

İLK İZLENİMİ OLUMLU KILMA YOLLARI

Nüket GÜZ

"Önem, baktığın şeyde değil bakışında olmalı."

André Gide

I. İstenilenin bilinmesi, uygun davranış

Karşıdaki kişiye yaklaşım biçimi, ilk sözcük ve davranışlar genellikle ilk görüşmenin tümünün rengini taşır. Eğer birisiyle ciddi olmadan konuşmaya başlanırsa, görüşmeyi başka bir renge dönüştürmek oldukça güçleşir. Karşıdaki, iletişim kurmaya çalışana ciddiye almayacaktır.

Yeryüzündeki herkes sözcüğün tam anlamıyla kendilerine ne yapılması gerektiğini söylenilmesini beklemektedir. Birisiyle yapılan görüşmenin hangi renge dönüşerek bitirilmesi isteniyorsa, o tonda başlanması gerektiği akıldan çıkarılmadığı sürece, öteki kişinin hareketleri ve tutumu büyük ölçüde denetlenebilir. Ciddiye alınmak isteniyorsa, ilk sözcüklerde bu renk kullanılmalıdır. Konunun uzmanı izlenimi verilmek isteniyorsa, buna uygun bir ses tonuyla başlanmalıdır. Resmi olmak istenmiyorsa, samimi ses tonuyla başlanabilir.

Karşısındakinin duruma ayak uyduracağı unutulmamalıdır. Oluşturulan sahneye uygun düşen rolü oynayacaktır. Ayırđına varılsa da varılmasa da bir başkasıyla her ilişkiye girdiğinizde bir sahne kurgulamakta. Komediye uygun bir sahne hazırlanıldığında, gerçek bir trajedi oynanmasını beklemeyin. Trajediye uygun bir dekor hazırlandığında karşıdakinin çok mutlu olması beklenilemez.(1)

İlk sözcüklerin, davranışların ve tutumun her zaman çözümleyici işlev gördüğünü unutulmamalı. Herhangi bir söyleşiye ya da görüşmeye başlamadan önce, şu soruyu sormakta büyük yarar vardır: "Ben bundan gerçekten ne elde etmek istiyorum? Bunun nasıl geçmesini istiyorum? Ne türden bir havanın yaratılmasını istiyorum?" Sonra da uygun sahneyi hazırlayacak başlangıç gongunu çalın.

İyi bir izlenim bırakmanın temel etkenleri bireyin kendi kendine hakkettiği değeri vermek, kötü izlenim vermemeye özen göstermektedir. Bu bağlamda karşıdakilerin, bireyin kendisine verdiği değeri benimsemeleri ve kimileyin de istemeden kötü bir izlenim bırakabileceğini bilmesi gerekir. Bu gerçeklikleri göz ardı etmek iletişimde kesin bir başarısızlığa yol açar.

II. İyi bir ilk izlenim bırakma

Ötekilerinin davranış ve tutumlarını denetleyebilmenin bir başka yolu da, üzerilerinde bırakılan ilk izlenimin, büyük bir olasılıkla iletişim kurmaya çaba gösteren bireyle ilgili, edinecekleri süregidecek izlenim olacağını anımsamaktır. O ilk görüşme genelde giriş kapısının açılmasında anahtarın kilitte dönüşüdür. O zamandan sonra öteki kişinin ilgili iletişimi kurmak isteyen birey hakkındaki düşüncesini değiştirmek çok güçtür.

III. Bireyin kendine biçtiği değer

Unutulmamalı, birey nasıl benimsenildiği konusunda, herkesten daha çok kendisi sorumludur. Pek çok kişi, ötekilerinin kendisi hakkında neler düşündüğü konusunda kafa yorar. Ancak pek azı, dünyanın o bireyle ilgili kanısını, büyük ölçüde o bireyin kendi kanısına bakarak oluşturduğunun ayırına varır. Bu da yerçekimi yasası denli kesin bir psikoloji kuralına dayanır.(2)

