

**T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**SUÇ SORUŞTURMASINDA MÜLÂKAT VE İKNA AMAÇLI
İLETİŞİM
(İKNA YÖNTEMLERİ İLE İTİRAF ETTİRME STRATEJİLERİ
OLUŞTURULMASI)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DANIŞMAN
Yrd. Doç. Dr. Işıl HORZUM**

**HAZIRLAYAN
Ali Doğan GÜR**

Elazığ-2011

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İLETİŞİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI

SUÇ SORUŞTURMASINDA MÜLÂKAT VE İKNA AMAÇLI İLETİŞİM
(İKNA YÖNTEMLERİ İLE İTİRAF ETTİRME STRATEJİLERİ OLUŞTURULMASI)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
Yrd. Doç. Dr. Işıl HORZUM

HAZIRLAYAN
Ali Doğan GÜR

Jürimiz, .../.../..... tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonunda bu yüksek lisans tezini oy birliği / oy çokluğu ile başarılı saymıştır.

Jüri Üyeleri:

1.

2.

3.

F. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun tarih vesayılı kararıyla bu yüksek lisans tez semineri kabulü onaylanmıştır.

Prof. Dr. Erdal AÇIKSES
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Suç Soruşturmasında Mülakat ve İkna Amaçlı İletişim
(İkna Yöntemleri İle İtiraf Ettirme Stratejileri Oluşturulması)

Ali Doğan GÜR

Fırat Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İletişim Bilimleri Anabilim Dalı

Elazığ 2011; Sayfa: X+225

İletişim, hayat boyunca iç içe olunan bir olgudur. İnsanlar iletişim içerisinde olduğu ve rollerin sürekli olarak değiştiği sosyal çevrede, amaç doğrultusunda ya da tesadüfen birbirleri ile görüşme içerisinde olurlar. Bir amaç doğrultusunda yapılan görüşmede ikna edilmek ve ikna etmek ile karşı karşıya kalınmaktadır. Meydana gelen bir suç ile ilgili olarak ise suçun aydınlatılması ve faillerin yakalanması amacı ile görevliler, suçla ilgisi bulunan şahıslarla, ikna amaçlı olarak bir iletişim içerisinde bulunurlar. Bu çalışmada Emniyet Teşkilatında görev yapan ve görev alanı adli soruşturma olan personelin, suçun şüphelisi ya da faili durumundaki kişilerle yapılan mülakatlarda, özellikle sözsüz iletişimi iyi anlayarak soruşturmayı yönlendirmeleri ve sonuca ulaşmak için ikna stratejileri belirleyerek bu stratejileri etkin kullanma yöntemleri hakkında öneriler getirilecektir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, beden dili, ikna, suç soruşturması, mülakat

ABSTRACT

Master Thesis

Communication for The Purpose of Persuasion in Crime Investigation
(Formulating Strategies To Get Out Of A Confession By The Help of Persuasion
Methods)

Ali Doğan GÜR

**The University Of Fırat
The Institute Of Social Science
Department of Communication Sciences
Elazığ 2011; Page : X+225**

Communication is a phenomenon in human life. People are always in communication for a purpose or by chance in the social life that the roles are continuously in change. In an interview that is made for a purpose the person be in a process of persuading or being persuaded. Besides, in a crime event the officers interrogate the suspects to persuade them to tell the truth. In this research, there will be suggestions on persuasion strategies and how to use them efficiently. So the police that are in charge of investigation are expected to manage the conversation by understanding the non-verbal communication very well and to come to the true conclusion.

Key words: Communication, body language, persuasion, crime investigation, interrogation

İÇİNDEKİLER

ÖZET	II
ABSTRACT.....	III
TABLolar.....	IX
ÖNSÖZ	X
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM İLETİŞİM SÜRECİ

1. 1. İLETİŞİM KAVRAMI	5
1. 2. SÖZLÜ İLETİŞİM	8
1. 3. SÖZSÜZ İLETİŞİM	11
1. 3. 1. Mimikler	15
1. 3. 1. 1. Alın Bölgesinde Oluşan Mimikler	19
1. 3. 1. 2. Ağız ve Çevresinde Oluşan Mimikler	20
1. 3. 1. 3. Göz, Göz Kapakları ve Çevresi	23
1. 3. 2. Jestler	27
1. 3. 2. 1. Baş İle Kullanılan Jestler	30
1. 3. 2. 2. El ve Kol Jestleri.....	32
1. 3. 2. 2. 1. El Ve Kolların Kullanılması	33
1. 3. 2. 2. 2 Bariyer Oluşturma.....	39
1. 3. 2. 2. 3. Yatıştırıcı Hareketler.....	41
1. 3. 2. 2. 4. Vücut Üzerinde Kaşıntılar ve El Dokunuşları	42
1. 3. 2. 2. 4. 1. Yanak Bölgesindeki Kaşıntılar	44
1. 3. 2. 2. 4. 2. Alın ve Göz Çevresindeki Kaşıntılar	44
1. 3. 2. 2. 4. 3. Ağız Ve Burun Çevresindeki Kaşıntılar	45
1. 3. 2. 2. 4. 4. Kulak ve Boyun Bölgesindeki Kaşıntılar	48
1. 3. 2. 3. Ayaklar ve Oturma Şekilleri	50
1. 3. 3. Beden Duruşu	53
1. 3. 3. 1. İletişimde Mesafeler	56
1. 3. 4. Aksesuarlar	57
1. 3. 4. 1. Renklerin İletişime Olan Etkisi.....	58

İKİNCİ BÖLÜM

İKNA VE İKNA AMAÇLI İLETİŞİM

2. 1. İKNA KAVRAMI ve TARİHÇESİ.....	63
2. 1. 1. Ethos	67
2. 1. 2. Pathos.....	68
2. 1. 3. Logos	69
2. 2. İKNA İLE İLGİLİ YAKLAŞIMLAR	70
2. 2. 1. Bilgi Süreci Yaklaşımı.....	71
2. 2. 2. Uyum Kuramı Yaklaşımı.....	71
2. 2. 3. Algılama Yaklaşımı	71
2. 2. 4. Objektif Denge Kuramı Yaklaşımı	72
2. 2. 5. Bilişsel Çelişki Kuramı Yaklaşımı	72
2. 2. 6. Davranış Değişim Kuramı Yaklaşımı.....	73
2. 2. 7. Öğrenme Kuramı Yaklaşımı.....	73
2. 3. İKNA AMAÇLI İLETİŞİMDE SÜRECİ	74
2. 3. 1. Kaynak.....	75
2. 3. 2. Mesaj.....	76
2. 3. 3. Kanal.....	76
2. 3. 4. Alıcı	77
2. 4. İKNA SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	77
2. 4. 1. Yaş	78
2. 4. 2. Cinsiyet	79
2. 4. 3. Zeka, Bilgi ve Eğitim Düzeyi	79
2. 4. 4. Kendine Güven	80
2. 4. 5. Ortam	80
2. 5. İKNA AMAÇLI İLETİŞİM.....	81
2. 5. 1. Etkilemek	82
2. 5. 2. İkna Teknikleri.....	84
2. 5. 2. 1. Ricada Bulunmak.....	85
2. 5. 2. 2. Zıtlık İlkesi ve Seçenekleri Sınırlamak.....	86
2. 5. 2. 3. Karşılıklı İyilik Yapmak	86
2. 5. 2. 4. Reddetme ve Geri Çekme Tekniği.....	87

2. 5. 2. 4. 1. Karşılıklı Ödün İlkesi.....	87
2. 5. 2. 4. 2. Sosyal Sorumluluk İlkesi	88
2. 5. 2. 4. 3. Suçluluk Duygusu İlkesi.....	88
2. 5. 2. 5. Tutarlılık İlkesinin Kullanılması.....	89
2. 5. 2. 6. Toplumsal Kanıt	89
2. 5. 2. 7. Tanıdıkların Kullanılması.....	90
2. 5. 2. 8. Kazanca Dayalı İkna.....	90
2. 5. 2. 9. Otoriteye Başvurma	90
2. 5. 2. 10. Evet Evet Taktiği	91
2. 5. 2. 11. Gerçeklik Olgusu	91
2. 6. İKNA AMAÇLI İLETİŞİM İLE İLGİLİ GENEL DEĞERLENDİRME	92

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SUÇ SORUŞTURMASINDA MÜLAKAT STRATEJİLERİ VE TEKNİKLERİ

3. 1. SUÇ SORUŞTURMASI.....	95
3. 2. SUÇ SORUŞTURMASININ HUKUKİ BOYUTU ve İFADE ALMA.....	96
3. 2. 1. İfade Alma	97
3. 2. 2. Bilgi Alma.....	98
3. 2. 3. Sorgu.....	99
3. 3. SUÇ SORUŞTURMASINDA MÜLAKAT	99
3. 3. 1. Mağdurla Yapılan Mülakat ve Önemi	100
3. 3. 2. Tanıkla Yapılan Mülakat ve Önemi.....	101
3. 3. 3. Şüpheli İle Yapılan Mülakat ve Önemi	101
3. 4. MÜLAKAT STRATEJİLERİ.....	103
3. 5. MÜLAKAT TAKTİKLERİ.....	104
3. 6. MÜLAKATA BAŞLAMA YÖNTEMLERİ	108
3. 6. 1. Otoriter Yaklaşım	108
3. 6. 2. Resmi Yaklaşım.....	109
3. 6. 2. Mantıklı Yaklaşım	109
3. 6. 3. Sıcak Yaklaşım	109
3. 7. MÜLAKATTA GİRİŞ.....	110

3. 8. MÜLAKAT YAPACAK GÖREVLİNİN ÖZELLİKLERİ.....	111
3. 9. MÜLAKAT ODASININ ÖZELLİKLERİ	112
3. 9. 1. Mülakat Odasının İzolasyonu	112
3. 9. 2. Mülakat Odasının İç Tasarımı	113
3. 9. 3. Renk Seçimi.....	114
3. 9. 4. Sandalyeler.....	114
3. 9. 5. Masa.....	115
3. 10. MÜLAKATTA AMACA YÖNELİK SORU SORMA.....	116
3. 10. 1. Kapalı Uçlu Sorular	117
3. 10. 2. Açık Uçlu Sorular	117

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SUÇ SORUŞTURMASINDA İLETİŞİMİN İZLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

4. 1. SÖZLÜ İLETİŞİMİN OKUNMASI.....	122
4. 2. SÖZSÜZ İLETİŞİMİN OKUNMASI	128
4. 2. 1. Mimikler ve Yüz İfadelerinin Okunması.....	129
4. 2. 2. Göz ve Göz Çevresindeki Belirtilerin Okunması	130
4. 2. 3. Jestlerin Okunması.....	132
4. 3. İKNA EDİCİ MÜLAKAT MODELİNİN OLUŞTURULMASI	136
4. 3. 1. Standart Mülakat Odasının Oluşturulması.....	137
4. 3. 2. İkna Edici Mülakatta Dokuz Aşama	138
4. 3. 3. İkna Amaçlı Mülakatın İşleyişi.....	140

BEŞİNCİ BÖLÜM

GÖSTERGEBİLİMSEL YÖNTEMİN KULLANILARAK LİE TO ME DİZİ FİLMİN ÇÖZÜMLENMESİ

5.1. METODOLOJİ	149
5. 1. 1. Sorun.....	149
5. 1. 2. Amaç.....	151
5. 1. 3. Önem.....	151

VIII

5. 1. 4. Kapsam ve Sınırlılıklar	152
5. 1. 5. Araştırma Soruları.....	153
5. 2. GÖSTERGEBİLİMSEL YÖNTEM	153
5. 2. 1. Göstergebilimin İşlemleri	155
5. 2. 1. 1. Anlamlama.....	155
5. 2. 1. 1. 1. Düzanlam	156
5. 2. 1. 1. 2. Yananlam	156
5. 2. 2. Gösterge Türleri.....	157
5. 2. 2. 1. Gösterilen - Gösteren İlişkisi Açısından Göstergelerin Sınıflandırılması.....	157
5. 2. 2. 1. 1. Belirti	157
5. 2. 2. 1. 2. İkon	158
5. 2. 2. 1. 3. Simge	158
5. 2. 2. 2. Gösteren Açısından Gösterge Türleri	158
5. 2. 2. 2. 1. Kulağa Yönelik Göstergeler	159
5. 2. 2. 2. 2. Göze Yönelik Göstergeler	159
5. 2. 2. 2. 3. Tat Göstergeleri	159
5. 2. 2. 2. 4. Dokunmayla İletilen Göstergeler	159
5. 2. 2. 2. 5. Kullanım Nesneleri	159
5. 3. LIE TO ME DİZİ FİLMİNİN ÇÖZÜMLENMESİ	160
5. 3. 1. Filmin Künyesi	160
5. 3. 2. Filmin Konusu	161
5. 4. GÖSTERGEBİLİMSEL YÖNTEMLE LIE TO ME FİLMİNİN ÇÖZÜMLENMESİ.....	162
5. 5. BULGULAR VE YORUM	206
SONUÇ ve ÖNERİLER	215
KAYNAKLAR	218
ÖZGEÇMİŞ	225

TABLÖLAR

Tablo-1: Temel Yüz İfadeleri Ve Yüzde Bulunan Kasların Hareketleri	18
Tablo-2: Göz Hareketleri	25
Tablo-3: Doğru Söyleyen ve Söylemeyen Kişilerin Sözlü Tepkileri	127
Tablo-4: Davranış Analiz Modeli	162
Tablo-5: Gösterenler ve Gösterilenler	207
Tablo-6: Yalan Söyleme veya Eksik Bilgi Verme.....	209

ÖNSÖZ

Globalleşen dünyada insanlar kendisini yenilemek ve bilgi dağarcığını geliştirmek için sürekli bir yarış halindedirler. Bu yarış bireysel olduğu gibi kurumsal anlamda birimler de vizyonlarını, dolayısıyla misyonlarını daha ileri seviyeye ulaştırmak için çaba göstermektedirler.

