BEDEN DİLİ

Body language



İletişim becerilerinizi geliştirmek için beden dilini nasıl yorumlayacağınıza ve kullanacağınıza dair ipuçları, araçlar ve teknikler

Max A. Eggert

Dizideki Kitaplar Hakkında Ne Dediler:

"Cep Kitapları harika bir seri, laf kalabalığı yok; doğrudan konuya giriyor. Grafiklere bayıldım."

"Yönetim Cep Kitapları serisinden çok etkilendim. Yönetim konusunda yeni olan biri olarak, bu kitaplar çok iyi kurgulanmış, az ve öz. Ayrıca çok güvenilir."

"Bu kitaplar birer cevher. Bir sürü bilgiyi erişilebilir ve eğlenceli bir şekilde sunuyorlar."

BEDEN DİLİ

Body language

First published as the Body Language Pocketbook by Max A. Eggert (c) Max A. Eggert 2012.
Turkish translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.



The contents of this electronic book (text and graphics) are protected by international copyright law. All rights reserved. The copying, reproduction, duplication, storage in a retrieval system, distribution (including by email, fax or other electronic means), publication, modification or transmission of the book are STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser/licensee and Management Pocketbooks.

Depending on the terms of your purchase/licence, you may be entitled to print parts of this electronic book for your personal use only. Multiple printing/photocopying is STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser and Management Pocketbooks.

If you are in any doubt about the permitted use of this electronic book, or believe that it has come into your possession by means that contravene this copyright notice, please contact us.

TELİF HAKKI UYARISI: LÜTFEN OKUYUNUZ.

Bu elektronik kitabın içeriği (metin ve grafikler) uluslararası telif hakkı yasası ile korunmaktadır. Tüm hakları saklıdır.

Alıcı/lisans sahibi ile Management Pocketbooks arasında aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, kitabın kopyalanması, çoğaltılması, bir erişim sisteminde saklanması, dağıtılması (e-posta, faks veya diğer elektronik araçlar dahil), yayınlanması, değiştirilmesi veya iletilmesi KESİNLİKLE YASAKTIR.

Satın alma/lisans koşullarınıza bağlı olarak, bu elektronik kitabın bazı bölümlerini kendi kullanımınız için yazdırma hakkınız olabilir. Alıcı ile Management Pocketbooks arasında aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça birden fazla baskı/fotokopi KESİNLİKLE YASAKTIR.

Bu elektronik kitabın izin verilen kullanımı hakkında herhangi bir şüpheniz varsa veya bu telif hakkı bildirimine aykırı yollarla elinize geçtiğini düşünüyorsanız, lütfen bizimle iletişime geçin.

MANAGEMENT POCKETBOOKS

Wild's Yard, The Dean,
Alresford, Hampshire
SO24 9BQ UK

Tel: +44 (0)1962 735573
Fax: +44 (0)1962 733637
sales@pocketbook.co.uk
www.pocketbook.co.uk

SOCAR

Turkish translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.

İÇİNDEKİLER



ORYANTASYON VE TEMEL BİLGİLER 7
İşyerinde beden dili neden önemlidir, beden dili beyni, bedenin kelimeleri



YEDİ TEMEL İLKE 15
Giriş, beden kelimelerden daha yüksek sesle konuşur, bağlam her şeydir, kümelenmeleri gözleyin, bireysel tutarlılığı tanıyın, ani değişiklikler önemlidir, beden dili her zaman konuşmadan önce gelir, kirlenmeye dikkat edin



BEDEN DİLİ VE İŞ ORTAMLARI 27
Giriş, mülakat, satış konuşması, sunum, iddialı olma, müzakereler, kadınlar ve müzakere, koçluk ve mentorluk



İŞARETLER VE İŞARET KÜMELERİ 99
A'dan Z'ye beden dili işaretleri ve anlamları, duyguları açığa çıkaran işaret kümeleri



EĞLENCELİ BÖLÜM 113
Bilginizi test etmek için kısa bilgi testleri ve yanıtları



DAHA FAZLA BİLGİ 124

YAZARIN ÖNSÖZÜ

"*İşyerinde iletişimde en önemli şey, söylenmeyeni duymaktır.*"
Peter Drucker

Siz daha bebekken, tek bir kelime bile söyleyemeden çok önce, yetişkinlerle iletişim kurabiliyor, hatta bazen onları kontrol edebiliyordunuz. Aslına bakarsanız, dil yoluyla iletişim, evrimimizin uzun yolu boyunca çok yeni bir olgu. Doğada, karıncalar, arılar ve hatta toplumsal yaşam biçimlerini organize etmek için dile ihtiyaç duymayan balıklar gibi binlerce bireyden oluşan karmaşık toplumlar var.

Memeliler de duruşları, yüz ifadeleri ve bakışlarıyla iletişim kurarlar. Yani gerçek anlamda kendimizi, bazen ifadelerimizi dile getirirken konuşma dilini kullanmayı tercih eden, iletişim kuran hayvanlar olarak görebiliriz.

Yüzümüzde 10.000'den fazla ifade oluşturmak için birlikte kullanılabilen 43 kas var. Bunların 300'ü duygularımıza özeldir ve onları düşünmeden kullanırız!

YAZARIN ÖNSÖZÜ

Mağara adamları olarak beden dili konusunda uzmandık; sonra konuşmayı öğrendik ve bu arada bir yerlerde daha önce ne olduğunu unuttuk.

Artık, kulaklarımız sürekli kelime bombardımanına tutulsa da eylemlerimizin çoğunun ve hatta şaşırtıcı bir şekilde kararlarımızın duygusal ve sözsüz olarak verildiği bir dünyada yaşıyoruz.

Konuşmak belki de en karmaşık davranışımız olsa da konuşmadan önce bile kaş çatmanın ne anlama geldiğini biliyorduk. Ergenlik çağımızda 'havalı' olmanın neye benzediğini tahmin edebiliyorduk. Yetişkinlikteyse 'başarının kokusunu' alabiliyoruz. Bu nedenle eşlerimizi, nerede yaşayacağımızı ve ne giyeceğimizi geniş bir sözsüz kelime dağarcığından ve ilkel beynimizin derinliklerine kök salmış sessiz bir dünyadan yararlanarak seçmemiz şaşırtıcı olmuyor.

"Hiçbir ölümlü sır saklayamaz. Dudakları susarsa, parmak uçlarıyla gevezelik eder. İhanet her gözeneğinden dışarı sızar."
Sigmund Freud

YAZARIN ÖNSÖZÜ

Her iş gününde binlerce sözel olmayan mesaj verir ve bunlara yanıt veririz. Örneğin, kalabalık bir ofiste yürürken karşılaştığımız selamlama hareketleri ve dostça ya da başka türlü bakışlar; toplantılardaki yüz ifadeleri; yöneticimizin yüz ifadesi; iş arkadaşlarımızın giydiği kıyafetler; tüm bunlar bize çevremizdeki insanlar hakkında bilgi verir.

İş dünyasında ve hayatta, sadece konuşulan kelimeleri dinlemeyi seçerseniz, anlamın büyük bir yüzdesini kaçırabilirsiniz. Amerikalı antropolog Ray Birdwhistell'e göre, sosyal etkileşimler sırasında birbirimizle olan iletişimimizin yüzde 65'i sözsüzdür. Bununla birlikte, başkalarıyla kurduğumuz 'duygusal' iletişimin neredeyse tamamı beden dilidir. Sonuç olarak, bu konunun anlaşılması, günlük işlerimizde ve kariyerlerimizde başarılı olmamız için kritik olarak görülebilir.

Bu kitapta, beden dilini "konuşmanıza" yardımcı olmak amacıyla çeşitli iş ortamlarında kullanılan beden dillerini inceleyeceğiz.



Max-Augustine OPC
(Ortodoks Presbiteryen Kilisesi)
Toplum Rahibi
Meryem Ana Cemaatleri, Sidney, Avustralya



ORYANTASYON VE TEMEL BİGİLER

İŞ HAYATINDA BEDEN DİLİ NEDEN ÖNEMLİDİR?



İşyerinde yöneticilerinizi, iş arkadaşlarınızı, astlarınızı, müşterilerinizi ve tedarikçilerinizi anlamak çok önemlidir. Bir kişiye ilişkin aşağıdaki hususlar önemlidir:

- Güvenilir olup olmadığı
- Doğruyu söyleyip söylemediği
- Dediklerini yapıp yapmayacağı
- Çalışmanızı veya projenizi onaylayıp onaylamadığı
- İşi zamanında teslim edip etmeyeceği
- Yardıma ihtiyacı olup olmadığı
- Çok stresli olup olmadığı
- İddia ettikleri beceri, nitelik veya deneyime sahip olup olmadığı

"Bedeniniz yalan söylemeyi bilmez."
Julius Fast

İŞYERİNDE BEDEN DİLİ NEDEN ÖNEMLİDİR?



Hiçbir şey söylemeseniz bile 'beden dilini bilen' bir kişi aşağıdakileri anlayacaktır:

- Bir şey hakkında duygusal olarak neler hissettiğinizi
- Ne kadar motive olduğunuzu
- İş arkadaşınız, patronunuz veya içinde bulunduğunuz durum hakkında neler düşündüğünüzü
- Kelime kullanmadan söylemek istediklerinizi
- İşiniz ve kurumunuz hakkında hissettiklerinizi
- Bir görevi veya projeyi üstlenme konusunda kendinize ne kadar güvendiğinizi
- Ne kadar memnun olduğunuzu veya hayal kırıklığına uğradığınızı

Not: Beden dilinin hangi yönlerinin doğuştan geldiği, neleri öğrendiğimiz, ne zaman ve nasıl öğrendiğimiz ve kültürel olarak belirlenip belirlenmediği gibi soruları sosyo-psikoloji uzmanlarına bırakmakta büyük fayda var.

BEDEN DİLİ VE BEYİN



Beden dilini anlamamıza yardımcı olması için psikobiyolojide kısa bir gezintiye çıkmalıyız.

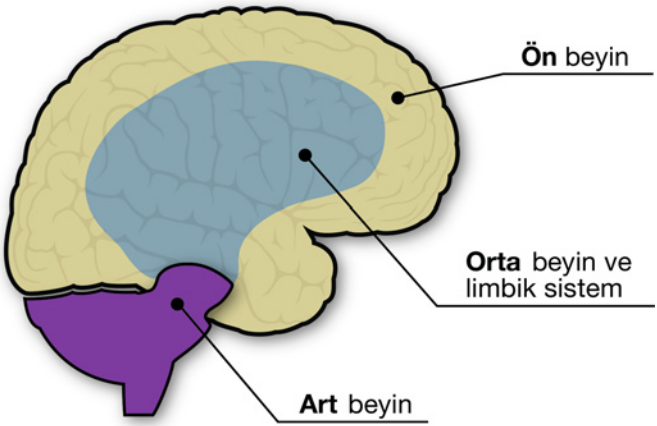
Omurgalılar olarak evrimimizde geriye doğru gidersek önce balıklar, sonra kuşlar, ardından sürüngenler ve son olarak da memeliler vardı. Evrimin her aşamasında beynin işlevleri arttı, öyle ki bugün her birimiz uzun evrimsel geçmişimizin bir sonucu olarak üç katmana ya da basitçe ifade etmek gerekirse üç beyne sahibiz. Her bir bölüm diğer ikisi ile uyum içinde ancak farklı sorumluluklarla çalışır:

Art beyin ya da sürüngen beyin yemek, içmek veya ağrı duymak gibi temel ihtiyaçları tetikler.

Orta beyin/Limbik sistem dövüşmek, kaçmak, korkmak, öfkelenmek, sevmek ve iğrenmek gibi duyguları tetikler.

Ön beyin veya neokorteks planlama, hatırlama, dil, ahlak ve değerler üzerinde düşünmeyi tetikler.

BEDEN DİLİ VE BEYİN



BEDEN DİLİ VE BEYİN



Beden dilimizin neredeyse tamamından limbik sistem sorumludur. Çoğunlukla bilinçli rızamız olmadan çalışır. Bedenlerimiz biz farkına varmadan konuşur. Limbik beynimiz duygusal tepkilerimize daha hızlı yanıt verir ve bunu yaparken yavaş düşünen neokorteks 'yönetici merkezimizi' her seferinde alt eder.

Ön beynimiz nasıl yanıt vereceğini düşünmek, seçenekleri analiz etmek, bir yanıt planlamak ve bunu eyleme geçirmenin en iyi yolunu değerlendirmek için zaman harcarken, orta beyin/limbik sistem sadece otomatik yanıtları tetikler. Bu durum atalarımızın kılıç dişli bir kaplan gördüklerinde anında savaş ya da kaç tepkisi vermelerini sağlamıştır.

Dolayısıyla bilinçdışı beden dilimiz, hislerimizin, düşüncelerimizin ve duygularımızın gerçek barometresidir. Beden dilimiz yalan söyleyemediği için en doğru olan parçamızdır.

BEDEN DİLİ VE BEYİN



Beden dili birçok yönden hayvan iletişim sistemleriyle ortak noktalara sahiptir.

Hayvanlar 'konuşmaz' ancak bazıları kesinlikle baskınlık, korku, cinsel uygunluk ve hatta oyun davetlerini iletebilir. Bebekler olarak dünyaya genetik olarak beden diline bağlı olarak geliriz. Bebekler mutlu, kızgın, sinirli veya rahatsız olduklarını bize kelimelerle anlatmazlar, ancak bunu bize bildirmekte kesinlikle zorluk çekmezler.

Utandığınızda yüzünüzün kızarmasını ya da birini çekici bulduğunuzda göz bebeklerinizin iki kat büyümesini engellemeye çalışın. Duygusal baskı altında olduğumuzda 'terleriz' ama terleme biz farkında olmadan çok önce başlar.

Bu tür şeyler otomatiktir ve üzerinde bilinçli kontrolümüz olmayan bir parçamız tarafından yönlendirilir. Bu da bizi **beden dilinin ilk kuralına** getirir:

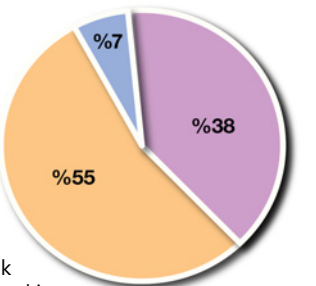
"Her zaman bedene inanın, sese değil."

BEDENİN SÖZCÜKLERİ

Biz insanlar için kelimeler ve dil, evrimimizin çok yeni bir buluşudur. Başlangıçta bedenlerimizle, daha sonra da işaretlerle iletişim kurduk. Çok daha sonra kelimeler geldi.

Bu durum 1950'lerde Profesör Mehrabian tarafından doğrulandı. Yaptığı çalışmalarla, duyguları aktaran bir mesajın doğruluğunu değerlendirirken, kelimeler ve beden dili arasında uyumsuzluk bulduğumuzda, aşağıdakilerin geçerli olduğunu öne sürdü:

- Söylenen kelimelerin gerçek anlamına %7 oranında güveniyoruz.
- Bu kelimelerin nasıl söylendiğine %38 oranında güveniyoruz.
- Konuşmacının beden diline %55 oranında güveniyoruz.



İşte bu yüzden beden dili çok önemlidir, çünkü etkili olabilmek için insanların söylediklerinin 'satır aralarını okuyabilmemiz' gerekir. İnsan ağzıyla konuşur ama bedeniyle iletişim kurar.



YEDİ TEMEL İLKE

YEDİ TEMEL İLKE

GİRİŞ



Vücudun verdiği çok sayıda sinyalden neyin önemli olduğunu nasıl anlarız? Bu dilde akıcı olmamız gerekir. Bu bölümde, neyin önemli olduğunu belirlememize yardımcı olacak yedi temel ilkeye bakacağız.

