

Ahmet Şerif İzgören

DIKKAT VÜCUDUNUZ
KONUŞUYOR



Dikkat Vücudunuz Konuşuyor!©

ACADEMY International©

Ankara Merkez:

Selanik Cad. 28/14 Kızılay/ANKARA

Tel: 0 312 419 60 66 - 419 55 25

Fax: 0 312 419 34 84

Web Sayfası: iat - academy.com

E-mail: academy@iat-academy.com

Ege Bölge Müdürlüğü:

Dr. Mustafa Bey Caddesi Lü Apt. No:32/3 35220 Alsancak/İZMİR

Tel:0 232 464 64 28

Cep Tel: 0 542 311 40 73

Fax:463 44 96

E-mail:academyi@ada.net.tr

I. Baskı Şubat 1999 Ankara

II. Baskı Mayıs 1999 Ankara

Sanat Yönetmeni: Serhat Bilim

Baskı Direktörü: Şadiye Yurdabak

Dizgi: ACADEMY Bilgi İşlem Birimi

Fotoğraf ve Çizimler: A. Şerif İzgören

Basımevi: Kardelen Ofset

Dağıtım: Bilim ve Sanat Kitabevi

Copyright. ACADEMY International©1999

Kitabın tüm yayın hakları ACADEMY International'a aittir.

Türkiye'de basılmıştır. İngiltere'deki yayın hakları,

Northampton Üniversitesi SUNLEY Management Center'e aittir.



ISBN-975-94241-0-X

“Bana, Masalları *Nisan* Güneşini ve Güneyde Kimsenin
Bilmediği O Büyülü Sahillerde Esen *Meltem*leri Hatırlatan Tatlı
Kıza...”

Ocak 1999
İzmir



*Ormanda Karşıma İki Yol Çıktı
Ben Az Kullanılmış Olanı Seçtim*

R. Frost

İçindekiler

Önsöz	1
Dikkat Vücudunuz Konuşuyor!	5
Bölgeler ve Hakimiyet Alanları	21
Çevremizdeki görünmez alanlar	26
Ellerin Verdiği Mesajlar	31
Elin konumları	31
Dilenci konum	31
Diktatör konum	33
Tehdit konumu	36
El sıkma türleri	39
Pehlivanlar	39
Süs köpekleri	40
İş bitiriciler	41
Ellerin anlattıkları	42
Eller kenetli	42
Ellerin önde ve arkada birleşmesi	45
Haldun Dörmek duruşu	47
El yüzde	48
Başparmağın verdiği mesajlar	50
Ellerin birbirine sürtülmesi	53
Savunma	55
Kol kavuşturmalar	55
Kollar yanda el belde	60
Gizli kol kavuşturmalar	61
Bacak bacak üstüne atma	62
Meydan okuma oturuşu	63
Ayaklar çarpı konumunda	65
Gözler, Bakışlar, Başın Kullanımı	69
Başın konumu ve bakışlar	74
İlgi bakışı	75
Müfettiş bakışı	76
Hulusi Kentmen bakışı	78

Yüzün bölgeleri ve bakışlar	79
Resmîyet bakışı	79
İletişim bakışı	80
Flört bakışı	80
<i>Makam Odaları-İş Dünyası Güç Oyunları</i>	83
Masalar	84
Dikdörtgen masalar	85
Yuvarlak masalar	87
Kare masalar	88
Açılar	89
<i>Aynalama, Yalan, Flört</i>	95
Aynalama	95
Yalan	99
Aksesuarlar	111
Flört	116
<i>Beyin, Duygular, Bedenimiz</i>	119
<i>Renklerin İş Yaşamında Kullanımı</i>	129
<i>Son Söz</i>	147
<i>Kaynakça</i>	153
<i>Academy & Sunley</i>	155

"Bilgi bir ışık gibidir, sızacak bir yer bulur ve içeri girer."