Ne istediğini bilmek, sonra ona uygun biçimde kabul görmemenin suçunu belki de birey kendisinde sorgulamalıdır. Bir kişilik değilmiş gibi davranılırsa, dünya da bireyi kendi biçtiği değerle algılayacaktır. Kişilikli bir davranış hakettiği saygınlıkla karşılaşır. Kendisiyle ilgili iyi izlenimleri olan ve değerli bir kimlik taşıdığına inanan insan kendisini kanıtlamak zorunda kalmaz.(3)

IV. İstemedен kötü izlenim bırakan insanlar

İnsanlar bireyi yalnızca salt kendisine biçtiğiniz değere göre yargılamaz. Birey bu değerın yanı sıra birçok alanda bulunan, sözsüz bir sözleşmenin sonucunda saptanmış toplumsal değerlerle de yargılanır: İşe, mesleğe, hatta rekabet edişine göre.Olumsuz konuşmak ve olumsuz düşünceler kötü izlenim bırakır. İnsan ilişkilerinde yargılama olumsuz bir izlenim doğurur. Her yargılamada, öteki insanlara yargılanmak için ipuçları sunulur.

Rakipler yargılanmamalı, yerilmemeli. İnsanların herhangi bir şeyi, rakipleri bile olumsuz biçimde eleştirenleri hiç sevmediğinin ayırına varılmalı. Eğer iyi bir ilk izlenim bırakmak isteniyorsa, kesinlikle öteki kişi, karşıdaki eleştirilmemeli. Bu davranış olumsuz bir havanın esmesine yol açar. Eğer olumsuz bir ortam yaratılmışsa, öteki kişinin "evet" demesi beklenmemelidir. Öteki kişiye "evet" dedirtebilecek en iyi yöntem, onu "evet" diyebilecek

bir havaya sokmaktır. Bunu da yapmak için onu olumsuz bir ortamdan çok, olumlu ve yapıcı bir ortama sokmak gerekmektedir. İnsanların "evet" demesine yardım edecek bir başka kural da, konuşurken ya da soru sorarken baş sallamamalıdır. Unutulmamalıdır ki hareketler karışıldakinin hareketlerini etkiler, yönlendirir.

İnsanlara bir şeyler yaptırmanın mutlaka bir gizi vardır. Hiçbir zaman insanlara birşeyler yapıp yapmayacaklarını sormamak gerekir. Her zaman bir insanın birşeyi yapmayı istemesi için kişisel bir nedeni olduğuna inanılmalıdır. Onların bunu yapabileceklerine inanıldığı, yeteneklerine güvenildiği, iyi sonuç alacaklarından kuşku duyulmadığı hissettirilmelidir.

Çekici bir kişiliğin gerçek gizi, öteki insanlara açlığını duydukları besini sunmaktır. İnsanlar arıların bala karşı duydukları açlık gibi, kimi şeylere açlık duyarlar: Kabul, onay, değer bilme gibi. İnsanlar, oldukOlumsuz konuşmak ve olumsuz düşünceler kötü izlenim bırakır. İnsan ilişkilerinde yargılama olumsuz bir izlenim doğurur. Her yargılamada, öteki insanlara yargılanmak için ipuçları sunulur.

İnsanlara bir şeyler yaptırmanın mutlaka bir gizi vardır. Hiçbir zaman insanlara birşeyler yapıp yapmayacaklarını sormamak gerekir. Her zaman bir insanın birşeyi yapmayı istemesi için kişisel bir nedeni olduğuna inanılmalıdır. Onların bunu yapabileceklerine inanıldığı, yeteneklerine güvenildiği, iyi sonuç alacaklarından kuşku duyulmadığı hissettirilmelidir.

Öteki insanın onaylanacak bir yönü aranmalıdır. Bu, belki de önemsiz birşeydir. Ancak öteki kişinin, bu konunun onayladığını bilmesini sağlamalı; böylelikle gerçekten onaylanacak şeyler de ortaya çıkmaya başlayacaktır. Karşıdaki kişi sizin gerçek onayınızın tadına vardığında, başka şeyler için de onay alabilmek üzere davranışlarını değiştirecektir.

Değer bilme, değerini artırma demektir; değerini bilmeme, yani değerini düşürmenin tersidir. Öteki insanların kendilerine değer verildiğini bilmeleri sağlanmalıdır. Karşıdakilere önemli imişler gibi davranmalı. Onlara teşekkür etmeli, böyle davranılırsa küçük düşüleceği sanılmamalıdır.