1. Beden, kelimelerden daha yüksek sesle konuşur.
2. Bağlam her şeydir.
3. İşaret kümelerini araştırın.
4. Bireysel özellikleri tespit edin.
5. Ani değişiklikler önemlidir.
6. Beden dili daima konuşmadan önce gelir.
7. İşaret kirliliğine karşı dikkatli olun.

YEDİ TEMEL İLKE



1 VÜCUT KELİMELERDEN DAHA YÜKSEK SESLE KONUŞUR

İnsanların söyledikleri ile gerçekte düşündükleri çoğu zaman önemli ölçüde farklılık gösterebilir. Bunu tespit etmek için, söylenenlerin beden tarafından 'yansıtıldığı' veya 'desteklendiği' yerlerde uyum aramamız gerekir.

Bir yönetici 'Evet, o konferansa gidebilirsin" dediğinde ama bunu gerçekten kastetmediği hissine kapıldığınızda, beden dilini algılamış olursunuz.

Mülakat yaptığınız kişi sorunuzu yanıtlamadan önce yüzünün sadece alt kısmıyla gülümsüyorsa ve içinizden bir ses bunun 'pek doğru olmadığını' söylüyorsa, Çinlilerin şu sözünü hatırlamanız iyi olur: "Sadece ağzıyla gülen insana ihtiyatla yaklaşın". Bu, yüzünüzün üst tarafının alt tarafı ile 'eşleşmesi' gerektiğini söylemenin zarif bir yoludur.

Vücudunuz size imkânsız bir görev verildiğine dair gerçek düşüncenize ihanet etmeden patronunuza gerçekten "Bu yeni hedeflere ulaşabileceğimden çok eminim" diyebilir misiniz?

"İki dil biliyorum.
Beden dili ve İngilizce."
Mae West

YEDİ TEMEL İLKE

7

2 BAĞLAM HER ŞEYDİR

Her beden dilinin bir bağlamı vardır ve bunu görmezden gelmek bizim için büyük bir tehlikedir. Kolların kavuşturulmasının savunmaya geçme ya da anlaşmazlık anlamına geldiğine dair yaygın inanışı ele alalım.

Birbirine dolanmış kolların çevresel, fiziksel ya da kültürel bir anlamı da olabilir. Örneğin kişi şunları ifade etmek istiyor olabilir:

- Üşüyorum.
- Sandalyemin dayanacak kolları olmadığı için bu şekilde rahatım.
- Hazımsızlık yaşıyorum.
- Pazularımı/ince kollarımı göstermek istiyorum.
- Resmi bir ortamda oturmanın doğru yolunun bu olduğunu düşünüyorum (bu sözler okuldan ayrılanlar arasında yaygındır).
- Mücevherlerimi göstermek istiyorum.



YEDİ TEMEL İLKE



2 BAĞLAM HER ŞEYDİR

Bağlanmış kolların kişilik veya kişiler arası bir anlamı da olabilir:

- Ben çekingen bir insanım.
- Beni etkilemeni istiyorum.

Ya da muhtemelen şöyle demek istiyordur:

- Ben her zaman oturduğum gibi oturuyorum. Babam da böyle otururdu.

Elbette bu duruş herkesin bildiği anlamları da taşıyabilir:

- Ben savunmacı bir insanım.
- Sana kızgınım.
- Söylediklerinize katılmıyorum.

Her şey bağlama bağlıdır. Anlamak için bağlama ihtiyacımız vardır. Üçüncü ilkemizde göreceğiniz gibi, tek bir beden dili öğesinin herhangi bir şeyin kesin göstergesi olması çok nadirdir. İki tanesi güçlü bir ipucudur. Bir arada bulunan üç ayrı işaret ise, beden dili piyangosunu tutturmuş olabileceğiniz anlamına gelir.

YEDİ TEMEL İLKE

7

2 BAĞLAM HER ŞEYDİR

Ağzın elle kapatılması hareketi bağlamın önemine bir başka iyi örnektir. Halk arasında ağzın kapatılmasının bir tür aldatmaya ya da duyguların bastırılmasına işaret ettiğine inanılır.

Ancak, insanlar aşağıdaki düşüncelerle de elleriyle ağızlarını kapatabilirler:

- Ağız kokusundan mustarip olduğunu düşünüyordur.
- Dişini fırçalamayı unutmuştur.
- Ciddi ortodonti tedavisine ihtiyacı vardır.
- Üst dudağı kaşınıyordur.
- Dişi ağrıyordur.
- Çenesinde doğuştan bir leke vardır.



YEDİ TEMEL İLKE



3 İŞARET KÜMELERİNİ ARAYIN

Bir İngiliz atasözünde denildiği gibi "Bir çiçekle bahar gelmez". İki tanesiyle de gelmez. Beden dilinde, haklı çıkabilmemiz için en azından birkaç işarete, tercihen en az beş tanesine ihtiyacımız vardır.

İnsanlar konuşurken size bakmayabilirler çünkü gözlerine daha ilginç bir şey takılmıştır ya da doğruyu söylemiyorlardır. Ancak başka tarafa bakmaya aşağıdakilerden en azından bazıları eşlik ediyorsa...

- Farklı bir soruyu yanıtlıyorsa
- Alt dudağını ısırıyorsa
- Göz kırpmaları arttıysa
- Vücudunu sandalyede yükselttiyse/diklendiyse
- Kaşlarını çattıysa
- Sık sık yutkunuyorsa
- Sesi alçalıp yükseliyorsa
- Göz bebekleri büyüyorsa
- Kuru kuru öksürüyorsa
- Eliyle ağzını kapatıyorsa
- Yerli yersiz gülümsüyorsa

... o zaman, işaret kümesi (bütün çiçekler) muhtemelen doğruyu söylemediklerini gösterir. İşyerindeki işaret kümeleri ve beden dili kombinasyonları üzerinde, her bir özel durum için baskın beden dilini gözden geçirerek, biraz daha duracağız.

YEDİ TEMEL İLKE

7

3 İŞARET KÜMELERİNİ ARAYIN



Tam bir küme:
– Eliyle ağzını kapatıyor
– Kaşlarını çatıyor
– Göz bebekleri büyüyor
– Alt dudağını ısırıyor

Söylenmesi gerekenleri söylemekten kaçınıyor

YEDİ TEMEL İLKE

7

4 BİREYSEL ÖZELLİKLERİ TESPİT EDİN

İnsanların konuşmalarını süsleyen ‘doğru', 'aslında', 'biliyorsun', 'esasında' gibi favori kelimeleri olduğu gibi, bireysel (kendine özgü) beden dilleri de vardır. Bir kişinin bedeniyle ne söylediğini anlamak için öncelikle onun kişisel 'tiklerini' ya da 'söylemlerini' anlamamız gerekir. Bunu anladıktan sonra 'normal’ faklı olan durumlara odaklanabiliriz.

Bir kişi sık sık gülümseyebilir, normal hallerinden bunun nedeni mutlu olması değil, gülümsemenin dünya için "varsayılan" yüz ifadesi olmasıdır. Bazı insanlar sık sık alay ediyormuş gibi görünürler. Bu durum aslında kibirli olduklarından ya da kendilerini üstün hissettiklerinden değildir. Sadece onların "yüzü" böyledir. Onların normalini öğrendiğinizde, her türlü bariz farklılığı tespit etme şansınız artar.



YEDİ TEMEL İLKE

7

5 ANİ DEĞİŞİKLİKLER ÖNEMLİDİR

Duygu ve düşünceler beden dilinde değişiklikler yaratır. Elbette küme kuralını hatırlamamız gerekir (*bkz*. 21. slayt) ancak bir mülakat sırasında aday, sorunuz onu "çarpmış" gibi fiziksel olarak sandalyesinde geriye doğru gidiyorsa, özellikle de ek endişe belirtileri varsa, üzerine gidilmesi gereken bir şey vardır.

Benzer şekilde, konuşma hızında ani bir değişiklik varsa, tartışılan konunun daha derinlemesine araştırılması gerekir.





6 BEDEN DİLİ DAİMA KONUŞMADAN ÖNCE GELİR

İnsanlar tepki vermeden önce hissederler ve vücutları düşünmeden önce tepki verir. Bu nedenle konuşma çok geride kalır. Birisi yeni bir işi kabul ederken yarım bir gülümsemeyle sözlü olarak güven ifade ederken beden dili böyle bir duyguya işaret etmiyorsa, durumun söylenenin tam tersi olduğundan şüphelenebilirsiniz. (Gerçek bir güven duygusu için muhatabınızın dik durmasını, omuzlarını dikleştirmesini, başını kaldırmasını, güçlü göz teması kurmasını, sık sık gülümsemesini ve daha az göz kırpmasını beklersiniz).
İletişim oyununda, beden dili kozu her seferinde zayıf konuşma kartını yener.

"Sadece bakarak
çok şey görebilirsiniz."
Yogi Berra

YEDİ TEMEL İLKE

7 İŞARET KİRLİLİĞİNE DİKKAT EDİN



Başkalarıyla çalışırken kendi beden dilinizin farkında olmanız önemlidir.

İnsanlardaki ilginç bir eğilim, konuştuğumuz kişiyi doğal olarak 'yansıtmamızdır', özellikle de ondan hoşlanıyor veya ona hayranlık duyuyorsak. Dolayısıyla, bir kişinin vücut hareketlerindeki açık bir değişikliği çok fazla okumadan önce, bunun az önce sizin yaptığınız hareketin aynısı tarafından tetiklenmediğinden emin olmalısınız.

49, 94 ve 95. slaytlarda yansıtma hakkında daha fazla bilgi bulabilirsiniz.

"Bilgi edinmek için çalışmak, bilgelik edinmek içinse gözlemlemek gerekir."
Marilyn vos Savant



BEDEN DİLİ VE İŞ ORTAMLARI



GİRİŞ

Şimdi belirli iş ortamlarında, karşılaşılması muhtemel beden dili türlerine ve tüm bunların ne anlama gelebileceğine bakacağız, ardından yaygın sorunlara karşı koymak için tavsiyelerde bulunacağız. Böylece durumu değerlendirme becerinizi ve sonrasında yapabileceklerinizi geliştireceğiz.



Mülakat



Satış teklifi



Sunum yapmak



İddialı olmak



Müzakere etmek



Koçluk ve mentorluk



MÜLAKAT



İşyerinde seçme, değerlendirme ve disiplin oturumları da dâhil olmak üzere pek çok farklı türde mülakat yapılır. Burada, ilk izlenimlerin özellikle güçlü bir etkiye sahip olduğu ve farkında olsak da olmasak da karar verme sürecimizi önemli ölçüde etkileyebilen seçim görüşmesine odaklanacağız.

İlk izlenimler

Biriyle ilk tanıştığımızda kendimizi tutamayız ve muhataplarımızı bir kalıba sokarız ya da onları klişe tabirlerle sınıflandırırız. Gördüklerimizden ya da görmeyi seçtiklerimizden yola çıkarak o kişi hakkında 'tahminlerde' bulunuruz. Bunu yaparız çünkü homo sapiens türü olarak, yaklaşık 10.000 yıl önce makul ölçüde 'medeni' hale gelene kadar 90.000 yıl boyunca oldukça dar aile grupları içinde yaşadık. Dolayısıyla 8000 yıl boyunca, bir yabancının dost mu düşman mı olduğuna hızlıca karar vermemiz büyük önem taşıyordu.

Dolayısıyla, en deneyimli mülakatçı bile ilk kez karşılaştığı bir başvuru sahibi hakkında varsayımlarda bulunmaya yatkındır.

MÜLAKAT

7/11 ETKİSİ

Biriyle ilk tanıştığımızda kendimizi güvende hissetmek, o kişiye güvenmek ve bunu mümkün olduğunca çabuk yapmak isteriz. Ne yazık ki, bu aşamada elimizde çok az şey olduğu için giyim, görünüş, konuşma, vücut şekli ve beden dili gibi çok yüzeysel bilgilere dayanarak yargılara varırız.





MÜLAKAT

7/11 ETKİSİ



Dr. Michael Solomon'un New York Üniversitesi İşletme Enstitüsündeki doktora çalışması, biriyle ilk tanıştığımızda, temasın ilk yedi saniyesinde onunla ilgili 11 (evet, 11!) karar verdiğimizi öne sürüyor.

Bunlar:

1. Ekonomik düzeyi (toplumun hangi kesiminden geldiği, ne kadar zengin olduğu ya da olmadığı)
2. Eğitim seviyesi (zekâları ve muhtemel akademik seviyeleri)
3. Ne kadar dürüst ve/veya inanılır oldukları
4. Ne kadar güvenilebilir oldukları
5. Sahip oldukları bilgi düzeyi
6. Cinsiyetleri, cinsel yönelimleri, cazibeleri ve uygunlukları
7. Başarı düzeyleri
8. Siyasi geçmişleri (nasıl oy verdikleri)
9. Değer yönelimleri (sizin değerlerinizi/ilkelerinizi paylaşıp paylaşmadıkları)
10. Etnik kökenleri
11. Sosyal olarak ne kadar arzu edilebilir oldukları (kişiyle yönelimleri arkadaş olmaktan ne kadar hoşlanacağınız)



MÜLAKAT

7/11 ETKİSİ



Eğer bu araştırma doğruysa, bir mülakatta adayın mülakatı yapan kişi üzerinde yarattığı izlenimin ne kadar önemli olduğunu bir düşünün.

Psikologlar artık mevcut ölçüm ekipmanlarıyla* bir kişi hakkında bir yargıya varmanın saniyenin sadece 10'da biri, yani 100 milisaniye sürdüğünü biliyor. Ve bu sadece yüze bakarak yapılan bir değerlendirme! Doğal olarak biriyle ne kadar çok zaman geçirirseniz, onu o kadar doğru anlarsınız, ancak bir mülakat bu lüksü sağlamaz.

Beden dilinin ikinci kuralının...

"İnsanları görünüşlerine göre değil, yaptıklarına göre değerlendirin"

... olduğunu unutmayın. Davranışsal mülakatı böylesine güçlü bir seçim aracı haline getiren nedenlerden biri budur.

**Willis J & Todorov A (2006 First Impressions: Making up your mind after 100 ms exposure to face, Psychological Science ,17*



MÜLAKAT



MÜLAKATI YAPANLAR İÇİN TAVSİYELER

Bakış
Siz başvuru sahibine baktığınızda ve o da size baktığında, bu karşılıklılık iki yönlü konuşmaya izin verir. Belirli anlarda adaya bakmak genellikle aşağıdaki etkiyi yaratır:



- Aday konuşmayı bıraktığında ona bakarsanız daha fazla konuşacaktır (adayları prova yapmadıkları bir alana ittiği için kritik bir mülakat becerisidir).
- Zor bir soru sorduğunuzda gözlerinizi dikin ve daha kapsamlı bir yanıt alma olasılığınız artsın.
- Adayın konuşmayı kesmesini istediğinizde başka tarafa bakın.





MÜLAKAT

MÜLAKATI YAPANLAR İÇİN TAVSİYELER

Yükseklik
Boy güçtür, bu nedenle boyunuz kısaysa sandalyenizin adayınkinden biraz daha yüksek olduğundan emin olun.

Dış Görünüş
Asgari bireysellik günün kuralıdır. Eğer mülakat Cuma günüyse ve kurumunuzda o gün "kıyafet serbestliği" günüyse, adayı gündelik kıyafet giyeceği konusunda uyarmak iyi bir fikir olabilir.





