilerin nasıl işlediği konusunda gerçekte hiçbir şeyin gizemli olmadığına da ikna oldum. Pek çok insanın düşündüğünün aksine, sezgilerin çoğumuzun kolaylıkla anlayamayacağı zihinsel araçlarımızın normal bir parçası olduğuna inanıyorum. Eğer bu aracı daha iyi anlarsak, daha sık ve daha verimli kullanabiliriz.

Pek çok insanın gözünde sezgi, yalnızca birkaç seçilmiş insana verilen özel ve gizemli bir hediyedir. Ancak hepimizin doğal sezgi yeteneği olduğuna inanıyorum –ve çalışarak bu yeteneğimizi olağanüstü ölçüde geliştirebiliriz.

Birkaç yıl önce Amerikan Avukatları Birliği beni jüri üyelerini okuma ve onların nasıl davranacağını tahmin etme yeteneğimden dolayı "Kahin" olarak adlandırdığında, koltuklarım kabarmıştı. Kimi zaman, altıncı hissim olmasını da diledim. Bu, işimi çok kolaylaştırırdı; hayatımın diğer kısımlarından bahsetmiyorum bile. Ancak bir kahin olmadığım kesin. İnsan davranışlarını öngörme yeteneğim, yalnızca benim sahip olduğum gizemli bir altıncı hisse değil, her insanın sahip olduğu olağan beş hissi kullanmama dayalı. Mahkemede beni başarılı yapan şey, "altıncı his" değil; merak, odaklanma, gözlem ve kendimi yaptığım işe vermem.

Sezgi Nedir?

"Sezgi" kelimesi ilk anda, güçlü ve gizem anlamı, analize ya da tanımlamaya karşı gelen zihinsel bir büyüyü anımsatmaktadır. Profesyonel medyumların kişinin kiminle evleneceğinden dünyanın kaderini tahmin etmeye kadar sezgilerini olağanüstü bir beceriyle kullandıkları söylenir. Medyumların yaptığı bazı şeylerin ilk bakışta çok etkileyici göründüğünü kabul etmeliyim.

Ancak, medyumların *yaptığı* şey, tam olarak nedir? İşin gösteri kısmını çıkardıktan sonra, şaşırtıcı görünen sonuçlara ulaşmalarına yardımcı olan *süreç nedir?* Dikkatlice baktığınızda, medyumların insanları okumada iyi olan basit insanlar olduğunu görebilirsiniz. Medyumlar, özellikle karşısındaki kişilerin kendileri hakkında gönderdikleri işaretlere karşı hassas olacak şekilde kendilerini eğitmiştir. Zaman içinde, insan doğası hakkında büyük bir bilgi birikimine sahip olmuş ve belirli insan davranışlarına eşlik eden belirli işaretlere karşı beceri kazanmıştır.

Medyumların topladıkları bilgi, beyinlerinde iki farklı kısımda saklanır. Bunlardan biri, *bilinçli* olan kısımdır. Medyumlar yaptıkları şeyin bütünüyle farkında olarak bu bilgiyi kullanır. Ancak çoğu bilgi, *bilinçaltı* olan kısımda saklanır ve medyumlar bu bilgiyi kullanırken sürecin bütünüyle farkında değildir.

Bu nedenle bazı medyumlar, sezgilerine dayanarak tahminlerde bulunduklarında bazı "seslerin" kendileriyle konuştuğuna gerçekten inanır. Bu medyumlar, insanlar hakkında isabetli kararlar vermelerine olanak sağlayan bilgiyi aslında bilinçli bir biçimde topladıklarının ve bilinçaltlarında sakladıklarının tam olarak farkında değildir. Bu insanların "hediyesi", bilgiyi toplama, saklama ve bilinçaltından getirmekle ilgili doğal yetenekleridir.

Ortalama bir insan, algılarına ve deneyimlerine bu kadar yakından ilgi göstermez; bunların pek çoğunu fark etmez bile. Bunun sonucu olarak, hayata ve insanlara dair tecrübelerimizin

çoğu birkaç gün içinde, ya da saniyeler sonra, bilinçaltımızın ışık geçirmeyen perdesinin ardında birikir.

Ancak bu tecrübelerin bilinçli olarak farkına varamasak bile, onlar sakladığımız bilginin bir parçası olur. Eğer belirli olaylar iyi ya da kötü bir tecrübe doğurursa, benzer olaylar yeniden gerçekleştiğinde içimizde bir şey bizim sezgi adını verdiğimiz bayrağı kaldırabilir. Bu bayrak, farklı biçimlerde gelebilir: dejavu, su yüzüne çıkan endişe, kötü bir şey hissettiğimizde karnımızda hissettiğimiz ağrı ya da bir şeyler yolunda gittiğinde duyduğumuz heyecan.

Dolayısıyla, *bizim sezgi adını verdiğimiz şey neredeyse her zaman, bilinçaltındaki bir hatıranın, zor fark edilen bir olayın ya da bu ikisinin karışımının yüzeye çıkmasıdır.* Bu "duygu" bize kozmik eter ile gelmez, ancak bilinçaltımızdan yukarı çıkar. Bu sezgi yeteneğimizi önemli ölçüde geliştirmemiz için tek yapmamız gereken şey; bilgiyi toplamak, saklamak ve bilinçaltından getirmek için yeni yollar bulmaktır.

Aklımızı Aramak

Bilinçaltımız, binlerce tecrübeyi ve gözlemi saklar; bu, bir bilgisayarın hafızasındakinden çok daha fazladır. Ancak, bilgisayar kullandığımızda istediğimiz herhangi bir bilgiyi bulmak için "Bul" düğmesine basabiliriz. Ancak bilinçaltımıza erişmek, özellikle bir bilgi yüklendiğinde buna pek dikkat etmediğimizde, çok daha gelişi güzeldir.

Her zaman çok dikkatli ve gözlemci olmuşumdur; bir kişinin dış görünümü, hareketleri, sesi ya da davranışları ile ilgili belirli yönlerin onun düşüncelerini ve davranışlarını tahmin etmemize nasıl yardımcı olduğundan da her zaman büyülenmişimdir. Sonuç olarak, çeşitli karakter özellikleri ve bu özelliklerin farklı koşullarda farklı insanlar için ne anlama gelebileceğiyle ilgili bilinçaltımda çok büyük bir veritabanı oluşturdum. Bu büyük veritabanı, insanlara ve koşullara verdiğim sezgisel tepkilerin temelidir.

Müstakbel jüri üyeleri mahkeme salonunda, daha doğrusu jüri kürsüsünde yerlerini alana ve ilk soru için hazırlanana kadar, genellikle her birisiyle ilgili bir ilk izlenim edinirim. Jüri adaylarını daha yakından izlerken ve avukatların sorularına verdikleri yanıtları dinlerken, bu izlenim neredeyse her zaman doğrulanır. Bunun medyumlukla ilgisi yoktur. Bunun nedeni bu jüri adaylarının her birinin görünümünün, konuşmasının ve hareketlerinin yüzlerce mahkeme salonundan içeri giren diğer binlerce jüri adayının bir kısmıyla aynı modele uymasıdır. Bazen birisinin neden üzerimde belirli bir etki bıraktığını anlatmakta zorlanırım. Ancak çoğunlukla, jüri adayını kabul ya da ret etme kararına verene kadar, sezgilerimin kaynağını keşfeder ve bunu diğer çalışma arkadaşlarıma mantıklı bir biçimde açıklayabilirim.

Bir an için, bu bölümün başında bahsettiğimiz jüri adayına dönelim. Baş avukat, bu genç kadının ertesi gün de mülakata alınmasını kabul etti; ancak onu fazlasıyla zorlayacağını da belirtmekten geri kalmadı. Sezgilerim bana müvekkilimin hayatı için bu beyaz kadının iyi bir seçim olacağını söylüyordu – ancak hâlâ belirsiz bir biçimde. İkinci gün öğlen paydosuna kadar, o genç kadın hakkında bilinçaltımda neler uyandığını anlamıştım.

Mahkeme salonu, ülkedeki diğer tüm mahkeme salonları gibi düzenlenmişti. Jüri kürsüsü, salonun bir tarafındaydı. Davalının benimle ve avukatlarıyla birlikte oturduğu sanık masası, salonun ortasına yakın bir yerdeydi; seyirci koltuklarının ortasındaki koridora ve nihayet dışarıya açılan kapılara yalnızca bir metre uzaklıktaydı. Bir jüri adayı geldiğinde ya da gittiğinde, davalı masasının yanından geçmek zorundaydı. Çoğu jüri adayının davalının çevresinde geniş bir alan bırakarak geçmesi, özellikle davalı cinayetle suçlanan iri ve ters görünümlü biriyse, şaşırtıcı bir şey değildi. Bazı jüri adayları, davalının yakınından geçmektense parmaklıkların üzerinden atlamaya hazırmış gibi görünüyordu.

Ancak son iki gündür dikkatimin ve sezgilerimin nesnesi olan bu genç kadın, bakışlarını müvekkilimizden kaçırmadı. Müvek-

kilimize yakın geçmek için yönünü değiştiriyor gibiydi – o kadar yakın ki elini uzatsa ona dokunabilirdi. Daha da ötesi, çoğu jüri adayının aksine, bakışlarını müvekkilimizden kaçırmadı, bunun yerine onu "kişisel ve yakın" bir bakışla dikkatlice inceledi. Bu, o koşullar altında gerçekten olağandışı bir davranıştı.

Binlerce jüri üyesinin şiddetle suçlanan davalıların yanından – ya da daha doğrusu çevresinden– yürüyerek geçtiğini izlediğim için, bilinçaltımdaki veritabanı bu tür imgelerle doluydu. Bu kadının davranışının çarpıcı bir biçimde olağandışı olduğunu bilinçli olarak fark etmesem de, bilinçaltım bir bayrak kaldırmıştı. Bu kadının davranışı müvekkilimizden korkmadığını gösteriyordu, onu gerçekten suçlu gören çoğu jüri adayı ondan korkardı. Ayrıca, bu genç kadının meraklı olduğu ve müvekkilimiz hakkında kesin bir yargıya varmadığı çok açıktı. Müvekkilimizin yanından geçerken yönelttiği dikkatli bakışlar, onun gerçekten söz konusu suçu işleyip işlemediğini öğrenmek istediğini ve bu konuda bir karar vermesi beklenirse olabildiğince çok bilgi toplamak istediğini açığa vuruyordu. Bir jüri adayından daha ne isteyebilirdik?

Veritabanınızı Oluşturmak

Sezgilerimiz bilgilerimizin niteliğine ve niceliğine dayandığı için, ilk adımınız veritabanınızı geliştirmenizdir. Değerli bir veritabanı, rasgele izlenimlerle değil, faydalı bilgilerle doludur. 1. ve 3. Bölüm, "Okumaya Hazır Olmak" ve "Modelleri Keşfetmek" size nasıl bilgi toplayacağınızı gösterdi ve önemli özellikleri önemsizlerden nasıl ayıracağınızı anlattı. Diğer bölümler, çeşitli özellikleri nasıl yorumlayacağınızı resmetti. Eğer bu teknikleri sürekli uygularsanız, veritabanınızı otomatik olarak faydalı bilgilerle yükleyebilirsiniz.

Eğer yalnızca sizin için en önemli insanlara değil tanıştığınız herkese dikkat ederseniz, çok daha hızlı veri toplayabilirsiniz. Eğer yabancılara ya da günlük hayatınızda yer alan insanlara karşı doğal

olarak meraklıysanız, oyuna önde başlıyorsunuz demektir. Birisinin kıyafeti, mücevherleri ya da saç stili hakkında taktik sorular sormak için çekingen davranmayın. Eğer yorum yapmaktan hoşlanmıyorsanız, yalnızca dikkat edin. Merakınız sizi bir adım öteye taşıyabilir.

İlişki kurduğunuz herkesi ne kadar yakından gözlemlerseniz, veritabanınızı o kadar çabuk oluşturursuz. Bu noktayı, son yıllarda giderek yaygınlaşan moda bir ifadeyle tasvir edebilirim: Kaş piercingi. Los Angeles'da caddede yürürken gördüğüm ve kaşında piercing olan genç adam, bir yeraltı rock grubundaki baş gitariste benziyordu. İlk düşüncem, "Ne kadar tuhaf" olmuştu. İkincisi ise, "Bu çocuğun acıları olmalı" idi. Merakım arttı ve kaşında piercing olan diğer insanlara dikkat etmeye başladım. Bu kişi ister bir marketteki müşteri, isterse bankadaki görevli ya da bir kafede zaman geçiren bir grup genç kız ve erkek olsun, dikkat ettim. Bazı insanların neden kaşlarına piercing yaptırmayı seçtiklerini öğrenmek istiyordum. Bu kişilerin her birinin muhafazakar, gösterişli, biraz çılgın, entelektüel, iyi eğitimli, ince, saygılı, kirli vb. görünüp görünmediklerine dikkat ettim.

O günden bu yana, yüzlerce kaş piercingi gördüm. Piercing takanların çoğunlukla dağınık yeni yetme erkekler olduğu söylenemezdi, orta sınıftan geldikleri anlaşılan genç kızlar da takıyordu. Dövmenin aksine, kaş piercingi kolaylıkla çıkartılabilir, dolayısıyla özünde daha az bir asiliğe işaret eder. Kaşlarına piercing takanların çoğu gösterişli, bireyselci, kendilerini ifade edebilen, politik ya da kültürel bir tavır göstermekten çok modaya uyan gençlerdi.

Aradan geçen yıllarda, kaşlarına piercing takan insanlarla ilgili önemli bir veri tabanı oluşturdum. Orada saklanan bilgilere çok sık erişmem gerekmiyor. Aslında, söz konusu bilginin çoğu ebediyen bilinçaltımda kalacak. Ancak kaşına piercing takan genç bir kadın yarın sekreterlik gibi bir pozisyon için başvurmak üzere ofisime gelirse, sezgilerim muhtemelen bana açık fikirli olmam gerektiğini söyleyecektir – tuhaf görünebilir, ancak başka her şey yolundaysa alarm durumuna geçmenin gereği yoktur.

Eğer hepsinin işsiz güçsüz, banyo yapmayan uyuşturucu bağımlıları olduğu varsayımıyla kaşına piercing takan insanlardan her zaman uzak durduysanız, kaşında piercing olan birisini doğru bir biçimde değerlendirmeniz gerektiğinde sezgilerinizden pek yardım beklemeyin. Sizi klişe düşüncelerden kurtarabilecek bir veritabanınız oluşmamış demektir.

Bir dahaki sefere saçınızı kestirirken, müşterinizi beklerken ya da sokakta yürürken durun, bakın ve dinleyin. Dikkatli olun. İnsanlara kayıtsız kalmayın ya da en azından onlara bakın Her farklı niteliği not edin. Eğer sezgilerinizi geliştirmek istiyorsanız, karşınızdaki kişiye dair bütüncül bir duyguya sahip olana, bir model geliştirene kadar bakmaya ve dinlemeye devam etmelisiniz. Bunu her yaptığınızda, veritabanınızı çok değerli bilgilerle dolduracaksınız.

Sezgilerinizi Açın ve Kapatın

Geçmişte gözlem yapmaktan ne kadar uzak kalırsanız kalın, veritabanınız binlerce tecrübeyle doludur. Bilinçaltınızdaki kayıtlarda yer alan bilginin niteliğini ve niceliğini artırmak, sezgilerinizi daha yoğun kullanmanıza yardımcı olacaktır. Ancak sahip olduğunuz bilgiyi daha iyi de kullanabilirsiniz. İç sesinizi açmaya ve kapamaya, hemen şimdi şu dört adımı izleyerek başlayabilirsiniz.

1. **Sezgilerinizi fark edin ve saygıyla karşılayın.**
2. **Sezgilerinizin size söylediği şeyi teşhis edin.**
3. **Kanıtları gözden geçirin.**
4. **Teorinizin doğruluğunu ya da yanlışlığını kanıtlayın.**

Sezgilerinizi Fark Edin ve Saygıyla Karşılayın

İç sesinizi duymadan önce, alıcılarınızı açmanız gerekir. Bilinçaltınızın size doğru yolda olduğunuzu ya da kayalıklara gittiğinizi söyleyebileceğine inanmak zorundasınız. Kendinizi "Bu bir

alarm zili", ya da "Bir şeyler yanlış", ya da "Onunla ilgili iyi şeyler hissediyorum" diye düşünürken bulduğunuzda, durun ve dinleyin. Genellikle, herhangi bir karara varmadan önce, içinde bulunduğunuz durumdan bir adım geri çekilmek ve düşünmek için zamanınız olacaktır.

Eğer bir şeyler seziyorsanız, içgüdünüzle hareket etmeyin. Her ne kadar sezgiye önem versem de, söz konusu olan saf ve mutlak bir bilgi değildir. Sezgi, hatalı belleğinizden de etkilenebilir. Sezgilerinizin davranışlarınızı yönlendirmesine izin vermeden önce, karşınızdakine neden o şekilde davrandığınızı bilmelisiniz. Mevcut durumla ilgili bir şey bir hatırayı canlandırıyor olabilir, ancak kim bilir? Siz altı yaşındayken iri yarı komşu çocuğunun ismi Ralph olduğu – ve o günden bu yanda Ralph adında hiç kimseyi sevmediğiniz – için, Ralph adındaki bir başkasına karşı ters davranıyor olabilirsiz. Ancak bu Ralph adında birisiyle birlikte çalışmamak ya da Ralph adındaki bir tamirciyi tercih etmemek için iyi bir neden değildir.