İnsan ilişkileri genelde her iki tarafın da ilk hareketi yaptıktan ürkmesi yüzünden çıkmaza girer. Karşıdakinden bir işaret beklememeli, onun dostça bir tutum içinde olacağını varsayarak hareket etmeli, öteki kişinin istenilen ve beklenen biçimde davrandığı varsayılmalı, birey karşısındakinin beğenisine göre davranabilmeli, karşıdakinin dostça olacağı konusunda korkmadan davranmalı, tehlikeye atılmaktan çekinmemelidir. Bu durumda iletişim beklenilenden çok daha başarılı olacaktır. İlişki kurmada fazla da istekli görünmemeli. Karşıdakinin beğenisini kazanmak için çok çaba harcamalı. Gereğinden fazla şirin ve sevecen davranmak ve birinin üstüne gitmek kuşku yaratır. Yalnız ve yalnız sakın olmalı ve öteki kişilerin beğenilerini doğal karşılamalı. Karşıdakini sıcak kılmak, ısıdırmak için gülümsemenin gücünden yararlanmalı.

Hem başarı hem de mutluluk büyük ölçüde kişinin kendisini anlatabilme yeteneğine bağlıdır. Bu nedenle konuşma iyileştirilmeli bu konuda yetkinleşmeye çaba gösterilmelidir.

Yalın sorular sorarak ya da açık doğrudan gözlemlerde bulunarak ısınma tekniğini kullanma yöntemiyle işe başlamalı. İyi bir konuşmacı kusursuz, yetkin bir kimlik hedeflemeli ancak, aşırı çaba gösterdiğini belli etmemelidir. Böyle bir nitelik zamanla kazanılır. Dinleyenlerin sıkılması konuşucuyu düşüncelerini aktarmaktan alıkoymamalıdır.

Karşınızdakilere iyi bir konuşma ortamı yaratmak, konuşma sürecine iyi bir yön vermek amacıyla sorular sormalı. Karşıdakinin kendisiyle ilgili konuşmasını desteklemeli. Onun ilgi alanları üzerinde konuşmalı. "Ben de" tekniğini kullanarak konuşmacı ve ilgi alanları konusunda bireysel özellikler belirtilmeli. Birey kendisinden, ancak ve ancak karşıdaki kişi istediğinde söz etmeli. "Mutlu bir ifade" kullanılmalı, yersiz şaka yapmayı, takılmayı ve alaycılığı konuşmalardan çıkarmalı.

Birisiyle düşünce ayrılığına düşüldüğünde hedef "bir tartışmadan galip çıkmak" yerine karşıdakinin kendi düşüncesini değiştirmesini ve olayları onun gözüyle görmesini sağlamak olmalıdır. Bu nedenle egosunu işe karıştırmaktan kaçınılmalıdır. Bunu gerçekleştirmede aşağıdaki altı kural yardımcı olacaktır:(4)

- Kendi görüşünü dile getirmesine olanak tanımalı: Karşıdaki yeterince anlaşılmalı ve aynı zamanda kendini tanımlama olanağı verilmemelidir. Böylece karşıdakinin temel düşüncesini anlama üstünlüğüne kavuşulur. Yerinde ve zamanında sorularla karşıdakini "yeterince konuşamadım, kendimi anlatamadım" yargısından uzaklaştırmak olasıdır. "Sizin/senin düşüncen nasıl, nasıl değerlendiriyorsun" gibi sorular konuşmada karşıdakini açıklama bakımından yararlı bir yöntemdir.
- Yanıtlamadan önce beklemeli: Yanıtlamada her iki tarafa da düşünme payı bırakılmalıdır. Bu pay görüşmenin doğallığına ve akıcılığına uygun bir süre içermelidir.
- Yüzde yüz galibiyet konusunda ısrarcı olmamalı: Tam başarı konusunda koşullu davranmamalı. Bu elde edilen başarıların, birikimlerin de gölgede kalmasına yol açabilir. Aşırı ısrar, karşı taraftaki direnci artırır.
- Kişisel görüş ilımlı ve açık anlatılmalı: Düşünceler sorgulayıcı bir mantıkla gündeme getirilmeli. Görüşme sırasında "kesinlikle", "başka yolu ve çaresi yok",

“zorunlusunuz” gibi kesin yargılar kullanmak başarıya giden yolda zorluklar çıkarır. Oysa görüşler olabildiğince yalın, doğru ve sorgulayıcı bir mantıkla sunulduğunda, birlikte çözüm arayışı ve ortaklık gündeme gelecektir.