MÜLAKAT



MÜLAKATA GİRENLER İÇİN TAVSİYELER

Hoş bir ilk izlenim yaratmak için:

- Göz temasından kaçınmayın: Bu güven, inanılırlık ve dürüstlük telkin eder.
- Gülümseyin: Kişisel sıcaklık ve dostluğu gösterir.
- Sıkıca el sıkışın*: Güven ve sıcaklık telkin eder.
- Tanışırken hafifçe başınızı sallayın: Bu, muhataba saygı duyduğunuzu gösterir.
- Omuzlarınızı diğer kişiyle aynı hizaya getirin: Bu ise dostluk ve güven telkin eder.
- Ayaklarınızı karşınızdaki kişiye doğru çevirin: Bu da dostluk ve güven gösterir.
- Konuşurken hafifçe öne doğru eğilin: Dostluğun yanı sıra ilgiyi de gösterir.
- Mülakat yaptığınız kişinin beden dilini yansıtın: Güven ve uyumu artıracaktır (ancak bunu doğal bir şekilde yapabildiğinizden emin olana kadar pratik yapın; taklit olarak algılanmamalıdır).

**"Psikologlar el kavrama gücü ile kişilik gücü arasında bir ilişki bulamamıştır. Ancak, bu mit popüler anlayışa o kadar yerleşmiştir ki, sıkı bir tutuşun size hiçbir zararı olmayacaktır. W.F. Chaplin ve diğerleri, (2000) "Handshaking, Gender, Personality and First Impressions", Journal of Personality and Social Psychology, 79.*



MÜLAKAT



MÜLAKATA GİRENLER İÇİN TAVSİYELER

- El sıkıştıktan ve oturmanız teklif edildikten sonra, sağ elinizle sandalyenin arkasını tutun ve 10 derece kadar sağa çevirin. Bu görüşmecinin sandalyesidir, bu yüzden onu hareket ettirmek büyük bir güven gösterir.

- Şimdi sandalyeye oturduğunuzda üst bedeniniz görüşmecinin sağına dönük olacaktır. Otururken tek bir hareketle omuzlarınızı görüşmeciye paralel olacak şekilde çevirin. Bu, ona olumlu yanıt verdiğinizi vurgular.

- Kalçanızı sandalyede mümkün olduğunca arkaya yerleştirin. Eğer sandalyenin kenarına otururseniz gergin görünürsünüz. Ayrıca, mülakatı yapan kişi iyi bir uyum sağlarsa ve siz rahatlarsanız, sandalyenizin arkasına yığılma ve son derece amatör görünme tehlikesi vardır.



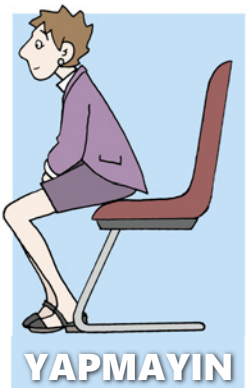
MÜLAKAT

MÜLAKATA GİRENLER İÇİN TAVSİYELER



- Kalçanız sandalyenin arkasında ve sırtınız dik olacak şekilde doğru oturarak, zor bir soruya vereceğiniz doğal tepkiden, yani darbe almış gibi aniden geriye doğru hareket etmekten kaçınabilirsiniz.







MÜLAKAT



MÜLAKATA GİRENLER İÇİN TAVSİYELER

- Kollarınızı kavuşturmayın veya yüzünüze dokunmayın.
- (Erkekler) Bacak bacak üstüne atmayın.
- (Kadınlar) Bacaklarınızı bilek veya kaval kemiği hizasında çaprazlayabilirsiniz ancak bir ayağınızın ucunu diğer ayağınızın topuğuna dayamayın.
- Ellerinizi külah pozisyonunda birleştirebilirsiniz. Ellerinizi kullanmanız gerekiyorsa kollarınızı göğsünüzün üzerine kaldırmayın.
- Görüşmeci konuşurken çok hafifçe (en fazla 1,5 cm) ona doğru eğilin: Bu hem saygıyı hem de ilgiyi gösterir.
- Utangaçsanız ve mülakatı yapan kişinin gözlerinin içine bakmakta zorlanıyorsanız, kaşlarının ortasının hemen üstüne bakın. Aranızda bir metreden fazla mesafe varsa göz temasının iyi olduğunu düşüneceklerdir.
- Mülakatı yapan kişi size bir soru sorduğunda, konuşmasını bitirene kadar göz teması kurun.



SATIŞ TEKLİFİ



Mülakatın hemen ardından satış için gerekli beceriler gelir.

Satışta, diğer kişiler arası etkileşimlerde olduğu gibi, müşteri adayına dikkatinizi verir, çevresel görüşünüzü kullanır ve onlar hakkındaki ilk varsayımlarınızı bir kenara bırakırsanız, tüm vücut hareketlerinin, jestlerinin ve konuşmalarının temposunu takdir etmek mümkün hale gelir. Tüm bunlar, ne düşünüyor olabileceklerini yorumlamanıza ve satışı kapatmanıza yardımcı olacaktır.

Olası olumlu ve olumsuz göstergelere bu bölümün ilerleyen kısımlarında değineceğiz, ancak önce satışı gerçekleştirmeye çalışırken beden dilinizi ele alalım.

Potansiyel müşterinin, sunulan ürün veya hizmete yatırım yapmadan önce kişiyi 'satın aldığı' söylenir. Bu nedenle, başlangıçta yakınlık yaratmak çok önemlidir.





SATIŞ TEKLİFİ

GÜLÜMSEMENİZ

Yakınlık kurmanın basit bir yolu sadece gülümsemektir. **Gülümseme**, gezegendeki her kültürde her insan tarafından tanınır. Gülümseme görmezden gelinemez ve 30 metre kadar uzaktan fark edilebilir. Gülümseyen bir yüz bize sevildiğimizi düşündürür. Alıcı için büyük bir ego artışı sağlar. Satış elemanı için gülümseme, müşteri adayını en iyi şekilde tanıtır ve onu rahatlatmaya yardımcı olur.

Gülümsemeniz sizi daha fazla :

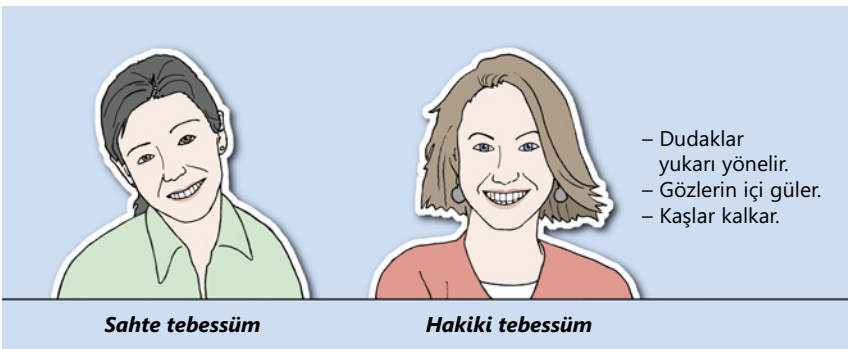
- dostane
- fiziksel olarak çekici
- güvenilir
- sağlıklı
- dürüst
- duygusal olarak istikrarlı
- akıllı
- işbirliğine açık
- etkileyici
- itibarlı
- kabul edilebilir
- zinde gösterir.

"Gülümseme her şeyi düzleştiren bir eğridir."
Phyllis Diller



SATIŞ TEKLİFİ

GÜLÜMSEMENİZ





SATIŞ TEKLİFİ

GÜLÜMSEMENİZ



Tüm yüzünüzle gülümsemeniz önemlidir* (Duchenne gülümsemesi olarak bilinir, gerçek bir gülümsemenin göz çevresini de içerdiğini keşfeden Fransız doktorun adıyla anılır).

Gerçek bir gülümsemeyi uzun süre tutmak zor olduğundan sürekli gülümsemeyin. Gözleriniz gülümsemeyi bırakırsa, ağzınızdaki gülümseme endişe olarak yorumlanacaktır. Çok fazla gülümsediğinizde bu, boyun eğme olarak yorumlanacaktır. Ürününüzü sunmak için oradasınız, satış için yalvarmak adına değil.

Hem satış elemanı hem de müşteri adayı diğerinin gülümsemesinin samimiyetini değerlendirecektir, bu nedenle bir kez daha Çinlilerin şu sözünü aklınıza getirin:

"Sadece ağzıyla gülen insana ihtiyatla yaklaşın."

**Yüz kaslarının fizyolojisine çok fazla girmeden, dişlerimizi göstermek için ağzımızı geriye çeken elmacık kemiği ana kaslarımızı ve yanakları kaldıran, gözleri daraltan ve "kaz ayaklarımızı" daha belirgin hale getiren orbicularis oculi kaslarımızı kullanırız. Şimdi elmacık kemiği grubunu kontrol edebiliriz, ancak orbikülaris oculi gerçekten memnun olduğumuzda devreye girer.*



SATIŞ TEKLİFİ

BAŞINIZ



Potansiyel müşteriyi dinlerken başınızı hafifçe yana eğin. Daha az çatışmacı görünecek ve çok dikkatle dinlediğiniz izlenimini vereceksiniz. Eğer bir köpeğiniz varsa, bu hareketi ve sizde yarattığı olumlu duyguları anında fark edeceksiniz.

Potansiyel müşteriniz konuştuğunda başınızı hafifçe sallayın. Söylediklerine katılmasanız da, baş hareketlerinizle onları bir kişi olarak onayladığınızı göstermiş olursunuz.

Aile ve yakınlar için ayrılmış olan kişisel alanlarına girmeyin. Ancak hafifçe 'eğilebilirsiniz' (eğilmekle ilgili tavsiyeler için *bkz*. 38. ve 37. slaytlar).





SATIŞ TEKLİFİ

NEFESİNİZ



Kendi nefesinizin farkında olmayabilirsiniz, ancak bir sorununuz olup olmadığını başkalarının vücut dilinden hemen anlayabilirsiniz.

İnsanlar sizden daha uzak duracak, eğilecek, geri çekilecek ya da vücutları kaskatı kesilecektir. Kötü nefes genellikle kötü sağlığa eşlik ettiği için kadim bir özelliktir, bu nedenle insanlar hastalık kapmaktan kaçınmak için tepki verirler.

Kokunun hafıza ile çok güçlü bağlantıları vardır, bu nedenle ağız kokusundan mustarip olacak kadar talihsizseniz, müthiş bir satış sunumu yapabilir ancak yalnızca ağız kokunuzla hatırlanabilirsiniz. Neyse ki böyle bir zorluk kolayca giderilebilir.





SATIŞ TEKLİFİ



EL SIKIŞMANIN ESASLARI

Birinin elini sıkmak evrensel bir dostluk, selamlaşma, kutlama, anlaşma ve veda işaretidir. Yakınlık kurma açısından önemli bir eylem olduğundan, bunu iyi yapmak önemlidir. Bu fiziksel temasın hatırlanması sizin hakkınızda ilk varsayımları oluşturacak ve eğer kötü yaparsanız kalıcı bir izlenim bırakacaktır.

- Başparmağınızı yukarıda ve avucunuzu odun kesiyormuş gibi dikey tutun, kolunuzu kişisel alanınızın sınırına kadar ileri uzatın.
- Başparmağınız ve işaret parmağınızla diğer kişinin eliyle tam temas kurun. Parmaklarınızı uzatmayın veya onlarınkini almayın.
- Politikacıların tercih ettiği, omzunuzu kavrarken ellerini sizinkinin üzerinde yatay olarak döndürmeye çalışan güçlü tokalaşmalara kalkışmayın, bu yakınlaşmaya yardımcı olmaz.
- Sıkı bir tutuş uygulayın. Mengene gibi ya da "kaygan bir balık" gibi olursa kötü bir izlenim yaratacaktır.
- İletişim kurarken karşınızdaki kişiyle göz teması kurun ve içten bir şekilde gülümseyin.
- Tokalaşırken elinizi yaklaşık 10 santimetre aşağı hareket ettirin ve tekrar yukarı kaldırın.
- Elinizi ve kolunuzu gevşek tutun. Elinizi cebinize sokmayın.



SATIŞ TEKLİFİ



TOKALAŞMAK - TERLİ AVUÇLAR

İnsanlarla tanışırken avuç içlerinizin nemli olmasından endişe ediyorsanız, bu teknikleri deneyin:

- Buluşmadan önce ellerinizi soğuk sudan geçirin.
- Toplantıdan önce elinizi bir kâğıt havlu ile silin.
- Toplantı sırasında elleriniz terlerse, vedalaşmak için ayağa kalktığınızda her iki elinizi de pantolonunuza silin veya (kadınlar) uyluklarınızın üstünden dizlerinize kadar eteğinizi düzeltin.

Karşınızdaki kişinin eli terliyse, daha sonra elinizi giysinize silerek bunu belli etmeyin.



SATIŞ TEKLİFİ



OTURUŞ ŞEKLİNİZ

Müşteri adayınızla birlikteyken nasıl oturduğunuz çok önemlidir, bu nedenle 37. slayttaki görüşme bölümündeki tavsiyeleri tekrar gözden geçirmenizde fayda vardır.

Kavuşturulmuş Kollar
18. ve 19. slaytlarda listelenen olası yorumlara rağmen, kollarınızı kavuşturduğunuzda bu sadece savunmaya geçtiğinizi göstermekle kalmaz, aynı zamanda mesajınızı da önemli ölçüde bulanıklaştırır.

Bacaklar
Erkekler için bacakları hafif açık oturmak özgüvene işaret ederken, bacaklarınızı bir arada tutmanız çekingen olduğunuzu gösterir.

Sadece karşınızdaki de aynı şeyi yaparsa bacak bacak üstüne atın, aksi takdirde bu savunmacı bir tavır olarak algılanabilir. Ayak bileğini karşı dizin üzerine koyup oturmak hiçbir koşulda önerilmez.





SATIŞ TEKLİFİ

KONUŞMA TİKLERİ VE AKSANLAR

Müşterinizle yakınlık kurmak, fiziksel beden dilinizden daha fazlasını gerektirir. Pürist bir bakış açısıyla konuşmak beden dilinin bir parçası değildir. Ancak, uyuma yardımcı olabilir veya uyumu bozabilir ve bu yüzden buraya dâhil edilmiştir.
Ses yüksekliği ve konuşma hızı gibi konuşma kalıplarının eşleştirilmesi yakınlığı teşvik eder.

Ek olarak, eğer müşteri adayının 'biliyorsun', 'aslında', 'temelde' gibi bir kelime tiki varsa, bunları da ara sıra, yakınlaşmayı hızlandırmak için kullanabilirsiniz. (97. slayttaki konuşma 'tikleri' bölümüne bakınız.)

Bu aynı zamanda en sevdikleri deyim ve ifadelerin kullanımı için de geçerlidir: ''Öyle mi'', ''Bu ilginç'' ve ''gerçekten mi'', ''harika'', ''mükemmel'' veya ''ilginç'' gibi ifadeler.
Ancak, özellikle alışılmadık veya kendine özgü bir ifade ise taklit etme tehlikesiyle karşı karşıya kalabilirsiniz. Lütfen bunu yapmayın. Bu durum bölgesel aksanlar için de geçerlidir. Gerçek bir bölgesel aksanı olan bir kişi taklitçiyi hemen fark edebilir. Perde, hız, ses seviyesi ve nefes alma ritimlerini eşleştirmek daha kârlıdır.



SATIŞ TEKLİFİ

GELİŞMİŞ UYUM BECERİLERİ



Yansıtma
Daha önce bununla karşılaşmadıysanız, yansıtma güvenilirliğinizi test edecektir. Yansıtma doğal olarak gerçekleşir. Hepimiz bunu, özellikle de arkadaşlarımızla herhangi bir eğitim almadan yaparız. Diğer kişinin 'ayna görüntüsünü' sunmak anlamına gelir: Onlar hareket ederse siz de hareket edersiniz; onlar öne ya da arkaya eğilirse siz de öne ya da arkaya eğilirsiniz, onlar gülümserse siz de gülümsersiniz vs. Biriyle uyum içinde olduğumuzda, bedenlerimiz diğer kişinin bedeniyle 'dans eder'. İlginçtir ki, anne karnındayken bile kalp atışlarımız annemizinkiyle eşleşir.