Emniyet Teşkilatı da insanlara daha iyi hizmet verebilmek için çıtasını yükseltmek adına birçok alanda çalışmalar yapmakta, kendisini sürekli olarak yenilemektedir. Yenilik getirdiği alanlardan biri de kanunlar çerçevesinde suç soruşturmasının etkinliğinin artırılmasıdır. Bunun sonucunda birçok devleti geride bırakacak şekilde suç soruşturması ile ilgili olarak, ülkelere hizmet içi eğitim verecek seviyeye ulaşmış ve eğitim çalışmalarına başlamıştır. Bu çalışma da suç soruşturmasında etkili bir şekilde kullanılabilmesi açısından önemli bir kaynak olması açısından ortaya konmuştur.

GİRİŞ

İnsanlık tarihi boyunca birbirleriyle iletişim halinde olan bireyler, iletişim kurmakla birlikte, birbirlerini ikna etmek içinde çaba sarfetmişlerdir. İkna iletişimde olduğu gibi kişinin kendisi ile başlar, daha sonra ihtiyaca göre iletişim kuracağı kişiyle veya kitle ile devam eder. Öncelikle bireyin kendisini ikna etmesi gerekmektedir. Normal şartlarda kendisinin ikna olmadığı bir konuda kişinin bir başkasını ikna etmesi mümkün değildir. Aristo'dan günümüze kadar devam eden ikna olgusundan, bireyin kendisini dışarıda tutması olanaksızdır.

Kişiler, içinde bulunduğu çekirdek yapı olan aileden, geniş sosyal çevre, kurum ve kuruluşlara kadar her ortamda oynadıkları rollere paralel olarak ikna kavramıyla iç içedir. Bir üretici, ürünü pazarlamak için ikna yollarını ararken, bir yayın grubu takip edilmek, bir doktor tercih edilmek, bir siyasi oluşum seçilebilmek için sürekli olarak ikna yollarına başvurumaktadırlar.

Diğer kurumlarda olduğu gibi Emniyet Teşkilatı da önleyici, adli ve idari alanlardaki başarısını yükseltmek için sürekli bir gelişim içerisinde. Daha etkin ve daha verimli çalışmak için stratejiler geliştirmekte ve bu stratejileri hizmet içi eğitim ile personeline aktarmaktadır. Suç oluşmadan önlemek için birçok projeler belirlenmiş, bu projelerde ikna yöntemleri uygulanarak başarı sağlanmıştır. Suç sonrası araştırmalarda da sürekli olarak değişim içerisinde bulunan Emniyet Teşkilatı, suç soruşturması alanında yenilikler başlatmıştır. 2005 yılında mevzuatlarda yapılan değişiklikler, suç soruşturmasında yeni yöntemlerin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Özellikle delilden faile ulaşmak için soruşturmacı, suç araştırma yöntemleri ve mülakat teknikleri geliştirilmiştir. Bir suç soruşturmasında suç araştırma yöntemleri ve mülakat teknikleri birbirinden ayrı düşünülemez. Her ne kadar "Görünen köy kılavuz istemez" mantığı çoğunlukla düşünülse de, Emniyet Teşkilatı bu mantık ile hareket etmeyip, o köye gitme sebebini ve yollarını iyi analiz etmekte, köye gitmekteki amacın altında yatan gerçekleri ortaya koyma amacı taşımaktadır. Bunun için failin gönüllü olarak olayı ayrıntılı bir şekilde anlatmasını sağlamak ve bu itirafı düzeyli bir iletişimle başarmak arzusu hakimdir. Bu döngünün sonucu olarak ikna, kişilerle olan iletişimde önemli bir unsurdur. İyi bir mülakat için öncelikle iyi bir iletişim becerisi gerekmektedir.

Mülakat bir amaç doğrultusunda kişilerle görüşmek olarak tanımlandığında, bir iletişim çeşidi olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle iletişimin çeşitlerini, unsurlarını kullanmadan suç soruşturması açısından etkili bir mülakat yapılması mümkün değildir. Etkili bir mülakatta önemli olan unsurlardan biride şüphelinin sözlü ifadesi ile sözsüz iletişimin paralel olup olmadığına dikkat ederek, bundan doğru söylemine dair bir çıkarımda bulunabilmektir. Dolayısıyla çalışmada; sözlü iletişim ile beden dilinin anlamları açıklanarak etkili ikna süreci anlatılacaktır. Buradan hareketle mülakat taktikleri ve yaklaşımları ile kişiyi ikna ederek suç soruşturmasında başarıya ulaşmanın yollarını ortaya koymak amaçlanmaktadır.

Bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iletişim ve iletişimin çeşitlerinden olan sözlü ve sözsüz iletişimi nelerin kapsadığı, iletişim esnasında beden dilinin kullanılması, kullanılan beden dilinin ne anlama geldiği, görüşme yapılan kişinin söylediklerinin doğruluk derecesiyle ilgili ortaya konulan davranış semptomları hakkında teorik bilgiler verilecektir. Nitekim yapılan araştırmalarda cinsiyet, yaş, ırk gibi etkenler etkilemeksizin, insanların karşılaştıkları durumlarda benzer davranışlar sergiledikleri görülmüştür.

İkinci bölümde ikna ile ilgili bilgiler üzerinde durulacak olup, iknanın tarihçesi, ikna ile ilgili kuram ve yaklaşımlar, ikna amaçlı iletişimle ilgili bilgiler aktarılacaktır. İknanın sosyal psikoloji alanıyla doğrudan ilgisi olduğu, kişinin ikna edilmesinin, tutum ve davranışlarına etki ederek değişime gitmesi olarak tanımlandığı akademik çalışmalarda ortaya konmuştur. Bu bağlamda ikna amaçlı iletişim süreci, iletişimin unsurları, teknikleri ve bu tekniklerin kullanılmasıyla ilgili teorik bilgiler verilecektir.

Üçüncü bölümde suç soruşturma süreci ile ilgili hukuki bilgiler verilecektir. Bu süreçte mülakatın önemi aktarılmış olup, mülakat taktikleri, mülakatı etkileyen faktörler ve mülakat yapacak görevlinin temel özellikleri gibi ikna amaçlı bir mülakata etki edecek unsurlar anlatılmıştır.

Dördüncü bölümde ise suç soruşturması, olayın araştırması ve ikna amaçlı bir mülakat modeli ile ilgili teorik bilgi verilecek olup, olayın tarafları ile yapılan mülakat esnasında, tarafların ortaya koyacağı davranış semptomları birinci bölümde teorik

olarak anlatılanlar ışığında değerlendirilecektir. Kişinin ortaya koyduğu davranışlar incelenerek, suçu itiraf ettirmek için nasıl bir strateji kullanılabileceği, hangi mülakat taktiklerinin ve ikna tekniklerinin tercih edilebileceği ile ilgili varsayımlar ortaya konacaktır.

Beşinci bölümde göstergebilimsel yöntem ile Lie To Me dizi filminin çözümlenmesi yapılacaktır. İletişimin çeşitleri içerisinde bulunan sözlü ve sözsüz iletişimin yoğun olarak anlatıldığından ve bir anlamda filmin konusu, bu çalışma ile aynı doğrultuda olduğundan, sözlü ve sözsüz iletişimi doğrudan anlatan başka bir görsel çalışma tespit edilemediği için çalışma Lie To Me dizi filmi ile sınırlı tutulmuştur. Diğer taraftan diziye konu olan davranış semptomları basılı eserler ve akademik çalışmalar ışığında yorumlanacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM SÜRECİ

İletişim, insanların toplumsallaşmalarının, sosyalleşmelerinin bir yansıması olarak ortaya çıkmaktadır. Bugün doğa kadar eski bir geçmişe sahip olan iletişim artık bir bilim dalı olarak kabul edilmektedir (Çağlar ve Kılıç, 2008: 1). Kişilerin birbirleri ile konuşması doğasından kaynaklanır. Basit bir konuşma bile iletişim faktörünü ortaya koyar. İnsanlar arası iletişim kişilerin birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak iletmek istedikleri duygu ve düşüncelerini aktardıkları bir süreçtir. İletişim süreci farklı amaçlar için gerçekleşebilir. Bir konu hakkında bilgilendirme veya sıradan bir konuşma sonucunda ikna olgusuyla karşılaşmak mümkündür. Aile içerisinde bireyler, birbirlerini ikna etmeye çalışırken, satış temsilcisi müşterisini, ürünü satın almak için ikna etmeye çalışır. Doktor, hastasının sağlığını düşünerek tedavi yolunda onu ikna etmeye çalışır. Öğrenci ise öğretmenini, ödev yapmamasının haklı gerçekleri konusunda ikna etmeye çalışacaktır. Dolayısıyla bireyler arasındaki iletişimde ikna süreci, döngü halinde sürekli devam eder.

Sözsüz iletişimde insanlar, konuşma ya da yazı olmaksızın birbirlerine birtakım mesajlar iletirler. Bu iletişim şeklinde insanların ne söyledikleri değil, ne yaptıkları ve nasıl söyledikleri ön plana çıkar. Yüzdeki ifade, el ve vücut hareketleri, vücudun duruşu ve göz teması sözsüz iletişimde önemli yer tutar. Yüz ve beden ifadeleri bilinçli ya da bilinçsiz ortaya çıkabilir. Başı “evet” veya “hayır” anlamında sallamak, omuzları kaldırarak umursamazlık belirtmek, bilinçli yapılan beden ifadelerine örnektir.

Bu bölümde iletişim ve ikna ile ilgili olarak yayımlanmış olan eserler ve akademik alanda yapılan araştırmalar incelenmiş olup, kişilerin bilinçli ya da bilinçsiz olarak kullandıkları mimiklerin ve jestlerin neler olduğu, beden dilinin neler anlattığı, söylenenlerin ve davranışların tutarlı olup olmadığıyla ilgili olarak ortaya çıkan sözlü ve sözsüz iletişim verileri anlatılacaktır.

1. 1. İLETİŞİM KAVRAMI

Tunçkan yazmış olduğu eserde “*Toplumsal yaşam, insanoğlunu sosyo-ekonomik düzeyleri farklı da olsa bir arada olmaya zorlamakta ve bunun sonucunda insan yaşamının vazgeçilmez bir ögesi olan “iletişim” kavramını ortaya çıkarmaktadır.*” demek suretiyle, insanların beşeri ilişkileri neticesi iletişimin zorunluluğundan bahsetmiştir (Başer, 1994: 3). İnsanların, hayat yelpazesi içerisinde birbirleri ile iletişim kurmadan yaşaması mümkün değildir.

İletişim, insanların birbirini görmesi veya farketmesi ile başlar ve devam eder. İletişimde bir ekip çabası vardır. Konuşmacı ve dinleyici iletişimi sürdürme çabası içerisindedirler. Yani yaşamın her anında iletişim devam eder. İletişim karşılıklılık arz eden bir kavramdır. Mesajın çıktığı bir kaynak, kaynağın mesajının iletilmesine yardımcı olan bir kanal ve nihayet mesajın gelip dayandığı ve tekrar anlam kazandığı bir hedef vardır.

İletişim bir toplulukta veya bir grupta oldukça önemlidir ve sosyal açıdan olmazsa olmaz bir nitelik taşımaktadır. Kişi, sosyal çevrede sağlıklı ve mutlu bir yaşam sürmek için iletişim kurmak zorundadır. Toplumsal kanun ve kuralları sağlıklı bir biçimde işletebilmek için iletişime ihtiyaç duyulmaktadır. Herhangi bir şekilde iletişim kurmadan anlaşmak, ihtiyaçları istemek, sorunları ortaya koymak ya da empati kurmak mümkün değildir. Kalıpları tekrarlamaktan kurtulabilme, insan ilişkilerine anlamsal zenginliği ve derinliği getirebilme, iletişimin süreçlerini uygun ve etkili bir biçimde uygulamaya bağlıdır (Cüceloğlu, 1998: 67).

Kişilerin birbirleri ile konuşması doğasından kaynaklanır. Basit bir konuşma bile iletişim faktörünü ortaya koymuş olur. İnsanlar arası iletişim, kişilerin birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak iletmek istedikleri duygu ve düşüncelerini aktardıkları bir süreçtir. Bu sürecin başarısı, bireyin yaşamındaki mutluluğun temelini oluşturur. İletişim sırasında aktarılan mesaj, bireyin psiko-sosyal yaşantılarından oluşur (Baltaş ve Baltaş, 2009: 26). Dolayısıyla iletişim hayattır.

Latinedeki “communis” sözcüğünden türetilmiş ve iletişim sözcüğünün karşılığı olarak kullanılan “communication” sözcüğü de anlam olarak bir ortaklığı, birlikteliği, toplumsallaşmayı ifade etmektedir (Yatkın ve Yatkın, 2006: 42).

İletişim ile ilgili birçok tanım ortaya konmuştur. Örneğin Dökmen'e göre iletişim "*Bilgi üretme, aktarma ve anlama süreci*" iken, Baltaş'a göre ise "*Duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır.*" Gökçe ise iletişimi "*Geleneksel anlayışta iletişim fonksiyonu genelde karşılıklı olarak bir şeylerin değişilmesi olarak görülmektedir*" şeklinde belirtmiştir (Yatkın ve Yatkın, 2006: 42-43). Bir başka araştırmacı iletişimi "*duygu düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, mesaj alışverişi*" olarak tanımlamıştır (Altıntaş ve Çamur, 2005: 21). En yalın haliyle haberin, bilginin ya da en genel anlamıyla kültürün insan topluluklarına dağıtım olgusu olarak tanımlanan iletişim (Kaya, 1985: 18), Cüceloğlu'na göre, insanlar arasındaki düşünce ve duygu alışverişi olarak ele alınmaktadır (www.frmtr.com.).

İletişime sosyal açıdan yaklaşan Hartig ise "*İletişim günümüz toplumlarının temel karakteristiğidir*" diyerek toplumların iletişim ile biçimlendiklerinin altını çizmektedir (Eryalçın, 2006: 5). İletişimi, üretilmiş bilgilerin, etkileşim halinde olan taraflar arasındaki bir paylaşım süreci olarak özetlemek yanlış bir yaklaşım olmayacaktır (Doğan, 1998: 45).