Dolayısıyla, sezgilerinizden bir şey öğrenmenin ilk adımı basitçe sezgilerinizi fark etmek ve saygıyla karşılamaktır. Sezgilerinizi görmezden gelmeyin ya da çiğnemeyin, ancak körü körüne de izlemeyin. Kendinizi, uzaktan gelen sesi duyan bir köpek gibi düşünün; durun, dikkatli olun ve kulaklarınızı sesin geldiği yöne çevirin. Bunu yaparak, sezgi alıcılarınızı açmış olacaksınız.

Sezgilerinizin Size Söylediği Şeyi Teşhis Edin

Amacınız akıllıca bir karar vermekse, yalnızca içinizde tuhaf bir duygunun olduğunu fark etmek pek yardımcı olmayacaktır. Kendinizi biraz yoklayarak, yalnızca bir şeyler sezdiğinizi değil, neyi sezdiğinizi tanımlayabilirsiniz.

Sözgelimi, eğer bir kadın otomobil yedek parçaları işi yapan bir adamın yanında kasiyer pozisyonu için iş görüşmesi yaparken rahatsız edici bir şeyler hissediyorsa, kaygılarını belirlemeye çalış-

malıdır. Adamın kendisine cinsel tacizde bulunacağından mı korkuyor? Adamın kendisinden bekleyeceği mesai saatlerinden mi endişeleniyor? Bu sektörde işlerin iyi gitmediğinden ve işe başlaması durumunda kısa süre sonra yeniden iş aramak zorunda kalabileceğinden mi korkuyor? Eğer bir adam yeni tanıştığı bir kadına çıkma teklif ediyorsa ve bunun nedeni o kadına dair içinde hissettiği olumlu duygularsa, bu duygular tam olarak nedir? Onunla iyi vakit geçirebileceği mi? Sezgileri ona müstakbel çocuklarının annesiyle tanıştığını mı söylüyor? Eğer bir kadın koridorda ilk kez karşılaştığı muhasebeciden hiç hoşlanmıyorsa, bu tepkisini açıklaması ne olabilir? Adam kibirli mi görünüyordu? Soğuk ya da pespaye mi?

Sezginizi teşhis etmek, genellikle onu doğuran olaylar zincirini tekrar gözden geçirmekle ilgilidir. Bu noktada, hissettiklerinizi destekleyen olgusal kanıtları bulmaya çalışmıyorsunuz, yalnızca hissettiğinizin ne olduğunu teşhis etmeye çalışıyorsunuz. Eğer yapabilirseniz, bir şeyin yanlış ya da doğru olduğuyla ilgili bu hissi ilk ne zaman duyduğunuzu kesin olarak belirlemeye çalışın. Görüşmek serbest. Kendinize o kişi ya da yerin size kimi ya da nereyi anımsattığını sorun, ardından ne kadar saçma görünürse görünsün aklınıza ilk gelen imge üzerinde düşünün. Bir noktada, yeniden teşhis ederken işte diyeceksiniz.

"Sanırım mağaza sahibi beni çekici buldu."

"Bu kadının espri anlayışına olduğuna eminim."

"Bu yeni muhasebeci tam bir aptal gibi bana yapıştı."

Akla uygun olsun ya da olmasın, sezgilerinizin tam olarak ne dediğine odaklanmak önemlidir; çünkü odaklanmadan süreç içindeki sonraki adımlara geçmeniz ve sezgilerinizin doğruluğunu test etmeniz olanaksızdır.

Kanıtları Gözden Geçirin

Sezgilerinizin ne olduğunu teşhis ettikten sonraki adım, kanıtları gözden geçirmektir – yani, zaten toplamış olduğunuz bilgileri. Ya-

şadıklarınızı zihninizde canlandırın ve ağır çekimde oynatın; dış görünümü, beden dilini, çevreyi, ses tonunu, kelimeleri ve hareketleri dikkatlice değerlendirin. Sezgisel tepkiniz şekillenirken neler olduğunu düşündüğünüzde, o tepkinin kaynağına ineceksiniz.

Az önce tanıştığı kadınla ilgili iyi şeyler hisseden adam örneğinde, adam kadının masasında en sevdiği karikatüristin çizdiği resimlerin olduğu bir takvimi gördüğünü anımsayabilir. Yalnızca bu bilgiye dayanarak, kadınla çok iyi zaman geçireceği sonucuna ulaşabilir mi? Hayır. Ancak en azından, kendisinde o ilk olumlu duyguları uyandıran kanıtı teşhis etmiştir.

Muhasebeciyi gördüğü anda açıklanamayan bir hoşnutsuzluk hisseden kadın örneğinde; kadın, muhasebecinin, annesinin eskiden birlikte olduğu aşağılık bir adamın en sevdiği tıraş kolonyasını kullandığını fark edebilir. Kadın, yeni muhasebeciden hiç hoşlanmamasının nedeninin yalnızca kullandığı tıraş kolonyası ile annesinin eski erkek arkadaşı arasındaki ortak nokta olduğunu anladığında, sezgisel olarak duyduğu yanlış alarmı geri alabilir. Kadın, daha makul nedenlerden dolayı muhasebeciyi sevebilir ya da sevmeyebilir; ancak en azından, yanlış bir alarmdan dolayı kötü bir başlangıç yapmaktan kurtulabilir.

Otomobil yedek parçaları işi yapan bir adamla görüşme yapan kadın, sezgilerinin kaynağının patronun kendisine cinsel tacizde bulunabileceği endişesi olduğunu teşhis ederse, artık bu kuşkuyu destekleyecek diğer kanıtları bulması gerekir. Bu kadın görüşmeyi gözünde canlandırırsa, odaya ilk girdiğinde adamın onu kibirli ve kendini beğenmiş bir gülümsemeyle karşıladığını, bakışlarının üzerinde gezindiğini anımsayabilir. Adam, görüşme masasına kadar kadına eşlik ederken, önce koluna sonra da hafifçe sırtına dokunmuştur. Görüşme başladıktan sonra, ses tonu gece yarısı caz yayını yapan radyo sunucuları gibi alçalmıştır. Bu model, "Sizinle gerçekten, gerçekten, yakından çalışmayı çok istiyorum." gibi birkaç anlamlı ifadeyle birleştiğinde, cinsel tacizin söz konusu olabileceğine işaret eden bir kanıtlar dizisi yaratılmış olur.

İnsanları okumakla ilgili ipuçlarına aşina oldukça, karşınıza çıkan kanıtları daha iyi değerlendirebileceksiniz. Sözgelimi, birisinin kişisel alanının (kollarına ve sırtına dokunma) içine girme çabası, genellikle cinsel ilgiye işaret eder ve sezgilerinize değer katar. Bu bilgi olmadan, sezgilerinizden kuşku duyabilirsiniz ve kendinizi fiziksel temas konusunda çok katı olmakla suçlayabilirsiniz. Sezgisel tepkilerinizi yaratan olayları değerlendirirken, kendi kendinizi sansürlemenin sezgilerinizi açmanın önünde bir engel olduğunu unutmayın. Güvensizliğinizin ya da politik doğruluğunuzu size sabotaj yapmasına izin vermeyin. Süreç içinde bu noktada, birisinin dış görünümüne, çevresine, ses tonuna ve davranışlarına verdiğiniz sezgisel tepkinin rehberiniz olmasına izin verin.

Teorinizin Doğruluğunu ya da Yanlışlığını Kanıtlayın

Bilinçaltınızın size eriştiğini fark ettiğinizde, size ne anlatmaya çalıştığını teşhis ettiğinizde ve elinizdeki tüm kanıtları gözden geçirdiğinizde, muhtemelen sezgisel tepkilerinizin kaynağı konusunda bir teori oluşturmuşsunuzdur. Talihsiz bir tıraş kolonyası seçiminde bulunan muhasebeciden hoşlanmayan kadın örneğinde olduğu gibi, kimi zaman süreci daha ileri taşımaya ihtiyaç duymazsınız. Ancak sizi rahatlatıcı bir sonuca ulaşmadan önceki son adım, teorinizi test etmektir.

Belki bir yargıya varmak için elinizde yeterince ipucu yoktur, belki de o kadar çok ipucu vardır ki istediğiniz şekilde zamanınızı ayıramamışsınızdır; ancak artık önemli olduklarının farkındasınızdır. Yeni birisiyle tanıştığımızda bilgi bombardımanına tutuluruz ve detayları kolaylıkla gözden kaçırabiliriz. Birisiyle kötü bir günde karşılaşmanız, ya da kötü bir gün geçireceğinizi düşünmeniz ve dolayısıyla endişelerinizin gerçekleşip gerçekleşmediğini görmek istemeniz de olasılık dahilindedir. Artık, ilk izlenimleriniz üzerinde dikkatlice düşünerek, daha sonra edindiğiniz belirli bilgilere tamamıyla odaklanarak sezgilerinizi test edebilir ve o kişiye yeniden yaklaşabilirsiniz.

Yeni tanıştığı insanın kendisiyle mizah anlayışını gerçekten paylaşıp paylaşamayacağını öğrenmek isteyen adam, araştırmalarına günlük konulardan konuşarak başlayabilir. Ancak bu adam, karşısındaki kadına randevu takvimini sorarak da konuşmaya başlayabilirdi. On dakikalık bir konuşma, adamın kadınla aynı dalga boyunda olduğuna inanması için makul bir temel olup olmadığını öğrenmesini sağlamalıdır.

Otomobil yedek parçası işiyle uğraşan adamın yanında işe başlamayı düşünen kadın, işe başlaması durumunda patronun onu baştan çıkarmaya çalışacağını bilmek için daha fazla bilgiye ihtiyacı yoktur. Ancak kadın gerçekten işe ihtiyaç duyuyorsa ve işi hemen reddetmeyi gereksiz buluyorsa, ikinci bir görüşme talep edebilir. Bu kez, zampara bir tabiata işaret edebilecek adamın dış görünümü ve davranışlarıyla ilgili özelliklere bilinçli bir gözle bakabilir. Bu kadın, olası soruna odaklandığından emin olmak için yeterli bilgiyi toplamalıdır. Duvardaki takvimler, posterler ve resimler gibi patronunun beğenisini yansıtabilecek çevresel özellikleri dikkatle inceleyebilir. Patronun kişisel yaşamına biraz ışık tutabilecek aile fotoğraflarına ya da diğer nesnelere bakabilir.

Kadın çalışanlarla konuşabilir ve taktiksel bir biçimde patronun onlara karşı nasıl davrandığını sorabilir. Bu görüşmede patronun bakışlarını bile daha dikkatli inceleyebilir; eğer patron ona dokunursa, bunu cinsel bir imayla yapıp yapmadığına dikkat etmelidir.

Teorinizi test etmek istediğinizde, önceden plan yapın. Birkaç uygun soru hazırlayın ve hangi özelliğin ilgilendiğiniz konuyla ilgili en çok bilgiyi sağlayabileceğini kendinize sorun. Bir karar vermek zorunda kalmadan önce elinizdeki tek şeyin ikinci bir şans olabileceğini düşünerek, bu noktada çok dikkatli olun.

Dört Adımlı Sürecin Uygulanması

Süreç içindeki dört adımın her birini izlediğim O. J. Simpson davasında yaşadığım bir deneyimi, tüm ayrıntılarıyla anımsıyorum.

Genç bir İspanyol kadın, jüri koltuğunda oturmak üzere seçilmişti. Dava öncesi yaptığımız araştırma, anketler ve sözlü görüşme bizi kadının davalı tarafın teorisine karşı açık olacağına ve savcının teorileri ve özellikle eşe yapılan taciz vurgusuyla sarsılmayacağına inandırmıştı.

Jürinin seçildiği günün ertesi sabahı, gözlerim bu genç kadına takıldı. Bir şeylerin yanlış gittiğine dair içimde güçlü bir duygu vardı. Hiç kimse, seçildikten aylar sonra bir jüri üyesini yeniden değerlendirme fikrinden hoşlanmasa da; sezgilerimi görmezden gelmemem gerektiğini biliyordum.

Biraz düşündükten sonra, bu kadına tacizde bulunulmuş olabileceğinden endişelendiğimi fark ettim. Sezgimin bana ne anlatmaya çalıştığını tespit ettikten sonra, bu kırmızı bayrağı kaldıran şeye odaklanabilirdim. Endişelerimin kaynağını hemen fark ettim.

Önceleri, bu jüri üyesi mahkeme salonunda çok dikkatli görünüyordu. Sürekli avukatlara, yargıca ve Bay Simpson'a bakıyordu. Genç kadın, davayla çok ilgiliydi. Ancak o sabah, koltuğunda yerini aldığında yüzünü başka bir yöne çevirdi ve boşluğa bakmaya başladı. Kadına daha dikkatli baktığımda, yüzünde küçük bir çürük gördüm ve kadının bilinçli ya da bilinçsiz bir biçimde bunu bize göstermemeye çalıştığını fark ettim. Bunu savunma takımının dikkatine sunduğumda, herkes kırmızı bayrağını direğe çekti.

Birisinin yüzündeki bir çürüğün pek çok nedeni olabilir ve kendisini taciz eden bir koca ya da erkek arkadaştan kaynaklanmayabilir. Ancak sezgilerim, yıllarca edindiğim tecrübe ve bilgi birikimi, bana bu çürüğün nedeni farklı bir şey olsaydı kadının zihnini bu kadar meşgul etmeyeceğini söylüyordu. Daha da ötesi, eğer kadın masum bir kaza geçirseydi, yüzünü saklamazdı: Kadın utanmıştı ya da kendisini jüri üyeliğinden muaf tutacak bir aile yaşamının kanıtını gizlemeye çalışıyordu veya her ikisi de geçerliydi.

İstediğimiz son şey, yargıçtan ikinci bir görüşme talep ederek bir jüri üyesini utandırmak ya da soğutmaktır, özellikle bu tür kişisel bir durumda. Ancak sonunda savunma takımı bu riski alma-

yı kabul etti. Yargıç Ito'nun odasındaki görüşmenin ardından, jüri üyesi bu genç kadın erkek arkadaşının bir gece önce kendisine vurduğunu söyledi. Yargıç Ito, onu jüriden muaf tuttu.

Bu örnekte sezgilerim, olguların en açık yorumuyla tutarlıydı. Ancak bu her zaman söz konusu olmayabilir. Çoğu kez, sezgiler en açık kanıtların karşısında yer alır. Böyle bir durumda, sezginizin altında yatan olgular üzerinde nasıl düşüneceğinizi bilmek çok önemlidir. Kariyerim boyunca bu durumu pek çok kez yaşadım. İsteksiz bir yasal takımı bir jüriyi değiştirme ya da değiştirmemeye ikna etmek için çıkan tek ses, genellikle benimki oldu. En çok aklımda kalan olaylardan biri, cesetleri hiçbir zaman bulunamayan dört insanı öldürmekle suçlanan bir İngiliz taksi şoförünün davasıydı.

O davadaki savunma takımında, daha önce jüri seçimi sürecinde çok etkin bir biçimde yer almış olan davalı da vardı. Jüri adaylarından biri daha önce devriye arabasına "binerek" polislerle ahbaplık yaptığını belirttiğinde, buna hepimiz çok temkinli yaklaştık. Eğer polis arabasına binmek istemişse, bu onun polis yanlısı olduğu anlamına gelir miydi? Refleks olarak verilecek tepki, o kişinin jüri üyeliğine seçilmemesiydi. Avukatlar ve davalı, polis arabasına binmek isteyen herkesin iktidarın güvenilir bir destekçisi olduğunu düşünüyordu. Ancak içimde bir şey bu adamın uygun bir jüri olacağını söylüyordu.

Taksi şoförünün savunmasının esaslarından biri, polisin soruşturma sürecince uygun prosedürü izlemediği ve dolayısıyla vardığı sonucun güvenilir olmadığı yönündeydi. İkinci bir savunma iddiası, gerek polisin gerekse savcının kanıtları objektif bir biçimde değerlendirmeden adamı peşinen suçlu ilan ettiğiydi.

Sezgilerimin bana ne anlattığını kendime sorduğumda, eğer savunma makamı polisin soruşturmayı uygun bir biçimde yürütmediğini ispatlarsa bu jüri adayının kritik olabileceğini söylediğine karar verdim. Eğer söz konusu özensiz polis çalışmasının nedeni soruşturma sonuçlanmadan davalı hakkında peşinen hüküm veren dedektiflerse, bu jüri üyesinin daha da kritik olabileceğini düşündüm.

Sezgilerimin bana ne anlattığını bilerek, bu müstakbel jüri üyesi hakkındaki bilgiyi dikkatlice değerlendirdim. İlk olarak, en azından normal polis prosedürlerine ve onları izlemenin önemine biraz aşinaydı. Bu, gerekli prosedürlerden sapmanın soruşturmayı ve bunun sonucu olarak savcının açtığı davayı neden lekeleyeceğini anlayabileceği anlamına geliyordu. Ayrıca, birkaç kere devriye arabasına binmesine rağmen, yardımcı ya da gönüllü polis memuru değildi ve olmak için isteği de yoktu. Adam, yalnızca o süreci merak etmiş ve denemek istemişti. Bu, onun meraklı bir doğası olduğuna ve polis soruşturmasını eleştirmemize rağmen davayı açık fikirlilikle izleyeceğine işaret ediyordu.