Karşınızdaki kişinin kendini rahat hissetmesi için uyum yaratmak istediğinizde yansıtma kesinlikle etkilidir. Bu beceriyi geliştirmek istiyorsanız, bilinçli olarak ama sanki bilinçsizce yapıyormuş gibi yapana kadar pratik yapmanız çok önemlidir (*bkz*. 124. slayttaki 'Pratik için öneriler') . Doğal olarak sizin bir parçanız olana kadar, yansıtma yapmaya çalışmak akıllıca değildir. Kimse taklit edilmekten hoşlanmaz.

Bir sonraki sosyal etkinliğinizde, kimin kime ayna tuttuğunu ve kimin soğuk davrandığını fark etmek için gözlerinizi odada gezdirin.



SATIŞ TEKLİFİ

GELİŞMİŞ UYUM BECERİLERİ



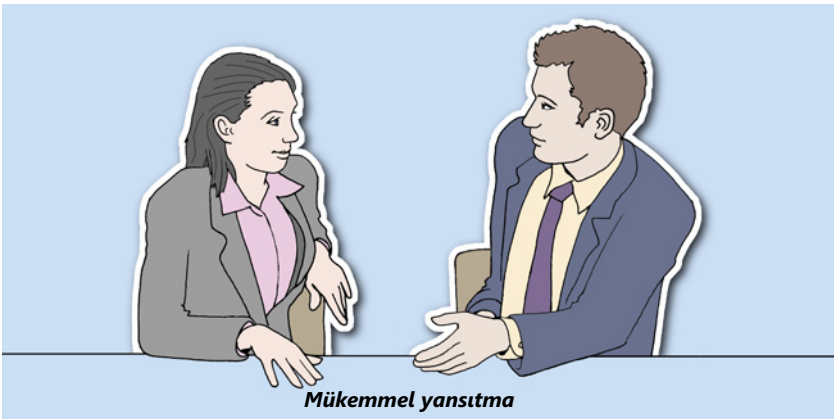
Yaygın Yansıtma Hareketleri:

- Kolları kavuşturmak ve açmak
- Bacak bacak üstüne atmak ve açmak
- Elleri aynı pozisyonda, özellikle de dik tutmak
- Öne eğilmek ve arkaya yaslanmak
- Açık el hareketleri

İpucu: Bazı insanlar her bir noktaya değindiklerinde ellerini anlamlı bir şekilde sallarlar. Açıkçası, bu yansıtılmamalıdır, ancak her jest yaptıklarında başparmağınızı hareket ettirebilirsiniz. Bir süre sonra, el hareketi yapmadan konuştuklarında, başparmağınızı hareket ettirin ve ne yaptıklarına şaşıracaksınız. Bu, uyum içinde olduğunuzu teyit edecektir.

SATIŞ TEKLİFİ

GELİŞMİŞ UYUM BECERİLERİ



Mükemmel yansıtma





SATIŞ TEKLİFİ

POTANSİYEL MÜŞTERİNİN *OLUMLU* BEDEN DİLİ

Potansiyel müşterinizin beden dilini anlamak, teklifinizin ne kadar iyi karşılandığını anlamanıza yardımcı olacaktır. Bireysel olumlu beden dillerini keşfetmek için, size ve ürüne/hizmete karşı olumlu olduklarında, örneğin satın alma soruları sorduklarında ne yaptıklarını çok yakından izleyin: "*Bunun yeşili var mı?*", "*Toptan indirimi var mı?*" veya "*Teslimat süreniz nedir?*" vb.

Olası *olumlu* gösterge	**Olası anlam**
Ceket düğmesini çözdü veya ceketini çıkardı	Başlamaya hazırım
Tam olarak gülümsedi	Senden hoşlanıyorum
Doğrudan ama aşırı olmayan göz teması kuruyor	Bence iyisin
Kaşları gevşemiş	Ben rahatım
Parmak uçları koni pozisyonunda birleşmiş ve dik oturuyor	Kendime çok güveniyorum
Yumruğuyla çenesini destekliyor ve başı size doğru eğik	Kendime çok güveniyorum





SATIŞ TEKLİFİ

POTANSİYEL MÜŞTERİNİN *OLUMLU* BEDEN DİLİ

Olası *olumlu* gösterge	**Olası anlam**
Öne doğru eğiliyor	Çok ilgileniyorum
Başı bir tarafa eğilmiş	Sizi dinliyorum
Bedeni tamamen hareketsiz	Sizi dikkatle dinliyorum
Kulaklarını çekiştiriyor	Daha fazla bilgi almak istiyorum
Kalem, gözlük vb. ile oynuyor/ kurcalıyor	Düşünmek için vakte ihtiyacım var
Çenesini okşuyor	Düşünüyorum
Siz konuşurken ara sıra başını sallıyor	Size katılıyorum

Potansiyel müşteriden olumlu göstergeler kümesi gördüğünüzde, mümkün olan en kısa sürede kapanışa geçmeniz gerekir.





SATIŞ TEKLİFİ

POTANSİYEL MÜŞTERİNİN *OLUMSUZ* BEDEN DİLİ

Satış becerilerinizi uygulamaya hazır olabilmeniz için bazı beden dili tehlike işaretlerinin de farkında olmanız gerekir. Tek bir işaretin birkaç olası anlamı olabileceğini ve tek başına olumsuz olmayabileceğini unutmayın; her zaman bir kümeleme gereklidir.

Olası *olumsuz* gösterge	**Olası anlam**
Başını arkaya attı	Ben üstünüm, bana itaat et
Burnuna dokundu	Bu konuda emin değilim
Kaşları gerildi	Kafam karıştı
Gözlükleri üzerinden bakıyor	Beni daha fazla ikna etmelisiniz
Gözlerini deviriyor	Ben aptal değilim



SATIŞ TEKLİFİ



POTANSİYEL MÜŞTERİNİN *OLUMSUZ* BEDEN DİLİ

Olası o*lumsuz* gösterge	**Olası anlam**
Yarım (sadece ağzıyla) gülümsüyor	Sadece kibar olmaya çalışıyorum
Yumruğuyla ağzını örtüyor	Hiç sanmıyorum
Burun delikleri genişliyor	Sinirlenmeye başladım
Burnunu hafifçe çekiyor	Buna ihtiyacım yok
Saatine bakıyor	Bunu artık bitirmem gerek
Dudakları ters 'U' şeklinde	Bunu sevmedim
Başı yere eğik	Emin değilim, düşünmek istiyorum
Geriye yaslanıyor	O kadar ilgimi çekmedi





SATIŞ TEKLİFİ

POTANSİYEL MÜŞTERİNİN *OLUMSUZ* BEDEN DİLİ

Olası *olumsuz* gösterge	**Olası anlam**
Sürekli başka tarafa bakıyor	Gerçekten ilgilenmiyorum
Koltuğa geri dönüyor	Bundan rahatsızım
Baskın eli size doğru hareket ediyor	Bu hoşuma gitmedi
Kollarını kavuşturup arkaya yaslanıyor	Beni etkilemenizi istiyorum
Parmakla dokunuyor	Bekliyorum

Hareket Planı

Bir dizi olumsuz işaretle karşılaştığınızda, geri dönün ve potansiyel müşteriyi etkileme olasılığı en yüksek olan faydaları vurgulayın. Fikirlerini sorun, böylece itirazı ele alınabilecek şekilde açıklığa kavuşturabilirsiniz.

Başvurabileceğiniz Cümleler:
'*Bazı çekinceleriniz olduğunu görebiliyorum, acaba bunları benimle paylaşabilir misiniz?*' veya '*Hizmeti daha ayrıntılı bir şekilde özetlememe izin verin*' *(yani fayda beyanlarında bulunun).*





SATIŞ TEKLİFİ

POTANSİYEL MÜŞTERİNİN *OLUMSUZ* BEDEN DİLİ: KOLLARI KAVUŞTURMAK

18'inci ve 19'uncu slaytlarda kollarını kavuşturmuş ya da çapraz hale getirmiş kişilerle ilgili söylediklerimize rağmen, bu durum diğer olumsuz işaretlerin bir kümesinin parçası olarak ortaya çıkarsa, evet, savunmaya geçmeyi ya da anlaşmazlığı gösterir.

Yine de ilginç olan, bir kişinin "maskeli çapraz" kollar olarak bilinen şeyi gösterebilmesidir. Bu olabilir:

- Bel boyunca bir ön kol
- Bel hizasında karşı el tarafından dokunulan bir parmak veya yüzük
- Kol düğmeleriyle uğraşan bir adam*

Her iki durumda da beden incelikli bir şekilde korunmaktadır ve diğer işaretlerle birlikte gerçekleşiyorsa, büyük olasılıkla savunmacıdır.

**Ancak bu, güven sabitlemesi da olabilir. Bu konuda daha fazla bilgi için NLP Cep Kitabı'na bakınız.*



SATIŞ TEKLİFİ

BEDEN DİLİ İLE KAPANIŞ



Bazı satış elemanları, satış sürecinin belirli bölümlerinin (örneğin kapanışa gitmek, ödeme istemek ya da agresif ve kaba bir müşteri adayıyla uğraşmak) kendilerinde kaygı yarattığını düşünür. Neyse ki kaygı zamanla ve deneyimle azalır.

"*Her zaman gülümseyerek kapatın*" harika bir öneridir çünkü gülümseme muhatabın silahlarını elinden alır ve hatta bazen alıcıya olağanüstü bir anlaşmanın suç ortağı olduğunu bile düşündürebilir.

Not: İkna gerektiren neredeyse tüm iş ve yaşam koşullarında, kendinizi karşınızdaki kişiye kabul ettirmeniz gerekeceğini unutmamak gerekir. Bu da bu kitapta ele aldığımız beden dili becerilerinin çoğunu, özellikle de uyumla ilgili olanları gerektirir.





SATIŞ TEKLİFİ

ÖFKE YÖNETİMİ VE KAPANIŞ



Elbette kapanış sırasında vücut diliniz mümkün olduğunca olumlu olmalıdır. Pazarlık yapmaya veya indirim yapmaya hazır olsanız bile fiyat konusunda kendinize güvenmeniz çok önemlidir. (Ürün ya da hizmetinizin fiyatı konusunda zorluk yaşıyorsanız, fiyat kelimesini yatırım olarak değiştirin. Tutarı kendi kendinize tekrar tekrar yüksek sesle söyleme alıştırması yapın. Ucuz olmasa da kulağa çok sıradan geldiğini göreceksiniz ve sunduğunuz mükemmel değere olan güveniniz güçlü beden dilinize yansıyacaktır.)

Potansiyel müşteriye fiyat konusunda tereddütlü olduğunuzu gösterebilecek bazı şeyler şunlardır:

- Onay isteğiyle kaşları kaldırmak
- Endişeyle ses yükseltmek
- Beklenti içinde nefesini tutmak
- Doğrulama umuduyla başını yana eğmek
- Beklentiyle dudakları büzmek
- Yalvarırcasına avuç içlerini yukarı döndürmek
- Endişeyle hafif omuz silkmek

Hâlâ endişeli misiniz? O zaman 71. slaytta başlayan "iddialı olmak" bölümü faydalı olacaktır.



SUNUM YAPMAK



Sunumlar genellikle ayakta yapıldığından ve dolayısıyla tüm vücut sergilendiğinden, sunum yaparken beden dili kritik önem taşır. Sunumun amacı ne olursa olsun, etkileme isteği her zaman önemli bir unsur olacaktır. Bu nedenle güven, güç ve ikna edici beden dili çok önemlidir.

Satış ve müzakere süreçlerinde olduğu gibi, sunumlarda da inandırıcılık başlangıçta kişisel güven ile sağlanır. Bir gruptaki, özellikle de büyük bir gruptaki herkesle yakınlık kurmak zordur. Araştırmalar bize bunu en fazla 12 kişiyle yapabileceğinizi gösteriyor. Konferans salonundaki sunumlar daha farklı, daha teatral bir yaklaşım gerektirir. Dinleyicilerinizi kontrol etmek ve önemli noktaları vurgulamak için vücudunuzu, özellikle de kollarınızı ve ellerinizi hareket ettirmeniz önemlidir.

Güç kullanımı, güvenilirlik elde etmenin bir başka yoludur. Referans gücüne, yani konunuz hakkında dinleyicilerinizin çoğundan daha fazla şey bilmeye ihtiyacınız olacaktır. Beden diliniz kendinize olan güveninizi destekliyorsa bu daha da artacaktır. (*Bkz*. 65. slayt).





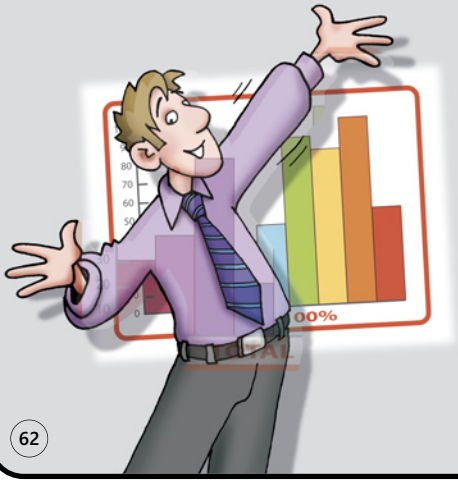
SUNUM YAPMAK

TEMEL BEDEN DİLİ KURALLARI

1. Konum güçtür: Masanın veya odanın başında dik ve düzgün durun.
2. Başlamadan önce sessizliği bekleyin ya da eğer takdim edildiyseniz başlamadan önce duraklayın. Bu sizin sunumunuz, hazır olduğunuzda başlarsınız.
3. Mümkünse en yakın katılımcıdan en az bir buçuk metre uzakta durun. Mesafe gücü temsil eder.
4. Göz teması kurun. Mümkün olduğunca çok sayıda katılımcıyla psikolojik temas kurmak için odayı taramanız gerekir.
5. Gülümseme oranınızı artırın ancak komik olmaya, komik görünmeye ya da dinleyicilerinizden farklı görünmeye çalışmayın. Bu, inandırıcılığınızı önemli ölçüde azaltacaktır.
6. Eğilmeniz gerekiyorsa, iki elinizi de sunum kürsüsünün kenarına düz bir şekilde koyun. Masanın kontrolünü ele geçirmiş olursunuz ki bu da bir güven işaretidir. Öne doğru çok fazla eğilirseniz agresif görünürsünüz.

SUNUM YAPMAK

TEMEL BEDEN DİLİ KURALLARI



7. Kollarınız ve ellerinizle abartılı hareketler yapın. İkna etmek, etkilemek veya satış yapmak için yapılan sunumlar bir performanstır. Bu, vurgularınızın ve duygularınızın görülebilmesi için geniş bir izleyici kitlesinde daha da önemlidir.
8. Akıcı bir şekilde, normalden biraz daha yüksek sesle ve daha yavaş konuşun. Ses seviyesindeki artışlar otoriteyi gösterir ve konuşmanızı yavaşlatmak dinleyicilerin söylediklerinizi bilişsel olarak işlemesini sağlar.
9. Sesinizin perdesini değiştirin ancak sesinizi tizleştirmeyin; yüksek perde sinirlendiğinizi gösterir.