İletişimin çeşitli özellikleri mevcuttur. Turan'ın eserinde bu özellikleri Rean Bornlund şöyle özetlemektedir (Yatkın ve Yatkın, 2006: 44):

1. İletişim aynen tekrar edilmez, çünkü sürekli olarak değiştirilir.
2. İletişim dinamiktir, çünkü kendi kendine karmaşık bir düzen içinde oluşan mesajlardan çok aktif bir kişinin kasıtlı hareketlerinden oluşur.
3. İletişim daireseldir, çünkü kişiden diğerine olan anlam zincirini düz bir çizgi oluşturmaz, başladığı noktaya dönebilir veya daha önceki bölümleriyle yeniden kesişebilir.
4. İletişim devamlıdır, çünkü çok zaman kendi başına tek hareketten ziyade devam eden bir zincir oluşturmaya yöneliktir.
5. İletişim geri alınamaz, çünkü bir kere verilmiş bir mesajın etkilerinin alıcının dimağından hiç gelmemiş gibi silinmesi mümkün değildir.

6. İletişim karmaşıktır, çünkü değişik seviyelerde değişik kişisel, kurumsal, sosyal ve kültürel anlamlar içerir.

İyi bir iletişim kurma yeteneği, başarı tarzının ve becerilerinin önemli bir parçasıdır ve sık sık gözden kaçırılır. Birçok insan kendisinin ve muhatabının çok iyi iletişim becerilerine sahip olduğunu varsayar, ancak gerçekte bu böyle değildir.

İletişim becerilerini artırmanın önemini Tierney şu şekilde özetlemiştir (Tierney; 1999: 12-13):

1. Motive eder açıklar ve ikna eder.
2. Zamandan tasarruf edilir.
3. Bir ekip çalışması meydana getirir ve kurum ruhunun oluşmasını özendirir.
4. Kişinin uzmanlığı pekişir.
5. Yalnız kurum içinde değil, dışında da, ilişkilerinizi sürdürür ve geliştirir.
6. Güvenilir ve inandırıcı bir kişi haline gelir.
7. Sevilir ve dinlenilir.

İletişim bir süreç halinde devam eder. Var olan bir bilginin çoklu ya da tek taraflı olarak aktarılması sürecidir. Bu süreç en basit şekilde üç unsurdan oluşur. Bunlar kaynak, mesaj ve alıcıdır. İletişimin şekline göre süreç değişiklik göstermektedir. Bir tarafta kaynak olmakla birlikte mutlaka diğer tarafta mesajı alacak bir alıcı olmak zorundadır. Bu süreç içerisinde mesajın kanalize edilme şekli değişecektir. Bazı durumlarda yüz yüze mesaj iletilirken, bazen telefon aracılığıyla, bazen mektupla bazen kitle iletişim araçlarıyla gerçekleşir. Bazen ise mors alfabesi, belki bir ışık topluluğu ile de mesaj iletilebilmektedir. Dolayısıyla kurulmak istenen irtibat doğrultusunda mesajın iletileceği kanal, her zaman farklılık göstermekle beraber temel üç unsur olan kaynak, mesaj ve alıcı standarttır.

İletişim uzun bir süreçtir. Çok kısa geçen görüşmeler de büyük anlamlar içerirken etkisi uzun süre devam edebilir. Bu nedenle iletişimi sadece sözlü ve yazılı ileti ve dilden ibaret olarak değerlendirmemek gerekir. İleriye doğru uzatılmış, yukarı dönük bir avuç, çatılmış kaşlar, kısık gözler, konuşurken araya konan mesafe, yakaya takılan kırmızı bir karanfil, bir karikatür, bir resim, başka iletişim kodlarına, beden diline yani sözsüz iletişime örnek teşkil eder (Altıntaş ve Çamur, 2005: 4). Nitekim ilk insan olarak tabir edilen mağara adamları dahi duvarlara resimler çizmek suretiyle iletişime girmişlerdir.

Günlük yaşantıda ilişkilerdeki en önemli görevi, sözlü ve yazılı iletişim değil, duygu ve heyecanları ifade eden sözsüz iletişim üstlenmektedir. Yüz ifadeleri, beden duruşu, konuşma tarzı, el kol hareketleri, ses tonu gibi jest ve mimikler bir insana karşı nasıl bir duygu içerisinde olunduğunu, ne hissedildiğini ortaya koyacaktır (Cüceloğlu, 2009: 272). Araştırmacıların çoğuna göre sözel kanal, temelde bilgi aktarmak için kullanılırken sözel olmayan kanal da kişiler arası tavırların aktarılmasında kullanılır ve bazı durumlarda sözel mesajların yerini tutar (Pease, 2003: 10). İletişim genel anlamda üç başlık altında değerlendirilmektedir. Bunlar sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişimdir. Araştırma konusu sözlü ve sözsüz iletişim birlikteliğindeki anlamlara yoğunlaştığından dolayı, çalışmada yalnızca sözlü ve sözsüz iletişim açıklanacak olup yazılı iletişime değinilmeyecektir.

1. 2. SÖZLÜ İLETİŞİM

Kişiler arası iletişimin temelini söz yani konuşma oluşturur. Konuşma ise, kişinin ağzından çıkan sözcüklerdir. Sözcükler mükemmel bir yapı olan beyin tarafından oluşturulan düşüncenin gırtlak, ses telleri, dil, ağız, diş ve en son dudaklarla karşıya aktarılmasını sağlayan ses topluluğudur. Sözlü iletişimde alıcı sınırlandırılması yapılamaz. Böyle bir iletişim ikili ya da daha fazla da olabilir. Bir kişinin konuşması, kitle iletişim araçlarıyla büyük topluluklara hitap edebilecek şekilde aktarılabilir.

Eroğlu sözlü iletişimi “*Yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, sözlü brifingler, halka hitaplar, sözlü sunumlar, telefonla yapılan görüşmeler, eğitim kursları,*

konferanslar, resmi konuşmalar gibi değişik formatlarda gerçekleştirilir” şeklinde belirtmiştir (Çağlar ve Kılıç, 2008: 13).

Sözlü iletişim yaşamın her aşamasında etkindir. Buna birçok atasözünde de değinilmiştir. “*İnsanlar konuşa konuşa.... Laf bilersen söyle, seni ibret alsınlar; laf bilmezsen sukut et... Sözün bütün gayesi, anlaşmaktır*”. Örnekleri çoğaltmak elbette mümkündür.

Dil sözlü iletişimin tek etkili elemanıdır. Gırtlaktan gelen ses titreşimleri dil ile şekillenir. En güzel ve en kötü kelimeler dil ile oluşturulur. İnsanlar arasında en önemli anlaşma aracı dildir. En karmaşık denklemler dil ile çözülür ve anlaşılır hale getirilir. Kısaca dil, sözlü iletişimin temelini oluşturmaktadır.

Sözlü iletişim açısından tonlama ve vurgu önemli yer tutar. Konuşmanın tonlaması, iletişim içerisinde bulunan kişinin samimi olup olmadığını ve sözcüklerin anlam bütünlüğünü ortaya koyacaktır. Nitekim yazılı bir iletişimde, iletişimin bütünü anlamak çok zor bir durumdur. Yazılan cümlelerin gerçek anlamda mı yoksa mecaz anlamda mı vurgulandığını ortaya koymak ancak imla işaretleri ile mümkün olabilir. Sözlü iletişimde ise imla işaretlerinin yerini, tonlama ve vurgular almaktadır. Bu bağlamda sözlü iletişimde, iletişim içerisinde bulunan kişiyi ikna etmek, güven duygusu oluşturmak, samimiyetini ortaya kaymak açısından tonlama önemlidir. Konuşmaya renk, ses tonlaması ile verilir. Ses tonumuzdaki ritimsellik (yükselme, alçalma, sesin titreşmesi, duygusal imgeler) konuşmaya canlılık kazandırır. Dünyanın en etkili cümlesi kurulmuş olsa da, bu cümleye uygun bir şekilde vurgu ve tonlama yapılmadığı sürece cümlelerin pek bir değeri olmayacaktır (Kaşıkçı, 2006: 56). Bununla birlikte uygunsuz bir ses tonuyla muhatap kendisini aşağılanmış, tehdit edilmiş, horlanmış ve dışlanmış olarak hissedebilir.

Tonlama ve vurgu bir anlamda cümleye hayat verir ve kullananın bakış açısını yansıtır. Örneğin “Ahmet birkaç gün önce patronundan para çalarken yakalandı” cümlesi değerlendirilecek olursa;

1- Ahmet / 2- birkaç gün önce / 3- patronundan / 4- para çalarken / 5- yakalandı.

1. Vurgu “Ahmet” e yapıldığında Ahmet’in hırsızlık yaptığı anlaşılır.
2. Vurgu “birkaç gün önce” tümlecine yapıldığında olayın henüz gerçekleştiğine vurgu yapıldığı anlaşılır.
3. Vurgu “patronundan” kelimesine verildiğinde patronada para olmasının şaşırtıcı bir durum olduğunu yansıtır.
4. Vurgu “para çalarken” tümlecinde olduğunda yapılan suçun Ahmet’in karakterine yakışmadığı anlamı çıkmaktadır.
5. Vurgu “yakalandı” yüklemine yapıldığında Ahmet’in aslında yakalanmasının beklenmedik bir durum olduğu anlamı taşır (Lieberman, 2004:38).

Sözel iletişimde, kişilerle olan konuşma esnasında, en uygun kelimeler seçilirken, tonlamanın da iyi verilmesi gereklidir. Kişiyi etkilemek ve ikna edici bir iletişim için uygun nitelikte sözcüklerin seçilmesi kadar bu sözcüklerin uygun ses tonu, vurgu, diksiyon gibi konuşma teknikleri gözetilerek aktarılması da önemli birer faktördür. Bununla birlikte kaynağın kabul görmesi açısından da çok önemli bir etkidir. Suç soruşturması açısından konuyu ele alacak olursak, mülakat esnasında konuşma tarzı, mülakat yapılan şahsın ve mülakat yapan görevlinin genel karakteristik özelliklerini de ortaya koyacaktır. Yapılan araştırmalar neticesinde sözlü iletişim içinde sözcüklerin gücü %7 olarak görülmektedir. Bunun yanında ses tonunun %38 olarak görüşmeye etki ettiği ortaya çıkmaktadır (Kaşıkçı, 2006: 56).

Kişileri anlamak için görüşme esnasında konuşma tarzı, tonu, içerik ve yaklaşım şekli iletişim sürecini etkileyen faktörler arasında bulunmaktadır. Uyumlu bir ses tonu kullanılması durumunda muhababa saygı gösterildiği yansıtılabilir. İnsanların “Benimle bu ses tonuyla konuşma” dediği sürekli karşılaşılan bir tepkidir. Kişiler birbirleri ile konuşurken özellikle ses tonu dikkat çeker ve muhababın ses tonuna göre iletişim şekillenir. İletişim esnasında olumsuz bir tonlama neticesinde dinleyici ya da muhatap gücünebilir, üstünlük sağlandığı imajı oluşabilir, horlanabilir veya korkutulabilir. Bu olasılıklar tamamen tonlama ile ortaya çıkar. Bununla birlikte olumlu

bir tonlamada, dinleyici gruba ya da muhataba değer verildiği, saygı gösterildiği, bireysel değerleri ile ilgilenildiği, sıcaklık gösterildiği imajı verilerek etkili bir iletişim içerisine girilebilir (Tierney, 1999: 38- 51).

Örneğin mülakat yapılan açısından, anlatılması istenen bir konunun tutarlığı ses tonu ile birlikte, anlatma şeklinden anlaşılabilceği gibi, görüşmenin hangi aşamada olduğu hakkında ipuçları verecektir. Şahsın cümleleri kısa kesip atlamalarda bulunması tutarsız olduğunu, ya kurgu yaptığını ya da konudan bilgisi olmadığını ortaya koyacaktır. Suç soruşturması açısından konu ele alınacak olursa, mülakatçı gerekli tonlamayı yapmadan konuşması durumunda, görüşme yapılan kişide güvensizlik duygusu oluşturacaktır.

İletişim sadece konuşmak değil, aynı zamanda ne söyleyeceğini bilmek, bunu ne zaman söylemenin daha uygun olacağına, nerede söylemenin doğru olduğuna karar vermek, en iyi nasıl söyleneceği hususunda fikir yürütmek, olayları basite indirgeyerek sunabilmek, akıcı bir dille ve karşıdaki kişiyle göz kontağı kurarak konuşabilmek, dikkati yoğunlaştırabilmek ve dinleyici kişinin verilen mesajı anlayıp anlamadığını kontrol edebilmektir.

1. 3. SÖZSÜZ İLETİŞİM

Sözsüz iletişim başlı başına bir iletişim türü olmakla beraber, sözlü iletişimi tamamlayan önemli bir unsurdur. İletişim denildiğinde sadece konuşma akla gelmemelidir. Konuşma ve dinleme özü olan insanların da hareketlerle iletişim kurdukları akıldan çıkarılmamalıdır. Farklı dil konuşan kişilerle anlaşmaya çalışırken daha çok el-kol hareketleri ile iletişim kurulmaktadır. Aynı şekilde kelimeleri seçmeyen bebeklere yine el-kol hareketleri ile bir şeyler anlatmaya çalışılır. Bazen hiçbir yazı içermeyen imajlarla, ikonlarla, aktarılmak istenen mesajlar gözler önüne serilir. Örneğin trafik levhaları, tehlike işaretleri, beyaz üniformalı “Sessiz ol” işareti yapan güzel bir hemşire gibi. Dolayısıyla sözsüz iletişimin temelini beden dilinin kullanılması oluşturmaktadır.

İnsanoğlu düşüncelerini çok bariz, bazı bilinçsiz hareketlerle, vücudunda haritalandırır. Yapılan jest ve mimikler rahatlıkla gözlemlenmektedir. Bunun en önemli

sebebi ise bilinçsiz olarak sergilenmelerinden kaynaklanır. İnsanların üzerinde bulunan bu haritalar, koşullar tarafından tesadüfen yaratılmış değildir. İnsan doğduğu andan itibaren yüzünün ve bedeninin her bölümünün ayrı bir işlevi olduğunu öğrenmiştir (Turchet, 2005: 75).