**Pablo Neruda
1954-Santiago
Üniversitesindeki
Konferansından**

Bazen sualtında o güne kadar hep gördüğünüz fakat hiç farketmediğiniz bir şey görürsünüz, inip yakından incelediğinizde, yakından dokunduğunuzda, o güne kadar keşfetmediğiniz inanılmaz, büyülü bir canlıyla karşı karşıyasınızdır. Bugüne kadar hep gözünüzün önünde olan bu büyülü canlıyı nasıl da farketmediğinize şaşarsınız. Bu kadar yoğunlukla kullandığımız; verdiğimiz mesaja asıl anlamı yükleyen bu dili bir şans eseri farkettim. 1987 yılından beri iş yaşamının içindeyim. Bunun yaklaşık sekiz ayı dışındaki bölümü ufak-büyük, sivil-asker, özel sektör-devlet, çeşitli gruplarda yöneticilikle geçti. O günden beri üzerinde çalıştığım, birçok kaynaktan okuduğum, asıl önemlisi iş yaşamı içinde ve yönetimde kullandığım bir konu oldu.

Verdiğim seminerlerin bir çoğunun sonunda benden bu konuda bir kitap yazmamı istediler. *'Dikkat Vücudunuz Konuşuyor'*u yazmadan önce okuduğum kitaplarda öncelikle şunu gördüm. Amerikalı'nın kendi kültürüne uygun yazdığı bilgileri alıp, Türkiye'deki iş yaşamına olduğu gibi adapte etme şansınız hiç yok. Ama benzerlikler olduğu ise yadsınamaz. *Hattuşaş'daki Yazılıkaya'da Hitit Kralı Şippuliuma'nın yazıtlarında geçen tanrı Hessup'u, yüzyıllar sonra Hindistan'da tanrı Zui olarak görürsünüz. Aynı tanrı Ege'de Olympos'un zirvesine Zeus ismiyle*

çıkarak İskender doğu seferine çıktığında tanrılarını, Anadolu'da rastlar ve çok şaşırır. Aynı tanrı bugün batıda Zui'nin gününde (Tuesday) Salı gününün isminde yaşar. Kùltürler arası benzerlikler olduğu doğru ama; bu benzerliklerin ùlke kùltürü içinde farklılıklar oluşturduğu da kesin. Bu yüzden kitabın bizden biri olmasına dikkat ettim. Okuduğum kitaplarda benim dikkatimi en çok çeken konulardan biri de, hep bahsedilen konuya çok uygun, pek de inandırıcı olmayan "Hiç unutmam satış müdürüm bir gün" diye başlayan senaryolar oldu. Bazı kitaplarda ise herkesi salak yerine koyan ve sadece kendi davranışlarının ne denli profesyonelce olduğunu anlatan, satır araları hep "Salaklar için başarının 10 altın anahtarıyla" dolu olan alaycı bölümleri okudum. Kitabın içinde bu tür ibarelere rastlamayacaksınız.

Mesajın kodlanması, alıcı tarafından irdelendikten sonra döngülenmesi ve bireye ikilemlenmesi gibi teoriler de görmeyeceksiniz. Dilin bizim konuştuğumuz dil olmasına ve yurtdışından verdiğim örnekler haricinde İngilizce bir terim kullanmamaya dikkat ettim.

Kitapta çok fazla isimle karşılaşacaksınız. Bunun nedeni, bilginin çok değerli olduğunu ve her türlü bilgiyi aldığım insanların isimlerini vermem gerektiğini düşünmem. Tüm bildiklerimiz başkalarından öğrendiklerimizdir. Bu kitabı yazmamda bana bir şeyler öğreterek yardımcı olan tüm dostların isimlerini bir sayfada toplanmış bulacaksınız. Kaynakça'daysa alıntı yapmamış olsam bile bu kitabı yazarken, bende kavram oluşmasına katkıda bulunan konuyla ilgili okuduğum kitapları yazdım.

Robert Colteway Alman bir arkeologdur ve Babil'in Asma Bahçelerinin peşinde, kazılar yapar. Önce surları bulur ve Babil'in Asma Bahçelerini bulduğunu zanneder ama yanılmıştır. Kazılarda bulduğu 25000 tabletin hiçbirinde Babil'in Asma Bahçelerinin ismi bile geçmez. Çünkü Babil'in Asma Bahçeleri yoktur! Ege'de zeytin ve

peynirle beslenen Plato'nun öğrencileri doğuya gittiklerinde, müthiş zengin bir dünyayla karşılaşır. Yunanistan'a döndüklerinde orada gördükleri envai çeşit meyveleri, bahçeleri ve uygarlığı abartarak anlatırlar; gittikçe anlatılanlara daha fazla inanılmaya başlanır. Sonunda hepimiz, olmayan Babil'in Asma Bahçelerini dünyanın yedi harikasından biri zannederiz.