SUNUM YAPMAK



TEMEL BEDEN DİLİ KURALLARI

10. Önemli bir noktaya değinirken alanınızın baskın tarafına geçin (sol veya sağ, tercih ettiğiniz elinize); söylediklerinizi muhtemelen tartışılabilir olduğunda baskın olmayan tarafınıza geçin; soru aldığınızda oturun. Devam etmek istediğinizde ayağa kalkın. On dakika içinde katılımcılarınız bilinçaltında tarzınıza alışmış olacak ve buna göre yanıt verecektir.
11. Bir soruya yanıt verirken öne doğru hareket edin. Bu, kendinize güvendiğinizi gösterir.
12. Bir kişiye soruları için teşekkür edin, ödüllendirin veya iltifat edin. Bu, sizi dinlediklerini gösterir; soruların ve meydan okumaların çoğu satın alma veya kabul sinyalleridir.
13. Tam karşınızda oturan katılımcıların sizi zorlayacağını öngörün. Muhtemelen kurumsal açıdan en güçlü veya en dışadönük kişiler bunlar olacaktır.
14. Kollarınızı kavuşturmayın, kendinize dokunmayın, sarılmayın veya yüzünüze dokunmayın. Saldırı altında olsanız bile savunmaya geçmeyin. Konuşurken ileriye doğru hareket etmeyi unutmayın.



SUNUM YAPMAK

ÖZGÜVEN



Bir satış konuşması, bir eğitim semineri ya da bir üretim ekibine yeni bir süreç sunarken ne sunduğunuz önemli değildir; kendinize güvenmeniz gerekir çünkü güveniniz ürününüze, hizmetinize ya da sisteminize "aktarılır". Siz buna inanmıyorsanız, başkası neden inansın ki?

İlkel terimlerle ifade edecek olursak, özgüven, savaşma tepkisinin altı beden dili işaretiyle gösterilir:

- Geri çekilmemek
- Kıpırdamadan durmak
- Rakiplerimize meydan okumak
- Bedenimizi dikleştirmek
- Ani hareketler için dikkatli izlemek
- Elleri saldırıya hazırlamak





SUNUM YAPMAK



ÖZGÜVEN

Sonuç olarak, fiziksel güveni göstermek için beden dili temelleri şunlardır:

- Tercih ettiğiniz pozisyondan geriye doğru hareket etmeyin.
- Bacak bacak üstüne atmayın veya kıpırdanmayın (her ikisi de klasik anksiyete belirtileridir).
- Ayağa kalkın ve yüzünüzü katılımcılara dönün. Beyaz tahta veya yazı tahtası ile konuşmayın çünkü ikisinin de kulağı yoktur!
- Kendinizi mümkün olduğunca uzun gösterin. Küçüklük zayıflıkla ilişkilendirilir.
- Güçlü göz teması kurun, başka tarafa bakmakda gözdağı verir.
- Ellerinizi sadece önemli olan şeyleri vurgulamak için hareket ettirin.

Savaş tepkisinden kaynaklanmayan önemli bir ekleme vardır ve bu da kollarınızı kucaklayıcı bir şekilde açmaktır. Vücudunuzu olası bir 'saldırıya' açmak gerçek bir güven gösterir. Sanki "*Bak, sana vücudumu gösteriyorum çünkü senden korkmuyorum ve sana güveniyorum, sen de bana güvenebilirsin*" diyorsunuz.



SUNUM YAPMAK

GÜÇ



Sunum yaptığınız konuda uzman görünmek için, sunum yaparken sizin ayakta durmanızı ve dinleyicilerinizin ideal olarak sizden biraz uzakta oturmasını sağlayarak boy ve güçten yararlanın.

Boy: İnsanlar güç tarafından ikna edilir ve beden dili açısından bu boydur. Güçlü insanlara ''saygı duyarız''. Krallar, papalar ve yargıçlar huzurlarında bulunanların yukarısında otururlar. Sunumunuz sırasında katılımcılara doğru yürüyerek, yükseklik farkını artırarak ve kişisel alanlarını işgal ederek bir noktayı vurgulayabilirsiniz.

Mesafe: Katılımcılarınızın sizden uzakta oturmasını sağlayarak kendinize 'alan gücü' verebilirsiniz, böylece sizin alanınız onlarınkinden daha büyük olur.

Konuşma Sunumu: Güç, bilgiyi sunma şeklinizde de yaratılabilir. Bir orkestra şefi gibi, ancak baton kullanmadan, herkesin dikkatini çekene kadar sessizliği kullanabilirsiniz. Birisi ayrı bir konuşma başlatırsa konuşmayı kesebilir, ancak sustuklarında devam edebilirsiniz. Eminim bu tekniği okulda meslektaşlarından daha fazla kontrole sahip görünen bazı öğretmenlerden hatırlarsınız.



SUNUM YAPMAK

GÜLÜMSEYEREK İKNA ETMEK



Başka bir yerde de söylediğimiz gibi, gülümseme sadece evrensel değil, aynı zamanda uzaktan görülebilen en tanınabilir yüz işaretidir. Dinleyicilerinizle dostluk kurmanızı teşvik eder ve bu da kabul görmenize yardımcı olur. Bu, sunumunuzun ilk aşamalarında çok önemlidir.

Yani bir gülümseme:

- Ortamın güvenli olduğunu gösterir. Tehlikedeyse kimse gülümsemez.
- Söyleyeceklerinizin dinleyenlerin yararına olduğunu belirtir.
- Başkalarına deneyimlerinin keyifli olacağına dair iletişim kurar.

"Yaptıklarınız o kadar yüksek sesle konuşuyor ki, söylediklerinizi duyamıyorum."
Ralph Waldo Emerson



SUNUM YAPMAK



EL HAREKETLERİ

İtalyanların elleri olmadan konuşamayacakları söylenir. Sunumlarda çok fazla el işareti kullanmayı severiz. Bu beden dili midir? Evet, çünkü iletişim kurarken çoğu zaman ellerimizi içgüdüsel olarak hareket ettiririz. Telefonda konuşan birinin diğer kişi tarafından görülemeyen el hareketleri yaptığını gördüğünüz zamanları düşünün.

Avuç İçleri ve Parmaklar

Avuç içlerini vücuda doğru hareket ettiriyor	Benimle gel ya da yaklaş
Avuçlar yukarıya dönük	Anlaşılmak için yalvarıyor
Avuç içlerini birbirine yapıştırıyor (Namaste)	Dürüstlüğünü takdir ediyor veya teşekkür ediyor
Avuçları yere doğru çevirip sallıyor	"Hayır" demenin veya işleri yavaşlatmak istemenin bir yolu
Avuç içlerini ileri geri hareket ettiriyor	Büyüklüğünü gösteriyor
Avuçları hafifçe iki kez çırptı	Coşkulu veya bir sonraki konuya geçmek istiyor
Avuç içleri dikey "doğrama" işareti yapıyor	Belirli bir noktanın vurgulanmasını istiyor (genellikle yavaşça yapılır)*
Başparmağı işaret parmağına dokunuyor	Etki için duraklama
Bütün parmaklarını açıyor	Söylediklerine katılmaya davet ediyor

**Eski ABD Başkanı Clinton'ın "O kadınla seks yapmadım" dediği video klibi izleyin.*



SUNUM YAPMAK



EL HAREKETLERİ

Akordiyon Çalmak
Vücudun önünde dikey olarak ayrı tutulan her iki el, büyüklüğü veya önemi belirtmek için kullanılır. Ellerin aynı pozisyonda birlikte yukarı ve aşağı hareket ettirilmesi bir noktayı vurgulayabilir. Tek elinizi kullanmayın, çünkü bu diğer kişiye vurma arzusunu simgeleyen agresif bir 'kesme' hareketidir.

Avuç İçlerini Göstermek
Avuç içi yukarı bakacak şekilde açık el, klasik bir yalvarma işaretidir. Konuşmacı bu hareketi iki eliyle yaptığında, tam olarak yalvarmış sayılmaz, ancak katılımcılardan onay talep etmiş olur. Çok sık kullanılacak bir jest değildir.

İtmek
Bu, göğüs seviyesinin hemen altında bir şeyi itiyormuşsunuz gibi yapılır ve elleriniz iki kez yukarı ve aşağı gider. Örneğin, genel tartışmaların kesilmesi gerekiyorsa veya iki ya da daha fazla katılımcı arasında hararetli bir anlaşmazlık varsa bu çok kullanışlıdır. Dikkat çekmek yerine bu hareketi kullanın ve yüksek sesle 'Teşekkür ederim' deyin. Çoğu durumda işe yarar.



SUNUM YAPMAK

İZLEYİCİLERDEN GELEN SORULAR



Eğer izleyicilerinizi soru sormaya davet ederseniz, hemen yerinize oturun. Bu sizin otoritenizi azaltır ve katılımcıların soru sormasını teşvik eder. Sorular 'saldırgan' değilse, cevaplarınızı oturduğunuz yerden verin.

Yeterince soru aldığınızda ya da katılımcılar arasındaki tartışmayı sonlandırmak istediğinizde ayağa kalkın. Bunu birkaç kez yaptıktan sonra soru almak istediğinizde oturun ve katılımcılarınız neredeyse bilinçaltlarında artık soru sorabileceklerini öğrenmiş olacaklardır. Ayrıca siz ayağa kalktığınızda sunumun devam etme zamanının geldiğini de bileceklerdir.



İDDİALI OLMAK



Şimdi atılgan olmak için beden diline geçiyoruz. Girişken olmak önemli bir kişilerarası beceridir. Yönetimin büyük bir kısmı işleri halletmek, kıt kaynakları güvence altına almak, çalışanlarınızı savunmak veya kabul edilemez davranışları onaylamadığınızı göstermekle ilgilidir. Bunların hepsi atılganlık becerilerini gerektirir. Yetkin yöneticiler koşullara göre hareket eder. Başka bir deyişle, bir durumun ne zaman atılganlık gerektirdiğini veya başka bir tarzın ne zaman daha uygun olacağını fark etme becerisine sahiptirler. Ancak her zaman iddialı olmak, aşırı baskın olmaya dönüşebilir.

İddialı olmayı seçerken aşağıdaki 12 ipucu yardımcı olabilir:

1. Dik durun. Boyunuz küçük olsa bile, olabildiğince uzun durun. Buradaki amaç göz korkutmak yerine kendinizden emin görünmektir.
2. Omuzlarınızı karşınızdaki kişiyle paralel hale getirin. Bu, yerinizde durmakla eşdeğerdir. Omuzlarınızın farklı bir yöne bakması mesajınızı zayıflatacaktır.

İDDİALI OLMAK



3. Yüzünüz mesajınızın ciddiyetini ve içeriğini yansıtmalıdır. Ancak dişlerinizi sıkarak veya avuçlarınızı yumruk yaparak agresif görünmeyin. Gülümsemek de uygun değildir çünkü bu sizi endişeli gösterecektir. Ya da kızgınsanız muhtemelen yüzünüzü buruşturacaksınız.
4. Konuşmaya başlarken karşınızdaki kişinin ilk adını kullanın. Normal sosyal konuşmalarda, konuşurken genellikle ilk isimlerimizi kullanmayız. İlk ismi kullanmak, söylemek üzere olduğunuz şeyi çok spesifik hale getirir. Ayrıca kişiye küçükken ebeveyninin ona bir şeyi yapmamasını söylediğini hatırlatabilir.
5. Gözlerinizi kaçırmadan göz teması kurun. Çoğu insan üç saniyeden fazla konuşmadan göz teması kurmayı rahatsız edici bulacak ve gözlerini kaçırmak isteyecektir. Bu hâkimiyet kuracaktır ancak saldırgan bir şekilde değil. Kişi başka bir yöne bakar bakmaz konuşun.

İDDİALI OLMAK



6. Ayaklarınız muhataplarınıza doğru dönük olmalıdır. Onlardan veya durumdan kaçmaya çalışıyormuş gibi görünmek istemezsiniz.
7. Onlara doğru ilerleyin ancak kişisel alanlarına çok fazla girmeyin çünkü bu agresif görünecektir.
8. Kollarınızı dirseklerinizin üzerine kaldırmayın, kollarınızı iki yana açmayın ya da yumruklarınızı sıkmayın. Fazla agresif veya fiziksel olarak korkutucu olmadan meramınızı anlatabilmelisiniz.
9. Yavaş konuşun. Bu ses tonunuzun yükselmemesini sağlayacaktır; ses tonunun yükselmesi gerginlik veya kaygıya işaret eder.



İDDİALI OLMAK

10. Muhatabınızla konuşurken göz temasını koruyun. Konuşmanız bittiğinde gözlerinizi kaçırın ama yere bakmayın.
11. Sesinizi yalnızca gerektiğinde yükseltin ancak bağırmayın. Sinirlenmiş ve dolayısıyla kontrolden çıkmış gibi görünmek istemezsiniz.
12. Durumdan ilk uzaklaşan siz olun. Söylemek istediğinizi söyleyin ve yolunuza devam edin. Oyalanarak daha fazla tartışmaya davetiye çıkarırsınız. Kontrol sizde olduğunda etkileşimin, sizi tatmin edecek şekilde, biteceği zamanı siz belirlersiniz.



MÜZAKERE



Müzakere yalnızca her iki taraf da birbirine ihtiyaç duyduğunda gerçekleşir. Bu nedenle diktatörler müzakere etmez, 'dikte ederler'. Bir müzakereyi acımasız davranarak kazanabilirsiniz, ancak çoğu iş durumunda müzakere sadece tek bir olay değil, devam eden bir ilişkidir. Gaddarlık veya kabalık kimseyi etkilemez ve en kötü ihtimalle taraflar bir daha bir araya geldiğinde akıllarda kalır. Çoğu müzakere çekişmeli bir ortamda başlarken, her iki taraf için de 'kazan/kazan' sonucuna ulaşmak ideal sonuçtur. Böylece her iki taraf da müzakereden küskün bir şekilde değil sonuçtan tatmin olmuş halde ayrılır.

Müzakere için iki temel kural vardır:

- Sadece gücünüz olduğunda müzakere edin aksi takdirde şartları size dikte ederler.
- Yalnızca karar alıcılarla müzakere edin çünkü anlaşmayı sadece onlar onaylayabilir.

Vücudunuz ve konuşmanızla güçlü olduğunuz izlenimini vermeniz de bir o kadar önemlidir. Müzakere boyunca beden dilinizin güven yayması zorunludur. O zaman karşı taraf sizin avantajlı olduğunuzu hissedecektir.



MÜZAKERE

DOĞRU TUTUM

Beden dilinizin çoğunlukla iddialı olması gerekecektir. Bazen daha yumuşak olmayı seçebilir ve durumun uygun olması halinde aşağıdaki koçluk ve mentorluk bölümünde önerilen beden dili becerilerinden bazılarını kullanabilirsiniz.

Müzakerede yakınlık kurmak için karşı tarafa karşı doğru tutuma sahip olmak önemlidir. Başka bir kişiyi nasıl gördüğünüz beden dilinizden dışarı yansır. Dolayısıyla yeterince saygı gösterilmemesi veya karşı tarafın meşruiyetinin inkar edilmesi kazan/kazan sonucunu getirmeyecektir.

Bir müzakereye "ben haklıyım ve sen haksızsın" zihniyetiyle başlamak, büyük olasılıkla diğer tarafın uzlaşmazlığını teşvik edecektir. Ayrıca, kibir vücut dilinize sızacak ve nihayetinde müzakere, eldeki işi ele almak yerine bir "ego savaşına" dönüşecektir.



MÜZAKERE



VÜCUDUN DURUŞU

Müzakereler için beden dili karmaşıktır, bu nedenle burada bazı kategoriler oluşturduk.

Boy
Daha önce de belirtildiği üzere, yükseklik güç anlamına gelir. Müzakere için çıkarımlar açıktır: Ekip her zaman "uzun" olmalıdır. Uzun uzun yürümeli, uzun oturmalıdır.

Oturuş Şekli
İzin istemeden veya karşı tarafça davet edilmeden yerinize oturun.