Duygu dili, beden hareketlerinin bilinmesiyle anlaşılabilir. Ancak dikkat edilmesi gereken nokta beden dili olarak sayılan bazı hareketlerin duyguları her zaman doğru bir şekilde yansıtmadığıdır (Reca, 2007: 24). “Beden dili gerçekten ne söylüyor, verilmek istenen etki tam anlamıyla konuşmaya işlevsellik kattı mı?” gibi sorular beyni meşgul eden düşüncelerdir. Genelde mesajların bütünü ile sözsüz iletişim arasında sade, ufak çelişkiler vardır. Bu çelişkinin farkedilmesiyle beden dili tam manasıyla kullanılarak etkili bir iletişim süreci sağlanmış olunur (Copeer, 1989: 16).

Bazı durumlarda insanlar, gerçek duygu ve düşüncelerini dile getirmezler ya da getiremezler. Söyledikleri, söylemek istediklerinden farklı olur. Bu durumda sözsüz iletişim, kişinin gerçekten ne söylediğini ya da ne söylemek istediğini anlamak açısından güvenilir bir kaynak olarak devreye girer (Yatkın ve Yatkın, 2006: 55). Araştırmalar sözel olmayan sinyallerin, sözel olarak aktarılan iletilerden beş kat daha etkili olduğunu ve ikisi arasında uyumsuzluk olduğu durumlarda insanların sözel içeriğe daldırmadan sözel olmayan mesajı dikkate aldıklarını göstermiştir (Pease, 2003: 18).

Darwin, duyguların yüz üzerinde oluşan ifadelerin doğru anlaşılmasının, yaşamsal önemi olduğunu belirtmiştir. İnsanların yüz ifadelerini anlamak, iletişim içerisinde olunan kişinin yüz ifadesinin korku mu, mutluluk mu, üzüntü mü, öfke mi ya da utanç mı olduğunun bilinmesi, iletişim içerisinde büyük avantaj sağlayarak, iletişim içerisinde olunan kişi ile ilgili beklentiler ve kazanımlar şekillenecektir (Kağıtçıbaşı, 2010: 239).

Bilinçli olsun olmasın, beynin tüm davranışları kontrol ettiğini anlamak kritik önem ifade etmektedir. Bu öncül nokta, sözel olmayan iletişimi anlamak açısından en temel unsur olarak görülebilir. Kafanın kaşınmasından bir senfoni bestelemeye kadar, beyin tarafından kontrol edilmeyen hiçbir şey yoktur. Konuya bu açıdan bakıldığında, beyin dışsal bir iletişime geçmek amacıyla sözel olmayan davranışları kullanabilir (Navarro ve Karlins, 2009: 24).

Sözsüz iletişim konusunda ayrıntılı ve sonuç getiren çalışmalar çoğunlukla Amerika Birleşik Devletleri'ndeki sosyal psikologlar ve antropologlar tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaların yanı sıra 20. yüzyıl öncesinde gerçekleştirilen bilimsel temel üzerinde fazla durulmadan, daha çok gözleme dayalı araştırmalar da söz konusudur. Sözsüz iletişim üzerinde, bu doğrultuda gerçekleştirilen ilk çalışma sonuçları, 1644 yılında, John Bulwer'ın "Elin Doğal Dili" adlı yapıtında yer almıştır. El hareketlerinin anlamlarını inceleyen bu ilk çalışma, beden dili konusunda günümüze gelinceye dek gerçekleştirilen çalışmalara öncülük etmiştir (Akgül, 2006: 22).

Türkiye'de modern psikolojinin uzmanlarından Mümtaz Turhan 1938'den başlayarak beden dili üzerine çalışmalar yapmış, 1968'de Cüceloğlu yüz ifadelerindeki duygusal anlatımlarıyla ilgili olarak Türk toplumunun bir kesitini incelemiş ve çalışmasını kültürler arası farklılıkların araştırılması şeklinde geliştirmiştir. 1980'li yıllarda bir süre Türkiye'de yaşamış olan Psikolog Ayhan Lecompte duygusal yüz ifadeleri ve klinik psikoloji konusunda bir çalışma yaparak yüz ifadeleri açısından klinik tanı üzerinde çalışmıştır (Baltaş ve Baltaş 2004: 47).

Bununla birlikte vücut dilinin teknik olarak incelenmesi ile ilgili en eski eserlerden birisi de Charles Darwin tarafından 1872 yılında yazılan "İnsanlarda ve Hayvanlarda Duyguların İfade Edilmesi" adlı kitaptır. Bu kitap davranış, sözsüz iletişim ve özellikle yüz ifadeleri konusu ile ilgisi olan birçok araştırmacıya kılavuz olmuştur. Kitapta özetle insan davranışları ile hayvan davranışlarının benzerlikleri, karşılaşılan durumlar karşısında verilen benzer tepkiler, yüz kaslarının çalışma prensipleri konu olmuştur.

Kişiler iletişim içerisindeyken, konuşarak anlattıklarından ziyade, kullanmış oldukları sözsüz iletişim daha etken olarak göze çarpmaktadır. Yapılan çalışmalarda da sözsüz iletişimin insanlar üzerinde bıraktığı etki açıkça göze çarpmaktadır. Albert Mehrabian vücut, ses ve sözcüklerin tavrısal iletişime ne kadar katkıda bulunduğunu belirlemek için birtakım testler yapmıştır. Mehrabian yapmış olduğu çalışma neticesinde kişiler arası etkileşimde sözsüz iletişim olan beden dilinin %55, sesin %38, sözcüklerin %7 oranında etkili olduğu anlaşılmıştır. Cooper araştırmaya yedi yıl boyunca devam ettikten sonra ulaştığı sonucun çok fazla değişmediğini ve bu

sıralamanın %60, %30, ve %10 olarak ortaya çıktığını belirtmiştir. Yapılan bu çalışmalar beden dilinin ve insan davranışlarının kişiyi etkilemede daha önemli olduğunu, sözlü iletişimin etkisinin daha az seviyelerde olduğunu gözler önüne koymuştur (Copeer, 1989: 21). Benzer bir çalışma Ray L. Birdwhistell tarafından yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda, iletinin %35'inin sözlü iletişim vasıtasıyla, %65'nin ise sözsüz iletişim yani beden dili aracılığıyla gerçekleştirildiğini ortaya koymuştur (Akgül, 2006: 24).

Sözsüz iletişim üç basamaktan oluşur: Vücut sinyallerinin okunması, değerlendirilmesi ve kontrol edilmesi. Sözsüz bilgilerin tekrarlanamaz oluşundan dolayı, doğru ve zamanında okunması zorunludur. İkinci bir şans yoktur. Değerlendirme, bilgiyi ifadeden ayırabilmek ve mesajın tamamını daha iyi anlamak için gereklidir. Sözsüz iletişimin kontrolü ise, insanlar ister konuşuyor, ister dinliyor olsun iletişimin aktif bir olay olmasından dolayı gereklidir. Bununla birlikte sözsüz iletişime ilişkin üç kontrol listesi, standart gözlem yolunu izlemektedir. Vücudun konumu, vücudun görünümü, yani aksesuar kullanımı ve vücudun hareketleri şeklinde sayılan bu unsurlar başlıklar halinde işlenecektir (Copeer, 1989: 17-20).

Bireyler toplum içerisinde iyi bir izlenim bırakmak için özen gösterirler. Bazı resmi ortamlarda izlenim önemli bir etkidir. İnsanlar iyi bir iletişimi hesaba kattıkları için ilk izlenimlerin önemli olduğunu bilirler. Kişiler görüşme yapacağı kişinin giyimine, ses tonuna, görüşmenin yapıldığı ortamın durumuna, kendisini nasıl ifade ettiğine dikkat ederler (Tierney, 1999: 65).

Kişiler arasındaki iletişimde etken olan vücudun konumu ve göstergeler, beden dilinin kullanılmasında önemli bir yer tutmaktadır. Nitekim ilk izlenim her zaman etkilidir. "*İnsanlar görünümüleriyle ağırlanır, fikirleri ile uğurlanır*" denilmek suretiyle konum ve göstergelere verilen değer anlatılmıştır. İlk izlenim ilk görüşte aşık olmanın iş hayatındaki örneğidir. İyi bir ilk izlenim için ikinci bir şansın asla olmadığı, edinilen tecrübelerle birçok kişi tarafından çok iyi bilinmektedir (Copeer, 1989: 78).

İyi bir izlenim bırakmak için önemli olan unsurların başında beden dili ve ikna gelmektedir. İkna ayrı bir bölüm altında değerlendirileceğinden, burada beden dili

üzerinde durulacaktır. Sözsüz iletişimi yani beden dilini mimikler, jestler, beden duruşu, mesafe ve kullanılan aksesuarlar olarak beş başlık altında değerlendirmek mümkündür.

Genellikle sözel olmayan davranışlar ya da beden dili olarak kullanılan sözel olmayan iletişim, aynen konuşma gibi, bilgi iletiminin bir yoludur. Fakat bu iletim mimikler, jestler, dokunma, fiziksel hareketler, vücudun duruşu, beden donatıları, kişinin ses tonu, tanısı ve bulunduğu hiyerarşik yüksekliği aracılığıyla gerçekleşmektedir (Navarro ve Karlins, 2009: 4).

1. 3. 1. Mimikler

“Güneşin altında esmere çalan, soğukta kızaran, endişeyle sararıp solan bir deri örtüsü mü, yoksa daha öte, daha derin anlamları olan bir sonsuzluğun giriş kapısı mıdır, insanın yüzü?” (Kabasakal, 2006: 23).

Mimik denince akla gelen ilk şey yüzdür. Dolayısıyla yüzün ne anlattığını anlamak için öncelikle mimiklerin ne anlama geldiğini anlamak gereklidir. Sözsüz iletişimde sadece mimiklere bakarak bireyin ne anlatmak istediği söylenebilir. Gerçekten de insan yüzü, duyguların dışı vurulmasında kullanılan evrensel bir işaret sistemine sahiptir. Araştırmalar gösteriyor ki insanlar yaş, cinsiyet, ırk, kültürel farklılıklar farketmeksizin bir başka insanın yüz ifadesinden, korku, şaşkınlık, öfke, tiksinti, üzüntü, ıstırap ya da keyif gibi temel duyguları anlayabilmektedirler (Zülal, 2004: 46).

Yüz ifadeleri, kişiler tarafından bilinçli ya da bilinçsiz olarak takınılmaktadır. İnsanlar, bilinçli olarak birbirlerine birtakım anlamlar iletirler. Başı “evet-hayır” anlamında sallamak, kaşları kaldırarak “hayır”, dudakları büzerek “belki” demek, bilinçli olarak yapılan birkaç davranıştan bazılarıdır. Bu tür ifadeler, sözlü bir ileti olmamakla birlikte, sözlü anlatımda kullanılan ifadelerle eş anlam taşıyan ifadelerdir. Bazı durumlarda bilinçli olarak yapılan hareketler kültürel farklılıklar neticesinde farklı anlamlar ortaya koyabilmektedir. Bilinç dışı yapılan yüz ifadelerine ise, “duygusal ifade” adı verilmekte ve çeşitli kaynaklarda, “yüz ifadeleri” kavramıyla duygusal yüz ifadeleri ele alınmaktadır. İnsanların yüzlerinde aniden korku ya da hayret ifadesinin belirmesi, duygusal yüz ifadelerine bir örnektir. Bu tür ifadeler, bilinç dışı olarak ortaya

çıktığı için, sözlü anlatımdan farklı olarak değerlendirilmektedir. Yapılan incelemeler, niyet edilmemiş yüz ve beden ifadelerinin, kişiler arası iletişimde önemli yeri olduğunu göstermektedir (Dökmen, 1996: 28-29).

Mimikler iletişimde en çok sinyal içeren unsurlardandır. Mimikler kişinin duygu ve düşüncelerini bir ayna misali yansıtır. Her ne kadar kelimeler ile oynansa da mimikler ile oynamak kolay değildir, saklansa bile mutlaka sızıntılar ortaya çıkacaktır. İletişim esnasında karşıdaki kişinin mimik sinyalleri iyi değerlendirilmelidir (Doğan, 2010: 26). Zihinlerden silinmeyen, zengin anlamlarıyla kişilerin iç dünyasında derinleşen pek çok yüz ifadeleri vardır. Beden dilinin en belirgin ve en kesin anlamları yüzde oluşmaktadır. Yüz bakar, güler, üzülür ve bu gibi ifadeler beyinden geçenleri en yalın hali ile anlatır. Bazen de bakılmaz, gülünmez ama yine anlatılır. Bir yüzde yüzlerce anlam gizlidir (Baltaş ve Baltaş, 2009: 45).

Mimikler genel itibarı ile iletişimde, beden diline yardımcı ve birbirinden ayrı düşünülemez ifadelerdir. İnsanın yüzünde bulunan 20 kas grubunun beyinden gelen mesajlarla kasılıp gevşemesi ile ortaya çıkan duygu yansımasına mimik denir. Kişinin içinde yoğun olan duygular vücudun dışında kendini gösterir. Mimikler bu yüzden gözlenir ayrıca içten dışa yansıyan duyguların davranışlarıdır. Mimikler bir iletişimi başlatma devam ettirme ve bitirme gücüne sahiptir. Mimikler yüzü anlamlı kırlarlar. Mimiklerini donuk kullanan insanlar başkaları tarafından soğuk bulunur, bakışları ve ifadesi anlamsız gelir (Kaşıkçı,2006: 91).

Yüzlerde görünür hale gelen hisler, görüşme yapılan kişilere karşı, ruhsal durumu ortaya koyar ve onlarla iletişim içerisinde olmayı isteyip istememe ile ilgili gizli bilgi verir. Mimikler doğaldır. Mimikleri gizlemek kolay bir şey değildir, onları gizlemeye ve engellemeye çalışmak zıt sinyallerin oluşmasına neden olur. Örneğin sahte bir gülümseme oluşabilir. İletişim konusunda bilgi sahibi olan herkes, yüz ifadelerinin sürekli okunduğunu bilir ve bu ifadelere sürekli hakim olmak ister. Aldatmaya yönelik olarak yapılan bir davranış esnasında, bu davranışın gerçeği yansıtmadığını gösteren ters bir davranış ortaya çıkacaktır. Moris'e göre birbirine zıt sinyallerin verildiği durumlarda, yüzden mümkün olduğunca uzaktan alınan sinyallerin, gerçek ruh halini anlattığını belirtir. Yüz ve ayak hareketlerinin ilişkisi şu şekildedir: Ayaklar kafa

kısmına uzakta olduğu için konuşma esnasında bu uzuvlar unutulur ve bilinç dışı hareket etmeye başlar. Yüz ifadesi ne anlatırsa anlatsın ayakların duruşu aslında konuşmanın dürüstlüğü hakkında bilgi verir (Schober, 2007: 39).