• Üçüncü kişi(ler) aracılığıyla konuşmalı: Görüşler, olayları anlatırken üçüncü kişilere başvurmak, anlatılarda bulunmak yararlı sonuçlar doğurabilir. Örneğin, altı ayda bir diş hekimine gitmek gerektiği bir üçüncü kişinin uygulamalarıyla gündeme getirilebilir ve etki artırılabilir.

• Karşıdaki “onurunu kurtarmasına” olanak tanımalı: Karşıdaki bu bağlamda yaşamasına olanak tanımak gerekir. Görüşmede özellikle aşağılayıcı, küçük düşürücü ve yadırgayan bir yaklaşım sert bir ortam yaratır. Oysa karşıdaki düşüncelerini anlatabilme ve bu bağlamda onurunu kurtarabilme olanağına kavuşabilirse ilişki saygınlık kazanır ve etki daha da artar.

Özet

Ayırına varılsa da varılmasa da, başkalarının davranış ve tutumlarını, birey kendi davranış ve tutumlarıyla denetlemektedir. Bireyin kendi tutumları, karşısındakinden ona, neredeyse bir aynanın önünde duruyormuş gibi geri yansıtılmaktadır. Örneğin, düşmanca davranıp ve hissedince, öteki kişi de bu düşmanlığı yansıtır. Ona bağırıldığında, o da bağırma neredeyse kendini zorunlu görür. Sakin görünmeli ve duygusallıktan uzak hareket etmeli, onun öfkesini daha ortaya çıkmadan söndürmelidir. Heyecanlı davranılırsa, öteki kişinin de heyecanı körüklenir.

Kendine güvenerek hareket edildiğinde, öteki kişi de güven duyacaktır.

Öteki insanlarla ilişkiler, onlarla bir görüşmeye başladığında, bütün bir ezginin anahtar notasını çalan iletişim kurma ve etkili iletişimde bulunmak isteyen olmalıdır.

Resmi başlangıç, görüşmeyi de resmi çerçeveye içine sokacaktır. Arkadaşça bir tonla başlanırsa, toplantı da dostlukla geçer. İş görüşmesi biçiminde bir sahne hazırlandığında, tartışma da iş görüşmesi biçiminde olur. Özür dileyici bir tonla başladığında karşıdaki, tüm görüşme boyunca aynı izleğin, temanın sürmesine yol açacaktır.

Birisiyle ilk karşılaşmada, yaratılan izlenim büyük bir olasılıkla bir yaşam boyu nasıl bir gözle bakılacağını belirleyen silinmesi güç bir izlenim olacaktır.

Öteki insanlar, bireye kendi değerlendirmesine bakarak kabullenme eğilimindedir. Birey bir hiç olduğunu düşünürse, büyük bir olasılıkla öteki insanlar da bireyi küçümseme yolunu seçileyecektir.

Karşıdakini olumlu yönde etkilemek için bulgulanmış en iyi yöntemlerden biri, bir etki bırakmak için çok da fazla çaba harcamamak, bunun yerine onun, olumlu bir izlenim bırakmakta olduğunu anlamasını sağlamaktır.

İnsanlar bireyi kendisiyle ilgili düşüncelerine bakarak yargılamakla kalmaz, aynı zamanda öbür konularla ilgili düşüncelerine de önem verirler: İş, çalışılan kuruluş, hatta rekabet edilenler,olumsuz yargılar olumsuz hava yaratır. İşin önemlisi bu havanın etkisiyle olumsuzluk herkesi etkileyip eğer zamanında önlenmezse sürer gider.

Bir şey isterken izlenilen yöntem, kendi başına öteki kişinin yanıtı için oynanacak sahneyi belirler ya da anahtar notayı çalar. Eğer "evet"yanıtları alınmak isteniyorsa, yanıtı "hayır" olacak sorular sormamaya çaba gösterilmeli, sorun çıkması beklentisi içinde sorular sormamalı ya da bu yöndeki gelişimi engellemeli.