Son olarak, belki de en önemlisi, adamın eşcinsel olduğu açıktı. Polisin davalıya karşı önyargılı davrandığını ispatlayabilirsek, cinsel tercihi nedeniyle eleştirildiği kuşkusuz olan açık bir eşcinselin polise eleştirel yaklaşacağına inanıyordum. İlk anda bu konuya odaklanmamıştım, ancak üzerinde düşündükten sonra, nihai analizim için bu hayati bir nokta olmuştu.

Bu davada, jürinin savcının da asılsız bir yargıya vardığını göreceğini umuyordum. Bu, çelişkili kanıtların varlığına rağmen, jürinin yeniden değerlendirmeye istekli olmadığı bir şeydi. Kanıtları objektif bir şekilde inatla reddetmek, yalnızca dedektifler için değil bölge savcısı için de geçerliydi: Bu, aslında davalının iddia edilen suç için üçüncü kez yargılanmasaydı. İlk dava jüride takıldı, ikincisi ise prosedür hatası nedeniyle geçersiz sayıldı. Yine de, savcı inat edip üçüncü kez dava açtı.

Bu bilgiyi düşünürken, söz konusu jüri adayının soruşturmayı açık ve analitik bir zihinle değerlendireceğine daha çok inandım. Eğer ispatlayabilirsek, davalının önyargı kurbanı olduğu savımıza karşı açık olacağını da düşünüyordum.

Bir eşcinsel olarak yaşadığı deneyim ve polis ile savcının davalıya ilişkin önyargı duymasıyla ilgili görüşleri hakkında sorular sorarak, sezgimin sesini "yükseltmeye" karar verdim. Adama yönelttiğimiz soruların sayısı arttıkça, onun bizim tarafımızda

olacağına daha çok inandım. Davalının da yer aldığı savunma takımı, ilk anda onun jüride kalmasına karşı isteksiz olmasına rağmen, sonunda benim düşüncemi kabul etti. Adam, jürinin müvekkilimizi beraat ettirmesinde aktif bir rol oynadı.

İkinci Düşüncelerinizi Önemsemek

Birisiyle ilk tanıştığınız anda güçlü bir duyguya kapılmak, olağandışı bir şey değildir. Ancak kimi zaman içten gelen bir duygu, o kişi hakkında daha fazla bilgi toplamanızın sonucu olarak, yalnızca haftalar ya da aylar sonra belirir. "Modelleri Keşfetmek" Bölümü, yeni bilgiler edindikçe ilk izlenimlerinizi sürekli test etmeniz konusunda sizi uyarmıştı. Bir kişiye karşı sezgisel olarak vereceğiniz tepki, ne zaman belirirse belirsin, yeni bilgiler edindikçe her zaman gözden geçirilmeli ve asla göz ardı edilmemelidir. İkinci düşüncelerinizi önemsemek, kaçan bir fırsatla esinlenmiş bir karar arasındaki farkı yaratabilir.

Bu konuda çarpıcı bir örnek, McMartin Anaokulu davasında yaşandı. Jüri adaylarının tamamı, mahkeme salonundaki jüri seçimi başlamadan haftalar önce son derece kapsamlı anketler doldurmuştu. Jüri adaylarından biri, Afrika-Amerikalı bir kadın, ankette yaptığı yorumlarla savcının tarafından bakabileceğini gösteriyordu. Bu kadın, davadan önce medyada yapılan pek çok haberi okuduğunu ya da izlediğini de belirtiyordu. Kadın, davayla ilgili okuduğu ve izlediği haberlere dayanarak, davalının suçlu olduğuna inandığını kabul etti. Davalının takımındaki herkes, ben de içinde olmak üzere, onun ismini potansiyel jüri listesinden silmişti.

Sözlü soru yanıt, yazılı anketlerin teslim edilmesinden iki hafta sonra gerçekleşti. Kadın avukatların sorularına yanıt vermek üzere önümüze oturduğunda, iki hafta önce yazdığı şeylerin çoğundan caydı. Dava ve davalının adil yargılanma hakkı üzerinde daha sonra yeniden düşündüğünü öne sürdü. Hemen bir hükme vardığı için özür diledi ve önyargısız davranacağı konusunda söz verdi. Nor-

mal olarak, onu seçmeyi aklımdan bile geçirmezdim. Bu sözler ve davranışlar, kadının önemli bir davada jüri koltuğunda oturmak istediği ve bize adil olacağı düşüncesini satmaya çalıştığı izlenimini yaratıyordu. Ancak bir nedenden dolayı, ona inandım. İçimde bir ses bana onun gerçekten önyargısız olacağını söylüyordu.

Bu yargıya vardıktan sonra, kadının söylediği her şeyi, nasıl göründüğünü ve davrandığını yeniden düşünme sürecine başladım. Kadının bizimle konuşurken doğrudan göz teması kurduğunu fark ettim. Kadın, koltuğunda hafifçe öne eğilmişti. Anketinde yaptığı yorumları anlatırken sık sık iç çekiyordu. Önyargılı davranmaktan duyduğu pişmanlığı ifade etti. Kadın, siyah bir kadın hakkında diğer pek çok insanın yaptığı gibi, başkalarının yargısıyla hareket ettiği gerçeğiyle mücadele ediyor gibi görünüyordu. Kadın yavaş, içten ve hatta ritimli bir şekilde konuşuyordu. Sanki hissettikleri şeye dair mutlak doğru için kalbini ve ruhunu dinliyor gibiydi.

Kariyerimdeki o noktaya kadar, yalnızca önemli bir davada jüri koltuğuna oturmak için kendisini farklı gösteren pek çok insan görmüştüm. Bu insanların kendilerini yargıca ve avukata satmaya çalışırken nasıl göründüklerini ve davrandıklarını biliyordum. Beden dilleri, seslerinin tonu ve konuşma modelleri bilinçaltımdaki veritabanında kaydedilmişti. Bu kadınla ilgili sezgilerim, onun bu modele uymadığıydı. Kadının jüride kalmasına karar verdik; jürinin kararı müvekkillimin suçsuz olduğuydu.

Kadınlar Erkeklerden Daha mı Sezgiseldir?

Bu bölümü, bir soru ve sezgiyle ilgili görüşümüzü onaylayacağına inandığımız yanıtla bitiriyoruz.

Pek çoğumuz insanları anlama ya da geleceği tahmin etme konusunda yeteneği olduğu görülen insanlar tanırız ve bu insanlar genellikle kadındır. İnsanlara "sezgi" tanımımı anlattığımda – esas olarak, beş duyumuzla topladığımız bilginin kaydedildiği yerden süzülerek gelen bir bilinçaltı mesajı olduğu – çoğunlukla

birisinin büyükannesinin, teyzesinin ya da annesinin psişik güçlerini açıklamam istenir: "Arkadaşlarından birinin soğuk algınlığı yaşayacağını iki gün önceden bildi." Ya da "Küçük Jimmy Smith'i öldüren araba kazasını tahmin etti." Ya da "Ona ne zaman yalan söylesem, hemen anlar."

Belki bir yerlerde titreşimleri gerçekten hisseden, hakkında hiçbir şey bilmediği insanların karakterini tarif edebilen ve geleceği görebilen insanlar vardır; ancak ben hiç karşılaşmadım. Bu bölümün başında belirttiğimiz gibi, bu güçleri gözlem ve muhakeme gücü ile açıklarım. Bununla birlikte, kadınların erkeklerden daha sezgisel olduğu yönündeki klasik anlayışın doğru olduğunu fark ettim. Bunun basit bir açıklaması vardır ve annenizin yalan söylediğinizi anlaması kadar açıktır.

Önceki kuşaklarda daha yoğun olmasına rağmen, günümüzde bile pek çok anne çocuklarının davranışlarını ve kişisel özelliklerini izleyerek çoğu babadan daha fazla zaman geçirir. Hemen herkes, bir yabancının fark edemeyeceği kadar ince bir farkla olsa bile yalan söylerken farklı görünür. Bir çocukken, yüz ifadenizdeki en küçük değişiklik anneniz için çok belirgindi. Anneniz bir psişik değildi. Yalnızca konunun siz olduğu büyük bir veritabanına sahipti. Standart "içten" modelinizden farklı bir davranışta bulunduğunuz an, annenizin bilinçaltı bunu yakalardı. Belki söz konusu olan, annenize karşı duruşunuzdaki küçük bir açı farkıydı. Belki de yalan söylediğinizi nasıl bildiğini tam olarak söyleyemeyecekti. Ancak gerçek şu ki, modeliniz farklıydı. Büyüdükçe ve annenizle daha az zaman geçirdikçe, annenizin sezgi gücü muhtemelen gerilemeye başlamıştır – en azından sizinle ilgili konularda.

Günümüzde, erkeklerin ve kadınların rolleri arasındaki bu dramatik eşitsizlik azalmıştır ve pek çok ailede tamamıyla kaybolmuştur. Ancak kadınlar hâlâ ailede şefkat gösteren, iletişim kuran, gözlem yapan ve barışı sağlayan bir rolü daha çok üstlenir. Kadınlar genellikle kendilerinin ve başkalarının duygularına daha duyarlı olacak biçimde yetiştirilir. Kadınlar aynı zamanda kıyafe-

te, saç kesimine, ayakkabılara, mücevherlere ve dış görünümün diğer yönlerine daha fazla dikkat edecek biçimde sosyalleşmiştir. Kadınlar moda dergilerini erkeklerden daha fazla okur ve kimin estetik ameliyat geçirdiğini, kimin parmağında evlilik yüzüğü olduğunu ve kimin birkaç kilo verdiğini fark eder. Kadınlar izler, fark eder. Eğer kuşkunuz varsa, birlikte çalıştığınız kadınlara ve erkeklere patronun karısının (ya da patronun) geçen yılki şirket partisinde giydiği kıyafetle ilgili neler hatırladığını sorun. Eğer kadınlar parmağını kımıldatmadan kazanmazsa, küçük dilimi yutarım. Veritabanı ne kadar büyük olursa, sezgi o kadar güçlü olur.

Bu bir genelleme mi? Kesinlikle. Pek çok kadından daha dikkatli, gözlemci ve hassas erkekler olduğunu da biliyoruz. Kadınların toplumdaki rolü erkeklerle eşit noktaya geldikçe, bu sezgi farkı da kapatılmaktadır. Anne, dışarıda çalışan eş değil, artık küçük Johnny'nin iyi hissetmediğini ya da köpeğin dışarı çıkmak istediğini sezgisel olarak bilen kişidir. Sezginin doğası göz önüne alındığında, bu böyle olmalıdır da. Sezgiyi artıran kromozomlar değil, kişisel ve toplumsal deneyimdir.

Peki, arkadaşları hasta olduğunda bunu bilen ya da araba kazasını tahmin eden kadına ne demeli? Eğer zamanım olsaydı, bu hikayeleri araştırmaktan keyif alırdım. O hasta arkadaşların farklı göründüğüne ya da farklı koktuğuna ya da her zaman içtiği kahve yerine bir fincan sıcak çay istediğine bahse girerim. Küçük Jimmy Smith'in öldüğü köşede yıllardır kaza olduğuna da para yatırabilirim. Kesinlikle iddiaya gireceğim bir diğer konu da, bu psişik teyzelerin ve büyükannelerin parayla ilgili anıları ve büyük bir görme yeteneği olduğu, ayrıca diğer insanların işleriyle çok ilgilendiğidir.

KİLİT NOKTALAR

Sezgi, gizemli bir altıncı his değildir: Sezgi, unutulan ya da zar zor anımsanan olayların bilinçaltınızda oluşturduğu belleğin fısıldamasıdır.

Sezginizi açın ve kapatın: Sezginizin fısıldadığını duyduğunuzda, şu basit yaklaşımı izleyin:

Sezgilerinizi fark edin ve saygıyla karşılayın. Ancak ne körü körünü izleyin ne de hemen reddedin.

Sezgilerinizin size söylediği şeyi teşhis edin. Eğer bir "sezginiz" varsa, kendinize onun ne olduğunu sorun. Korkuyor musunuz? Endişeli misiniz? Heyecanlı mısınız?

Kanıtları gözden geçirin. İçinizdeki sezgi belirmeden hemen önce gerçekleşen olayları gözünüzde canlandırın ve ilk anda bilinçaltınızda fark ettiğiniz şeyleri bilinçli olarak belirlemeye çalışın.

Teorinizin doğruluğunu ya da yanlışlığını kanıtlayın. Sezginiz için makul bir dayanak belirledikten sonra, teorinizi bilinçli bir biçimde test etmek üzere kullanabileceğiniz bilgiyi toplayın.

İlk izleniminizi oluştururken yalnızca sezgilerinizi dinlemeyin: Birisiyle tanıştıktan aylar ya da yıllar sonra beliren sezgisel mesajlara karşı uyanık olun. "Sonradan gelen düşünceler" de genellikle sezgisel seslerdir.

ON BEŞ

Ç.A.B.U.K. Olma İhtiyacı

Akla Uygun Hızlı Hükümler Vermek

Kaliforniya sahilinde ailemle birlikte araba yolculuğu yapıyordum. Hava kararıyordu ve benzinimiz azalıyordu. Yol üzerinde küçük bir market ve benzin istasyonu gördüm, yoldan ayrılarak yavaşladım ve arabayı marketin önüne park ettim. Görünürde benzin alan hiçbir araba yoktu. Sahnenin kalan kısmına dikkatle baktım: Üzerinde bol bir ceket olan genç bir adam markete girmek üzereydi, bu esnada benzer kıyafetleri olan iki adam binanın iki köşesinde duruyordu. İçeri girmeli miydim? Bir şeylerin yolunda gidip gitmediğini görmek için durup izlemeli miydim? Yoksa arabama geri dönerek yola çıkmalı, bir sonraki benzin istasyonuna kadar birkaç kilometre mi gitmeliydim? O an, aşırı tepki vermiş olabileceğimi hissettim; ancak yine de arabama dönerek, yola çıkmaya karar verdim. Ertesi sabah, gazetede, o marketin silahlı üç adam tarafından soyulduğunu öğrendim.

Mükemmel bir dünyada, hepimiz belirli bir durumu değerlendirmek için ihtiyaç duyduğuz zamana sahip olur, insanları gerektiği şekilde okur ve kararımızı verirdik. Genellikle bunu yaparız da. Ancak gerçek hayatta, kimi zaman olaylar bir anda gelişir ve hemen karar verilmesi gerekir. Mahkeme salonunda bu şekilde anında kararlar vermeye alıştım. Çoğu önemli dava için olsa bile, her davada jüri seçimi için günleriniz, haftalarınız ya da aylarınız olmaz.

Kimi zaman bir müvekkil için ölüm ya da yaşam kararını verecek bir jüri adayını izlemek ve dinlemek için yalnızca birkaç dakikanız olur. Yıllarca pratiğin ardından, insanları anında doğru bir biçimde okuma olasılığını önemli ölçüde artıran bir metot geliştirdim. Ç.A.B.U.K. ile okumak gerektiğinde, bu metodu kullanırım.

Ç.A.B.U.K. ile okumak, güvenilirdir; ancak bu tekniği ezberler ve dikkatli bir biçimde uygularsanız, kararlarınızın niteliğini büyük ölçüde geliştirirsiniz – bu kararlar ne kadar çabuk alınırsa alınsın. Ç.A.B.U.K. ile okumanın beş adımı vardır: Çağırma, Azaltma, Büyütme, Us, Karar.

Ç.A.B.U.K. ile okumam gerektiğinde kullandığım yaklaşım, gerçekte önceki bölümlerde ele alınan insanları okuma tekniklerinin kısaltılmış biçimidir. Ancak zaman sorun olmadıkça bu metodu kullanmayın. Ç.A.B.U.K. ile okumak, daha eksiksiz modeller geliştirmek için zaman gerektiren, düşünceli ve sabırlı bir analiz kadar güvenilir değildir. Şunu hiçbir zaman unutmayın: Birisini değerlendirmek için ne kadar az zamanınız varsa, değerlendirmenizin hatalı olma olasılığı da o kadar yüksektir. Mutlaka yapmanız gerekmedikçe, çabuk karar vermeyin.

İnsanları anlamanın ve davranışlarını öngörmenin kısa yollara izin veren bir süreç olmamasına rağmen, çabuk kararlar vermek için bir metoda ihtiyacınız olabilir ya da gerçek hayatta karşılaşacağınız acil durumlara hazırlıksız yakalanabilirsiniz. Ç.A.B.U.K. ile okumak, hangi müşterileri almanın güvenli olacağına karar vermek zorunda olan taksi şoförleri, uzun bir öğlen yemeğinden dönen ağır iş makinesi operatörünün alkol alıp almadığına karar vermek zorunda olan ustabaşı ve bir trajediyi engelleyecek kadar dikkatli olup olmayacaklarını pek bilemediği insanlara güvenerek çocuğunu bir havuz başı partisinde bırakıp bırakmamaya karar vermek zorunda olan baba için işe yarar. Bir bit pazarında alışveriş yapıp yapmamaya ya da birisi yakınlarda oyalanırken bir ATM'de durup durmamaya karar verirken de aynı şekilde işe yarar.