Batlaş (2009: 43) mimikler ile ilgili olarak “*Yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımı mimikleri oluşturur*” derken, Yatkın (2006: 55) Halkla İlişkiler ve İletişim adlı eserinde, “*Yüz ifadelerini anlamak hiç de kolay değildir. Çünkü yüz oldukça karmaşık bir iletişim sistemidir*” şeklinde bir ifade kullanmıştır. Birçok yüz ifadesi resmedilirken de yüzün aldığı şekle göre duygular belirlenir (Şen, 2006: 41).

İnsanlar bu şekilde duygu ve yüz ifadelerinin birbirleri ile doğrudan ilişkili olduğuna inanırken bilim insanları duygular ile bu duyguların yüzdeki ifadeleri arasındaki ilişkinin böylesine açık olmadığını düşünmüşler ve çeşitli araştırmalara yönelmişlerdir. Bu araştırmalar sonucunda kişiye ve sosyal yapıya ait bilinç ve bu bilincin oluşturduğu düşüncenin, insanın yüz ifadesini etkilediği ortaya konulmuştur. İnsanın düşüncesi, duygu ve yüz ifadeleri arasındaki doğrudan bağlantıyı engeller, etkiler ve yönlendirir (Baltaş ve Baltaş, 2009: 45).

Birdwhistell, yaklaşık 250.000 çeşit yüz ifadesi kullanılabileceğini ve ifadelerin anlamlarını tanımlanabileceğini tahmin etmektedir. Çoğu araştırmacı, bu ifadelerin en belirgin ve yaygın olanlarını şöyle sıralıyor: “*İlgi/heyecan, neşe/eğlence, sürpriz/irkilme, acı/ıstırap, utanç/utanma, nefret/tiksinti, öfke/kızgınlık, korku*” (Copeer, 1989: 101). Sözsüz iletişim ile ilgili olarak incelenen diğer eserlerde Cooper’ın belirtmiş olduğu sekiz yüz ifadesi diğer kaynaklarda mutluluk, öfke, tiksinti, korku, sürpriz olarak altı temel yüz ifadesi şeklinde belirtilmektedir. Bütün insanlarda görülen bu yüz ifadeleri neticesinde alın, ağız bölgesinde, göz ve kaş bölgesinde değişik kas hareketlenmelerine neden olur. Belirtilen bu duyguların yaşanması esnasında bu bölgedeki hareketlenme bilinçsiz olarak meydana gelir.

Dolayısıyla çeşitli kültürlerde yapılan çok sayıda araştırmadan elde edilen sonuçlar, altı temel duygu ifadesini aktaran ortak yüz anlatımları olduğunu göstermektedir. Bunlar mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü ve tiksintidir. Yüz ifadelerinden bazılarının doğuştan gelme olduğu düşüncesini sınyan çalışmaların bir bölümü bebekler ve çocuklar üzerinde yürütülmüştür. 1940’larda Fulcher, Goodenough

ve Thompson adlı araştırmacılar doğuştan görme özürlü olan ve gören bebekleri incelemişlerdir. Bu bebekler doğum sonrasındaki ilk aylarda benzer çevre uyaranlarına aynı tepkileri gösterdikleri halde, daha sonraki aylarda benzerliklerin azaldığı ve görme özürlü olarak doğan bebeklerin büyüdükçe daha önceki tepkisel özelliklerinin bozulduğunu izlemişlerdir. Ortaya çıkan bu farklılığa gözün kullanılmasının sebep olduğu bulunmuştur. Bebeklerde dikkat çeken önemli bir yüz ifadesi de, kaynağını mutluluk ve hoşnutluktan alan gülme eylemidir. Bunun taklit ve öğrenme ile ilişkisi yoktur. Bütün bebekler altıncı haftada sosyal gülüşlerine başlarlar. Çevrelerindeki yüzleri taklit etme şansları olmayan doğuştan görme özürlü bebeklerin de ilk altı hafta içinde gören bebekler gibi gülme tepkisi verdikleri, araştırmalar neticesinde ortaya koyulmuştur (Baltaş ve Baltaş, 2009: 47).

Tablo-1: Temel Yüz İfadeleri ve Yüzde Bulunan Kasların Hareketleri

	SÜPRİZ / ŞAŞKINLIK	KORKU	ÖFKE	TİKSİNTİ	ÜZÜNTÜ	MUTLULUK
ALIN	Kaşlar yukarıya kaldırılır ve kaşlar köşeli hal alır. Alında yatay çizgiler oluşur.	Kaşlar daha çok düz şekilde kalkar, alında kısa yatay ya da dikey çizgiler vardır.	Kaşların çatılmasına ve aşağı doğru çekilmesine neden olur. Alında yatay ve dikey çizgiler oluşur.	Kaşlar aşağı doğrudur ve çatılmamıştır. Alında genellikle yatay çizgiler oluşur.	Kaşların ortası kalkık, alın ortasında yatay ya da dikey çizgiler oluşur. Kaşların üst tarafında çukurluklar oluşabilir.	Alın bölgesinde fazla bir değişiklik olmaz. Genellikle düz şekildedir.
GÖZ KAPAKLARI ve ÇEVRESİ	Ayrılmışçasına açıktır, göz akı görüldür.	Alt göz kapağı gözle görüldür bir gerginlik gösterir.	Göz üzerinde dikey çizgiler vardır ve göz akı örtülmüştür.	Alt göz kapağı kalkık ancak gergin değildir. Burun üzerinde düz çizgiler oluşur.	Üst kapaklar aşağı sarkımış ve alt kapaklar serbest, ya da üst kapaklar gergin, alt kapaklar gergin ya da gevşektir.	Gözler huzurlu bir intiba bırakır. Ağız kısmındaki hareketler alt göz kapaklarını yukarı iter ve kısılır. şakaklara doğru göz uçlarında kısılmalar oluşur.
AĞIZ BÖLGESİ	Ağız açıktır, aşağıya doğru sarkımıştır, ağız uçları gergin değildir.	Genellikle açık değildir.	Ağız kapalı ise dudaklar sıkılmıştır.	Ağız açık ise üst dudak yukarı alt dudak öne ya da dışa çekilmiştir. Ağız kapalı ise üst dudak alt dudak tarafından yukarı itilir.	Ağız açık ise dudaklar gergin ve titrek, kapalı ise ağız uçları hafifçe aşağı çekilir.	Ağız uçları kalkık ve geriye doğru çekilmiş olur. Dişler görülebilecek şekilde açık olabilir.

Schober'in Beden Dili adlı eserinden derlenerek ortaya konan Tablo-1'de temel altı yüz ifadesi ile ilgili alın, göz, göz kapakları çevresi ve ağız bölgesinde kasların durumu ile ilgili genel bir bilgi verilmiştir.

Kas faaliyetlerini kâğıda kaydeden Elektromiyografi cihazı kullanılarak, bu alanda yapılan araştırmalar 1970 yılında Izard'ın çalışması ile başlamıştır. Araştırmacı herhangi bir özel durumun hayal edilmesi ile oluşturulan duygunun, yüz kaslarına yansıyan elektrik aktivitesini ölçmüştür. Bu araştırmada benzer duygular yaşayan deneklerde benzer kas hareketleri gözlenmiştir. Yine yapılan başka bir araştırmada da deneklerden mutluluk, hüznün kıskançlık ile ilgili izlenimleri hatırlanması istenmiş ve neticesinde her üç durum için alın, ağız bölgesi ile göz kapakları ve çevresinde farklı kas hareketlenmeleri tespit edilmiştir. Bu araştırma da farklı kültürdeki kişiler için de aynı sonuca ulaşılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 2009:48). Bu çalışmalar gösteriyor ki, kişilerin olaylar karşısında, yüz ifadeleri ile ilgili vermiş oldukları tepkiler aynı şekilde gerçekleşmektedir.

Alın, göz ve ağız çevresinde oluşan mimikler otonom sinir sistemine bağlı olarak doğrudan beyin tarafından refleks halinde ortaya çıkarken, bazen bilinçli olarak da yapılabilmektedir. Ancak yüzdeki her mimik tek başına bir anlam ifade etmezken bazı durumlarda bilinçsiz olarak birlikte kullanılmış olur ve yüze net bir anlam kazandırır. Yüzüne botoks uygulamış ya da yüzünde herhangi bir operasyon geçirmiş kişiler haricinde, yüzdeki kaslar hep birlikte çalışarak, karşılaştıkları bir durum karşısında tepki verirler.

Bu bağlamda mimikler genel olarak kendi içerisinde üç kısımda değerlendirmektedir. Bunlar alın üzerinde meydana gelen hareketler, göz çevresinde meydana gelen hareketler ve ağız dudak ve çene çevresinde meydana gelen hareketlerdir (Altıntaş ve Çamur, 2005: 82). Burun hareketleri de yine ağız çevresinde meydana gelen hareketler içerisinde değerlendirilebilir.

1. 3. 1. 1. Alın Bölgesinde Oluşan Mimikler

Alın, fiziksel ve duygusal durumların en iyi göstergelerindedir. Alın kırıştırılması, diğer yüz özellikleri ile birlikte okunduğunda; şaşkınlık, derin düşünce, gerilim, endişe, korku veya ilgi belirtir. Terleyen bir alın, çabanın veya sinirliliğin

işareti olabilir. Alın birçok yüz ifadesinin vurgulanarak verildiği alandır. Kaşların şekillenmesini sağlar ve yüze anlam verir.

Alın üzerinde herhangi bir kırışıklık olmaması, kişinin karşılaşılan olaya herhangi bir tepki vermediği anlamı taşır. Göz çevresindeki kaslar genellikle alın kasları ile birlikte hareket eder. Verilecek tepkiye göre kaşlar da alın ile birlikte aşağı iner ya da yukarı kalkar. Şaşkınlık, korku veya bir şeyin farkına varılması esnasında kaşlar yukarı kalkar; endişelenme, ilgilenme veya kızgınlık durumlarında ise alın, kaşlar ile birlikte aşağı doğru iner (Copeer, 1989: 103-104).

Alnın ya da kaşların kırışmasıyla oluşan kaşların çatılması, kişi endişeye kapıldığında, tedirginlik hissettiğinde, şaşkınlığa düştüğünde ya da öfkelenildiğinde görülen bir davranıştır (Navarro ve Karlins, 2009: 229-230).

1. 3. 1. 2. Ağız ve Çevresinde Oluşan Mimikler

Dudakta oluşan hareketler, ağız çevresinde meydana gelen mimiklerin başında gelir. Küçümseme, tutarsızlık, sıkılganlık, gibi ifadeler dudaklar aracılığı ile gösterilebilir. Çocuklar öfkeyle direnç gösterdikleri zaman alt dudaklarını öne çıkartırlar. Büyükler dudaklarını kıvrarak somurtur, dudaklarını bükerek üstünlük taslar. Dudaklar aynı zamanda açılırken, sinirlenince de ısırılmaktadır. Endişe durumunda ise yalanır (Copeer, 1989: 109).

Ağız hareketleri tüm duygusal ipuçlarını açığa çıkartır. İnsanların sinirli olduklarında ağızları kuruduğu için dudaklara dokunma ya da yalama davranışı, kaygı veya endişe ile başa çıkmak için yatıştırıcı bir hareket haline gelmiştir. Alt dudağı ısırma da yine bir endişe göstergesidir ve genellikle insanlar kendileriyle çatıştıklarında ortaya çıkmaktadır (Goman, 2008: 92).

Kişinin bulunduğu ortam nedeniyle stresle bağlantılı olarak ağız çevresinde bazı gözlenebilen mimikler oluşur. Bunun yanı sıra kişinin kendisine teklif edilen seçenekleri değerlendirirken aynı zamanda dudaklarını ısırması ve bu sürecin bariz bir şekilde görülmesi ve uzaması halinde, yapılan davranış güvensizlik ya da huzursuzluğa yönelik bir işaret olarak değerlendirmelidir. (Navarro ve Karlins, 2009: 227). Dudak

bükme, genellikle muhatabın, karşısındakine kuşku ile yaklaştığını göstermektedir (Turcehet, 2005: 182).

Gülümseme neticesinde ağız çevresinde de değişmeler meydana gelir. Gülme sırasında köşeler aşağıya ve biraz yukarıya çekilmiş bir biçimde, az veya çok geniş olarak ağız açılır, üst dudak açılmış gibi durur (Darwin, 2001: 223). Bazen gülümsemeler gerçek duyguları gizlemek için de yapılabilir, bu sahte bir gülümse olur. Gerçek bir gülümse ile duyguları gizlemek için yapılan gülümseme arasında farklar vardır. Gerçek bir gülümsemede, göz kenarlarındaki kaslar da hareket ederek, şakaklara doğru kırışmalar meydana gelirken, gizlemek için yapılan gülümsemelerde sadece dudak kenarlarındaki kas grupları hareket eder. Gerçek bir gülümseme sadece ağzın kenarlarında değişiklik yapmakla kalmaz tüm yüzü değiştirir. Gözler ışıltır, alın kırışır, yanak kasları yukarı kalkar, gözler ile ağzın etrafındaki deri genişler ve son olarak ağız açılır. Gerçek gülümsemenin başka bir işareti de kaşların iç kenarlarını aşağıya çekmesidir. Sahte gülümsemelerin o kadar zoraki ve resmi görünmelerinin nedeni aşağı çekilmiş kaşların eksikliğinden kaynaklanmaktadır (Goman, 2008: 90).