"Sıradan şeyleri gözünüzde büyüterek mucizevi şeylere dönüştürmeyin, bunun yerine mucizevi şeyleri sıradan şeylere dönüştürün" diyor, Francis Bacon. Kitapta anlattıklarımın günlük yaşamdan uzak olmamasına çalıştım. Kimi yazarların beden dili ile ilgili abartılı bulduğum yorumlarından, kimi hareketlere yükledikleri anlamları, günlük yaşantımızda ve iş yaşamında hiç görmediğim için kullanmadım. Sahte *Asma Bahçeler* yaratmamaya çalıştım.

Beden diliyle ilgili çok temel, hepimizin bildiği konulara ise (eğer birisi esniyorsa uykusu gelmiştir gibi) kitabı, bizlere salak muamelesi yapan, yumurta pişirme makinesi kullanma talimatlarına çevirmemek için değinmedim. Onun için kitapta basit konulardan çok, ayrıntılara rastlayacaksınız.

Bir Şili atasözüdür; *sinek ter içindeki öküzü dürtmüş, "Tarlayı sürerken amma yorulduk değil mi?"* demiş. Bu kitabı yazarken bana çok şey öğreten dostlarımın, bana bu zamanı ayırmamı sağlayan ACADEMY'li ekip arkadaşlarımın çok büyük katkısı oldu. Eğer, bu kitap *bilginin* bu ülkede bir kaç kapı altundan *sızmasına* bir *sinek* kadar katkıda bulunursa, ne mutlu bana.

Ahmet Şerif İZGÖREN

Ekim 1998

Ankara



*Kusursuzluğu küçük şeyler oluşturur ama;
Kusursuzluk küçük bir şey değildir.*

"Çoğu zaman çok yakınımızdakilerin sırf burnumuzun dibinde oldukları için asıl özelliklerini değil de ikincil özelliklerini farkederiz"