Bir durumu Ç.A.B.U.K. ile okumaya zorlandığınızda bile,

hemen vardığınız yargıyı yenide değerlendirmenizi gerektirecek ilave ipuçları için tetikte olun. Evden ayrılırken birisinin teklifini kabul ederek arabasına biner ve üç sokak sonra o kişinin alkollü olduğunu fark ederseniz, ilk anda verdiğiniz kararı değiştirmeye tereddüt etmeyin. Unutmayın ki, geri alınamayan pek az karar vardır. İlk izleniminizi zaman içerisinde ortaya çıkacak ilave bilgilerle test etmeye devam edin.

Çağırma

Kaliforniya'daki benzin istasyonuna dönmeye başlarken kelimenin gerçek anlamıyla yüzlerce bilgi parçası elimdeydi. Bunların arasında günün saati, hava durumu, benzin pompalarına göre marketin yeri, üç adamın pozisyonu, birbirleriyle konuşup konuşmadıkları, nasıl davrandıkları, nasıl giyindikleri ve akşam saatlerinde birlikte yolculuk yaparken bir şeyler atıştırmak ya da içmek için duran üç genç erkekte görmeyi bekleyeceklerimle karşılaştırıldığında davranışlarının nasıl anlaşılacağı da vardı. Kalmak ya da gitmek için karar vermem gereken bir iki saniyede tüm bu bilgiyi muhtemelen değerlendiremezdim. Hangi bilginin kritik hangisinin önemsiz olduğuna hızlı bir şekilde karar vermek için, olaylara olası en geniş açıyla bakmam gerekiyordu.

Bu gibi durumlarla karşılaştığınızda, ilk olarak tüm resmi gözünüzün önüne çağırın, ardından genel izlenimlerden daha özel olanlara geçin. Arka planı inceleyerek başlayın: Çevre, yer, hava ve sahnenin diğer fiziksel yönleri. Bu, bir tiyatro sahnesine bakmak ve dekora dikkat etmek gibidir. Ardından, oyuncular sahnede yerini alır. Kaç kişiler? Ne yapıyorlar? Birbirleriyle ilişkileri nasıl?

Sahne ve oyuncularla ilgili genel bir kanıya vardıktan sonra, bireylere yoğunlaşın. Dış görünümlerine, beden diline, gözlerine, hareketlerine, konuşmalarına vb. dikkat edin. Eğer onlarla konuşuyorsanız, yüzlerindeki ifadeye dikkat edin ve sizinle ilgisini anlamaya çalışın. Siz tüm bunları yaparken, tuhaf ya da emsalsiz

şeylere karşı tetikte olun – o kişiyi ya da anı tasvir eden her şey. Genelden özele olmak üzere, elinizden geldiğinizce hızlı ve olabildiğince çok bilgi toplayın. Elde ettiğiniz bilginin üzerinden geçin.

Azaltma

Tüm sahneyi ve aktörleri gözden geçirdikten ve aktörlerin dış görünümlerine ve davranışlarına dikkat ettikten sonra, elde ettiğiniz bilgiyi işlemek üzere elinizden geldiğince azaltın. Bunu yapmak için, göze çarpan özellikleri belirleyin. Aceleniz varsa, genellikle kendinizi en fazla beş ya da altı özellikle sınırlamanız gerekecektir. Eğer bu özelliklerden daha fazlasına odaklanırsanız, muhtemelen harekete geçmeden önce yapmanız gereken değerlendirmeyi tamamlamak için zamanınız olmaz.

Eğer birisi hakkında karar vermek için neye ihtiyacınız olduğu konusunda net bir fikriniz yoksa, bir avuç kritik özelliği seçemezsiniz. Dolayısıyla, önemli özelliklerden oluşan küçük listenize dayanarak karar vermeden önce, bir an için hangi sorulara yanıt vermeniz gerektiğini düşünün. Sözgelimi, bir partiye daha sonra kendisini eve bırakabilecek arkadaşlarıyla giden bir kadını düşünün; ancak kadın, gecenin sonuna doğru kendisini eve bırakmayı teklif eden bir adamla tanışıyor. Kadın bu daveti kabul etmeden önce, adamla ilgili duyabileceği endişelere odaklanmalı ve onu değerlendirmek için ihtiyaç duyduğu bilgiyi teşhis etmelidir.

Eğer adamın onu eve güvenli bir biçimde bırakamayacak kadar sarhoş olup olmadığını merak ediyorsa, sarhoşluk belirtilerine odaklanmalıdır. Adamın konuşması güçleşiyor mu? Abartılı ya da uygun olmayan bir biçimde mi hareket ediyor? Konuşmaları tutarsız mı? Ne kadar içti? Herhangi bir denge ya da motor kontrolü sorunu sergiliyor mu?

Eğer kadının endişesi adamın niyetinin ahlaksızca olup olmadığıysa, tamamıyla farklı olgulara odaklanmalıdır. Adam o ana kadar kendisine bir beyefendi gibi mi davrandı? Adam partideki diğer

kadınlara karşı nasıl davrandı? Onun bir sonraki Ted Bundy olmayacağı konusunda güvence verebilecek bir tanıdığın arkadaşı mı? Kadını evine bırakmayı teklif ederken beden dilinde, ses tonunda ya da sözlerinde imalı bir şey var mı?

Hızlı karar vermek zorunda olduğunuzda, öncelikli kaygılarınızın ne olduğunu belirlemeli ve ardından doğrudan bu kaygılarla ilgili olan özelliklere odaklanmalısınız. O koşullar altında her şeye dikkatlice bakmak için zamanınız olmayacaktır.

Büyütme

Elde edebileceğiniz yüzlerce bilgi parçasını azalttıktan sonra Ç.A.B.U.K. ile okumak sürecindeki adım, o en önemli birkaç özelliği büyütmek ve odak noktasına koymaktır. Bunu, teleskopik bir lensle bakmak olarak düşünün. Çevreyi tararken daha yakından bakmanız gereken birkaç özellik fark ettiniz. Artık bu özelliklere odaklanıyorsunuz ve onları büyütüyorsunuz.

Kilit özellikleri hızlı ve net bir biçimde büyütmek istiyorsanız, konsantre olmanız gerekir. Dikkatinizi dağıtın şeyleri eleyin. Eğer bir buluşmada birisini okumak için çok kısa bir zamanınız olduğunu biliyorsanız, buluşmadan önce telefonları, radyoyu ya da televizyonu kapatın. Akşam yemeğinde ne yiyeceğiniz ya da eve giderken temizlikçinize uğrayıp uğramayacağınız gibi düşünceleri bir kenara bırakın. Kapıyı kapatın ki, kimse odaya girmesin ve dikkatinizi olması gereken yerden başka bir yere dağıtmasın. Buluşma başladığında, dikkatinizi aynı şekilde koruyun.

Bu, benzin istasyonundaki markete girmeme kararını verdiğimde izlediğim sürecin ta kendisidir. Hemen önümde gerçekleşen kilit olayların farkına varmam için yalnızca birkaç saniyem vardı. Tüm çevreyi gözümün önüne çağırdıktan ve kaygılarımı belirledikten sonra, yüzlerce bilgi parçasını birkaç taneye azalttım ve en önemlilerine odaklandım. İki genç adamın marketin dışında beklemesine odaklandım. Onları dikkatle izlediğimde,

birbirleriyle konuşmadıklarını fark ettim. Onun yerine, heyecanlı bir biçimde yola bakıyorlardı – ve kullandığım arabaya. Beden dillerinden, endişeli olduklarını fark ettim. Çocuklarımdan sessiz olmalarını istedim, radyoyu kapattım ve diğer şeylerin dikkatimi dağıtmasına izin vermedim. Sanki sahnenin kalan kısmı, dekor, hatta izleyiciler kayboldu ve yerini yalnızca dikkatimin odağı olan aktörlere bıraktı. Bu süreçte, aktörlerin birkaç dakikalık davranışlarının detayları daha da açık bir biçimde görülüyordu.

Us

Elde ettiğiniz en önemli bilgi parçalarına odakladınız, onları büyüttünüz; artık onları usa vurmanız, yani değerlendirmeniz gerekiyor. Bunu yapmak için, bu kitapta ele aldığımız teknikleri kullanın – ancak yıldırım hızıyla. Konsantrasyonunuz sürdürmelisiniz. Ne kadar çok odaklanırsanız, değerlendirmeniz o kadar doğru olur.

Normal davranışlardan sapmaları arayın. Üç genç erkeğin benzin istasyonundaki bir markete gitmek için bir arada olması, markete birlikte girmemeleri, yalnızca biri içeri girerken diğer ikisinin nöbetçiler gibi dışarıda yerlerini almaları akla uygun mu? Dışarıda duran iki genç erkeğin birbiriyle konuşmaması akla uygu mu? Bu insanların sessizce durup heyecanlı bir biçimde yola bakmaları yerine konuşmalarını, gülmelerini ve şaka yapmalarını beklemez misiniz?

Uç noktalara bakın. Adamlar birbirinden ne kadar uzakta? Arada konuşuyorlar mı yoksa hiç konuşmuyorlar mı? Belirgin bir biçimde heyecanlı ya da tetikte mi görünüyorlar? Bu davranışlar için akla uygun başka bir açıklama var mı?

Her zaman kendinize belirli bir yönü işaret eden bir modelin gelişip gelişmediğini sorun. Üç genç erkeğin bir benzin istasyonundaki markete gitmesi ve benzin almaması, olağandışı bir şey değildir. Bu her zaman olabilir. Aynı şekilde, üç erkekten yalnızca

birinin içeri girmesi de çok şey ifade etmeyebilir. Belki diğer ikisi biraz hava almak istiyordur. Dışarıdaki iki genç erkeğin birbiriyle konuşmaması bile söz konusu olabilir – belki iyi geçinmiyorlardır. Sürekli çevreye ve yola bakmaları bile, onların kötü oldukları anlamına gelmeyebilir. Benzin istasyonunda buluşacakları arkadaşlarını bekliyor olabilirler. Ancak tüm bu ipuçlarını bir araya getirdiğinizde, belirli bir model ortaya çıkar. Bu model bana bir şeylerin yanlış gitme olasılığının hiç de az olmadığını ve dikkatli olmam gerektiğini söyledi.

Karar

Çevreyi çağırdınız, azalttınız, büyüttünüz ve usa vurdunuz; şimdi bir karar vermeniz gerekiyor. Eğer karar vermezseniz ya da peşinen karar verirseniz, kararınızın hatalı olma riskini üstlenirsiniz. Benzin istasyonunda çok gecikseydim, silahlı adamlardan biri arabamın önüne atlayabilir, arabadan dışarı çıkmamı isteyebilir ya da daha kötüsünü yapabilirdi.

Ç.A.B.U.K. ile okuduğunuzda, yanlış karar verme olasılığı her zaman vardır. Bu, her durum için geçerlidir; ancak anlık kararların gerekli olduğu durumlarda hata limiti çok daha büyüktür. Bu nedenle, her zaman şu kuralı izlerim: Hata yapacaksan, güvenli tarafta yap.

Jüri üyesi seçimlerinde bir danışman olarak bu kadar büyük bir başarı oranı sağlamamın nedenlerinden biri, kuşkuya düştüğümde, karşı sonuçlar yaratması daha az muhtemel olan yolu seçmemdir. Kuşku duyduğum için jüri üyesi olarak seçmediğim adaylardan birkaçının harika jüri üyeleri olabileceğinden eminim. Eğer bir hata yaparsam ve harika jüri üyesi olabilecek birisini seçmezsem, onun yerine seçtiğim kişiden emin olduğum sürece, bunun pek bir önemi olmaz. Ancak diğer yanda, kuşku duymadığımız bir diğer bir adayı bulmak yerine emin olmadığımız bir adayı jüriye seçmenin sonuçları, felaket olabilir. İhtiyatlı davranmak, üzülmekten iyidir.

Mühendisler, "tehlike önleyici tasarım" terimini kullanır. Bu, söz konusu ürünlerin bir arıza olması durumunda hiç kimsenin zarar görmeyeceği bir biçimde tasarlandığı anlamına gelir. Arıza yapan bir makine, otomatik olarak kendini kapatır. Bozulan bir cıvata, ciddi zarar vermeyeceği bir yere düşer. Arıza güvenlikli tasarım kavramı, karar verme sürecine de uygulanmalıdır – özellikle Ç.A.B.U.K. ile okuduğunuzda.

Benzin istasyonunda, seçeneklerimi ve sonuçlarımı hızla gözden geçirdim. Eğer kaygılarım doğruysa ve bir soyguna tanıklık ediyorsak, benzin istasyonunda kalmamız durumunda kendimi ve ailemi potansiyel bir tehlikeye atmış olurdum. Eğer bir sonraki benzin istasyonuna gitmeye karar verirsem ve adamların önceki benzin istasyonunu soymadıkları ortaya çıkarsa, en kötü ihtimalle birkaç dakika kaybetmiş olurdum. Kararı vermek kolaydı. Bir sonraki kasabanın yolun yalnızca birkaç kilometre ilerisinde olduğunu biliyordum ve oraya gidebilecek benzinim fazlasıyla vardı. Eğer benzin deposunun dibine vursaydım ve o benzin istasyonunu kaçırmak gece yarısı yolda kalmak anlamına gelseydi, karar vermek daha zor olurdu.

Bir kararın sonuçlarını tartmak, çok önemlidir. Çocuğunu havuz partisine götürecek baba, özellikle çocuğu yüzme bilmiyorsa, orada yetişkinlerin uygun bir biçimde çocuğuna göz kulak olup olmayacağını merak etmektedir. Baba sahneyi değerlendirirken, çevrede kaç anne baba olduğuna, yetişkinlerin çocuklarla ilgilenip ilgilenmediğine bakabilir. Çocukların havuz kenarında oynarken onlara yetişkinlerin eşlik edip etmeyeceğini, büyüklerin alkol alıp almayacağını sorabilir. Baba tüm bu bilgiyi edindikten ve tarttıktan sonra, nihai karar, babanın yapacağı tercihin sonuçlarına dayanmalıdır. Eğer baba çevrenin çocuğu için riski olacağından endişeleniyorsa, özellikle o an başka bir yerde olma zorunluluğu yoksa, partide çocuğuyla birlikte kalmayı tercih edebilir.

Bir karar ne kadar önemli ve hata yapmanız durumunda sonuçları ne kadar yıkıcıysa, hatanızın ihtiyatlı davranma tarafında

olması o kadar iyidir. Eğer riski elemek için yeterince zamanınız yoksa, güveni olan yolu seçin.

Pratik Mükemmelleştirir

Ç.A.B.U.K. ile okumak, pratik yaparak kolaylaşır. Siz daha dikkatli, odaklanmış ve kavrayışlı oldukça önemli özellikleri daha hızlı tespit edebilir ve anlayabilirsiniz. Kararlarınızın isabeti arttıkça ve insanları okuma yeteneğinize güvenmeye başladıkça, anlık kararlar verme yeteneğinize daha çok güvenirsiniz.

İlk anda çağırmanız, azaltmanız, büyültmeniz, usa vurmanız ve karar vermeniz gereken bilginin boyutu karşısında ezilirseniz şaşırmayın. Bu süreç, başlangıçta ağır gelebilir, ancak bir süre sonra sizin için bri refleks hailne gelecektir – araba kullanmak gibi. Direksiyona ilk geçtiğimde aklımda tutmam gereken şeyler karşısında nasıl tamamıyla ezilmiş hissettiğimi hatırlıyorum – dönüş işaretlerini kullanmam, dikiz aynalarını kontrol etmem ve aynı zamanda trafiği izlemem nasıl beklenebilirdi? Ancak birkaç ay içerisinde, bütün bunları düşünmeden yapıyordum, her şey kendiliğinden oluyordu.

Ç.A.B.U.K. ile okumak konusunda pratik yaptıkça, araba kullanma örneğinde olduğu gibi, zaman içerisinde yetkinlik kazanacaksınız. Ne yaparsanız yapın, asla vazgeçmeyin. İnsanları günlük koşullar altında okumak için yeterince zamanınız olduğunda, ilişkileriniz büyük ölçüde gelişecektir; ancak zaman kısıtlaması olduğunda doğru kararları verebilmek, belki de daha önemli olacaktır. Her iki yetenek de aynı araçları gerektirir ve hayatınızı kontrol etmenize yardımcı olur. O benzin istasyonunu düşündüğümde, yalnızca okuma değil, Ç.A.B.U.K. ile okuma yeteneğim için kaderime teşekkür ediyorum.

KİLİT NOKTALAR

Varsa zamanınızı kullanın: Ancak bir şey hakkında hızlı karar vermeniz gerekiyorsa, Ç.A.B.U.K. kısaltmasını unutmayın.

Çağırın. Büyük resimle başlayın – olayların gerçekleştiği sahne – ve aktörlerin yansıttığı ince ipuçlarına doğru ilerleyin.

Azaltın: Tüm resim içinde öne çıkan beş ya da altı öğeyi ayırmayı unutmayın.

Büyütün: Bu beş ya da altı kilit öğeyi, yalnızca onlara odaklanana kadar, bir teleskop merceğiyle bakıyormuş gibi büyütün.

Us: Bu kilit özellikler için bir model arayın, bu modeldeki sapmalara ya da uç noktalara dikkat edin.

Kuşkunuz varsa, en güvenli yolu seçin: Hata yapacaksanız, bu güvenli tarafta olsun. Birkaç altın fırsat kaçırabilirsiniz, ancak bir felaketten de kurtulabilirsiniz.