Diğer insanlarla ilişkilerde, kişisel tutumların karşı tarafın davranışlarına yansıdığı görülür. Bir ayna karşısında durur gibi. İnsanoğlunun, karşısındakinin ifade ettiği tutum ve davranışlara benzer şekilde tepki ve yanıt vermesine yol açan bir psikoloji kuralı vardır. Gülümsendiğinde aynadaki-karşıda bulunan- adam da gülümser. Bağırıldığında aynadaki adam da bağırır.

İnsanların karşısındakine güvenip güvenmemesi konusunda beden küçük ipuçları bırakır: Yürüyüş, tokalaşma, gibi özellikler durumu açığa çıkarır. Baş önde, gözler yerde yürüyen bir adam görürüldüğünde, kötümser duygular içinde bulunduğu anlaşılır. Çekingen bir insan ise emin olmayan, tereddütlü adımlarla yürür. Kendine güven duyan bir insana gelince ise, onun cesur adımlar attığı görülür. Omuzları geride, gözleri ilerde# elde edebileceğini hissettiği hedefe doğru bakar.

Bunun yanında cansız, isteksiz tokalaşanlar kendine güveni az olan insanlardır. Çok sert tokalaşanlar çoğunlukla güven eksikliğini gidermeye çalışmaktadırlar. Sağlam, ancak can acıtıcı ve gereğinden uzun süreli olmayan tokalaşmada ise verilen mesaj kendine güvendir.

Bunların ötesinde, en çok ses tonu bireyi anlatır. İnsanlar için en gelişmiş iletişim aracı sestir. Ses, düşüncelerden daha çok iletişim kurar. Bir başka deyişle daha çok duyguları aktarmada önemli işlev yüklenmiştir. Ses ümitsizlik mi yoksa cesaret mi dile getiriyor ? Acaba daha çok şikayet edercesine mi konuşuluyor? Yoksa güven içinde mi konuşmakta ya da ürkekçe mırıldanmakta mı? Bunu anlamanın tek yolu bireyin kendisini dinlemesidir.

Türkiye'nin ya da dünyanın herhangi bir köşesinde bulunulsun, diğerlerinin davranış ve tutumlarını denetleyebilmek, ve böylelikle iletişimi istenilen biçimde yönlendirebilmek için işte dikkat edilmesi gerekenler;

- Ayırđına varsanız da varmasanız da, diğerlerinin davranış ve tutumları, kişisel davranış ve tutum-larla denetlenmektedir.
- Kişisel tutumlar, karşıdakinden bireye, neredeyse bir aynanın önünde duruyormuş gibi geri yansıtılmaktadır.
- Düşmanca davranıldığında ya da hissedildiğinde, diğer kişi de bu düşmanlığı yansıtır. Bağırılınca, karşı tarafta da bağırma isteği uyanacaktır. Sakin ve duygusallıktan uzak hareket etmeli, onun öfkesini daha ortaya çıkmadan söndürmeli.
- Heyecanlı davranılırsa, diğer kişinin de heyecanı körüklenmiş olur.
- Birey kendisine güvenerek hareket ederse, diğer kişi de ona güvenecektir.
- Her an iletişim kurmak için çaba göstermek, iletişimi kolaylaştıracaktır.
- Kendine güven duyan bir tutum içine girmeye özen göstermelidir. Sözcükleri kullanmaktan çekinmek iletişimi başarısızlığa iter.

DİPNOTLAR:

- (1) Les GIBLIN, İnsan İlişkilerinde Kendine Güven ve Güç Elde Etmenin Yolları, (Çev.İdil GİPGİPOĞLU), İstanbul, Sistem yay., 1996(1995),ss,65-120
- (2) Mahmut OKTAY, Halkla İlişkiler Mesleğinin İletişim Yöntem ve Araçları, Der Yayınları, İstanbul-1996, s. 64.
- (3) Merih ZİLLİOĞLU , İletişim Nedir?, Cem Yayınları, İstanbul-1993, s.;278.
- (4) Les GIBLIN , a.g.y. s. 115.