Sandalyede rahat olabileceğiniz kadar geriye oturun. Sözlü saldırıya uğradığınızda bedeniniz saldırı fizikselmiş gibi tepki verir. Bu pozisyon, kendinizi karşı taraftan gelen herhangi bir sözlü 'darbeden' korumak için geri çekilmenizi ve geriye doğru hareket etmenizi önleyecektir.

Yanıt vermeyi seçtiğinizde, hafifçe öne doğru hareket edin. Bu hareket kişisel alanlarına yaklaşırken daha güçlü olduğunuz izlenimini verecektir.



MÜZAKERE



YÜZ

Gözlerin güçlü bir etkisi vardır. Mümkün olduğunca göz teması kurun. Ama bunu karşı tarafı 'aşağı çekmek' için değil, başka tarafa bakmak bir boyun eğme işareti olduğu için yapın. Aşağı bakmayın çünkü bu endişe gibi olumsuz duyguları gösterir.

Onayladığınız bir şey teklif etmedikleri sürece, konuştuklarında başınızı sallamaktan kaçının, çünkü bu jest cesaretlendirme ve onaylama anlamına gelir.

Gülümseme oranınızı düşürün. Neticede pazarlık yapıyorsunuz, arkadaş edinmiyorsunuz. Bazı insanlar gergin olduklarında gülümserler ya da bu gülümseme 'sırıtmak' olarak algılanabilir. İkisi de istediğiniz izlenimi vermez.

Ellerinizi ya da ayaklarınızı yere vurmayın ya da zamana bakarak bir sonuca varmak için acele ettiğinizi ya da uzlaşmak için baskı altında olduğunuzu belli etmeyin. Karşı tarafın da bileceği üzere kısıtlı zamanı zorlamak, taviz koparmanın en iyi yollarından biridir.



MÜZAKERE

YÜZ



Öfke veya hayal kırıklığı belirtisi göstermeyin. Sözlü bir sataşmaya veya aşırı taleplere maruz kalırsanız, ifadesiz bir yüz ifadesi takının. Bu, kimsenin gözünüzü korkutamayacağını gösterecek ve hangi taleplerini makul bulduğunuzu bilmelerini engelleyecektir.

Patlamaları sona erdiğinde, sesinizi onların davranışlarına uyacak şekilde yükseltmeyin. İdeal olarak, sanki hiç sataşma olmamış gibi doğal bir şekilde konuşun.





MÜZAKERE

NEFES

Yavaşça nefes alın. Bu, kendinizden emin görünmenize yardımcı olur ama daha da önemlisi sizi sakinleştirir. Vücudunuz, telaşa kapılmış olabilecek zihninize "her şeyin yolunda" olduğunu söyler.

Hızlı ya da derin nefes almak, korkutucu bir durum karşısında "savaş ya da kaç" tepkisi verdiğinizi gösterir ki bu da karşı tarafa vermek isteyeceğiniz son izlenimdir.

Yavaş nefes almak da size düşünme süresi tanıyarak doğru kelimeleri seçmenize yardımcı olur ve vücudunuzu daha iyi kontrol etmenizi sağlar.



MÜZAKERE



BEDEN DURUŞU

Pazarlık yaptığınız kişi(ler) ile omuzlarınızı eşitleyin. Bu hem uyum sağlamak hem de gözünüzün korkmadığını göstermek içindir.

Ellerinizi dik konumda tutun. Gergin veya baskı altında olan insanlar kendilerini açıklamak, kendilerini "korumak" veya gerginlik stresini azaltmak için kollarını hareket ettirirler. İnsanlar rahatladıklarında ellerini birleştirirler. Bu da uygulaması çok kolay bir beden dili işaretidir.

Ellerinizi masanın üzerine koyarsanız, dik bir pozisyonda tutmaya devam edin veya düz bir şekilde koyun. Hiçbir şekilde avuç içlerinizi göstermeyin, çünkü bu bir yalvarma işaretidir. Bir noktaya değinirken üst bedeninizi hafifçe öne doğru hareket ettirin. Dinlerken geriye doğru hareket edin. Ancak vücudunuzu geriye doğru eğmeyin veya eğilmeyin çünkü bu kibir veya üstünlük iddiası olarak yorumlanabilir.



MÜZAKERE



BEDEN DURUŞU

Jest yapmanız gerekiyorsa kısa, keskin ve ani olsun. Kolunuzu omzunuzun üzerine kaldırmayın. İşaret etmek agresif bir harekettir. Öfke ve kontrolsüzlük belirtisi olduğu için kullanılmaması daha iyidir.

Ayaklarınızı yere sıkıca basılı tutun. En iyi (tercih ettiğiniz) ayağınızı öne koyun, yanlış anlaşılmasın. Bir ayağınızı hafifçe diğerinin önüne koyun ancak her iki ayağınız da yere sağlam bassın. Bu 'atletik pozisyon' olarak bilinir. Böylece her türlü olasılığa karşı hazır olursunuz. Endişelendiğimizde ellerimiz ve ayaklarımız bizi ele verir. Baskı altında olduğumuzda ayaklar yukarı kalkar ya da ''titrer''. Çıkışa doğru yönelen ayaklar profesyonel gözlemciye adeta "Çıkarın beni buradan!" diye çığlık atar.

Not Alma

Not almak için kaleminizi elinize aldığınızda, sadece notunuzu alın ve kaleminizi geri bırakın. Kalemle oynamayın çünkü bu gerginlik olarak yorumlanabilir.

Birisi not yazarken bazen dilinin ucu görünür, bu da konsantrasyona işaret eder, yani az önce söylenenler onun için önemlidir.

Bir not: *Karşı tarafın gündemini ve notlarını tersinden okumayı öğrenmenin her zaman çabaya değer olduğunu düşünmüşümdür. Geliştirmesi çok kolay bir beceridir.*



MÜZAKERE

BEDEN DURUŞU



Bir işaret kümesi örneği:

Erkek (hevesli değil)
– Kollarını kavuşturmuş
– Omzunun üzerinden bakıyor
– Ayaklar dışarı bakıyor

Kadın (hevesli)
– Yüzü adama dönük
– Kollar açık
– Parmaklar açık
– Ayakları adama dönük





MÜZAKERE

MEKÂNDAN YARARLANMA

Bir müzakerede nerede oturduğunuz neredeyse nasıl oturduğunuz kadar önemlidir. İşte bazı öneriler:

Tek kişi ile müzakere	Kişinin tam karşısına oturun
İki kişi ile müzakere	Her iki kişiyi de görebileceğiniz bir yere oturun
Sizinkinden daha büyük bir grupla müzakere	Gücü en üst düzeye çıkarmak için birlikte oturun
Aynı büyüklükte bir grupla müzakere	Güçlerini azaltmak için kendi çalışanlarınızı onlarınkilerin arasına serpiştirin

Alan güçtür, bu nedenle kâğıtlarınızı, referans kitaplarınızı, destekleyici verilerinizi masanın her tarafına yayın. Bu temiz ve düzenli olmanın değil, yayılmanın zamanıdır.



MÜZAKERE



BEDEN DİLİNİN ELE VERDİKLERİ

Tek bir işaretin tek başına bir şey ifade etmediğini, bu nedenle destekleyici kümeler aramanız gerektiğini unutmayın. Aşağıdakiler çalan bir çan gibidir. Durumunuzdaki olası bir değişikliğe dair farkındalığınızı artırmak için yeterlidirler ve uygun şekilde yanıt verebilmeniz için daha fazla gözlem gerektirirler.

Olası *olumlu* gösterge	**Olası anlam**
Ceket düğmesini çözer veya ceketi çıkarır	Haydi başlayalım
Eller kulaç pozisyonunda ve dik oturur	Kendime çok güveniyorum
Yumruğuyla çeneyi destekler ve baş size doğru eğiktir	İlgileniyorum
Kulağını çekiştirir	Bana bundan daha fazla bahset
Çenesini okşuyor	Bunu düşünüyorum
Kalemle, gözlükle vb. oynuyor	Düşünmek için zamana ihtiyacım var
Konuşurken ara sıra başını sallar	Sana katılıyorum
Tamamen hareketsizdir	Dikkatle dinliyorum



MÜZAKERE



BEDEN DİLİNİN ELE VERDİKLERİ

Olası *olumlu* gösterge	**Olası anlam**
Yüzünde yarım bir gülümseme veya sırıtma var	Ben senden üstünüm
Parmaklar yanağı örterken avuç içi çeneyi destekliyor	Çok sıkılmaya başladım
Konuşurken hafifçe başını sallıyor	Bunu sevmedim
Kafasını kaşıyor	Bunu da sevmedim
Siz konuşurken nadiren başını sallar	Seninle ilgilenmiyorum
Ani geriye doğru hareketler yapıyor, kaşını kaldırıp ağzını açıyor	Seni görmek bile istemiyorum
Başka bir yere bakıyor	Endişeli/gergin hissediyorum
Gözlükleri çıkarıp neredeyse masanın üzerine fırlattı	Seni görmek bile istemiyorum
Gergin bir vücut duruşuna sahip	Telaşlı ve gerginim
Omuzları kambur duruyor	Yanında kendimi ezik hissediyorum
Aşırı ve sürekli göz teması kuruyor	Bu konuda seninle sonuna kadar mücadele edeceğim



MÜZAKERE

BİLEŞİK İŞARETLER

Başka tarafa bakıp burnunu bir anlık kırıştırıyor	Hoşuma gitmiyor
Göz kırpma sayısında belirgin artış vardır	Sana yalan söylüyorum Dikkatliyim, enerjim yüksektir Bundan çok rahatsızım
Başparmak çenenin altında, işaret parmağı dudak(lar) üzerindedir	Bir şey söylemek istemiyorum Bu konuda tedirginim Bu ilginç olabilir Bunu değerlendiriyorum





KADINLAR VE MÜZAKERE



Genetiğimizin yanı sıra sosyal ve kültürel mirasımız nedeniyle konuşma tarzlarında cinsiyetler arasında belirgin bir fark var. Erkeklerin gerçekler ve bilgi paylaşımı konusunda kendilerini daha rahat hissettikleri, kadınların ise ilişki kurmayı tercih ettikleri klişesinde doğruluk payı bulunuyor.

Her iki cinsiyet de aynı beden dili işaretlerini paylaşsa da, kadınlar belirli hareketleri erkeklerden çok daha fazla kullanır ya da bu hareketler onlar için farklı bir şey ifade eder. Özellikle erkeklerle yapılan müzakerelerde, bu durum kadınların aleyhine olabilir.

Kadınların erkeklerden daha fazla yapma eğiliminde olduğu hareketlerden bazılarını inceleyelim:

Baş sallama	Erkekler:	Anlıyorum ve belki ama sadece belki size hak verebilirim
	Kadınlar:	Devam etmeni ve bana daha fazlasını anlatmanı istiyorum
Baş eğme	Erkekler:	Dinliyorum ama henüz karar vermedim
	Kadınlar:	Dinliyorum ve çok ilgileniyorum
Gülümseme	Erkekler:	Eğleniyorum
	Kadınlar:	Bir iş ilişkisi kurmak istiyorum

KADINLAR VE MÜZAKERE

Kadınlar, her şeyden evvel, kadın başbakanlardan, cumhurbaşkanlarından ve siyasetçilerden ders almalıdır: **Söz kesmeyi öğrenin!**

İngiltere'de I. Elizabeth ya da Boudicca'dan bu yana belki de en güçlü kadın lider olan Başbakan Margaret Thatcher'a neden cümlenin ortasında nefes aldığı sorulduğunda şöyle yanıt vermişti: "*Sözümü kesemesinler diye!*"

Film yıldızı John Wayne (Dük) ise, neden sadece cümlenin ortasında durakladığı sorulduğunda şöyle cevap vermişti: "Onlara ....(duraklama)....henüz bitirmediğimi bildirmek için."





KOÇLUK VE MENTORLUK



Kurumsal ortamlarda koçluk ve mentorluk, bireylerin işlerindeki durumları keşfetmelerine ve çözmelerine; ortamlarını anlamalarına ve potansiyellerini en üst düzeye çıkarmak için alternatif davranış veya durumları yönetme yolları bulmalarına yardımcı olmak için bir dizi yol sağlar. Esasen, insanların bir iş bağlamında kendilerini geliştirmelerinin yollarını keşfetmelerine yardımcı olur.

Beden dili gerekliliklerini göz önünde bulundurmak amacıyla, her iki yaklaşımı, koçluk ve mentorluğu, KM etiketi altında gruplandıracağız.

KM'de uyum kazanmak ilişkiye açılan kapıdır. Eğer bu kapı açılamaz ve açık tutulamazsa, ilişki gelişemez. Günlük dilde uyum, başka bir kişiyle 'senkronize' olmak, kişilerin ilişkide kendilerini rahat hissetmelerini ve herhangi bir şekilde tehdit altında olmamalarını sağlamaktır. Uyum, iki kişi arasındaki güvenin başlangıcıdır ve ilişki süresince sürdürülmesi gerekir. Bu 'kişisel açılım' olarak da bilinir.



KOÇLUK VE MENTORLUK

KARŞILIKLI ANLAŞMANIN İLK İŞARET KÜMELERİ

1. Vücudunuzu ve yüzünüzü gevşetin; bu çok yavaş nefes alarak sağlanabilir; gerginlik endişe ve muhtemelen güven eksikliğine işaret eder.
2. Birlikte çalıştığınız kişiyle aynı seviyede oturun. KM'de güç hiçbir şekilde ikna edici değildir. Burada mesaj şudur: '*Kendime güveniyorum, arkadaş canlısıyım ve sizinle çalışmayı dört gözle bekliyorum*'. Sık sık ve uygun yerlerde gülümseyin.
3. Mümkün olan en kısa sürede göz teması kurun ve tam bir gülümseme elde edin. Kaşlarınızı çok az ve çok hızlı bir şekilde kaldırın; gülümsediğinizde yüzünüz en savunmasız halindedir, dolayısıyla karşınızdaki kişiye 'senden hoşlanıyorum ve bana saldırmayacağına güveniyorum' demiş olursunuz. Kabaca tercüme edersek bu, 'Birlikte verimli bir şekilde çalışabiliriz' anlamına gelmektedir.
4. Vücudunuzun karşınızdaki kişiyle iki taraflı simetri içinde olduğundan emin olun. Toplantı sırasında omuzlarınızı olabildiğince paralel tutun. Birbirini seven ve birbirine güvenen insanlar birbirlerine 'yan bakarlar' ancak kişisel alanlarına girmezler.



KOÇLUK VE MENTORLUK



YÜZ İFADELERİ

Gerçek Bir Gülümseme
Gerçek (elmacık kemiklerini ortaya çıkaran) bir gülümseme ile zorlama bir gülümseme arasında dünya kadar fark vardır. Gerçek bir gülümseme sadece ağzı içermez, aynı zamanda gözlerin etrafında kaz ayakları oluşmalı ve tüm yüz aydınlanmalıdır. Aksi takdirde, çoğu insan bunun gerçek ya da içten olmadığını anlayabilir.

KM'de tanışırken, mizah paylaşıldığında, başarıyı kabul etmek için ve karşılıklı zevk alındığında gülümsenmelidir.

Kaş Kaldırma
Hoşlandığınız ya da saygı duyduğunuz biriyle karşılaştığınızda kaşlarınız doğal olarak kalkar. Etkiyi artırmak ve samimi ve içten görünmek için başınızı hafifçe geriye eğebilir, böylece alnınızı kaldırarak kaş kaldırmayı vurgulayabilirsiniz.

Bu küçük yüz hareketi her KM toplantısının başında faydalı bir şekilde kullanılabilir.



KOÇLUK VE MENTORLUK



YÜZ İFADELERİ

Baş sallama
Konuşmacı ile aynı fikirde olduğunuzda başınızı sallamak, karşınızdaki kişiye sıcaklık, anlaşma ve hoşnutluk iletir.