En önemlisi, pratik, pratik, pratik: İlk anda zor görünebilir, ancak pratik yaptıkça insanları doğru bir biçimde okumak araba kullanmak gibi bir refleks olacaktır.

EK A

Fiziksel Özellikler ve Onun Açığa Çıkardıkları

Gözlem yeteneğinizi artırmak için, birisiyle tanıştığınızda onun anlık resmini çektiğinizi hayal edin. O kişiyi bir anlığına dondurun, ardından zihninizde bir adım geri gidin ve onu tepeden tırnağa süzün. Kişinin fiziksel özelliklerini tarayın, değişmeyen ya da öne çıkan bir iki özelliğe dikkat edin. Aşağıdaki liste, dikkat etmeniz gereken türdeki şeyleri içermektedir. Uzun görünebilir, ancak gerçekte bu bilginin çoğunu çok hızlı bir şekilde edinebilirsiniz. Pratik yaptıkça, bunu yapmak daha da kolay olacaktır.

FİZİKSEL ÖZELLİKLER

VÜCUT

boy

ağırlık

oran/biçim

genel yapı

fiziksel durum

(kaslı, sırım gibi,

hatları belirsiz)

duruş (sarkmış, göbekli,

dik, dinç)

vücut tıraşı

YÜZ

gözler (açık, kısık, kırmızı,

büyümüş, sulu, cansız)

dudaklar (açık ya da kapalı;

gülümsüyor, kaşlar çatık, yüz

asık)

dişler (çarpık, beyaz, temiz,

eksik, burun (kırmızı, şişman

ve yuvarlak; telli)

çatlak kılcal damarlar var)

kulaklar

saç (kel; seyrelmiş, boyalı,

modaya uygun, kısa, sağlıklı,

temiz)

yüz tıraşı (sakal, bıyık, kaş, burun ve
kulak kılları)
cilt (solgun, kırmızı, kızarmış, terli,
kuru)
kırışıklar (gülümseme çizgisi,
göz çevresi kırışıkları,
yarık kaşlar, gözaltı
torbaları)

UÇLAR
eller (nasırlı, temiz, kırışık,
esmer)
parmaklar
tırnaklar ve üstderi (uzun,
sağlıklı, renk; manikürlü)
ayak
ayak parmakları

TEN
renk
doğum işaretleri
benler
siğiller
yara izleri
sivilceler
solgunluk
kırışıklar
isilikler
oyuklar
terleme

FİZİKSEL BOZUKLUKLAR/
ENGELLER
fiziksel deformasyonlar
protezler
vücuttaki kuşaklar (bel, bacak, boyun,
ayak bileği, diz)
yara izleri
olağandışı ince gözlükler
dinleme cihazları
sargılar
şaşılık

SÜS/MÜCEVHER
küpeler
kolyeler/zincirler
bileklikler (el, ayak)
yüzükler (ayak/el parmağı, burun,
kaş
serçeparmak; kolej, lise, spor,
özel organizasyonlar)
manşetler
kravat iğneleri
saatler
cep saati
süs iğneleri

MAKYAJ
fondöten
ruj
dudak kalemi
göz farı
göz kalemi
kaş kalemi
allık
maskara
pudra
tırnak cilası
ayak tırnağı cilası
takma kirpikler
vücut makyajı

AKSESUARLAR
şapkalar
kemerler
çantalar
eşarplar
eldivenler
uzun/naylon çoraplar
jartiyerler
kravatlar (kalın, klasik, ince)
pantolon askısı
pantolon cepleri
saç süsleri (tokalar, taçlar
iğneler
gözlükler (tip, tarz) kolajen enjeksiyonlar)
saç bantları

KIYAFET
gömlek/bluz
elbise
ayakkabılar
ceket
pelerin
süveter
yelek
şort
mayo

BEDEN İŞARETLERİ (İSTEĞE DAYALI DEĞİŞİKLİKLER)
piercing – mücevherli ya da mücevhersiz
(kulaklar, burun, kaş, dil,
estetik ameliyat, fark
pediliyorsa
(gözler, yüz, kulak, göğüs/ pektoral,
diğer implantlar, göbek katları,
göbek, meme uçları, yanak; çukurlar)
popo kaldırma, yağ aldırma, yüz
soyma, burun işleri, dövmeler
manikür
boyalı saç
kirpik/saç boyama
kaş alma

HİJYEN	tırnaklar
saç	ayak
yüz	dişler
kulak	nefes
eller	vücut kokusu
parmaklar	giyim

Bu listedeki çeşitli özelliklere dikkat ederek bilgi edindikten sonra, artık o bilgiyi yorumlayabilirsiniz. Aşağıda, on bir yaygın nitelik ve onların ne anlama geldiği ele alınmıştır. Bu fiziksel özelliklerin anlamını doğru bir biçimde yorumlamanın tek yolu, onları diğer fiziksel özellikler yanında davranış, çevre, ses tonu ve hareketlerle belirli bir bağlam içerisinde görmektir.

Ten

Ten, kişinin davranışları ve değerleri hakkında çok şey açığa vurabilir, özellikle onu değiştirmeye çalışıyorsa.

BRONZ Bronz bir ten, kişinin işinin ya da hobilerinin onun dikkate değer bir zamanı açık havada geçirdiğini ortaya koyabilir. Bronz bir ten, kişinin kibirli olduğunu ve dış görünümüne önem verdiğini ya da yalnızca güneşli bir yerde geçirdiği tatilden kısa süre önce geldiğini de gösterebilir. Hangisinin geçerli olduğunu anlamak için diğer ipuçlarına bakmanız gerekir. Sözgelimi, eğer bir adam çok bronz bir tene sahipse, derin kırışıkları ve ellerinde nasırları varsa, muhtemelen açık havada çalışmak için büyük zaman harcıyordur; çünkü açık havada yapılan hobiler derin nasırlara neden olmaz. Diğer yanda, eğer bronz bir tenin yanında tırnakları manikürlü ve kusursuz bir takım elbise giyen bir kişi görüyorsanız, büyük olasılıkla bu kişi o şekilde daha iyi görüneceğini düşünmekte ve bronz bir ten için, açık havada ya da solaryumda, harcayacak parası ve zamanı bulunmaktadır.

SOLGUN TEN Teni çok soluk olan insanlar, genellikle açık havada yapılan hobilere pek katılmaz ve açık havada çalışmaz. Ancak, her zaman olduğu gibi, bunun istisnaları vardır: Kişi, sağlık sorunları nedeniyle tenini koruyor olabilir, hasta olabilir, Pasifik Kuzeybatı'dan ya da yılın büyük bölümünde havanın kapalı olduğu bir başka yerde yaşıyor olabilir. Yıllar içerisinde, soluk ve yumuşak tenli insanların güneşten biraz da olsa yararlanan insanlara göre fiziksel olarak daha az aktif ve sağlık konusunda daha bilinçsiz olduklarını fark ettim. Ancak insanlar güneşin zararlı etkilerinin farkına daha çok vardıkça, bu yargı kimi zaman yanlış olabilir.

DÜZENSİZLİKLER Yüzdeki benler ya da siğiller gibi düzensizlikler, özellikle göze çarpanlar, önemlidir; çünkü günümüzde çoğu insan bu tür kusurları yok edebilir. Kimi zaman bu düzensizlikler, dış görünümün, zorunlu olarak çok düşük bir öncelik olduğu bir sosyoekonomik geçmişe işaret eder. Ancak kişinin yüzündeki bu tür düzensizliklere dokunmamasının nedeni, daha karmaşıktır. Eğer kişi burnunun ucundaki kocaman, siyah bir beni aldırmıyorsa, bu, onun kendisiyle ve benleriyle barışık olduğu anlamına gelebilir ya da günümüzün görüntüye önem veren toplumuna servis yapmak istemediğini gösterebilir, ki bu durum asi eğilimleri de açığa vurabilir. Ancak "güzellik işaretleriyle" tanınan ünlü aktrisler ve modeller olduğunu da unutmayın.

Hijyen

Hijyen, en önemli ve belirgin özelliklerden biridir. Kötü bir hijyen, kişiyle ilgili pek çok şeyi açığa vurur; ancak dağınık insanlarla pasaklı insanlar arasında ayrım yapmak gerekir. Dağınık ancak temiz olan insanlar, tamamıyla farklı bir kategoriye girer. Dağınık bir görünüm, bu ekte "Rüküşlük" kısmında daha sonra ele alınacaktır.

Hijyen kişinin eğitimi, sosyal sınıfı, kendisini ve başkalarını algılaması, entelektüelliği, içinde bulunduğu organizasyonu, tembelliği, ihmali, güvenliği, imajı, asiliği, kültürel geçmişi, başkalarını göz önünde tutması, memnun etme isteği ve sosyal kabul isteğini anlatabilir.

Kötü bir hijyenin işaretleri, şunları içerir:

- Taranmamış, yağlı saçlar
- Kirli eller, yüz ve/veya vücut
- Kirli tırnaklar
- Kirli, lekeli ya da eksik dişler
- Kötü kokan nefes
- Kötü kokan vücut
- Kirli, kötü kokan kıyafetler

Hijyen konusunda kötü olan insanlar, şu kategorilerden birine girebilir

- Başkaları üzerinde yarattığı etkinin farkında değil. Bu, yüksek bir ben-merkezcilik düzeyine, sağduyu eksikliğine ve çevreden gelen tepkileri okuma yetersizliğine işaret eder. Bu insanlar, bihaberdir.
- Duyarsız. Başkaları üzerinde yarattığı etkiyi bilebilir ancak buna önem vermez. Bu, eğitim eksikliğine, başkalarına önem vermeyen bir davranış tarzına ve bir kere daha ben-merkezciliğe işaret edebilir.
- Zihinsel sorunları vardır ya da uyuşturucu veya alkol kullanıyordur. Depresyona giren insanlar genellikle kişisel hijyeni ihmal eder. Başka kronik zihinsel hastalığı olanlar, uyuşturucu veya alkol kullananlar da kişisel hijyenleri konusunda genellikle ihmalkâr davranır.
- Kronik bir sağlık sorunu nedeniyle kişisel bakımını yapamıyordur.

- Çok fakir bir sosyoekonomik geçmişten geliyordur. Kişisel temizliğini
- gerçekleştiremeyen insanların sayısı çok azdır. Ancak yoksul bir ortamda büyüyen bazı insanlara kişisel hijyenin temel kuralları asla öğretilmez ve bu insanlar banyo yapma alışkanlığını edinmez. Bu insanlar, düzenli olarak banyo yapmamalarının yanında, her sabah yüzlerini yıkama alışkanlığına da sahip değildirler.
- Tembel. Bazı insanlar, temiz kalma zahmetine katlanmaz.

Kişisel hijyen, tüm özellikler gibi, diğer özelliklerin ışığında görülmelidir. On beş yıl önce ilk davam; on yaşındaki bir çocuğu kaçırma, ona tecavüz etme ve onu öldürmekle suçlanan bir adamla ilgiliydi. Los Angeles medyası adama "Dondurma Adam" adını takmıştı; çünkü küçük kızları dondurma sattığı bir kamyonetle kandırıyordu. Adamın tırnaklarında, sigara içtiği ve yıkamadığı için sarı lekeler vardı. Gözleri çoğunlukla kapalıydı. Hijyene bu şekilde tamamıyla kayıtsız olması, en kötü sosyoekonomik geçmişe işaret ediyordu. Aslında, adam çocukken kötü muameleye uğramıştı ve eğitim görmemişti; hayatında hiçbir hedefi yoktu ve en küçük bir özsaygıdan bile söz edilemezdi. Adam ölmek istiyordu ve jüri bunu memnuniyetle sağladı. Adam bugün hâlâ ölüm sırasında bekliyor.

Diğer yanda, yalnızca hijyen kısmıyla sınırlı kalan bir hata çok şey ifade etmeyebilir, özellikle bunun bir açıklaması varsa. Birkaç yabancı dil konuşabilen ve bir profesyonellik modeli olan harika bir avukat tanıyorum. Bu avukat, eski arabaları tamir etmekten çok büyük keyif alıyor. Bunun sonucu olarak, ne kadar ovalarsa ovalasın, tırnak diplerinde genellikle gres yağı birikiyor. Kirli tırnakları, sergilediği modelin kalan kısmıyla tutarsız ve kötü bir hijyen anlamına gelmiyor. Bunun yerine, hobileri ve belki de daha önemlisi pratik ve mütevazı doğasıyla ilgili bir anlayış sağlıyor.

Titizlik

Titizlik, mükemmel bir biçimde taranmış bir sakal, ütülü bir kıyafet, ölçülü bir biçimde iliştirilmiş cep mendili ve buna benzer bir özellik ile yansıtılabilir. Tüm özellikler gibi, çeşitli düzeylerde karşımıza çıkabilir. Tişörtlerini ve çarşaflarını bile ütüleyen insanlar tanıyorum. Bazı insanlar ise, kıyafetlerini masalarında sürekli düzeltir. Bu titizlik düzeyi, olağandışıdır. Bir uç noktaya eriştiğinde, o kişinin obsesif kompülsif bozukluk yaşadığı anlamına gelebilir.

Bu klinik bozukluğu yaşayan az sayıda insan dışında, genellikle bir insan ne kadar titizse o kadar benmerkezci, biçimsel, inatçı, hayal gücünden uzak, kibirli olduğunu ve başkalarının görüşlerine önem verdiğini fark ettim. Neredeyse her zaman, titiz insanlar bu özelliklerini anne babalarında almıştır; dolayısıyla, titizlik genellikle güçlü bir ebeveyn etkisini yansıtır.

Spektrumun diğer ucundaki insanlar; altı açılmış ve eskimiş ayakkabılar, delik tişörtler, sökük ya da düğmesi kopmuş gömlekler ya da paçası sökülmüş pantolonlar giyer. İlk düşündüğüm şey, bu kişisel bakım eksikliğinin cimrilikle ilgili olup olmadığıdır. Eğer bir insan temiz giyiniyorsa ve eksikleri pahalı şeyler değilse, genellikle tek başına bu özelliğe dayanarak bir yargıya varabilirim. Ancak konu parayla ilgili değilse, bu bölümde daha sonra ele alınacak rüküş insan özellikleri ararım.

Kıyafette Yazı, Logo ve Resim

Kıyafetlerde sergilenen sözler ya da resimler, kişinin hayat tarzı ve değerleri ile ilgili sanal reklamlardır; kişinin işini, hobilerini, dini tercihini, kültürel geçmişini, siyasi düşüncesini ve çok daha fazlasını yansıtabilir. Kişinin karakteri ile ilgili ipuçları da sağlayabilir. Yaşlı bir büyükannenin yakaladığı uyuyan kedi; doğanın, huzurun, şefkatin, sıcaklığın ve rahatlığın bir sembolüdür.

Genç ve maço bir denizcinin o tişörtü satın almasını hayal etmek güçtür. Bu denizci, muhtemelen bir bulldog ya da pitbull – kediyi memnuniyetle yiyecek olan – resmini tercih ederdi ve bunlar gücün, saldırganlığın, erkekliğin ve gücenin sembolleri olurdu. Cinsel anlam içeren ifadelere, nükteli ve entelektüel ifadeler gibi, dikkat edilmelidir. Çoğu insan belirli sözleri, logoları ya da resimleri içeren kıyafetleri rasgele giymez. Bunun yerine, kişiliklerine uygun, ilgi alanlarını gözler önüne seren ya da temsil etmek istedikleri bir imgeyi yansıtan şeyleri tercih eder. Sözgelimi:

Dikkat çeken marka logoları, kişinin imajına önem verdiğini ve belki de özgüvenden yoksun olduğunu gösterebilir. Kişi, markanın etiketiyle güvenilirlik satın almak istiyor da olabilir.

Başka şehirler ve ülkelerin, ulusal parkların vb. hatıra tişörtleri, size kişinin seyahati ya da doğa aktivitelerini sevdiğini anlatabilir.

Sportif takımların işaretlerini içeren tişörtler ya da gömlekler, kişinin bir taraftar ya da oyuncu olduğunu gösterebilir. Saç kesimi ve vücudunun atletikliği, size genellikle hangisinin geçerli olduğunu söyleyecektir. İlginçtir, bazı takım logoları belirli çeteler tarafından üniforma olarak bile benimsenmiştir.

Bu çıkarımların çoğu, son derece açıktır; ancak önemli olanın bir model bulmak olduğunu unutmayın. Herkesin dikkat çeken resimler ya da logolar içeren birkaç tişörtü vardır, ancak sürekli belirli bir markayı ya da logoyu giyen birisi, kişisel bir önceliğini duyurmak istiyordur.

Zevklilik

Zevk, kaygan bir zemindir. Her kültürün iyi ve kötü zevk için kendine ait bir tanımı vardır – kültürel tercihleri kötü bir zevk olarak yanlış yorumlayarak birisi hakkında hatalı yargılara varmayın.

Sözgelimi, erkeklerde slip tipindeki mayonun zevksiz ve uygunsuz olduğunu birkaç kere duydum. Ancak bu tür mayolar,

Avrupa'da standarttır. Amerikalı erkekler bu tür her şeyi ortaya koyan şeyler içinde rahatsız olabilir, ancak Avrupalılar olmaz ve bu onların zevklerinin kötü olduğu anlamına gelmez.