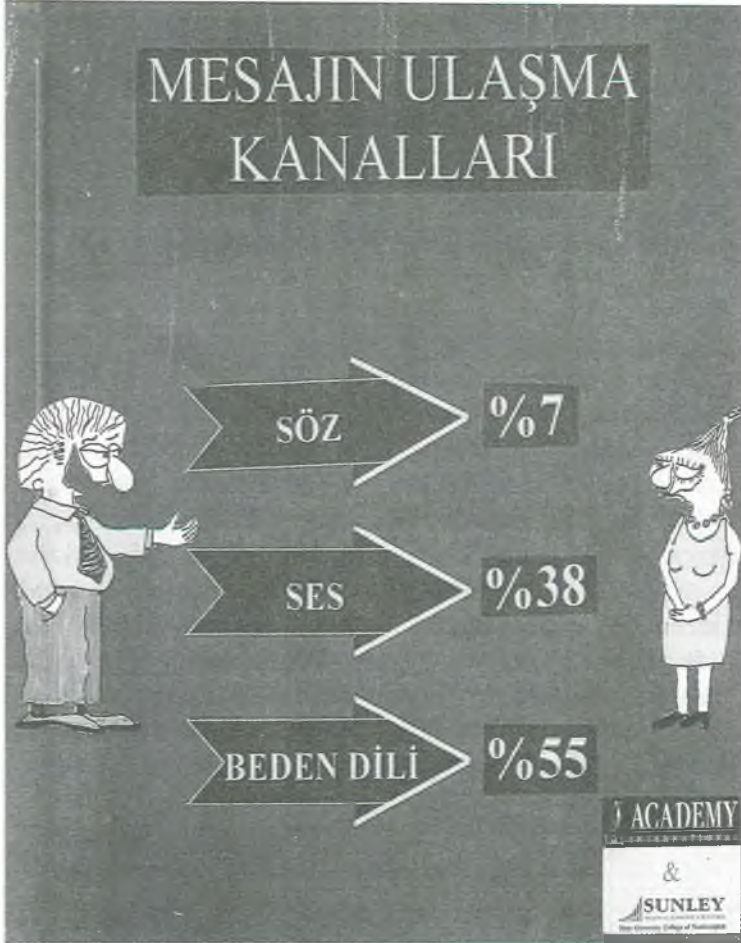
Orhan Pamuk
Kara Kitap

DİKKAT VÜCUDUNUZ KONUŞUYOR

Karşınızdaki insanla iletişim kurarken, bir mesajı iletirken, 3 kanalı kullanırız. **Söz:** (burada içerikten bahsediyorum, söylediğiniz cümleleri yazılı düşünün), **Ses** (tonlama, vurgu, telaffuz) ve **Beden Dili:** (mimikler, vücudun duruşu, bakışlar, mesafeniz v.s.). Karşınızdaki üzerinde tüm etkiyi, bu üç kanaldan bırakırız. Şimdi lütfen kaleminizi alıp karşınızdakinin anlattıklarının sizin üzerinizdeki etkilerini veya sizin verdiğiniz mesajın karşınızdaki kişinin üzerindeki etkilerini düşünerek bu üç kanalla, toplamı % 100 olacak şekilde yüzdeler birer not vermenizi istiyorum. (Yazın. Çünkü, bu daha sonra kitabı okumaya başlamadan önceki yargılarınızı kontrol olanağı sağlayacaktır. Doğru cevapları arka sayfada bulacaksınız.). Notlamayı yaptıktan sonra devam edebilirsiniz.

SÖZ		% _____
SES		% _____
BEDEN DİLİ		% _____

Birisiyle dans ettiğinizi düşünün, fonda çalan şarkıdaki söz (içerik), müzik (ses) ve dans (beden dili) karşınızdaki üzerinde farklı oranda etkiler bırakacaktır.



*Bu sonuçlar Ferris ve Mahrebian'ın yaptığı araştırmanın sonuçlarıdır.
(Ferris & Mahrebian 'Inference of Attitudes from nonverbal communication in two channels' The Journal of Counselling Psychology, Cilt 31, 1967, sayfalar 248-252)*

Bunlar Prof.Dr.Albert Mahrebian ve Ferris'in 1967'de yaptığı bir araştırmanın sonuçları. Hemen hemen bütün kitaplarda bu araştırmanın sonuçlarını bulacaksınız. Çeşitli bilimsel araştırmalarda farklı sonuçlar ortaya çıkmış; ama sonuçlar birbirine çok yakın. Son dönemde bazı araştırma sonuçlarında Söz bölümünün etkisinin %15'e kadar ulaştığı görülüyor.

Şimdi itirazınızı duyar gibiyim.

"Ben patronumun söylediklerini dinlerim, hareketler o kadar önemli değil."

"Ne yani, o kadar korktuğum karımın sözleri benim bir kulağımdan giriyor diğer kulağımdan çıkıyor mu? Nayır!"

"Çocuk bana evlenme teklif ediyor, nasıl söyleyeceğine mi bakacağım?"

"Hadi ordan, almış kalemi eline uyduruyor!" (Bu sonuncuyu söyleyen arkadaşına teessüf ediyorum.)

Bakın cümle şu:

"Leyla, benimle evlen!"

Bu cümleyi muhalebicide yüzünüzde hafif bir gülümseme, sevgilinizin gözlerine bakarak ve ellerini tutarak, sevgili dostum Semih Serger'in ses tonuyla söylemenizle, söz'ü hiç değiştirmeden, *sesi* ve *beden dilini* değiştirerek, yani Reha Muhtar'ın ses tonunu kullanıp, bir elinizle masaya vurup diğer elinizin işaret parmağını Saadettin Teksoy gibi uzatarak "LAYLAA BENİMLEN EVLENN!!!" diye bağırmanız arasında sonuç olarak büyük bir farklılık olduğunu göreceksiniz.

Yani ne söylediğiniz değil, nasıl söylediğiniz önemli. İletişim, içki şişeleri gibidir. İçindekinden çok, paketi sizi etkiler. Ve söyleyiş biçiminiz, yani, sesinizi ve vücudunuzu kullanışınız karşınızdaki üzerinde asıl etkiyi bırakır.



“Maaşım yetersiz biraz artış istiyorum”



“Maaşım yetersiz biraz artış istiyorum”

Maaş istemeye gelen bir çalışanın size bunu birinci resimdeki gibi söylemesiyle, ikinci resimdeki gibi söylemesi arasında etki açısından büyük fark olacaktır. ('Benim için fark etmez, ikisinde de maaş artışı yapmam' diyor, olabilirsiniz ama en azından birini dövmek zorunda kalmayacağınız kesin. İnanın ben fotoğrafı çekerken kendimi zor tuttum!)