Ağız çevresinde oluşan mimikler, sözlü iletişimi destekleyen önemli bir etkidir. Ağız çevresinde çok hızlı yapılan bir mimik hareketi, kişinin olay karşısındaki tutumunu ortaya koyacaktır. Burun deliklerinin anlık büyümesiyle birlikte yüzde ufak ve hızlı gamzenin çıkması, genellikle karşısındaki kişiyi küçümseyerek dinlediğinin ifadesidir. Küçümseme kişinin bulunduğu ortamda anlatılan bir konuya karşı yaklaşımı ya da anlatan şahsa karşı bakış açısını ortaya koyan bir mimiktir. Muhatabın dudaklarının birleştirerek neredeyse yok olacak şekilde ağzının içine çekmesi, bu kişinin endişe duyduğunun ve bir şeylerin yanlış olduğunun açık ve genel bir işaretidir. Birey kendisini rahatsız hissetmesi durumunda sakinleşmek ve kendisini yatıştırmak için diliyle dudaklarını yalayabilir veya bir iş üzerinde yoğunlaştığında dilini dudağın bir köşesine çıkarır. Sevilmeyen birine karşı olumsuz tavrı göstermek için de dil gösterilmektedir (Navarro ve Karlins 2009: 12).

Duygu ve düşüncelerini sözlerle ifade etmek istemeyen kişiler dudaklarını sıkırlar. Sıkılmış olan dudaklar iç gerginlik ve sinirlilik halini ortaya koyar (Özkan, 2010: 125). Kişinin kızgın, hedefine ulaşamamış korkmuş olduğu veya bilgi saklamaya

çalıştığı zamanlarda dudaklarını sımsıkı bir şekilde kapatmaya çalıştığı görülmektedir. Bu şekilde kapalı dudaklar, hemen her zaman olumsuz duyguların işaretidir (Goman, 2006: 93). Endişe durumunda dudaklar sıkıca birbirine bastırılır. Dudaklarını ağzın gerisine doğru çeken kişi dişleri sıkılı bir şekilde kapanmaktadır. Bu kişi düşüncelerini belli etmek istememektedir. Dudaklarını dişlerin oluşturduğu çitin gerisine, ağzının içine saklamıştır. Kişi sıkıntılı ve huzursuzdur (Turchet, 2005: 190-191).

İnsanlar stresli iken ya da lezzetli bir yemeği düşünürken dillerini çıkartıp dudaklarını yalarlar. Dilin gösterildiği başka bir hareket ise dişlerin arasında dudaklara hiç değmeden dışarı uzanmasıdır. Bu bir an içinde olup biten bir harekettir, kişi anlık olarak yılan misali dilini uzatarak tekrar çeker. Bu hareketi yapan, her zaman bir sahtekarlığa yönelmektedir (Goman, 2008: 95-96). Demek oluyor ki iletişim esnasında dilin dudakları yalaması, bir şeylerin saklandığı izlenimini verir.

Dudakların tam olarak görülmesi her şeyin yolunda olduğunun ve kişinin muhtemel rahat bir durumda olduğunun bir göstergesidir. Dudakların gerilmeye başlaması anı, stresin ya da bir problemin başlama aşamasında olduğu yönünde değerlendirilebilir. Dudakların bastırılması ile stres ya da sıkıntının biraz daha arttığı anlamı ortaya çıkmıştır. Dudakların tam olarak kaybolması ve ters “U” şeklini alması stresin, gerginliğin, endişe ve tedirginliğin son safhaya çıktığını gösterir. Bununla birlikte dudakların öne doğru yuvarlanmasından kişinin aynı fikirde olmadığı, konu ile ilgili farklı düşünceye sahip olduğu anlaşılmalıdır. Ancak yumuşak bir jest hareketidir. Kendi fikri de her an değişebilir olduğu anlamına gelir ya da kendi söyledikleri konusunda da şüphesi olduğuna dair tutarsızlığı ortaya koyan bir jest şeklidir (Navarro ve Karlins, 2009: 223).

Burun genişlemesi birinin fiziksel bir şey yapacağını iyi bir göstergesidir. FBI ajanlarından biri “eğer bir şüphelinin aşağıya doğru baktığını ve burun deliklerinin genişlediğini görürsem büyük ihtimal ile bana saldıracağını düşünürüm” şeklinde bir açıklamada bulunmuştur (Goman, 2008: 87). Buradan da anlaşılacağı gibi beden dili, düşüncenin fiiliyata geçmeden önce farkedilmesine yardımcı olur.

Burun deliklerinin açılması kişinin uyarıldığını ya da heyecanlandığını gösteren bir yüz işaretidir. Burun deliklerinin açılıp kapanmaya başlaması aynı zamanda kişinin

fiziksel bir harekette bulunmak üzere olduğunu gösteren bir niyet işaretidir ve bu hareketin cinsel bir içerik taşıması da şart değildir. Bir şeyden hoşlanılmadığında ya da memnuniyetsizlik duyulduğunda burun ve çevresi buruşur. Yüzde tiksinti belirtisi ortaya çıkmıştır. Bu mimik çok net görünmekle birlikte hızla gerçekleşip yok olabilir (Navarro ve Karlins 2009: 231-237).

Anlatılanların ışığında dudakların çok şey anlattığı açıkça görülmektedir. Bazen “acaba” şeklinde büzüşürken, bazen de “mükemmel” şeklinde onaylar. Bazen de küçümser bir hal alır. Sevdiğine öpücük gönderirken, kızgınlık halinde büzüşür ve ufacık kalır. Tiksinme durumunda yüz buruş buruş olur. Resmi ortamlarda oluşabilecek öfkeyi saklamaya çalışır. Sadece çene kaslarının sıkılması ile ortama olan öfke içe dönük olarak gösterilir. Endişe durumunda kuruyan dudaklar ıslatılır, bazen de ısırılır.

1. 3. 1. 3. Göz, Göz Kapakları ve Çevresi

Taşıdıkları anlam açısından göz kapakları, kaşlar ve alın büyük öneme sahiptir. Buna rağmen gözlerle karşılaştırıldıklarında ifade bakımından sönük kalırlar. Gözler ruhun penceresidir. Kaldırımında yürürken insanların bakışları, diğer insanların üzerinde dolaşır. Fakat hiçbiri bu normal süreyi aşamaz ve yüzlerin ifadesi genellikle değişmez. Bunlar amaçsız, tesadüfi bakışlardır. Bir partide, insanlar birbirleriyle yakınlaştıkları için bu süre biraz daha uzayabilir. Göz temasını uzatarak muhabata ilgi gösterildiğini veya birine meydan okunduğunu ortaya koyar. Cinsel ilgi de, bakış uzatarak belirtilebilir (Copeer, 1989: 105-106). Grup karşısında konuşmacı, dinleyicilerle ara sıra göz aracılığıyla bağ kurmadığı zaman, dinleyiciler kendilerini önemsenmemiş hissedebilir, hatta konuşmacıyı kibirli bir kişi olarak değerlendirebilirler ve gergin bir ortam oluşabilir; çünkü her dinleyici için konuşmacı bir partnerdir (Özbent, 2007: 267).

İletişim esnasında gözlerini yeterli ve gerekli bir şekilde kullanamayan insanların, karşısındaki kişi ya da kişilerle sağlıklı bir iletişim kurmasına olanak yoktur. Çoğunlukla ilk izlenim gözler vasıtası ile sağlanır (Gürzap, 2010: 52). Göz teması, iletişim için önemli bir unsurdur. En basit bir iletişim olan uzaktan selamlaşma durumunda bile bireyler göz teması kurarlar. Sağlıklı bir iletişim süreci ve etkileşim için bireylerin birbirleriyle göz teması kurması gerekmektedir.

Beklenmedik bir durum ile karşılaşıldığında gözler açılır. Daha çok bilgi ve uyaran beklentisi içine girilir. Sevgi ve mutluluk durumunda göz kasları gevşer, bakışlar derinleşir ve sevecen hale gelir. Gözlerin kısılıp, küçülmesinde şüphecilik vardır. Bu durumda insan bilgilenme ve kendisini tatmin edici bir cevap beklentisi içerisine girmiştir. Gözlerin gevşemesi cevabını bulduğunu gösterecektir. Gözler saklanıp yana kayıyor, bakışlar kaçırılıyorsa bu bir suçluluk, utanma ve yüzleşme istememe, aşağıya bakış tevazu, alçakgönüllülük, ayakuçlarına bakma güvensizliği, yukarıya bakma yardım talebini, sabit ve boş bakmak derin düşünceyi ifade eder. Gözlerin yumulması, içe kapanma ve istenmeyen bir gerçeği reddetme ifadesidir. Konuşurken karşısındakinin gözlerinin içine bakan, gözlerini kısık değil açık tutan, bakışlarını yere değil yukarı yönelten kişiler olumlu, tersini yapan kişiler olumsuz bir iletişim içerisindedir. (Altuntaş ve Çamur, 2005: 87-90; Köknel, 1989: 82).

Doğru söylemeyen kişiler, yalan konusunda çok tecrübeli olmadıkları sürece göz temasından kaçınmaya çalışırlar. Bazı istisnalar dışında insanlar yalan söylediklerinde göz teması kurmaktan kaçınırlar ve tam tersine gerçeği söylerken ya da yalan yere suçlandıkları zamanlarda da tam bir odaklanma ile karşısındakinin gözlerine bakarlar. İnsanlar zor şeyleri veya kişisel konuları konuşurken, karşısındaki kişilerin tepkileri ile ilgilenmediklerinde, muhatap olduğu kişilerden hoşlanmadıklarında, kendilerini güvensiz ve utangaç hissettiklerinde, utandıklarında, mahcup olduklarında, canları sıkılmış ve üzgün olduklarında da göz temasını azaltır veya bundan tamamen kaçınırlar. (Goman,2008: 55-56).

Bakış süreleri çok kısa ve kesik kesik olması durumunda, bu kez o insanın aldatan veya hilekar biri olduğu düşünülür. Aşırı göz kırpma ve göz sulanması da diğer olumsuz işaretlerdendir. Sık sık göz kırpma kişiyi sinirli gösterirken, göz sulanması da aşırı duygusal veya zayıf gösterir (Copeer, 1989: 107).

Göz bebeklerinin küçülmesinin aksine, memnuniyet ve diğer olumlu duygular gözlerin büyümesiyle dışarı vurulur. Beynin verdiği mesaj temel olarak “Gördüğüm şeyden memnunum, daha iyi görmek istiyorum” anlamı ortaya çıkmaktadır. İnsanlar gördükleri şeyler üzerine tam anlamıyla bir memnuniyet duyduklarında, yalnızca gözbebekleri büyümele kalmaz, aynı zamanda göz bölgesini genişletecek ve gözleri

olduğundan daha büyük gösterecek şekilde kaşları da yükselir. Bunun yanı sıra bazı insanlar gözlerini mümkün olduğunca geniş bir şekilde açarak göz aralıklarını büyütürler, bu görüntüye gözlerin flaş gibi açılması da denmektedir. Gözlerin bu şekilde açılması genellikle şaşkınlıkla ya da olumlu bir olayla bağlantılıdır. Bu durum ayrıca yer çekimi karşıtı davranışlara verilecek başka bir örnektir (Navarro ve Karlins, 2009: 210).

Tablo-2: Göz Hareketleri

Gözün kulak hizasında tam sağa veya sağ alta bakması	Konuşmaya yönelik tasarlama
Gözün kulak hizasında tam sola bakması	Konuşmaya yönelik hatırlama
Gözün kulak hizasından sol aşağı bakması	Kişinin kendisi ile iletişim içerisinde olması
Gözün sağ yukarı bakması	Görsel bir temanın tasarlanması
Gözün sol yukarı bakması	Görsel bir temanın hatırlanması

Gözlerin beden dili açısından önemi büyüktür. Bireylerin gerçek ruh halini rahatlıkla ele verir. Belirtilenlerle birlikte gözlerin ifade ettiği birçok anlam daha vardır. Gözleri devirmek ya da dudakları bükmek gibi davranışlar evrensel bir nitelik taşıyan küçümseyici davranışlardır. Bu türden bir davranış yanaklardaki üfürücü (musculi buccinator) kasların kulaklara doğru ilerlemesi neticesinde dudakların tek yönlü olarak kayma hareketidir. Yan bakış ve gözlerin devrilmesi de belirtilen bu mimiği tamamlayıcı bir harekettir (Navarro ve Karlins 2009: 225).

Soruşturma konusu olaylarda, soruşturulan kişinin sorular karşısında gözlerini kaçırması suçlu psikolojisini ortaya koyar. Yalan anında insanlar, bilinçaltından gelen mesajla yalan söylediği yere bakmaz. Çünkü yalanın gözlerinden anlaşılacağını düşünerek bakışlarını kaçıırırlar. Bakışların yönü, beynin kullanım alanını da ortaya koyar. Sola bakan biri beyninin sağ tarafını, sağa bakan biri beyninin sol tarafını kullanıyordur. Gözbebekleri tam sağa kaymış ve tam sağa bakan biri, bir sesi tasarlıyordur. Gideceği sunuma hangi ses tonu ile (sert, yumuşak, yüksek, düşük ton)

başlayacağını düşünen kişi, tam sağa bakarak (kulak hizasına) bu tasarımı yapıyordur. Şayet gözbebekleri tam sola bakıyorsa bu defa o kişi bir sesi hatırlamaya çalışıyordu. Gözbebekleri kulak hizasından yukarı tam sağa bakarsa, bu defa kişi sesi tasarlamadan çıkmış görsel bir tasarım içine girmiştir. Evlenmek üzere olan kızların vitrinde gördüğü gelinliğin kendine yakışıp yakışmadığını düşüncesini tasarlaması sırasında, gözbebekleri sağ yukarı bakar. Geçen yıl evlenen kız, gelinliğinin kendine nasıl olduğunu hatırlaması sırasında da gözleri sol yukarı bakar. Yani sağ yukarı bakış tasarlama, sola yukarı bakış ise hatırlamadır. Bir tadı hatırlarken gözbebekleri aşağı yöne bakar, duygusal bir şeyi hatırlarken kalp hizasında bakar. Burun üstünden bakma, muhatabı küçümse anlamına gelir. Bu bakışa, bir omzun öne doğru hafif kalkışı eşlik eder (Kaşıkçı, 2006: 108-109). Tablo-2’de göz hareketleri verilmiştir.