Eğer geçmişini ve kültürünü biliyorsanız, birisinin giyim ve süs zevkinden çok şey öğrenebilirsiniz.

İyi bir zevk, şunları açığa vurabilir

- Toplumsal normlarla ilgili iyi bir yargı ve farkındalık
- Dış görünüme ve başkalarının görüşlerine duyulan bir hassaslık
- İnce zevk. Zevkli bir biçimde giyinmeyi öğrenen insanlar, aynı sosyal incelikle davranır ve düşünür.
- Refah. Zevklilik, modaya uyma gibi, pahalı olabilir.
- Ebeveyn etkisi. Zevk, genellikle anne babadan davranışlar ile birlikte öğrenilir. Biri olmadan genellikle diğerini göremezsiniz.

Kötü bir zevk, tüm bu özelliklerin tersini açığa çıkarır. Ancak zevk, ince bir kategoridir. Size vereceğim her rehberin yanında şu uyarıyı eklemeliyim: bir yargıya varmadan önce diğer tüm özelliklere bakmak için dikkatli davranın.

Bölgesel Tarz

Güneybatı mücevheri, Afrika kıyafetleri, Avrupa tarzı bir bornoz, kovboy çizmeleri, balıkçı şapkası – farklı herhangi bir kıyafet, mücevher ya da aksesuar – genellikle kişinin nerede büyüdüğüyle ilgili bir tüyodur. Eğer değilse, muhtemelen kişinin o bölgede yaşadığına, hayatının o döneminden keyif aldığına işaret eder ya da bir nedenden ötürü bir bölgeyi öne çıkarır. Bu nesnelerin ne tür bir bölgesel farklılığın söz konusu olduğunu anlamak için gözlerinizi dört açın; çünkü her zaman özel anlamlar taşırlar.

Kısa süre önce Beverly Hills'de, yepyeni, parlak kırmızı bir Jaguarın arkasında benzin istasyonundaydım. Ellili yaşlarda bir

kadın arabadan indi; elinde küçük, beyaz, tertemiz bir kaniş vardı. Kanişin boynunda arabayla aynı renkte parlak kırmızı bir fiyonk bulunuyordu. Kadının makyajı, kusursuzdu. Platin sarısı saçları vardı, topuklu ayakkabılar ve üzerine oturan lacivert velur bir pantolon giyiyordu. Eğer zengin Beverly Hills imajını taşıyacak bir kadını tarif edecek olsaydım, işte karşımdaydı. Gençlere özgü bir seksilik, zenginlik ve başarı imajını yansıtmanın onun için önemli olduğu açıktı. Beverly Hills'de, kadının dış görünümü başka insanların onu niyetlenmiş olarak görmesine neden olurdu. Ancak Little Rock ya da New York City'de ne düşünürlerdi?

Kültürlü İmajı

Birisinin bilinçli bir biçimde yansıtmaya çalıştığı farklı bir imaj, o kişinin gerçek doğasını ya da yalnızca görünmek istediği şeyi yansıtabilir. İnsanların benimsediği yaygın imajlar Country, Hollywood, Punk, Hippi, Grunge, Jock ve GQ'dür. Genç bir insanın gerçek doğasından çok bir rolü yansıtmak üzere belirli bir tarzı seçmesi, genel olarak, daha büyük bir olasılıktır. Ancak ister yaşlı ister genç olsun birisinin bir rol mü yoksa gerçek bir şey mi oynadığını anlamak, zaman ve ilave bilgi gerektirir.

Kısa süre önce, prova niteliğindeki davada jüri üyelerinden birisinin elli beş yaşlarında beyaz bir adam olduğu bir gruba rehberlik yaptım. Bu adamın düzgün, uzun, kırçıl bir atkuyruğu vardı. Bronz ve kırışık teni, güneşin yıllar içinde yarattığı etkiyi gösteriyordu. Adamın çoraplı ayakları, Birkenstock sandaletlerin içindeydi ve üzerinde el ile boyanmış kelebek süslü bir tişört vardı. Bu adam, vazgeçmeyen bir hippi imajını yayıyordu.

İlk anda adamın gerçekten hippi hareketinin özetlediği liberal, yaratıcı, artistik, toplum değerlerini sorgulayan görüşleri mi taşıdığı yoksa yalnızca hippi gibi görünmek isteyen orta yaşlı bir adam mı olduğunu merak ettim. Adamın yerel bir üniversitede sosyoloji profesörü olduğunu, şehir dışında kırsal bir alanda ya-

şadığı, on yaşında bir pikap kullandığını öğrendim. Adamın hayat tarzı onun hippi kişiliği ile örtüştüğünden, toplum değerlerine aykırı dış görünüşünün muhtemelen içindeki insanın gerçek bir yansıması olduğuna inanıyorum.

Diğer yanda Amerika'daki Country barları, Stetson marka şapka ve yılan derisi çizmeler giyen şehirli kovboylarla doludur. Bu insanların dış görünüşlerinin ne kadarının Marlboro Man imajını – güçlü, maço, bağımsız – benimsemek yönünde bilinçli bir çaba olduğunu söylemek, daha fazla bilgi gerektirir. Maço davranışları benimseyen sert, güçlü ve küçük kasabaların değerlerini taşıyan erkekler arasanız bile, o kostümü giymiş bir büyük şehir çocuğundan fazlasını bulamayabilirsiniz.

İhtişama Karşı Sadelik

İhtişam; parlak renkler, şok edici ya da farklı tarzlar, dikkat çekici mücevherler vb. ile karakterize edilir. Sadelik klasik tarzlara uygun, yumuşak renkler taşıyan ve özenli bir giyim kuşamla yansıtılır. Bu bölümde daha önce listelenen pek çok özellikten neredeyse tamamı, bu spektrumun uçları arasında değişik yerler bulur. Birisinin kalben daha ihtişamlı ya da sade olup olmadığıyla ilgili ipuçlarını bulacağınız yer, o kişinin özelliklerinin spektrumda bulunduğu noktadır – gösterişli küpeler, bir başparmak yüzüğü, parlak bir kemer. Ancak, kalben ihtişamlı olmak için Liberace ya a Elton John gibi giyinmeniz gerekmediğini unutmayın.

Bu iki tip arasındaki en net fark, ilgi çekme istekleridir. İhtişamlı insanlar genellikle kendilerini göstermek isterken, sade insanlar ön plana çıkmaz. Aşırı ihtişamlı görünenlerin kimi zaman güvensiz, yalnız, muhtaç, hayattan bezmiş ve tatmin duymayan insanlar olduğunu fark ettim. Ancak ihtişam, her iki zıt kutbu da yansıtan özeliklerden biridir. İhtişamlı görülenler, kendinden emin insanlar da olabilir.

İster yalnız isterse kendinden emin olsun, ihtişamlı insanlar genellikle belirli özellikler paylaşır. Bu insanlar,

- Yaratıcı, artistik ve hayal gücü kuvvetlidir.
- Genellikle en azından belirli bir mali güce sahiptir, çünkü kıyafet ve mücevher ile ihtişam genellikle oldukça pahalıdır ve kolay erişilemez.
- Kendileri çok pratik değildir
- Toplum kurallarına aykırıdır. Kendilerini izleyenler olmadığı sürece, başka insanların ne düşündüklerine önem vermez.
- Bağımsızdır, belki biraz da gevşek.

Diğer yanda sade insanlar,

- Büyük ölçüde başkalarının ne düşündüğüne önem verir, onlara uymayı ve kabul görmeyi ister.
- Toplum kurallarına uyar, kendileri en çok sosyal normları ve eklentileri karşıladığında rahat hisseder.
- Genellikle pratik, otoriter ve analitiktir.
- İhtişamlı insanlardan daha az yaratıcıdır ya da hayal güçleri daha zayıftır.
- Daha geleneksel düşünürler.

Bir insan, güvensizliği nedeniyle topluma uymak ya da kabul görme çabasıyla ya da kendine güveni tam olduğu için sade giyinebilir. Bu davranışının ardındaki nedeni anlamak için, diğer ipuçlarını incelemelisiniz. Sade giyinen bir arkadaşınızın kendine güvenli mi olduğu yoksa öne çıkmaktan mı korktuğunu söyleyebilmeniz için, genellikle dikkatli gözlemler ve sorular gerekir. Aynı şey, ihtişamlı insanlar için de geçerlidir – yalnız ve muhtaç mı yoksa özgür mü olduğuna karar vermek, anlık bir resimden daha fazlasını gerektirir. Ancak her iki durumda da, birisinin dış görünümünü dikkatlice incelemek, nihai olarak yanıtı ortaya koyacak modeli geliştirmeye başlamak için harika bir yer olacaktır.

Pratikliğe Karşı Abartı

Pek çok insan, giyim kuşamda genellikle ne ihtişamlı ne sade, orta yoldadır. Ancak çoğu insan, pratiklik ya da abartı olarak iki ana kategoriden birine girer.

Rahatlığı, fiyatı ya da faydayı tarzdan kuvvetli vurgulayan her şey, pratik bir insana işaret eder. Birisinin tarz ve imajdan çok rahatlık ve pratikliği tercih edip etmediğini söylemem, genellikle pek az zamanımı alır. Çoğu insanın dış görünümündeki farklı özellikler, onların hangi kategoriye girdiğini anlatır.

Bir kadın,

- Kıyafetine uygun aksesuarlar mı giyiyor yoksa kolaylıkla düzenlenecek basit siyah ve kahverengi şeyleri mi tercih ediyor?
- Tırnakları uzun, ojeli ve manikürlü mü yoksa kısa ve pratik mi?
- Düz ayakkabı mı topuklu mu giyiyor?
- Saçları çok mu bakımlı?
- Kolayca göze çarpan mücevherler mi kullanıyor yoksa herkesin kullandığı gibi mi?
- Pahalı ve zaman alıcı makyaj mı yapıyor?

Bir adam,

- Renkleri uyumlu kravatlar, cep mendilleri, çoraplar ya da benzer şeyler mi giyiyor?
- Hafif bir koşu saati mi yoksa ağır bir Rolex mi takıyor?
- Sabah işe gitmek için basit ve rahat ayakkabılar mı yoksa İtayan makosenler mi giyiyor?
- Tırnakları manikürlü mü?
- Düzenli olarak saç tıraşı oluyor mu yoksa belirli bir tarz için uzatıyor mu?

Kişinin oyuncaklarının doğası da, onun pratik mi abartılı mı olduğu konusunda bir şeyler anlatır. Seyrek olarak golf oynayan ancak pahalı bir golf seti olan ya da nadiren tenis oynamasına rağmen çok sayıda tenis raketi olan birisi, muhtemelen pratik değil, abartılıdır. Aynı şey, pahalı ve idamesi zor bir araba seçen bir insan için de geçerlidir.

Kişinin ne kadar pratik ya da abartılı olduğuna karar verdikten sonra, onun hakkında bazı genellemelerde bulunabilirim. Rahatlık ve pratikle ilgili olan insanlar genellikle,

- Kendileriyle ve hayatta bulundukları yerle barışıktır.
- Benmerkezci değildir.
- Eğer rahatını sağlayacaksa, toplum kurallarından farklı davranabilir.
- Tutumludur

Abartılı insanlar ise genellikle,

- İmajlarına önem verir,
- Özsaygıları düşüktür,
- Kabul ve onay ister ve başkalarının saygı ya da hayranlık duymasına ihtiyaç duyar.
- "Hediye vermekten" gerçekten hoşlanır. İnsanlara hediye vermek, bu kişileri memnun eder.

Birisinin tipik abartılı insan özelliklerine sahip olduğu sonucuna varmadan önce, parasını nereye harcadığına dikkat edin. Eğer herkesin görebileceği şeyler için para harcıyorsa – kıyafet, mücevher, arabalar, büyük partiler vb. – muhtemelen abartılı insan profiline uyuyordur. Ancak kişi tipik abartılı insan özellikleri sergilemeden de çok para harcayabilir. Genellikle pek az insanın görebileceği şeyler için para harcıyorsa – sözgelimi tatiller, yalnızca ailesinin ziyaret edeceği yazlık bir ev ya da desteklediği

hayır kuruluşlarına yapacağı bağışlar– , bu normal kurallar onun için geçerli değildir.

Cinsel İfadeler

Bazı insanlar, seksin kanıksandığı bir kültürde bile olağanüstü seksi algılanan kıyafetler ve aksesuarlar kullanır. Seksi kıyafetler giyen bir erkek ya da kadın, muazzam ölçüde kendinden emin ya da çok güvensiz olabilir. Ancak her zaman kesin olan şey, o kişinin ilgi çekmeye çalıştığıdır. Bu tür bir insan çoğunlukla dışa dönük, benmerkezci ve kibirlidir. İçinde bulunulan ortama uygun olmayan kıyafetler giymek, bir muhakeme eksikliğine de işaret eder. Kesin bir biçimde söylenemese de, bu tür kıyafetler giyen bir insan, özgüven eksikliği olsa bile muhtemelen cinsel açıdan özgürdür.

Rüküşlük

Rüküşlük, zıt uçlara işaret edebilen kategorilerden biridir. Rüküş görünen erkekler ve kadınlar (bu tür erkekler genellikle dökük ya da dağınık olarak adlandırılır), sosyal kabullerin dışında olma eğilimindedir ve dış görünümle ilgili çoğu konuda hassas değildir.

Rüküşlükle ilgili genel işaretler, şunları içerir:

- Buruşuk ama oldukça temiz kıyafetler
- Biçimsiz, eski moda ya da donuk kıyafetler ve aksesuarlar
- Dağınık, taranmamış saçlar
- Kötü ya da modası geçmiş saç stili
- Yıpranmış ayakkabılar

Rüküşlük, şunlara işaret edebilir

- *Düşük sosyoekonomik geçmiş.* İyi bir kişisel bakım, genellikle mali statüyü yansıtır. Elbette bazı istisnalar vardır;

parasızlık içinde büyüyen ancak zevkli giyinen pek çok insan olabilir. Ancak birisi sürekli buruşuk kıyafetler giyiyorsa, ona hiçbir zaman başka bir şey öğretilmediği düşük bir olasılık değildir. Bu, düşük ya da orta sınıfa yakın ailelerde varlıklı ailelere göre daha çok gerçekleşir, ancak her sosyoekonomik düzeyde de görülebilir.

- *Artistik, entelektüel ya da "kaçık profesör" sendromu.* Bazı rüküş insanlar, nasıl göründüğüne gerçekten önem vermez. Bunlar, genellikle entelektüel ya da yaratıcı yönleri hayatın diğer alanlarını gölgeleyen tipik insanlardır. Mühendisler, bilim adamları, mucitler ve sanatçılar genellikle bu kategoriye girer.
- *Zihnin başka bir yerde olması.* Bazı insanlar hayatlarındaki gerçek tutkunun seyahat, köpek besleme, plak koleksiyonu ya da İnternet'te sörf yapmak olduğuna karar vermiştir. Bu insanlar, dış görünümleri için pek zaman ve enerji harcamaz; dış dünyanın ne düşündüğüne önem vermez. Genellikle, kendileri gibi görünen ve giyinen, benzer ilgi alanları olan diğer insanlarla birlikte olur.
- *Kılıksızlık.* Bu insanlar, bilgisayarlarına takıntılı bir biçimde bağlıdır ya da kansere çare bulmak veya Mars'a insan göndermek gibi bir çabanın içinde kaybolmuştur. Bunlar, kılıksızdır – açık ve net. Evleri darmadağındır. Arabaları darmadağındır. İş yerindeki çekmeceleri darmadağındır. Kendileri de – evet – darmadağındır. Dış görünüm, yalnızca öncelik listelerinde yukarıda değildir.

EK B

Beden Dili ve Onun Açığa Çıkardıkları

Vücut hareketlerinden toplayacağımız ipuçlarının sayısı, günlük yaşamda karşılaştığımız insanların ve onlarla yaşadığımız anların sayısı kadar çoktur. Ek–A'daki fiziksel özellikler gibi, aşağıda sunacağımız liste uzun olmasına rağmen bir insanın tüm potansiyel vücut hareketlerini içermemektedir. Ancak en sık karşılaşacağınız hareketleri içermektedir. Kimse, tüm olası ipuçlarına aynı anda dikkat edemez. Fakat en azından zaman zaman bunları düşünürseniz, her geçen gün daha fazla ipucuna dikkat edebilirsiniz.