Bu konuda anlaştığımızı düşünüyorum, o yüzden, bir dediği bir dediğine uymayan, "Hiç unutmuyorum bir keresinde şöyle önemli bir söz söylemişti, bu ülke için şöyle bir fikir oluşturdu." diyemediğiniz politikacılar yıllardır devlette önemli yerlerde. Evet, ne söylediğiniz değil, nasıl söylediğiniz önemli. *Hiçbir şeyi, iyi söylemek* politikada önemli noktalara gelmek için önemli olabilir. Politikacılara kitabın *yalanla* ilgili bölümünde yine değineceğiz.

Sayın Aslı Özyürek'in İstanbul'da yaptığı bir araştırma, Türkiye'de batı bölgelerinde yetişenlerin beden dillerini daha az kullanırken, güney kökenli olanların çok daha fazla kullandığını gösteriyor. Aynı şekilde kültür düzeyi arttıkça beden dili kullanımının azaldığı görülmüş. Prens Charles, Kraliçe Elizabeth gibi soyluların, konuşurken hiç ellerini ve vücutlarını kullanmadığını görürsünüz. İngiltere'de Eton College gibi okullarda öğrencilerin koltukaltlarına kitaplar yerleştirip topluluk karşısında öyle konuşmaları sağlanır. Bir süre sonra öğrenciler kollarını hareket ettirmemeyi öğrenirler. (Prens Charles'ın çocukları bugün aynı okulda okuyorlar. Oysa Margaret Thatcher, kürsüye nasıl elini vurması gerektiği konusunda, pop imaj menejerlerinden ders aldı. Kruchev'in ne söylediğini pek kimse hatırlamaz ama, Küba krizi sırasında Birleşmiş Milletler'deki konuşmasında ayakkabısını çıkarıp kürsüye vurmasını kimse unutmaz. (Bizim politikacılar olur da bu kitabı okurlarsa, meclis çorap kokusundan geçilmez.) "Bakın hiç kıpırdamadan konuşuyorum, ne kadar da kültürlüyüm" demeyin, söylediklerinizin etkisinin azaldığını görürsünüz. İletişimde doğal olmak çok değerlidir, Ajda

Pekkan durumuna düşme riskini göz önüne alın.

Beden dilinin kullanımı (sözsüz iletişim) küçük yaşlarda çok fazla iken, yaş büyüdükçe azalır. Bazı çocuklar için söylenir: "Büyümüş de küçülmüş", bu kategoriye girenlerin bilmişliklerinin yanı sıra, beden dillerini de büyükler gibi çok az kullandıklarını göreceksiniz. Aynı maçı küçük bir çocuğa ve yaşlı bir beye seyrettirip anlattığımızda, küçük çocuk golü anlatırken koşturup, topa vurup golü atan futbolcu kadar heyecanlı bir performans gösterirken; yaşlı izleyici hiç kıpırdamadan "Lefter Küçükandiyonidis golü atmıştır, binaalenevh" diyebilir.

Kadın ve erkek arasında da bazı farklar var. Örneğin ceket giyerken erkeklerin ilk önce sağ kolunu, kadınların da daha çok sol kolunu kullandıkları tespit edilmiş. (bu beynin loblarının kullanımı ile ilgili) Yine yalan söylerken erkekler gözlerini aşağıya doğru kaçıırken, kadınlar daha çok yukarı bakmayı tercih ediyorlarmış. Ve erkekler yalan söylerken gözlerini ovuştururken, kadınların eli burunlarına gidiyormuş, bu örneği verdiğim seminerlerde toplu olarak hep aynı tepkiyi aldım "makyajları bozulmasın diye!" kesinlikle doğru.

Peki dünyadaki farklılıklar ve benzerlikler ne? Öncelikle temel duygular tüm dünyada aynı yüz mimikleri ile gösterilir. Bir Japon da mutluydu yüzünden anlarsınız, Senegalli bir taksi şoförü de levveyi çekip sizi dövmeye geliyorsa, kızgınlığı yüzünden bellidir. Ama, vücudun bölgesel hareketlerinde bazı farklılıklar vardır.