Göz temasının sadece iletişim içerisindeyken kurulacağına dair bir işaret yoktur. Yolda yürürken, toplantılarda, partide ya da herhangi bir ortamda insanlar bazen dikkat çekmek için, bazen kişiyi incelemek için, bazen tepkisini ortaya koymak için göz göze gelebilirler. Tesadüfi bir göz göze gelme durumu da olabilir. Bakışma ile ilgili süreler aslında durumu özetler. Özel bakış süresi, kalabalıktaki bakış süresinden çok farklıdır. Çünkü konuşulan kişinin yakınlık derecesine göre bu süre artar. Bir görüşme esnasında göz teması kiminle konuşulduğuna bağlı olarak toplam sürenin %25’i ile %100’ü arasında değişir. Temas süresi kişi konuşurken azalır, dinlerken yükselir. Normal olarak konuşurken %40 ile %60 olan göz teması, dinlerken %80’e çıkar. Daha fazla göz teması yine egemenlik ifade eder (Copeer 1989: 107 Bakışma davranışları birçok durumu ele verir. Göz temasının zayıf olması, güçsüzlüğü veya amaçsızlığı gösterir. Muhatabının gözüne bakmayan birey ya aldatılmışlık ve güvensizlik duygularına sahiptir ya da kişiye karşı herhangi bir saygı duymamaktadır (Altuntaş ve Çamur, 2005: 89). İletişim içerisinde bulunan kişiler normal şartlar altında birbirleriyle göz teması kurarlar.

Yapılan araştırmalar, yalan söyleyen bazı kişilerin göz temasını arttırdıklarını göstermiştir. Yalan söylerken göz teması kuran kişiler genellikle yalan konusunda ve davranışlarını kontrol noktasında başarılı insanlardır. Göz temasında iki etken vardır. Yalan söyleyen kişi ya söylediği yalan karşısında muhatabın tepkisini ölçecektir ya da halk arasında yanlış olarak bilinen temas kurmanın dürüstlüğü temsil ettiği inanışıdır. Birinin gözlerinin içine bakmanın dürüstlük ve içtenlik göstergesi olduğuna dair genel

ancak yanlış olan kanı söz konusudur. (Navarro ve Karlins, 2009: 257). Diğer bir etken ise özellikle satış alanında oluşmaktadır. Satış yapan şahıslar karşısındaki kişiyi ikna etmenin yollarını bildiklerinden dolayı, satılacak olan malzeme ne kadar kötü de olsa, kusursuz olarak tanıtır ve müşterisinin gözüne bakarak bunları ifade eder.

Heyecanlanma ve herhangi bir sıkıntı anında, sinirler bozulduğunda ya da endişe durumunda göz kırpma hareketi daha fazla artar, sakinleşme durumunda ise bu göz kırpma hareketi normale döner. Duyulan bir haber sonrasında göz kapaklarının açılmasındaki bir gecikme ya da uzun süreli bir kapanma olumsuz duyguların ya da memnuniyetsizliğin bir işaretidir. Göz kapaklarının sıkı bir şekilde kapatılması, kişinin olumsuz bir haberi ya da olayı bütünüyle yok saymaya çalıştığını düşündürülebilir. Yapılan araştırmalarda, şaşırma tepkisinin ötesine geçildiğinde ve sevilen bir şey görüldüğünde gözbebekleri büyüdüğü, aksi durumda, yani olumsuz etki bırakan bir durum karşısında göz bebeklerinin küçüldüğü gözlemlenmiştir. Üzerinde bilinçli bir kontrolün olmadığı gözbebeklerinin saniyenin onda biri gibi bir zaman dilimi içerisinde hem harici hem de dahili uyarıcılara tepki vermektedir (Navarro ve Karlins, 2009: 201-215). Chicago Üniversitesi Psikoloji Bölümlü eski başkanı Dr. Eckhard Hess tarafından yapılan klinik çalışmalar gözbebeklerinin güzel, ilginç veya tahrik edici bir şey gördüklerinde bilinç dışı büyüdüklerini göstermiştir. Eğer insanlar gördükleri şeyle çok ilgilenir veya ondan tahrik olurlarsa gözbebekleri onların bu nesneyi daha çok görebilmeleri için açılır (Goman, 2008: 59).

1. 3. 2. Jestler

İnsanın doğumundan başlayarak yaşamı boyunca devam eden jestler, mağara duvarlarına çizilen resimlerden de anlaşıldığı üzere eski uygarlıklarda da kullanılmıştır. Bu jestleri resmetmek suretiyle gelecek kuşaklara bilgi aktarımı gerçekleştirildiği görülmektedir. Dini törenler, hükümdara saygı, malzeme yapımı gibi konularda jestlerin resimlendirilmesi ile bilgi aktarımı sağlanmıştır (Kaşıkçı, 2006: 97).

Jestler genel olarak vücudun yapmış olduğu hareketleri içerir. Yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımı mimikleri; baş, el kol, ayak, bacak ve bedenin kullanımı da jestleri oluşturur (Baltaş ve Baltaş, 2009: 37).

Benzer anlam taşıyan jestlerin bütün insanlarda aynı şekilde yapıldığı bilinmektedir. Ancak bazı hareketlerde kültürel farklılıklar görülmüştür. Örneğin işaret parmağı ve başparmakların yuvarlak oluşturacak şekilde dokundurularak el hareketi ile yapılan “Ok” jesti Ekman tarafından farklı ülkelerde araştırılmış ve çıkan sonuca göre, Amerikalılarda ve Almanlarda onaylama anlamı olan “Ok”, Fransızlarda kişi eğer gülümsemiorsa “İşe yaramaz” anlamına geldiği bulunmuştur (Schber, 2007:17).

Yaş durumu fark etmeksizin herkeste benzer jest hareketleri görülmüştür. Örneğin beş yaşındaki bir çocuk anne babasına bir yalan söylediğinde hemen ardından ağzını iki eliyle kapatmaktadır. Ağzını kapatma hareketi, ebeveynlerine yalan söylediği haberini verirken sadece yapılma hızı değişerek yaşam boyu kullanılacaktır. Ergenlik çağındaki birisinin yalan söylediği, elini beş yaşındaki çocuk gibi ağzına getirerek, ağzını çok belli edecek şekilde kapatma yerine parmaklarını hafifçe ağzının etrafına sürmesiyle ortaya çıkmaktadır. Yetişkin birisi yalan söylediğinde beyni ona, aynı el hareketini yapması talimatını verir. Yine yetişkin de aynı refleksi biraz farklı şekilde ortaya koymaktadır. Elini dudaklarına, burnuna, ensesine veya saçına dokunarak bu jesti gerçekleştirecektir (Pease, 2003: 21).

İnsanların bir konuyu heyecanlı bir şekilde anlatırken, bir konferans verirken ya da herhangi bir topluluğa hitap ederken, robot misali vücudunu hareket ettirmeden konuşması mümkün değildir. Bu bağlamda jestler konuşmanın tamamlayıcısıdır ve konuşmayı destekler. Konuşmacıyı destekleyen jestin iki durumu vardır. Birincisi konuşmacı anlattığı konuyu desteklemek ve önemli noktaları vurgulamak için jestleri kullanır. Bu durum dinleyiciye yöneliktir. Diğer bir durumda ise konuşmacı emin olmadığı ifade ve düşünceleri açmak ve yeni fikirlerin doğmasını sağlamak için kullanır. Bu durum da kendisi için önemlidir. Böylelikle konuşmacı kendini iyi ifade eder ve jestleri ile düşüncesini desteklemek ister. Schober destekleyici jestleri yedi kategoride toplamıştır (Schober, 2007: 65):

1. Bir kelimeyi veya uzun bir ifadeyi vurgulamak için kullanılan jestlerdir. Konuşmacı genellikle ritmik hareketlerle vurguladığı ve çoğunlukla özel taklitler uyguladığı bir konuşma esnasında fark edilmektedir. Örneğin el öne doğru vurabilir, bazen de konuşmacı yumruğuyla veya elinin kenarı ile

masaya ya da kürsüye vurur. Bu jestler bazı şeyleri özellikle vurgulamak için ya da yumuşatmak için kullanılır.

2. Düşünce akışını veya bir planın hedefini resmeden jestler. Bir konuşmacı bu şekilde belli bir konudaki teklifini anlatırken, basamak basamak hareket edeceğini söylemiş ve bunu elin dış yüzü öne gelecek şekilde bu konuşmasını desteklemiştir.
3. Nesne, yer ve olaylara dikkat çekmek için yapılan jestler.
4. Hacimsel varlıklara ve bağlamlara işaret etmek için kullanılan jestler.
5. Üzerinde konuşurken bir olayın ritmini ve temposunu resmeden jestler.
6. Bedensel bir eylemin veya mekanik bir oluşun konuşma esnasında taklidini yaparken oluşan jestler.
7. Sözlerle anlatılan şeyi beden-dilsel gösterebilmek veya kelimelerin yerine simgeleri koymak için kullanılan jestler. Örneğin konuşma esnasında hoş olmayan bir durumun oluşmasında parmağını dudaklara götürerek “sus” işaretinin yapılması ya da onaylama anlamında “Ok” işaretinin yapılması.

Jestler sözsüz iletişimde büyük önem taşır. İnsanlara el ve kol hareketleri ile birçok şey anlatılabilir. Doğru kullanımları ilk izlenim ve ikna için önemli bir etkidir. Jestler, bilinçli yapılanlar ve bilinçsiz gelişenler olmak üzere iki grupta incelenmektedir. Eve gelen bir misafire “kal git” demek için karşısında esnemek bilinçli bir jest olacaktır ya da gerçekten ev sahibinin uykusu geldiğinden gayri ihtiyari olarak esneme hareketini yapmıştır (Kaşıkçı, 2006: 99). Aniden karşılaşılan ve kişinin tehlike olarak algıladığı bir durum karşısında, oluşan tehlikeye göre ellerin veya ayakların aldığı pozisyon refleksi olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak normal bir zamanda yapılan görüşmelerde insanlar davranışlarını kontrol ederek karşısındaki kişiyi etkilemek için farklı jest hareketleri kullanabilmektedirler. İletişim esnasında olan kişiler incelendiğinde, birçok jest hareketi kullandığı görülecektir. Jestlerdeki farklılıklar, muhatabın durumu ve pozisyonuna göre de değişiklik göstermesinden kaynaklanmaktadır. Karşıdaki insan hiyerarşik olarak üst ise jestler daha çok itaatkâr bir yapı sergilerken, tersi durumlarda üstünlük belirtileri

görülebilecektir. Cinsel duygular içeren konuşmalarda ise daha farklı jest hareketleri ortaya çıkar. Bu bağlamda genelleme yapılacak olursa jest hareketleri, baş hareketleri, el hareketleri ve ayak hareketleri olarak üç ana başlık altında toplanabilir.

1. 3. 2. 1. Baş İle Kullanılan Jestler

Başın duruşunun ve hareketlerinin beden dilinde ne kadar büyük rol oynadığı şaşırtıcı bir gerçektir. Baş hareketleri kullanılarak yapılan jestler konusunda yakın tarihlerde yapılan araştırmalar neticesinde kayda değer ayrıntılar elde edilmiştir. Başın sıradan küçük bir hareketi dahi, kişiler arasındaki ilişkiyi büyük ölçüde etkilemektedir (Şen, 2006: 41). Baş ile kendini küçük görme, nezaket, hassasiyet, sıcaklık ya da soğukluk gibi mesajlar verilebilir. Örneğin karakter olarak kendini güçlü hisseden kendine güvenen insanların başı dik, birbirleri ile husumeti olan insanların başları ise farklı yönlerde olacaktır (Özkan, 2010: 106)

İletişimde, mesajın geldiği ana kaynak, baş bölümüdür. Genel anlamda mesajı sözlü ileti olan sözcükler olarak değerlendirilirse, muhatabın odak noktası baş bölgesi olacaktır. Diğer taraftan, mesajı aktaran kişi de karşısındaki kişinin, kendisini dinleyip dinlemediğini baş bölgesine bakarak değerlendirmektedir. Örneğin bir toplantıda konuyu anlatan kişi, katılımcıların gözlerinin kendisinde olma beklentisi içerisinde. Bunu dinlemenin ölçütü olarak değerlendirir. Baş, dikkatinin farklı yerlerde olduğunu sezmesi durumunda, derhal dikkatin tekrar kendisinde toplanması için bazı ince hareketlerde bulunur. Otoritenin bulunduğu anlatımlarda otorite sahibi anlatan olsun ya da olmasın benzer bir durumu sezdiği zaman, müdahale ederek başların anlatan şahsa bakmasını sağlar.

Baş bölümü bir X-Y eksenine yerleştirdiğinde, başın bu X-Y eksenine düzleminde hareket ettiği farz edilmektedir. Başın her hareketine farklı anlamlar yüklenmiştir. Başın hareket döngüsü, alnın ortasından aşağıya çeneye doğru inen bir Y eksenine ve kulak hizası boyunca geçen X eksenine olarak belirtilmiştir. Yatay çizgi üzerindeki hareketler kişinin kendisi ile alakalı olarak içedönük durumunu belirtirken, Dikey çizgi üzerindeki hareketler ise karşıdaki kişiye karşı duygularını belirtir (Baltaş ve Baltaş,2009: 50)

Baş Y ekseninde aşağı doğru ise itaati gösterir. Kişi iletişime uyumlu olmakla birlikte aynı zamanda teslimiyet izlenimini sergiler. Bazen kişi masum olduğunu anlatmaya çalışırken, bazen de üzgünlük belirtisi gösterirken başını aşağı doğru eğer. Başın sağa ya da kalp hizasında sola yatışı da çaresizliği, güçsüzlüğü, uykusuzluğu, yorgunluğu, kaybolan ilgiyi, pasif bir durumu, umutsuz bir halini ifade eder. Kafanın yere doğru bakışı, genel olarak negatif bir durumu ifade eder. Kalp hizasında yere bakış duygusal nedenlere bağlı negatif bir durumu, yere doğru eğilmiş bir kafa depresyonu, çaresizliği, bitkinliği ifade eder. Suçlu psikolojisinde de başı öne eğerek yere bakma davranışı gözlemlenir. Bir şey onaylarken baş adeta onaylamaya konu olan şeye yaklaştıracak şekilde öne ve arkaya doğru sallanır. Reddetme anında ise kafa sağa sola doğru birkaç kez sallanır. Reddetme kafanın geri atılması veya kaşların yukarı kaldırılması şeklinde ortaya çıkmaktadır. İlgiyle dinlenen birine doğru baş yaklaşır. İlgi çekmeyen bir durum varsa baş geriye ya da odaktan zıt yöne doğru çekilir (Kaşıkçı, 2006: 100-103).