TÜM VÜCUT HAREKETLERİ

YÜRÜME
hızlı/yavaş
sıçrama
dengesiz
uzun adımlarla yürümek
küçük adımlarla yürümek

POZİSYON ALMA
grup içinde
çift olarak
yalnız
insanlara yakınlık
dik
göğüs dışarı
sarkmak
sandalyenin kenarında oturmak ya da geriye yaslanmak

HAREKET
sallanmak
titremek
yaylanmak
kaymak
çekmek
kımıldamak
kurumla yürümek

atlamak
koşmak
sağa sola hareket etmek
hareketsiz durmak
sürüklenmek
ani davranışlar
yana doğru adım atmak
öne doğru adım atmak

öne ya da geriye eğilmek
başka tarafa yönelmek

BAŞ
öne doğru sallamak
sağa sola sallamak
öne eğmek
yukarı kaldırmak
çember yapmak
aşağı ya da yukarı bakmak
çevreye bakmak
aynalara bakmak
havayı koklamak

YÜZ
GÖZLER
açık ya da kapalı
sabit
ileri ve geri hareket ettirmek
yukarı ve aşağı bakmak
hızla açma kapamak
göz kırpmak
sık sık kapatmak
irkilmek
yan bakmak
gülümsemek
yuvarlanmak
gözlüğün üzerinden bakmak

AĞIZ/ÇENE
dudaklar açık
dudaklar sıkı
gülümsemek (sırıtarak, kendini beğenmiş, rahat)
dudakları büzmek
kaşları çatmak
esnemek
kenarlarını kıvırmak
dudakları yalamak
dudakları ısırmak
dişleri sıkmak
ağzı kıpırdatmak
surat buruşturmak
çeneyi oynatmak
çeneyi sıkmak
kuru dili dişlerin üzerinde gezdirmek

KAŞLAR
yukarı aşağı hareket ettirmek
çatmak

ÇEŞİTLİ
burun çekmek
yüz tikleri

UÇ NOKTALAR

DOKUNMAK

el sıkışmak (gevşek, sıkı, iki-elle,
tutarak)
dürtmek
okşamak
sırta vurmak
eğilmek

KOLLAR, ELLER, BACAKLAR VE AYAKLAR

parmakları ya da ayakları vurmak parmaklarla dokunmak
parmaklarıyla oynamak
eller/parmaklar ile müstehcen hareketler yapmak
eli ağza koymak
eli çeneye koymak
eli şakaklara koymak
eli kalçalara koymak
eli ceplere koymak
eli kucağa koymak
elleri ovuşturmak
yumrukları sıkmak
yüzü ya da kulakları kaşımak
saçları bükmek
saçları dağıtmak
gerinmek
başı kaşımak
bacak bacak üstüne atmak
sağa sola sallamak

OYALANMAK

tırnak yemek
tırnak yolmak
saçlarla oynamak
sakal ya da bıyıkla oynamak
kıyafete dokunmak
gözlüklere dokunmak
saatle oynamak
kalem tıklatmak

SES

nefes almak (derin, yüzeysel, kısa,
hızlı, yavaş, hızlı nefes vererek
"oflamak")
geğirmek/püskürmek
iç çekmek
yutkunmak
boğazı düğümlenmek
öksürük (heyecanlı, derin, kuru,
boğaz temizleme)
uğuldamak
ıslık çalmak
sessiz olmak
yüksek sesli olmak

Sonraki kısımlarda ele alınan özelliklerin ya da duyguların her biri, çevre, ses ve eylemler yanında pek çok farklı vücut hareketinin bir bileşeni ile en açık biçimde açığa vurulur. Ayı vücut hareketinin pek çok farklı anlama gelebileceği gerçeği karşısında şaşırmayın. Eğer modelin bütününe bakarsanız, doğru sonuca hemen her zaman ulaşırsınız.

Kibir/Alçakgönüllülük

Sözde kral, kendini kitlelerin üzerinde tutuyor. Gerçek bir prens ise, aralarında yürüyor.

Kibrin esası, kişinin kendisini başkalarının üzerinde yükseltme çabasıdır.

Alçakgönüllüğün nüvesi ise, statüsü ne olursa olsun kişinin bir başkasının kendisinden ne daha iyi ne daha kötü olduğunun farkına varmasıdır.

Kibirli insanlar kendilerini kitlelerden ayırmaya çalışırken alçakgönüllü insanların "statüleri" ne olursa olsun diğer insanlarla mütevazı bir ilişkiyi ve iletişimi seçmeleri, şaşırtıcı bir şey değildir. Kibirli insanlar, mutlaka özgüvenli değildir; ancak alçakgönüllülük, genellikle derinlerdeki belirli bir özgüveni yansıtır. Sonuç olarak, alçakgönüllü insanların özellikle arkadaşları ya da ailesi ile aşırı bir rekabet içinde olması çok daha düşük bir olasılıktır. Alçakgönüllü insanlar daha bağışlayıcı, anlayışlı ve şefkatlidir.

Birisini kibir/alçakgönüllülük ölçeğine koyarken, dış görünüş yardımcı olabilir. Kibirli insanların kıyafetleri, aksesuarları ve davranışları genellikle kendisini başkalarından ayırma ve yukarıda görme çabasını yansıtır. Bu gibi insanlar pahalı, gösterişli ya da pratik olmayan kıyafetler giyebilir ve az ya da çok başkalarından daha resmi görünebilir. Bu insanlar çoğunlukla soğuk, sıkılmış ya da kendini beğenmiş davranır. Alçakgönüllü insanlar, daha yere basan bir tarzda giyinmeyi tercih eder.

Kibirli insanlar genellikle

- Saçını başını özenle düzeltir
- Aynalarda ya da camlarda nasıl göründüğüne bakar
- Konuşmanın merkezi olmaya çalışır
- Dikkat çekici, göze çarpan hareketler yapar
- Başkaları ile ortalamadan daha uzak bir fiziksel mesafede durur (ancak bazı kibirli insanlar da başkalarının kişisel alanını işgal etme ve bunu uygunsuz bir biçimde yapma hakkını kendinde bulur.)
- Kolaylıkla sıkılır ve dinlemekten vazgeçer (kibirli insanlar gerçekte başkalarının ne anlattığına pek aldırış etmez)
- Cinsel anlamlar içeren hareketler ve duruşlar sergiler
- Övünür
- Yapmacık hareketler yapar

Alçakgönüllülüğün işaretleri ise şunlardır:

- Kendisinden çok başkalarına odaklanması
- İyi dinleme yeteneği
- Kendisiyle alay edebilmesi
- Sessiz bir duruş
- Bir başkası için sandalye çekmek ya da kapı açmak gibi kibarlıklar

Ortada bir kibir modeli olduğundan kuşku duymamak, önemlidir. Yüksek sesle konuşan, gürültülü bir kadın çok düşünceli olabilir; sesiz bir adam ise yalnızca yorgun olduğu için konuşulanları dinlemiyor olabilir. Bir bulgudan fazlasını arayın.

Güven/Liderlik

Bir politikacı sessizce oturuyor, tartışmanın başlamasını beklerken arkasına yaslanıyor; bakışları ileride, elleri ise hâlâ kucağında, yüzünde hafif bir tebessüm.

Liderlerin güvenli, onları izleyenlerin ise güvensiz olmaları şaşırtıcı bir durum değildir. Dolayısıyla, liderleri belirlemek kendine güvenen bir insanın sergileyeceği özelliklere karşı hassas olmayı gerektirir; bu durumun tersi de geçerlidir. Liderleri izleyenleri belirlemek ise, pasif ve güvensiz olanları tespit etmekle aynı şeydir.

Liderlik ve güven sempatik, hükmeden ve saldırgan bir kişilik gerektirmez. Yüksek sesli ve saldırgan liderler olduğu gibi, sessiz ve güvenli olanlar da vardır.

Liderler ve diğer güvenli insanlar,

- Genellikle konuşmaları yönlendirir (ve çoğunlukla kontrol eder)
- Genellikle kişiliklerinin sonucu olarak çevrelerinde belirli sayıda insan bulunur
- İnsanlarla konuşurken onlardan uygun bir uzaklıkta bulunur (bir "kontrol manyağının" genellikle insanların kişisel alanlarını işgal etmesine rağmen)
- İstenmeyen işler için gönüllüdür
- İyi dinleyicidir
- Kendine güvenlerini yansıtan bir gülümsemeleri vardır, ne abartılı ne de dişlerini gösterecek ancak kimi zaman neredeyse kendini beğenmiş bir biçimde
- Güvenli bir yürüyüşü vardır, genellikle uzun adımlarla ve ellerini sallayarak
- Sıkı bir şekilde el sıkar
- İyi giyimlidir

- Temizdir
- İçinde bulunulan duruma göre klasik ve uygun bir biçimde giyinir
- Daha pahalı ve zevkli kıyafetler tercih eder
- Geçici bir modayı takip etmeleri nadirdir
- Konuşmaya katılmaya isteklidir
- Atletik vücutludur
- Göz teması kurar
- Klasik bir saç kesimi veya tarzı vardır
- Duruşu diktir
- Vücudu konuştuğu kişiye dönüktür
- Kimi zaman, yüklendiği sorumlulukla ilgili bir evrak çantası, hesap makinesi, cep telefonu, çağrı cihazı ya da elektronik ajanda gibi nesneler taşır

İnsanlar genellikle liderlerinin cana yakın ya da saldırgan olmasını, sessiz ve güvenli davranmasını bekler. Tüm liderler ve güvenli insanlar, dövüş horozları gibi kasılarak yürümez. Sessiz, sakin liderler genellikle sıkı bir biçimde el sıkışır ve doğrudan göz teması kurar. Bir konuşma esnasında, ilgili ve iyi dinleyiciler olur.

Liderler genellikle bulunduğu her yerde gücü kendinde toplayan bir pozisyon alır; eğer bir masa varsa, masanın başına geçmeye çalışır. Eğer insanlar odada dağılmışsa, liderler genellikle daha merkezi bir konumda yer alır. Liderler genellikle heyecan işareti göstermez ve sağlıklarını iyi korur.

Akıl Karışıklığı

Tenis topunu gönderildiği yönden farklı bir yöne geri dönecek biçimde karşıdaki duvara atan makineyi düşünün. İzlediğiniz hareket, belirli bir düzende değil, rasgele gerçekleşiyor.

Akıl karışıklığını, diğer temel duygulardan bütünüyle izole bir biçimde nadiren görebilirsiniz. Çoğunlukla, akıl karışıklığı yaşayan bir insan aynı zamanda hayal kırıklığı ya da kararsızlık içindedir ve o duyguların işaretlerini de sergiler. Ancak diğer duygusal durumlarla birleştiğinde bile, akıl karışıklığı genellikle fark edilebilir. Birisinin aklı karıştığında, pusulası şaşmıştır ve doğru yönü bulmaya çalışmaktadır.

Akıl karışıklığının bulguları, şunları içerir:

- Sözel tekrarlar
- Tekrarlanan hareketler
- Eşyaları almak ve yerine bırakmak
- Çelişen ya da tutarsız hareketler
- Yer değiştirmek ya da ayakları sürümek
- Kararsızlık işaretleri
- Hayal kırıklığı işaretleri

Savunmaya Geçmek

Bir köpeğin köşeye sıkıştırdığı bir kediyi düşünün. Kedi sırtını duvara yaslamış, tüyleri kabarık. Kaçmak için bir fırsat arıyor, ancak gerekirse saldırmaya hazır.

Savunmaya geçildiğine işaret eden hareketlerin çoğu, kendimizi korumamızın içgüdüsel yollarıdır. Savunmaya geçildiğini hissetmek, çok tatsızdır ve saldırıya uğramış hissetmenin bir sonucudur. En azından, savunmaya geçmiş hisseden birisi aynı zamanda beceriksiz ve korunmasız hisseder. Sonuç olarak, davranışları genellikle saldırıyı fiziksel ya da sözel olarak çevirerek içinde bulunduğu durumdan kaçma isteğini yansıtır.

Çoğu insan, yüzleşmeden nefret eder ve savunmaya geçmiş hissettiğinde bunun nedeni genellikle birisinin bizimle yüzleşmesidir. Kimi zaman, bir hayal kırıklığının infilak etmek üzere olduğundan korktuğumuzda ya da bir meydan okumaya karşı

nötr bir yorum yaptığımızda da savunmaya geçmiş hissederiz. Savunmaya geçmekle ilgili bulguların pek çoğunun kızgınlık bulgularını anımsatması, şaşırtıcı bir şey değildir; ancak heyecan ya da gizlilik ile ilgili işaretleri de görebilirsiniz.

Savunmaya geçildiğinin bulguları, şunları içerebilir:

- Kolları bağlamak ve/veya bacak bacak üstüne atmak
- Dişleri ve/veya çeneyi sıkmak, dudakları ısırmak
- Bakışları başka tarafa çevirmek
- Vücudun başka tarafa değil, karşıdaki kişiye dönmesi (yüzleşecek biçimde)
- Ellerin bele konulması
- Hızlı nefes almak
- Ağzı sıkıca kapatmak ve konuşmayı reddetmek
- İçinde bulunulan uygunsuz durumu terk etmek

Uyuşturucu ve Alkol Kullanımı

En büyük sorun, görmezden gelmektir. Açıkça görülebilecek bulguları görmezden gelmeyin.

Uyuşturucu ve alkol kullanımı tüm sosyoekonomik sınırların, kültürlerin, gelir seviyelerinin, mesleklerin ve yaşın ötesindedir. Bu konudaki işaretler son derece açıktır ve herkes tarafından kolaylıkla fark edilebilir. Bu işaretleri görmekten daha zor olan şey, onları gördüğünüze kendinize itiraf etmenizdir, özellikle sevdiğiniz bir kişide. Madde kullanımıyla ilgili bulguları fark ettiğinizde, görmezden gelmeyin.

Zararlı madde kullanımıyla ilgili işaretleri yalnızca müptelalarda değil, o maddeleri yalnızca arada sırada alan insanlarda da arayın. Yılda yalnızca bir kere sarhoş olsa da, sarhoş bir insanın kullandığı bir arabaya binmek istemezsiniz. Kişi ayık olduğunda ne kadar sorumluluk sahibi ve güvenilir olursa olsun, uyuşturu-

cu ve alkol kullanımı davranışlarını gerek açık gerekse zor fark edilir biçimlerde değiştirerek Dr.Jekyll'ı Bay Hyde'a çevirebilir.

Uyuşturucu ve alkol kullanımı ile ilgili bulgular, şunları içerir:

- Bulanık bir biçimde konuşmak
- Aşırı hızlı konuşmak
- Uygun olmayan, abartılı hareketler (çok yakın ya da samimi, çok gürültülü, çok sessiz)
- Kızarmış gözler
- Kısmen kapalı gözler
- Gözaltlarında torbalar
- Ruh halinde hızlı geçişler (canlı/depresif davranışlar)
- Çekingenliğin atılması
- Titreme
- Yuvarlak, kırmızı burun
- Koku
- Dış görünüm ve davranışlarda bir durumdan diğerine tutarsızlıklar, özellikle çarpıcı farklılıklar
- Hijyen eksikliği
- Normal sosyal etkinliklerden el etek çekmek
- Büyük bir gövde ve ince bacaklar ya da zayıf bir insanda göbek (her iki beden tipi de alkolikler için tipiktir)

Utanma

Kafeteryaya kurumla giren genç bir çocuk düşünün. Herkesin önünde ayağı takılıyor ve yere düşüyor. Yüzü kızarıyor, utandığını kimseye göstermemeye çalışarak ayağa kalkıyor ve köşedeki bir masaya ilişiyor.

Utanma, genellikle gözden kaçabilir; çünkü bu duyguyu yaşayan insanlar, her zaman onu gizlemeye çalışır. Çoğu insan

utanç duyduğu bir duruma, oradan sessizce ayrılarak ve yaptığı beceriksizce hareketin unutulacağını umarak tepki verir. Bazı insanlar ise, gülüp geçerek bu durumu atlatmaya çalışır. Utancın işaretlerini fark edebilmek önemlidir, çünkü bu işaretleri algılayamazsanız utancı kızgınlık, savunmaya geçme ya da sinirlilik ile kolaylıkla karıştırabilirsiniz. İşaretleri bütünüyle gözden kaçırıp karşınızdaki kişinin duyarsız ya da anti sosyal olduğunu bile düşünebilirsiniz. Oysa, kişi belki de yaptıklarından büyük bir utanç duyuyordur, ancak yalnızca nasıl özür dileyeceğini bilmiyordur.

Utanç bulguları, şunları içerir:

- **Sinirden gülmek**
- **Göz temasından kaçınmak**
- **Başı sağa sola sallamak**
- **Başka tarafa yönelmek**
- **Yüzün kızarması**
- **İnsanlardan kaçmak; ortamı terk etmek**

Korku

Yolun tam ortasında, bir arabanın farı karşısında adeta donan bir geyiği düşünün; gözler fal taşı gibi açılmış, vücut hareketsiz.

Arabanın farı karşısında adeta donan geyik, insanların korkuyu hissettikleri ilk anda nasıl göründüğüne dair harika bir mecazdır. Şaşırma, o andaki temel duygudur; ancak korku devam ederse savunmaya geçme ve heyecan da sahnedeki yerini alır. Korku, elbette, en temel duygulardan biridir. Ancak pek az insan korkuyu yaşar – endişe ile karıştırmayın – yine de bulgularını öğrenmeye değer.

Korkunun bulguları, şaşırmanın işaretlerini de içerir:

- **Gözlerin fal taşı gibi açılması**
- **Çığlık atmak**

- Eli yüze götürmek
- Donmak ya da felce uğramak
- Yüzün kızarması
- Yutkunmak ve iç çekmek
- Çevreye bakmak (omuzların üzerinden)
- Elleri bağlamak ya da başka bir nesneyi sıkıca tutmak
- Ellerini vücudun önüne koymak
- Arkaya yaslanmak
- Başka tarafa dönmek (özellikle vücudun üst kısmını)
- Kol ve bacakları hızla, bilinçsizce sallamak
- Başkalarına tutunmak
- Titremek
- Derin nefes almak
- Hızlı, kısa nefes almak
- Nefesi tutmak
- Hızlı yürümek
- Kaskatı, dik durmak
- Dudakları yalamak
- Küçük, ürkek adımlar atmak

Farklı insanlar, korkuya farklı tepkiler verir. İki yıl önce Fransa'yı arkadaşım Denise

ile ziyaret ettiğimde, bunu ilk elden yaşadık. Trafik ışığında beklerken, bir adam arabamızın arka kapısını açtı ve çantalarımızı çaldı. Denise kontrol edilemez bir biçimde bağırmaya başlarken, ben felç geçirmiş gibiydim. Sosyal bilimciler, saldırgan ve düşmanca bir davranışla karşılaştığında çoğu insanın şu iki tepkiden birini verdiğini belirtmektedir: "savaş ya da kaç." Ancak Denise ve ben, olası tepki menüsünün daha geniş olduğunun

canlı ispatlarıyız: O iki tepkiyi de vermedik. Kişinin sergilediği işaret ne olursa olsun, genellikle küçük bir dikkat onun korkup korkmadığını anlamanızı sağlar.