Şimdi lütfen sadece başınızı kullanarak bir evet işareti yapar mısınız? Şimdi de yine başınızla "ıh, hayır" anlamına gelen işareti yapın. (Bunları Eminönü-Taksim Otobüsünde, Konak-Karşıyaka Vapurunda ya da Ankaray'da yapıyorsanız etraftakiler deli zannedebilir.) *Evet* tüm dünyada aynı, insanlar başını yukardan aşağıya doğru sallıyor. *Hayır* da tüm dünyada aynı, insanlar başlarını iki yana doğru sallıyorlar. *Hayır* 'ı, biraz

önce sizin de yaptığınız gibi başlarını geriye atarak ve gözlerini vahşice arkaya doğru devirerek yapan iki millet var, Türkler ve Yunanlılar. Küçük bir çocuğa mama uzattığınızda yemeyecekse kafasını iki yana doğru sallar veya yana doğru çevirir; bu çocuğun doğal bir *hayır* tepkisidir. Fakat yaş büyüdükçe öğrenmeyle bu tepkiler farklılık gösterir. İki ulus ise bu hareketin tam tersini yapıyormuş: Geçtiğimiz günlerde Sheraton'da, İnsan Kaynakları Türkiye Buluşması'nda yaptığım bir konuşmada, Emniyet Genel Müdürlüğünden bir bey, Arnavut öğrencilerin "*evet ve hayır*" işaretlerini tam ters kullandıklarını söyledi. Arnavut öğrencilere Türkiye'ye ilk geldiklerinde "Yemek yer misiniz?" diye soruyorlar. Çocuklar kafalarını '*evet*' anlamında iki yana sallayınca "herhalde yemeyecekler" diye saatlerce aç bırakıyorlar. Bursa'da tanıştığım Bulgar kökenli bir vatandaşımız, bana Bulgarların da *evet ve hayır* işaretlerini tam ters olarak yaptıklarını söyledi. Bulgaristan ve Arnavutluk'taki bu farklılık, Yunanlıların *hayır* için bizim gibi kafalarını arkaya atmaları Balkanlar'da bu konuyla ilgili genel bir farklılık olduğunun bir göstergesi. Biz kafayı iki yana sallamayı, "*yazık*" anlamında kullanırız. Onaylamadığımız bir hareket veya bir üzüntü belli etmek için kullanılan bir harekettir. Batıda *hayır*'ın yanı sıra *katılmama* anlamında da kullanılır. Açık oturumlarda karşıt görüş savunan kişi kamera onu gösterdiğinde, onaylamadığını göstermek için kafasını iki yana sallar. Bizde *hayır* anlamında kafanızı bütün bir oturum boyunca geriye atma ve kaşlarınızı kaldırma şansınız olamaz. Belki bunun yerine *Deniz Baykal gülümsemesi* kullanılabilir.

Çok ilginçtir ki; 1997 yılında Bilkent Üniversitesinde öğretim üyeleri, öğrenciler ve çalışanlardan oluşan yaklaşık 200 kişilik bir topluluğa yaptığım bir konuşmada, insanlardan başlarıyla "*Hayır*" yapmalarını istediğimde, kafaların yarısının yukarı doğru kalkarken, dinleyicilerin diğer yarısının da, başlarını sağa sola salladığını gördüm. "*Hayır*"'ı diğer milletler

gibi yapan grup daha çok İnter-Star dizileriyle büyüyen, Pepsicilerin generation-next yapmak için milyonlarca dolar harcadıkları yaş grubuydu. Yani öğrenmeyle ve beyin yıkamayla beden dilinde genel bir benzeşme olması kaçınılmaz görünüyor. Şu an müzik kanallarında program sunan v.j.ler (vijik) aynı abartılı hareketleri bundan 10-15 yıl öncesi TRT'de yapsalardı "Duyma engelliler için Amerika'dan sunucu getirmişler düşüncesine kapılabılırdık ama; alışıyor ve öğreniyoruz. Ben bu globalleşmenin, 1950-60'lı yıllarda büyüklerimize "Clark çekmeyi öğreten rahmetli Clark Gable ile başladığına inanıyorum. O bakış halen bir çok pastahane, kıraathane, üniversite kampüsü gibi umuma açık yerlerde aynı ciddiyetle icra edilmektedir.

Akşam eve gittiniz, sofrada en sevdiğiniz yemeğin tadına baktıktan sonra, mükemmel olmuş anlamında yaptığımız işaret budur.



Mükemmel Hareketi



Clark çeken bir gencimiz. (Kendisi evli ve bir çocuk babası)



*Aynı gencimiz başka bir Clark tarzı deniyor, Kemal Sunal tarzı!
(Kendisi yine evli ve yine bir çocuk babası)*