Ayrıca başınızı bir tarafa doğru eğdiğinizde karşınızdaki kişinin sizin hakkınızdaki izlenimini kibirli ve çekingen olmaktan nazik ve düşünceli olmaya doğru değiştirebildiğiniz de tespit edilmiştir. Hatta bu, daha güvenilir görünmenizi sağlar. En iyi sonuçlar için sağa doğru eğin.

KOÇLUK VE MENTORLUK

YANSITMA

Uyum becerileri neredeyse tek bir kelimeyle özetlenebilir: taklit. Karşınızdaki kişiye ne kadar çok benzeyebilirseniz, uyum yaratma olasılığınız da o kadar artar.*



** Bunların büyük bölümü Richard Bandler ile John Grinder tarafından belirlenmiştir.*



KOÇLUK VE MENTORLUK



YANSITMA

İki kişi doğal bir uyum içindeyken, bir el hareketi, bir baş sallama, vücut pozisyonunda neredeyse aynı anda meydana gelen bir değişiklikle birbirini yansıtır. Yansıtmanın en belirgin biçimleri esneme ve gülümsemedir. Birinin esnediğini gördüğünüzde, muhtemelen siz de hemen ya da sonraki 30 saniye içinde esneyeceksinizdir.

Uyum içinde olan insanlar aynı tür jest ve mimikleri kullanacaktır. Gerçek anlamda aynı beden dili aracılığıyla konuşurlar. Sevecen, düşünceli ve zeki olarak görülmek, diğer kişinin yüz ifadesini yansıtmakla sağlanabilir.

Dolayısıyla KM sırasında doğal bir uyum geliştirmeden önce, yansıtma becerisini geliştirmek ve bunu ilk toplantılarda kullanmak özellikle yararlıdır.



KOÇLUK VE MENTORLUK

TEMPO TUTMAK VE YÖNLENDİRMEK

Birini etkilemeye veya başka bir yöne çekmeye çalışmadan önce, uyum içinde olduğunuzu ve onun sizden 'etkilenmeye' istekli olduğunu teyit etmeniz yararlı olacaktır. Bunu yapmanın yolu 'tempo vermek ve liderlik etmektir'. Tempo, hareketlerini, konuşma hızını ve hacmini vb. eşleştirmek ve yansıtmak anlamına gelir.

Basit test şu şekilde özetlenebilir: "Siz liderlik ederseniz, onlar da sizi takip eder." Yani, tempoyla uyum sağlandığında, belirli bir hareket yaparak 'liderlik edin'; arkanıza yaslanın, bacak bacak üstüne atın, ellerinizi hareket ettirin. Eğer kişi kısa bir süre içinde benzer bir hareketle sizi takip ederse, o zaman bir uyum olduğunu ve yönlendirildiğini anlarsınız. Bu, artık etkilenmeye daha istekli veya duyarlı olduğu anlamına gelir.

Süreç şu şekildedir:

Aksettirme → **Uyum Kurma** → **Hız** → **Liderlik** → **Etkileme**

Diğer kişi deneme hareketine yanıt vermezse, yansıtma hareketine geri dönün.



KOÇLUK VE MENTORLUK



DİL TİKLERİ

Bazen sözel tikler geliştiririz. "Bilirsiniz", "gibi", "aslında", "dürüst olmak gerekirse" gibi kelimeleri aşırı kullanırız. Aşırıya kaçmadığınız sürece, karşınızdaki kişinin tikini kendi konuşmanıza serpiştirmeniz uyuma yardımcı olacaktır.

Müşteriden gelen itiraz: "Açıkçası bu işe yaramayacak. Üç saat aralıksız çalıştıktan sonra makine o kadar ısınıyor ki senkronizasyonu bozuluyor. Sadece bu da değil, operatörün sadece konsantrasyonunu sağlamak için bir molaya ihtiyacı var."

Yanıt: "Genel olarak söylediklerinizde çok fazla doğruluk payı var. Aşırı ısınma sorunu üzerinde çalışıyoruz ama görüyorsunuz temelde sorun....." "Ayrıca **aslında**.... hatırlamak zorundayız".

Karşınızdaki kişinin bunu hemen anlayacağını düşündüğünüz için affedilirsiniz, ancak bunu yaptığınızda olumlu etkisine ve yakınlaşmaya ne kadar yardımcı olduğuna şaşıracaksınız. Bunun bir nedeni, 'tik'in bilinçli olarak kullanılmamasıdır; bunu söylediklerinde ya da kendilerine geri kullanıldığında 'duymazlar'. Tikleri onlar için önemlidir; özel bir anlamı veya amacı olabilir ve bunu kullandığınızda, sanki onların dilini konuşuyor gibi olursunuz.

Bunu önce iş dışında uygulayın.



KOÇLUK VE MENTORLUK



DİKKAT TOPLAMAK

İki retina görüntüsü arasındaki fark "binoküler eşitsizlik" olarak bilinir. Gözlerimiz birbirinden ayrı olduğu için aynı şeyi görürüz ama biraz farklı konumlardan. Odaklanmak için gözlerimiz hafifçe içe doğru döner. Böylece bilinçaltında birinin sizi dinleyip dinlemediğini anlamak mümkündür. Dikkatsizlik, gözlerin dümdüz ileriye bakmasıyla gösterilir.

Uyum sağlamak için, göz teması kurmasanız bile diğer kişiye "odaklanmak" önemlidir. Karşınızdaki kişi üzgünse, uyum taktiği özellikle gözlerine değil, tüm yüzüne odaklanmak olacaktır. Karşınızdaki kişinin sizi takip edeceği umuduyla yüzünüzü rahat tutarsınız.

Böylece yine adım atmış ve ona yol göstermiş olursunuz.



İŞARETLER VE KÜMELER



İŞARETLER

Aşağıdaki slaytlarda (alfabetik sırayla) bir dizi fiziki hareket olası anlamlarıyla birlikte sıralanmaktadır. Lütfen bunları kullanırken bağlamın önemini ve kümeleri arama ihtiyacını unutmayın.

Fiziksel işaret	**Olası anlam**
Adem elması inip çıkıyor	Anksiyete, yalan söylemek
Kollar çapraz; biri diğer kolunu tutuyor	Güvensiz hissediyor
Kol vücudun önünde, el çantasına, mücevhere, gömlek manşetine vb. dokunuyor veya tutuyor	Güvensiz hissediyor
Kollar ve avuç içleri açık	Açık, dürüst
Kollar göğüste çapraz	Olumsuz tutum (kabul etmedikleri biri veya bir şeyle aralarına engel koyuyor)

İŞARETLER

Fiziksel işaret	**Olası anlam**
Kollar ve eller 'Adem pozisyonunda'	Güvensiz hissediyor
Profil duruşu*	Kendini korumak istiyor
Yanıp sönme (artmış)	Endişeli
Derin nefes almak	Rahatlamış, kabullenmiş



Elleri önde birleştirmek



Elleri arkada birleştirmek



Profil duruşu

** Yan yatmak, baskın olmayan omzunuzu birine doğru çevirmektir, böylece tüm vücudunuz "kare şeklinde' olmak yerine diğer kişiye neredeyse diyagonal olur. Bu şekilde karşınızdaki kişi size fiziksel olarak saldırmaya kalkışırsa vücudunuzun minimum kısmını ona sunmuş olursunuz.*

İŞARETLER



Fiziksel işaret	Olası anlam
Çenesini okşuyor	Karar veriyor veya değerlendiriyor
Yüzünde Duchenne gülümsemesi* var	Samimi, dost olmak istiyor, onaylıyor
Gözleri parlıyor	İlgisini kaybetti veya duşunuyor
Gözlerini ovuşturuyor	Kafası karıştı, yorgun
Ağzına, gözlerine, kulaklarına, boynuna ve yüzüne dokunuyor	Hakikati gizliyor veya asabi
Ayakları başka yönlere yönlendiriyor	Ayaklar dikkatin yönünü işaret eder (örneğin, ayrılmak istiyorlarsa kapıya doğru veya çekici buldukları birine doğru çevirirler)
Parmakları (veya gözlükler, vb.) ağızda	Değerlendiriyor veya güvence istiyor
Yerdeki ayağını huzursuzca oynatıyor	Canı sıkıldı
Kendi üstünü temizliyor	Muhatabına ilgi gösteriyor
Muhatabının üstünü temizliyor	Samimi olmayı arzuluyor

İŞARETLER



Fiziksel işaret	Olası anlam
Eliyle doğrama işareti yapıyor	Agresifliği aksettiriyor
Kolları arkada, eli bileğini kavrıyor	Güveninin tam olduğunu veya hayal kırıklığını ya da kendini kontrol etmeye çalıştığını (kol tutuşu ne kadar yüksekse, hayal kırıklığı veya öfke o kadar büyüktür) gösteriyor
Elini başına yaslamış	İlgileniyor ama değerlendirmeye devam ediyor
Elini boynun arkasına vuruyor	Kendini tehdit altında veya kızgın hissediyor
Elleri kalçasında, dirsekleri dışarıda (kolları açık)	Alanı kullanarak gücünü gösteriyor
Yumrukları sıkılı	Hayal kırıklığı (hayal kırıklığı ne kadar büyükse eller o kadar havaya kaldırılır) ifade ediyor

İŞARETLER



Fiziksel işaret	Olası anlam
Elleri açık ve avuç içleri yukarı	Teslimiyet içinde
Yanakları avuçlarının içinde	Çekici görünmek için kadınsı bir eylem içinde
Ellerini arkasında tutuyor	Kendinden emin, otoriter
Elleri cebinde	Rahat görünmek, "beni etkileyin" demek veya katılmak istiyor
Avuç içlerini birbirine sürtüyor	Olumlu beklenti içinde
Elleri külah şeklinde, parmak uçları birbirine değiyor	Kendinden emin, rahat, özgüvenli

İŞARETLER



Fiziksel işaret	Olası anlam
El sıkışırken eklemden kavrıyor	Samimiyetini ve dostluğunu güçlü biçimde gösteriyor
El sıkışırken avuç içini aşağıda tutuyor	Bir güç ve kontrol girişiminde bulunuyor
El sıkışırken avuç içini yukarıda tutuyor	Kontrolü muhatabına veriyor
El sıkışırken boş eliyle omuzdan kavrıyor	Bir güç denemesinde bulunuyor, yakın samimiyet gösteriyor
Tokalaşırken kolun üst kısmından tutuyor	Bir güç denemesinde bulunuyor
El sıkışırken avuç içlerini dikey tutuyor veya benzeri basınç uyguluyor	Saygı gösteriyor, eşitliği tanıyor ve yakınlık istiyor
El sıkışırken bilekten tutuyor	Yakın arkadaşlar açısında kabul edilebilir bir tavır içinde
Elleri kalçasında	Hâkimiyet göstermek için kişisel alanını kullanıyor
Elleri yüzünde tüm jestlerini gösteriyor	Olumsuz tutum içinde, ya yalan söylüyor ya da sinirli
Aşırı hızlı ve derin nefes alıyor	Korku ve endişe içinde
Öne doğru eğiliyor	İlgileniyor veya kabul ediyor

İŞARETLER



Fiziksel işaret	Olası anlam
Bacakları çapraz tutuyor (Kadınlarda rahatlık gösterir)	itaatkâr veya savunmacı tutum içinde
Bacakları bağdaş konumda veya bir ayağı diğer dizin üzerinde	Kendine güvenli, baskın ve rekabetçi tutum içinde
Bacaklar açık	Açıklık veya baskınlık göstermek istiyor
Bacaklar aşırı açık (erkekler)	Otorite kurmak için mekânı kullanıyor
Dudaklarını ısırıyor	Anksiyete içinde, yorumunu kendine saklıyor
Dudaklarını yalıyor	Anksiyete içinde veya cazibesini kullanmaya çalışıyor
Saatine bakıyor	Uzaklaşma isteğini ya da can sıkıntısını gösteriyor veya dikkatini yitirdi
Yansıtma yapıyor	Uyum içinde olmak istiyor
Ağzını eliyle kapıyor	Soru sormak istiyor veya yalan söylemek üzere
Öne doğru hareket ediyor	İlgili
Geriye doğru hareket ediyor	Aynı fikirde değil veya endişeli

İŞARETLER



Fiziksel işaret	Olası anlam
Avuç içleri kapalı ve işaret parmağıyla işaret ediyor	Boyun eğdiğini veya anlaşma sağlandığı için öfkeli
Avuç içi aşağıya bakıyor	Otoritesini yansıtılmaya çalışıyor
Avuç içi yukarıya bakıyor	Kabullendi veya dinlemeye hazır
Saçlarıyla oynuyor	Çekici olmayı veya kendini çekici kılmayı istiyor
Hızlı ve keskin nefes alıp veriyor	Çok şaşırdı veya şok geçirdi
Tam karşınızdaki sandalyede otuyor	Rekabet etmeye veya savunmaya hazır
İçe doğru açılarda yan yana oturuyorsunuz	İşbirliğine açık
Gülümsüyor	Misafirperver, tehditkâr olmayan, kabul edilmeyi isteyen halde
Sadece yüzün alt kısmıyla gülümsüyor	Teslimiyet hissediyor veya samimiyetsiz
Sırıtıyor	Kibirli ve samimiyetsiz

İŞARETLER



Fiziksel işaret	Olası anlam
Akıcı ve hızlı konuşuyor	Coşkulu
Konuşması aniden yavaşladı	Yalan söylüyor
Dik duruyor	Hükmetmek, çekici görünmek veya kontrol etmek istiyor
Dişleri sıkılı	Hayal kırıklığı yaşıyor ve öfkeli
Genellikle elini ceket veya pantolon cebinde baş parmak dışarda bırakarak tutuyor	Üstünlük, hâkimiyet, otorite pozu veriyor
Başparmaklarını kemerine veya cebine sokuyor	Cinsel açıdan agresif tutum sergiliyor
Tikleri var ve giderek artıyor.	Anksiyete içinde
Sık sık kendine dokunuyor	Anksiyete içinde
Yüz çeviriyor	Görüşmeyi sonlandırmak istiyor

DUYGULARI AÇIĞA ÇIKARAN KÜMELER



Her durumda duygularımızı sürekli olarak ifade ederiz. İşte birinin ne hissettiğini yorumlamanıza yardımcı olacak kümeler. Bunlardan bazıları bariz, bazıları ise değildir. Lütfen bu kümelerin yalnızca bir duyguyu gösterdiğini ve bağlam ya da ortamın da dikkate alınması gerektiğini unutmayın.