Gücenme

Amigo seçilmeyen liseli bir kızın diğer amigo kızlar antrenman yaparken onları izlediğini hayal edin. Kız kollarını bağlamış, gözleri hafifçe kapalı, vücudu kaskatı.

Gücenmek, genellikle kızgınlık ya da kıskançlığın bir yan ürünüdür. Nedeni ne olursa olsun, gücenmek genellikle kendini kişinin gücendiği insanla arasına bir mesafe koymak için sergilediği davranışlarla gösterir.

Gücenmek ile ilgili bulgular, şunları içerir:

- Kolları bağlamak
- Vücudun kaskatı olması
- Surat buruşturmak
- Somurtkanlık
- Kaçınmak
- Bakışları çevirmek
- Öfke işaretleri

Avukatlar, bencil bir grup olabilir. Bu, onlara başarılı olma güdüsünü verir; ancak bir gecede gücenmeye dönüşebilen bir rekabete de yol açabilir. Tek bir davalıyı iki ya da daha fazla avukatın temsil ettiği pek çok davada görev aldım. Her avukat genellikle masaya farklı bir yetenek koyar, ancak içlerinden birinin gruba liderlik yapması neredeyse değişmez bir şeydir. Kimin liderlik yapacağı günden güne ya da haftadan haftaya değişebilir. Mahkeme salonunda bu üstünlük med ve ceziri gerçekleşirken, genellikle klasik gücenme işaretleri görürüm. Avukatların koltukları hafifçe ileri kayar, kolları bağlanır. Bir avukatın bakışları, diğer-

leri konuşurken tam ters tarafta gezinir. Bunun gibi bir sahnedeki oyunculara beden dillerinin farkında olup olmadıkların sormanız gerekseydi, hayır diyeceklerinden emindim. Ancak pek çok kişisel özellikte olduğu gibi, bu gücenmeler fark edilmeden sessizce ilerler, özellikle onu sergileyen kişinin yardımıyla.

Ketumluk/Açıklık

Bir poker oyuncusunu düşünün; yüzünde hiçbir ifade yok, sıkıca tuttuğu ve yüzüne yaklaştırdığı kartlarının üzerinden bakıyor.

Açık olan insanlar, size kendilerini davranış ve sözleriyle anlatır. Ketum insanlar, kendilerini pek açığa vurmaz ve kişisel bilgilerini dikkatli bir biçimde korur. Bu insanlar genellikle hayatlarının çeşitli alanlarını ayrı tutar ve dünyalarının bir ya da ikisini açar –iş, oyun, okul, buluşma sahnesi– ancak diğer alanları saklar. Ketum insanlar, kelimenin gerçek anlamıyla, mesafelerini korur; çünkü çok yakınınıza gelirse onu daha etkili bir biçimde değerlendirebileceğinizden korkar.

Ketum olmakla ilgili bulgular, şunları içerir:

- Fısıldamak
- Omuzların eğildiği bir "korunma" duruşu
- Ağzı elle kapamak
- Vücudun karşısındakinden kısmen farklı bir yere dönmesi
- Dudakların sıkıca kapanması
- Çenenin sertleşmesi
- Başkalarını kendi alanında istemediği için, başkalarının kişisel alanını nadiren işgal etmek
- Kendilerine dair bir şeyleri açığa vurabileceği sosyal ilişkilerden ya da diğer koşullardan kaçınmak
- Heyecanını pek göstermemek
- Kısa, neredeyse mekanik bir şekilde el sıkmak
- Bir konuşma esnasında çoğunlukla öne bakmak

- Kendisine seslenilirken o yöne bakmak yerine bakışlarını odanın içinde gezdirmek
- İçgüdüsel olarak, kişisel bir materyalin üzerini örtmek ya da onu gözlerden uzak bir yere koymak

Açıklık işaretleri, şunları içerir:

- Konuştuğu kişiye karşı bedenin tamamıyla çevrilmesi
- Karşısındaki kişiye oldukça yakın durulması (kişisel alana girmeden)
- Sık ve uzun göz teması
- Sıcak, rahat bir gülümseme
- Karşılaşma esnasında öpüşme ya da kucaklaşma
- Sert, kimi zaman uzun bir el sıkışma
- Sosyal ilişkiden keyif alma

Birisinin ketum olup olmadığını ölçerken, bu davranışın o ana özgü mü yoksa ketum bir davranış yumağının parçası mı olduğunu göz önüne alınız. Gerçekten ketum bir insan, genellikle pek çok ketum davranış sergiler; yalnızca bir ya da iki değil. Eğer normal koşullarda cana yakın birisi neden gün boyunca telefonda konuştuğuyla ilgili pek bir şey söylemiyorsa, hemen bir sonuca varmayın –kim bilir, belki de sizin için sürpriz bir doğum günü partisi planlıyordur. Her gün öğlen yemeğine çıkmadan önce alışkanlık olarak çekmecelerini kilitleyen ancak diğer koşullarda cana yakın ve açık olan bir insan, bir şeyler saklıyor olabilir ya da öğlen paydosunda yaşanan hırsızlıklardan birinde canı yanmış olabilir. Daha fazla bilgi toplamadan bunu bilemezsiniz.

Cinsel ya da Romantik İlgi

1940'lardaki bir dedektif filminde vamp kadın, elbisesini düzeltmek için ellerini usulca vücudunda gezdiriyor. Yavaşça odaya

giriyor, sert dedektifi baştan aşağı süzüyor, ardından koltuğa yavaşça oturuyor ve bacak bacak üstüne atıyor.

Cinsel çekim, genellikle insanları iletişim kurmaya yöneltir. Birisinin cinselliğini açığa vuran, vurgulayan ya da ona dikkat çeken her hareket cinsel ilginin bir işareti olarak görülebilir. Cinsel ilgiyle ilgili çok iyi bilinen sayısız davranış vardır ve bu konuda pek çok kitap yazılmıştır. Aşağıda verilenler, yalnızca en açık özelliklerin kısa bir listesidir.

Cinsel ilgi işaretleri, şunları içerir:

- Göz teması kurmak
- Abartılı bir gülümseme
- Kahkaha
- Uzun ve dikkatli bakış
- Göz kırpmak
- Dudakları yalamak
- Bacak bacak üstüne atmak
- Göğse ya da kalçaya dokunmak
- Gösterişli bir biçimde yürümek ya da hareket etmek
- İtinayla giyinmek ve makyaj yapmak
- Rahatça uzanmak
- Cilveli bir gülümseme
- Saçları savurmak
- Birisinin kişisel alanına girmek
- Dekolte bir kıyafet (özellikle içinde bulunulan ortama uygun değilse)
- Kendine dokunmak (çoraplarını düzeltmek ya da gömleğinin düğmeleriyle oynamak)
- Aşırı makyaj, parfüm ya da kolonya
- Abartılı giyinmek

- Kulağa fısıldamak ya da yakınlık gösteren diğer hareketlerde bulunmak
- Dikkatli bir şekilde dinlemek
- Karşısındakinin yüzüne dikkatli bir biçimde bakmak
- Birisiyle yalnız kalarak onun ilgisini sahiplenmek

Sürpriz

Işıklar açılıyor ve herkes bağırıyor, "Mutlu Yıllar!"

Sürpriz korkunun, heyecanın ya da keyfin sonucu olabilir. Verilen tepki genellikle yapılan sürprizin kaynağından bağımsızdır: hızlı hareketler ve küçük kaslarda geçici bir kontrol kaybı. Genellikle, kişi hızlı bir biçimde "sürpriz öncesi" pozisyonunu yeniden alır.

Sürpriz bulguları, şunları içerir:

- Geriye adım atmak (eğer ayaktaysa) ya da geriye yaslanmak (eğer oturuyorsa)
- Ağzın açık kalması
- Gözlerin büyümesi
- Kolların ya da bacakların uzatılması
- Yerinden sıçramak
- Derin bir nefes almak ya da bağırmak

Haberler iyi ya da kötü olsun, sürpriz bulguları pek değişiklik göstermez. O. J. Simpson davasının son günü, bunu pek çok insanın zihninde kanıtlamıştır. Medya sürekli Bay Simpson'ın arkadaşı ve avukatı Robert Kardashian'ın suçlu-değil kararına verdiği tepkiyi yayınladı. Karar açıklanırken Bay Kardashian'ın ağzının açık kalmasına işaret eden yorumcular, onun şaşırdığı ileri sürdü. Yazar Dominick Dunne de salonda bulunuyordu. Bay Dunne, Bay Simpson'ın suçlu olduğuna kesinlikle inanıyordu. Bay

Kardashian'a göre, beraat iyi bir haberdi; Bay Dunne içinse, kötü bir haber. Ancak Bay Dunne'nin yüzündeki ifade, biraz daha aşırı olmakla birlikte, Bay Kardashian'ınkine çok benziyordu.

Şüphe/İnanmama

Yaşlı bir İngiliz yargıcın kürsüden aşağı baktığını, başını usulca ileri ve geri sallarken burnunun üzerinde kayan ve parmaklarıyla düzeltmeye çalıştığı gözlüğünün ardında gözlerini görebildiğinizi hayal edin.

Şüphe ve inanmama arasındaki fark, dereceyle ilgilidir. Şüphe, kuşku duyulmasına rağmen kesin bir yargıya varılmamasıdır. Şüphe duyan bir insan hâlâ neye inanacağını düşünmektedir, dolayısıyla şüphenin özellikleri dalgınlığınkileri de içerir. Şüphe, genellikle kişi bir ifadenin doğruluğundan kuşku duyduğunda belirir. Söz konusu ifadenin yanlış olduğuna karar verdiğinde, dalgınlığın özellikleri, yerini inanmamanın özelliklerine bırakır.

Şüphenin bulguları, şunları içerir:

- Çatılan kaşlar
- Gözlerin kısılması
- Başı hafifçe yana çevirmek ve hafifçe yukarı bakmak (gözlüklerin üzerinden bakmak) ya da başı hafifçe sağa sola sallamak
- Dudakların ısırılması
- Dalgınlığın işaretleri

İnanmama sahnedeki yerini aldığında, şu bulgular belirebilir:

- Gözlerin kayması
- Başı sallamak
- Yüzü buruşturmak
- Ağzın kenarını kıvırmak

- "Sıkılan dişlerin" arasından hızlıca nefes almak
- Hayal kırıklığının işaretleri

Endişe

Doğum odasından haber beklerken bir ileri bir geri adım atan heyecanlı bir babayı düşünün.

Bir insan endişelendiğinde normal olarak kaygılı, heyecanlı ya da korkuludur. Dolayısıyla, kaygı, heyecan ya da korkuyla ilgili işaretler gördüğümde bu işaretleri endişe ile ilişkilendiririm.

Endişe işaretleri, şunları içerebilir:

- Adım atmak gibi tekrarlanan hareketler
- Tırnakları yemek
- Elleri ovuşturmak
- Yerinde duramamak
- Yüzü ovuşturmak
- Elleri havada gezdirmek
- Odaklanamamak

Endişe ya da kaygıyla ilgili olan ellerin ovuşturulması, ileri geri adım atma ve yerinde duramama gibi işaretleri tespit etmek güç değildir. Ancak aynı şey, zaman zaman karşılaştığımız ve sürekli bir hal alan bir endişe için söylenemez. Skorun 50-50 olduğu bir basketbol maçının son dakikalarında kızını izleyen birisi, muhtemelen klasik endişe işaretleri sergileyecektir. Ancak işyerindeki personel azaltma dalgasının kurbanı olabileceği endişesiyle sürekli somurtan bir kadın için ne demeli? Bu kadın endişeli görünebilir, ancak duyduğu endişe soruna ve sorunu nasıl çözebileceğine odaklanırken gösterebileceği dikkat ve dalgınlık işaretleri gibi anlaşılabilir. Belki de işten kovulma ve bunun ailesi için ne anlama geleceği düşüncesiyle depresyona girmiştir.

Bu durumda depresyon bulguları, onun duygusal resminde baskın olacaktır. Akılda tutulması gereken önemli nokta, hemen her duygu için geçerli olduğu gibi, endişenin pek çok form alabileceğidir. Her biri için gözünüzü dört açın.

YAZARLAR HAKKINDA

DR. JO-ELLAN DIMITRIUS, aralarında Rodney King, Reginald Denny, Robert Blake, John du Point, O. J. Simpson ve Enron davalarının da bulunduğu altı yüzden fazla davanın jüri seçiminde danışmanlık yaptı. BBC ve TV Asahi yanında *The Oprah Winfrey Show (Oprah Winfrey Şov), The View (Görünüm), Dancing with the Stars (Yıldızlarla Dans), Good Morning America (Günaydın Amerika), Today (Bugün), Larry King Live (Larry King Canlı), Face The Nation (Ulusa Bakış),* ve *60 Minutes (60 Dakika)* gibi programlarda yer aldı.

The American Lawyer (Amerikalı Avukatlar) dergisi tarafından "kahin" olarak nitelendirildi, *Who's Who in America (Amerika'da Kim Kimdir)* listesinde yer aldı ve Ulusal Avukatlar Koleji tarafından Yargıç Justice William J. Brennan onuruna verilen 2007 Brennan Ödülünü kazandı.

Jo-Ellan, Amerika Baro Programında ulusal ve uluslar arası konferanslar vermektedir.

MARK MAZZARELLA, otuz yıldan daha uzun süredir San Diego'daki davalarda görev alan bir avukattır. On iki bin üyeli Kaliforniya Eyaleti Barosunun eski başkanıdır, *San Diego Daily Transcript* tarafından, San Diego'da şirket davaları kategorisinde en etkili avukatlardan biri olarak seçilmiş, *Super Lawyer (Süper Avukatlar)* dergisinde haber olmuş ve *The Best Lawyers America*

(Amerika'daki En İyi Avukatlar) listesinde yer almıştır. Yazmaya ve ders vermeye yoğun bir biçimde devam etmektedir.

WENDY PATRICK MAZZARELLA, San Diego Eyaleti Bölge Avukatları Ofisine kayıtlı bir avukattır ve kısa süre önce *San Diego Daily Transcript* tarafından San Diego'daki en etkili on ceza avukatından biri olarak seçilmiştir. Kariyerine savunma avukatı olarak başlamış ve ceza davaları sisteminde her iki taraf için de jüri seçiminde olağanüstü tecrübeler edinmiştir. "İnsanları Okumak" ve "İzlenim Yönetimi"nden hukuk ve iş etiğine kadar değişen çeşitli konularda yazılar yazmakta ve ulusal ve uluslar arası konferanslar vermektedir.

nlarından hayatınızı
uçları."

Beden dilinin önemini vurgulayan bir kitaptan daha fazlasını bulacağınız bu titizlikle araştırılmış ve detaylandırılmış rehberde fiziksel özellikler, ses kalıpları, ofis dekorları ve konuşma esnasındaki davranışlar gibi pek çok konu hakkında şaşırtıcı bilgiler edineceksiniz. Patronunuzun masasındaki fotoğraf çerçevesinin şeklinden bir tanıdığınızın fırtınaya küfretme biçimine kadar günlük hayatta karşılaşacağınız yüzlerce ayrıntıyı nasıl analiz edeceğinizi yine bu eşsiz eserde öğreneceksiniz.

Amerika'nın bir numaralı davranış uzmanı Jo-Ellan Dimitrius bir insanı kitap gibi okuyabileceğimizi söylüyor. Yazar; görüntü, ses tonu, yüz ifadesi ve kişisel alışkanlıklardaki gizli mesajları yorumlayarak son yirmi yılda en ünlü duruşmalardaki jüri üyeleri, tanıklar, avukatlar ve yargıçların davranışlarını doğru tahmin edebildi. Fenomen yaratan bu kitapta ise evde, işyerinde ve ilişkilerimizde karşılaştığımız günlük problemleri çözmedeki kendi sıradışı başarısının sırlarını anlatıyor.

"PAHA BİÇİLMEZ BİR KILAVUZ... İnsanları akıllıca "okuma" konusunda yalnızca pratik ve değerli tavsiyeler içermiyor, aynı zamanda sayılamayacak kadar çok sözsüz mesajın farkına varmamızı sağlıyor."
Kirkus Reviews

"İnsanların gerçek görüşleri, güdüleri ve karakteristik özellikleri hakkında stratejiler... Bu kapsamlı ve ayrıntılı kılavuz, kişinin değerlendirme yeteneği ile değerlendirilme kriterlerini geliştirmede çok önemli bir kaynak."
Publishers Weekly

₺17.00
ISBN 978-605-4188-45-1
9 786054 188451