Öfke

- Bedeniyle diğer kişinin kişisel alanına giriyor
- Gözler odaklanmış
- Kaşlarını çatmış
- Yüz kızarmış veya kanı beynine çıkmış
- Yumruklar sıkılı
- Dişlerini gösteriyor veya çenesini kilitlemiş
- Sesini yükseltiyor

DUYGULARI AÇIĞA ÇIKARAN KÜMELER

Utanç

- Gözlerini kaçırıyor
- Başı öne eğik
- Yüz, boyun ve vücudun üst kısmı çok kızarıyor
- Dudakları gülümsemeye çalışıyor



DUYGULARI AÇIĞA ÇIKARAN KÜMELER



Korku, Kaygı ve Gerginlik

- Kollar ve bacaklar birbirine geçmiş
- Nefesini tutuyor
- Gözlerini kaçırıyor, gözleri nemli ya da ağlamaklı
- Yüz bembeyaz kesilmiş
- Nefes nefese kalıyor
- Dudaklar titriyor
- Ağzı kuruyor
- Kaslar geriliyor
- Terlemesi arttı
- Sesi titriyor



DUYGULARI AÇIĞA ÇIKARAN KÜMELER



Keder/Üzüntü

- Vücut çökmüş, sandalyede yığılmış gibi oturuyor, omuzlar aşağıda ve gözler yere sabitlenmiş şekilde, normalden daha yavaş yürüyor ya da hareket ediyor, kollar sandalyeden yere sarkık durumda
- Gözler yaşarıyor veya ağlıyor
- Baş aşağı eğik
- Dudakları titriyor
- Konuşması monoton

Sürpriz veya Şok

- Vücut geriye doğru veya anlık olarak savunma pozisyonuna geçmiş
- Kaşlar kalkık
- Gözler açık
- Ağız genişçe açık



EĞLENCELİ BÖLÜM

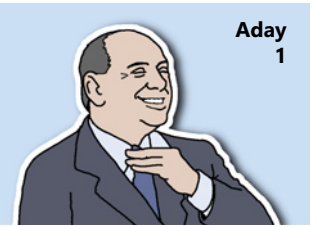
EĞLENCELİ BÖLÜM

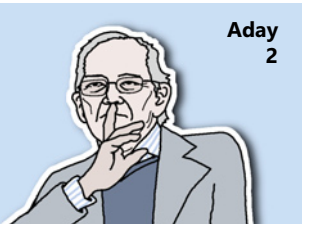
TEST

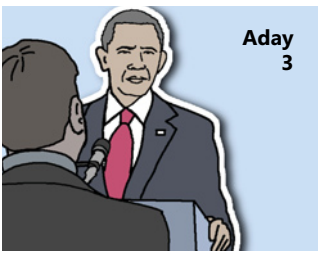


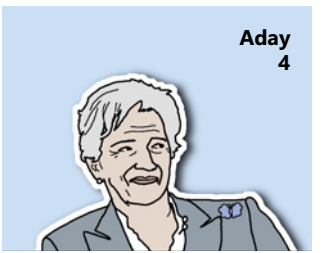
Bu bölümde eğlenceli testimizle kendinizi sınayabilirsiniz. Cevaplar 119. slaytta.

1. Bu insanlar ne 'söylüyor'?









EĞLENCELİ BÖLÜM

TEST



2. Çoğu insan yalan söylerken daha hızlı konuşur.
   a) Doğru
   b) Yanlış

3. Beyin sapı beden dilinden sorumludur
   a) Doğru
   b) Yanlış

4. Birini ilk kez gördüğünüzde onun hakkında kaç karar verirsiniz?
   a) 5
   b) 7
   c) 11
   d) 15

5. Birisi endişeli olduğunda göz kırpma hızı artar mı?
   a) Artar
   b) Azalır
   c) Değişmez

6. Limbik sistem tarafından kontrol edilen beden dili bilinçli midir yoksa bilinçsiz midir?
   a) Bilinçli
   b) Bilinçsiz

EĞLENCELİ BÖLÜM

TEST



7. Beden dili, anlamanın yüzde kaçını açıklayabilir?
   - a) %44
   - b) %55
   - c) %66
   - d) %73
   - e) %82
   - f) %93
   - g) %99

8. İnsanlar terlediklerini hemen anlarlar.
   - a) Doğru
   - b) Yanlış

9. Yavaş nefes almak ... yardımcı olacaktır
   - a) Konuşmanızın kontrolünü elinize almaya
   - b) Rahatlamaya
   - c) Kendinize güvendiğinizi göstermeye

10. Birisi sizin beden dilinizi taklit etmeye başladığında bu şu anlama gelir:
    - a) Dost olmaya karar verdi
    - b) Sizi (fikrinizi) kabul eder
    - c) Rahatsızdır
    - d) Sizi taklit ederek eğleniyor

11. Beden dili en iyi şu durumlarda anlaşılır:
    - a) Ani hareketler veya değişiklikler görürsünüz
    - b) Belirli bir işaret görürsünüz
    - c) Bir küme görürsünüz

EĞLENCELİ BÖLÜM

TEST



12. Aynı kültürdeki herkes aynı beden diline sahiptir
    - a) Doğru
    - b) Yanlış

13. Baskı altında vücudun en dışa vurumcu kısımları şunlardır
    - a) El ve ayak parmakları
    - b) Gözler ve ağız
    - c) Kollar ve bacaklar
    - d) Gövde ve omuzlar

14. Beden dili çevreden etkilenebilir
    - a) Doğru
    - b) Yanlış

15. Birinin yalan söylediğini anlayabilirsiniz.
    - a) Doğru
    - b) Yanlış

EĞLENCELİ BÖLÜM

QUIZ



16. Bir mülakatta ne kadar çok konuşursanız iş teklifi alma olasılığınız o kadar artar
    - a) Doğru
    - b) Yanlış

17. Müzakerelerde, diğer tarafın ilgili bir noktaya değinmesi gerektiğinde sözünüzü kesmesine izin vermeniz yararlı olur
    - a) Doğru
    - b) Yanlış

18. Bir kişinin kişiliğini el sıkışırken tutuş gücünden çıkarabilirsiniz
    - a) Doğru
    - b) Yanlış

19. İnsanlar sadece mutlu olduklarında veya eğlendiklerinde kıkırdarlar
    - a) Doğru
    - b) Yanlış

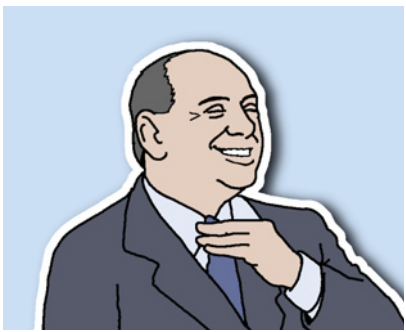
EĞLENCELİ BÖLÜM

TEST YANITLARI



Soru 1. Bu insanlar ne söylüyor? Önerilen cevaplar:

1. Aday
Ne güzel, kendinden emin bir gülümseme! Ama o kolun orada ne işi var? Parmakları bu şekilde dururken kravatını ayarlamasına imkân yok.



Yorum:
Kişinin aynı anda hem kendine dokunması hem de vücudunu örtmesi büyük bir endişe ve olumsuz duygunun yanı sıra kendini saldırılardan korumak için güçlü bir arzu duyduğunu gösterir. Bazı insanlar endişeli olduklarında kıkırdarlar veya yatıştırma işareti olarak gülümserler. Bu da ne kadar kendinden emin görünse de böyle bir gülümsemedir.

EĞLENCELİ BÖLÜM

TEST YANITLARI



Soru 1. Bu insanlar ne söylüyor? Önerilen cevaplar:

2. Aday
Dikkatlice bakıp fark edene kadar bunun değerlendirmeyi gösterdiğini düşünebilirsiniz:

- İşaret parmağı değil orta parmağını kullanılıyor.
- Dudaklar aşağı bükülmüş
- Gözler kısılmış
- Arkaya yaslanıyor
- Omuzlarını döndürmüş



Bu da tek bir işaretin değil, bir kümenin gözlemlenmesi gerektiğine işaret ediyor.

Yorum:
Beden dilindeki ifadesi:

- Söylediğin şey hoşuma gitmiyor
- Senden hoşlanmıyorum
- Seninle birlikte olmamayı tercih ederim

EĞLENCELİ BÖLÜM

TEST YANITLARI



Soru 1. Bu insanlar ne söylüyor? Önerilen cevaplar:

3. Aday
Gözlerin yanı sıra omuzları da paralel olarak takip edin; karşısındaki kişiye ilgi duyduğunu düşündüyseniz haklısınız. Şimdi boyun bükme hareketine ve sol el tutuşuna bakın, çünkü her ikisi de 'ilgi' anlamına gelen iki olumlu işareti yok ediyor.



Yorum:
Beden dilindeki ifadesi:

- Benimle dalga mı geçiyorsun!
- Söylediklerinizden hoşlanmıyorum veya söylediklerinize katılmıyorum
- Her geçen dakika daha da sinirleniyorum
- Duygularımı göstermemek için elimden geleni yapıyorum

EĞLENCELİ BÖLÜM

TEST YANITLARI



Soru 1. Bu insanlar ne söylüyor? Önerilen cevaplar:

4. Aday
Geriye yaslanıp burun deliklerini açtığı için tiksinti duyduğunu düşündüyseniz haklısınız ama burada bundan çok daha fazlası var.

Şimdi boyun bükme hareketine ve sol el tutuşuna bakın, çünkü her ikisi de 'ilgi' anlamına gelen iki olumlu işareti yok ediyor.

Yorum:
Beden dilindeki ifadesi:

- Benimle dalga mı geçiyorsun!
- Söylediklerinizden hoşlanmıyorum veya size katılmıyorum
- Her geçen dakika daha da sinirleniyorum
- Duygularımı göstermemek için elimden geleni yapıyorum



EĞLENCELİ BÖLÜM

TEST YANITLARI



2. Yanlış
3. Yanlış
4. 11
5. Artar
6. Bilinçsiz
7. %93
8. Yanlış
9. Rahat
10. Sizi kabul ediyor
11. Bir küme görüyorsunuz
12. Yanlış
13. El ve ayak parmakları
14. Doğru
15. Yanlış
16. Yanlış
17. Yanlış
18. Yanlış
19. Yanlış

DAHA FAZLA BİLGİ

UYGULAMA İÇİN ÖNERİLER



Amerikan futbolu koçu Vince Lombardi bir keresinde şöyle demişti:

"Antrenman mükemmelleştirmez, mükemmel antrenman mükemmelleştirir."

Beden dilini anlama becerilerinizi geliştirmek istiyorsanız, bundan daha doğru bir şey olamaz. Sadece konuşmanızın ne kadar sürdüğünü düşünün. Beden diline hâkim olmanız o kadar uzun sürmeyecektir. Ancak bunun için insanları izleyerek ve çalışarak geçireceğiniz çok keyifli saatler gerekecektir. Pratik yapmak için bazı öneriler sunuyorum:

1.Öneri

Çok koyu renkli veya aynalı güneş gözlükleri takın: Bu gözlük alışveriş merkezlerinde, pazarlarda, istasyonlarda, restoranlarda, popüler turistik bölgelerde, çok sayıda insanın olduğu her yerde sahada çalışmanız içindir ve insanlara bakarken yakalanmak yerine onlardan biri olabilirsiniz.
Televizyon izleyin: 'İddialı' röportajcılarıyla bilinen programları izleyin. Çerçeveyi dondurmak bir beden dili işaretidir; psikologlar ve poker oyuncuları buna 'anlatım' der. Ayrıca programı kaydedebilir, böylece ses kapalıyken beden dilini gözlemleyebilir ve daha sonra 'söylemlerin' görüşülen kişinin söyledikleriyle eşleşip eşleşmediğini kontrol edebilirsiniz.

DAHA FAZLA BİLGİ

UYGULAMA İÇİN ÖNERİLER



2. Öneri

Aileniz üzerinde pratik yapmanız tavsiye edilmez, ancak ön kapınızdan her çıktığınızda 'söylemler' mevcuttur. Yürürken, seyahat ederken veya kendi başınıza yemek yerken 'boş' zamanlarınızı insanları izlemek ve notlar almak için kullanın.

3. Öneri

Arkadaşlarınızdan en sık kullandığınız fiziksel jestler ve sözlü tikler hakkında geribildirim isteyin. Olumsuz olabilecekler için gerekeni yapın.
İşyerinizdeki önemli kişiler için, en sevdikleri hareketleri belirleyin, bunları not edin ve yansıtma yaparken olumlu olanları kullanın.

4. Öneri

NLP (Nero Linguistic Psycohology) teknikleri ve becerileri konusunda yetkinlik kazanın.

5. Öneri

Briç, poker, iskambil oyunları, satranç ve barbut gibi rekabetçi kart ve masa oyunları oynayın.

OKUMA ÖNERİLERİ

KİTAPLARIN GÜCÜ



"Kitap, kırılgan bir düşünceyi kırmadan inceleyebileceğiniz ya da patlayıcı bir fikri yüzünüzde patlamasından korkmadan keşfedebileceğiniz tek yerdir. Bir insanın zihninin hem kışkırtılabileceği hem de mahremiyet kazanabileceği az sayıdaki sığınaktan biridir." **Edward P. Morgan**

"Düşünmeden okumak, sindirmeden yemek yemek gibidir." **Edmund Burke**

Beattie G, *Visible thought: The new psychology of body language,* Routledge (2003)
Collet P, *The Book of Tells*, Bantam (2004)
Ekman P, *Telling Lies: Clues to Deceit in the Market Place, Politics, and Marriage*, W.W. Norton (2009)
Ekman P, *Emotions Revealed: Understanding Faces and Feelings*, Phoenix (2004)
Ford C.V, *Lies!, Lies!, Lies!!!: Psychology of Deceit,* American Psychiatric Press (1999)
Kinsey Goman C, *The Non Verbal Advantage: Secrets and Science of Body Language at Work*, Berrett-Koehler (2008)
Kinsey Goman C, *The Silent Language of Leaders: How Body Language Can Help or Hurt How You Lead*, Jossey Bass (2011)
Morris D, *Peoplewatching: The Desmond Morris Guide to Body Language*, Vintage (2002)
Navarro J, *What Every Body is Saying: An Ex-FBI Agent's Guide to Speed-reading People*, HarperCollins (2008)
Aldert Vrij, *Detecting Lies and Deceit*, Wiley-Blackwell (2008)

Her ne kadar bu isimlerin çok gersinde olduğumu düşünsem de yukarıdakilere şunu da ekliyorum:

Eggert M.A, Brilliant Body Language – *Impress, Persuade and Succeed with the Power of Body Language*, Prentice Hall (2010)

Yazar Hakkında



Max A Eggert, BSc, MA, AKC, FCIPD, CFAHRI, AMBPS, MAPS
'Max, insan davranışının karmaşıklığını anlaşılabilir ve iş dünyasıyla ilgili hale getirme yeteneğine sahip uluslararası bir yönetim psikoloğudur.
Financial Times – Londra

Max, Uluslararası Yönetim Psikolojisi Danışmanlığı şirketi Transcareer'de baş psikolog olarak görev yapmaktadır. Hem Avrupa'da hem de Avustralya'da TV, radyo ve yazılı basında kendisiyle sık sık röportajlar yapılmıştır. Çalışmaları ve yayınları profesyonel dergilerde ve uzman medyada değerlendirilmiştir. Ayrıca önde gelen üniversitelerde dersler vermiş ve birçok profesyonel konferansa liderlik etmiştir.

Max ilk olarak rahipliğe hazırlık olarak teoloji (Kings) okumuş ve insanlara olan ilgisi nedeniyle psikoloji (Birkbeck) ve endüstri ilişkileri (Westminster) alanlarında eğitim alarak klinik çalışmaya (Sheffield) geçmiştir. İkisi İngiltere'nin en iyi 10 iş kitabı arasında yer alan 23 kitap yazmıştır. Kitaplarından bazıları 16 dile çevrilmiştir ve bazıları Londra, Sydney, Harvard, Westminster ve Sussex üniversitelerinin tavsiye edilen okuma listelerinde yer almaktadır.

Jane ile evli ve dört çocuk babası olan Max, Bondi Beach Avustralya'da yaşamakta ve Anglo Katolik bir rahip olarak Sydney Başpiskoposluğundaki Meryem Ana Cemaatlerinden Sorumlu Rahip olarak görev yapmaktadır. Dua etmediği, yazmadığı, danışmanlık yapmadığı zamanlarda diğer tutkuları safkan Zeus'una binmek, köpekleri Daisy ve Bana'yı gezdirmek, üç kedisi Solomon, Sheba ve Pierre'in porselen hatıraları yok etmesini engellemeye çalışmak ve Electus papağanı Mary'nin küfürlü konuşmasını engellemeye çalışmaktır.

Max ile Max@transcareer.com.au adresinden iletişime geçebilir ve çalışmaları hakkında daha fazla bilgiyi www.transcareer.com.au adresinde bulabilirsiniz.