Eğer baş Y eksenini hizasından yukarı doğru döndürülmüş ise, “üstünlük” göstermekle birlikte, aynı eksen üzerinde öne doğru eğilmiş ise “uysallık” durumu oluşmuştur. Baş, Y eksenini hizasında herhangi bir yöne çevrilmişse “anlaşma” durumu ortaya çıkmıştır. Baş iletişim kurma durumunda olunan kişiden farklı bir yere dönmüşse bu “anlaşmazlık” işaretidir. Merkezi açık olarak başı yana döndürmek anlaşmadan başka anlamlara da gelebilir. Genellikle bu durum dikkatin belirtisidir. Pek çok kişi daha iyi dinlemek için başları hafifçe yana çevirirler. Vücut merkezi muhabata dönükken baş farklı bir yeri işaret ediyorsa, konunun önemsenmediği ya da karşıdaki kişinin küçümsendiği anlaşılır. Başın Y ekseninden yukarı doğru kalkmasının ortaya koyacağı diğer bir anlam ise muhabata karşı üstünlük göstermektir (Cooper,1989: 97-100; Baltaş ve Baltaş, 2009: 50).

İletişim içerisinde olunan kişilere gırtlak kısmının yoğun olarak gösterilerek yapılan görüşmede, baş yukarı doğru kalkmış, burun biraz havada durmaktadır. Dolayısıyla baş Y ekseninden yukarı doğru kalkmıştır. Jest aslında bir kışkırtmadır. Karşısındaki kişiye meydan okurcasına hareket eder. Kibirli ve kendine güvenen bir yapı çizmektedir. Bu jest arkasından birçok tepkiyi de ortaya çıkartabilir. Örneğin başparmak çeneyi gösterecek şekilde gırtlak okşuyorsa, anlatılan konudan çok hoşnut

olunmadığı, konuşma sırasını beklediğini ve hemen ekleyecek bir şeylerin olduğu anlaşılır. (Molcho,2000:133)

İnsanlar kendisine yakın olan kişilere veya kendi fikirlerine yakın görüşlere doğru başıyla hafifçe yaklaşır, uzak olduğu kişilerden ya da görüşlerden hafifçe uzaklaşır. Merkez açık olarak başı yana döndürmek anlaşmadan başka dikkat anlamına da gelir. Pek çok kişi daha iyi dinlemek için başlarını hafifçe yana çevirir. Başı yana çevirmek, değerlendirmek ya da derin düşünce işareti de olabilir (Altıntaş ve Çamur, 2005: 98-99; Baltaş ve Baltaş, 2009: 50)

Özgüvenin azaldığı ve kişinin endişeli olduğu durumlarda çenenin ve burnun düşmesi, özgüvenin varlığı durumunda ise burnun ve çenenin havaya kalkması, yine başın anlamlı hareketleri arasındadır (Navarro ve Karlins, 2009: 238). Tiksinti, korku, utanma duygusu içinde farklı baş hareketleri ortaya çıkar. Tiksinti ve korku için genellikle kafa omuzların içine alınırcasına geri çekilir. Utanma durumunda aynı eksen içinde öne doğru eğilerek aşağı iner.

Herhangi bir görüşme esnasında başın sıfır noktasında durması, duyulanlar hakkında nötr bir tavra sahip olduğunu göstermektedir. Baş genellikle hareketsiz olup zaman zaman ufak eğilmeler yapabilir. Baş bir tarafa eğildiğinde bu ilgi duyulmaya başlandığı anlamına gelir. Başın aşağıda olması durumunda olumsuz ve eleştirisel bir yapıya sahip olduğu anlaşılmalıdır (Pease, 2003: 107). Ancak başın aşağıda olması durumunda mutlaka mimiklerle okunması gereklidir. Buna göre başın taşıdığı anlam netlik kazanacaktır.

1. 3. 2. 2. El ve Kol Jestleri

Sözsüz iletişimi tamamlayan diğer bir öge ise eller ve kollarıdır. Jest olarak el ve kol hareketleri çok çeşitlilik arz eder. Bazen jestler tek el ile yapılırken bazen de iki el birden kullanılabilir. El hareketleri konuşmaya anlam katar. Ancak zamanlaması da bu ölçüde önemlidir. Sözlü iletişim, kullanılan diğer jest gruplarına kıyasla, daha çok el jestleri ile desteklenir. Ancak birey karşısındakini etkilemeye çalışırken bazı açıklar da verebilir, yanlış jest hareketlerini kullanması durumunda söylediği cümlelerle tezat

oluşturmuş olur. El ve kol jestlerinin çokluğundan dolayı genel olarak dört başlık altında bu jestleri değerlendirilecektir.

1. 3. 2. 2. 1. El Ve Kolların Kullanılması

Tarih boyunca açık avuç gerçek, dürüstlük, sadakat ve teslimiyetle bağdaştırılmıştır. İnsanlar bazen söylediklerini tasdiklemek için yemin ederken bir ellerini kalbine götürmekte, diğer ellerini de avuç içi gördüğü kişiyi gösterecek şekilde havaya kaldırır (Pease, 2003: 40). Yabancı menşeli filmlerde çoğu defa bu hareket gözlenmiştir. Gerçek hayatta da aynı hareketin yapıldığı görülmüştür. Yemin edilirken bir elin avuç içi açık olması temizliği, dürüstlüğü temsil ettiğinden bilinç dışı olarak yapılır. Bununla birlikte diğer elin özellikle kalbin bulunduğu alana temas etmesi kendisine güvenilmesi gerektiğini ortaya koyar.

Ellerin dört temel bölgesi vardır. Parmak, avuç içi, kenarı ve üstü. Özellikle küçüklere kızgınlık gösterilirken beden dili etkili bir şekilde kullanılmaktadır. Yetişkinler çocuğa doğru parmağını sallayarak konuşulur. Kelime hazinesi ve anlama kapasitesi az olan küçük yaş grubu çocuklar için konuşmadan ziyade beden dili tercih edilir. Öğüt verirken de çocuğun göğsüne dokunulur (Cooper, 1989: 119).

Eller, düşüncelerin ifadesinde en güçlü olan destekleyicilerdendir. Ufacık bir dokunma yüzlerce hoş kelimeden daha etkili olabilir. Elleri takip etme ipuçları verecektir. İnsanlar düşüncelerini farkında olmadan ifade edebilir (İzğören, 2008: 49).

Elin kenarı ile yapılan jestler, karate darbeleri gibi sözlü iletişim destekleyen güçlü ve sert bir jest şeklidir. Konuşmaya ve harekete keskin ve seri anlamlar kazandırır. Kabul edilmeyen bir konuyu, bir fikri, el dışı doğru savrulurken belirtir, yumruğun kenarı ile masaya vurulur. Savunulan bir fikir üzerinde kararlı bir şekilde durulması elin bıçak misali kullanılarak vurgulanmaktadır. Sıkı bir yumruk gücün evrensel simgesidir. İş hayatında, öfke, uyuşmazlık, korku ve endişe anlamında kullanıldığı için nadiren olumlu anlam taşır. Bir noktayı vurgulamak ve kararlılığı göstermek için yumruk ya da avuç içi masaya vurulur (Copeer, 1989: 120). Stres altındaki insan yumruklarını kapatır. Kasılmıştır ve kasılma bedeninin en küçük

bölümünde bile görülebilir haldedir. Buna karşılık, insan kendini daha rahat hissettiğinde eli açılır ve elin yüzde duruşu çok daha gevşektir (Turchet, 2005: 61).

El kullanımını da adeta bir orkestra şefi gibi, kişilerle olan iletişimi yönlendirebilme imkanı sağlar. El kullanımları konuşmaya yani sözlü iletişime ruh katar, hayat verir. Birçok anlam taşıması şahsın asıl maksadını öğrenme açısından zenginlik sağlar (Kaşıkçı, 2006: 113). Herkes tarafından kullanılan basit el hareketleri vardır. Bu hareketler, gel, git, dur, hata yaptın, sus, nasıl yani, merhaba-hoşça kal, Ok, kaybettin, zafer, gözümden düştün, pis koku vb. anlamlara gelen jestlerdir, sözsüz iletişimde sürekli kullanılmaktadırlar. Bunlarla birlikte bazı gizli anlamlar içeren el ve kol hareketleri de görüşme esnasında kullanılmaktadır.

İletişim esnasında ellerin vücuda olan uzaklığı, vücuda yakınlaştırılması ya da uzaklaştırılması, kişinin kendisine olan öz güveni hakkında da bilgi verir. Ellerin kişinin kendi vücudundan uzak ve açık olması kişinin kendine olan özgüveninin fazla, alan ve konuya hakim olduğu anlamı taşır (Özkan, 2010: 128). İletişim içerisindeyken ellerin öne doğru açılarak, avuç içi muhatabı gösterecek şekilde konuşulması “davet, hoş geldin, hepinizi kucaklıyorum, bana rahatlıkla güvenebilirsiniz” anlamı taşır. Bu jestin tam tersi bir yaklaşım olan avuç içlerinin yeri gösterircesine uzatılması kişinin iletişime kapalı olduğunu ve bulunduğu ortamdan memnun olmadığını gösterir.

Ellerin kullanılarak yapıldığı diğer bir jest ise dirsek gösterircesine ellerin dirseklerden itibaren doksan derece bir açıyla kaldırılması ve avuç içinin düz hale getirilmesi ile yapılmaktadır. Bu jest “Dur yeter artık! Sen ne söylüyorsun! Sizinle anlaşamayız” gibi anlamlar ortaya çıkartmaktadır. Ellerin bu şekilde kullanılması kişinin hoşuna gitmeyen bir durumu kendisinden uzaklaştırmayı amaçlamaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2009: 69).

Bir konuşma esnasında avuç içinin yukarı bakması, konuşmacının yumuşak bir tavır sergilediği ve dinleyicilerin kendi fikrine katılmalarını konusunda açık olduğu anlamı taşır. Avuç içinin aşağı bakması gerginliği kontrol eden soğukkanlı bir yaklaşım tarzı sergiler. Avuç içlerinin doğrudan muhatabı göstermesi hayali bir tehdidin durdurulmasına yönelik olarak yapılır. İki elin avuç içlerinin birbirine dönük olması yine katılıma açık bir anlayışı ortaya koyar. Avuç içinin konuşmacının kendisine dönük

olması ya da göğsüne dokunması anlatılan konuyu onaylamadığını ve doğruluğunu kabul edildiğini gösterir. Avuç içlerinin birbirini ovuşturması, olumlu bir beklenti içerisinde olduğu anlamı taşır (Altıntaş ve Çamur,2005: 102-104).

Ellerin açık durması, kişinin zihinsel olarak rahat ve gevşek olduğuna işaret eder. Ayalar dışarı bakmaktadır. Ellerin kapalı olması da aksine, kişinin stres yaşadığını veya bir düşünceye yoğunlaştığı için gevşemesinin mümkün olmadığını gösterir (Turchet, 2005: 60).

Parmaklar ile yapılan bazı jestler konuşmanın vurgusunu veya tonlamasını destekleyerek sözcüklere can verir. İnsanlar küçük ve hassas cisimleri nasıl parmaklarının ucunda dikkatle tutarsa, duygu ve düşünceleri büyük bir hassasiyetle anlatmak istediğinde hayali bir şey tutarcasına bu jسته başvururlar. Hassasiyet jestinde başparmak ve parmak uçları kullanılmaktadır. Diğer taraftan olguya güçlülük hissi vermek istenildiğinde ise elin tamamı kullanılır. Anlatılanı pekiştirmek için kolun titretildiği de görülmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2009: 62).

Bununla birlikte konuşma esnasında otorite için el yumruk yapılıp işaret parmağı yukarıyı gösterecek şekilde açılırken, aynı jest muhatabı tehdit için ya da azarlamak içinde de kullanılır. Aynı zamanda kişi savunduğu konu üzerindeki kararlılığını vurgularken de bu jesti kullanır (Altıntaş ve Çamur,2005: 105).

Ancak kararlılığını göstermek için ellerin yumruk yapılıp işaret parmağının kaldırılması esnasında bir sızıntı meydana gelebilir. Kişi konu ile ilgili kararlılığını gösterirken, işaret parmağı muhatabına doğru olması gerekmektedir. İşaret parmağı muhatabından farklı yönü gösteriyorsa, kişinin aktardığı bilgilerin bazı noktalarının doğru olmadığı değerlendirilebilir. Bill Clinton'un 1998 yılında yapmış olduğu açıklamada sekreteri olan Lewinsky ile cinsel ilişkiye girmediğini kararlı bir şekilde ortaya koymaya çalışırken işaret parmağının yanlış bir noktayı göstermesi araştırmacılar tarafından doğru söylemediği şeklinde yorumlanmıştır. Bu durum da halkın kendisine olan güvenini tehlikeye atmıştır (Maxwell ve Dickman, 2008: 37).

İki elin birleştirilmesi ile yapılan jestlerde parmakların aldığı şekil önemli bir ayrımdır. Başparmak hareketleri net işaretler olarak değerlendirilebileceğinden ötürü,

kimin kendisini iyi hissettiği ve kimin kendisiyle mücadele içinde olduğu doğru bir şekilde tespit edilebilir. Kuşku içinde olan ya da düşük düzeyde stres yaşayan bir insanda, yalnızca hafif bir şekilde avuçların ovulması davranışı gözlemlenebilir. Öte yandan içinde bulunulan durum daha stresli bir hal almaya başlar ya da kişinin güven düzeyi düşmeye devam ederse, parmaklarla ellerin okşandığı daha dramatik bir davranışa dönüşebilir. Parmaklar birbirlerine dolanır ve eller birbirine daha fazla sürtülmeye başlar (Navarro ve Karlins, 2009: 180-186).

Kişinin olumsuz bir davranışı neticesinde suçlanması durumunda eller farklı kenetlenirken, cinsel durumlarda yine farklı şekil alacaktır. Bu hareketler tamamen otonom sinir sistemi tarafından kontrol edilir ve istem dışı meydana gelir. Nierenberg ve Calero kenetlenmiş olan eller ile ilgili yapmış oldukları araştırmada, kişinin olumsuz bir durum içerisinde olduğu ve dizginlemeye çalıştığını gösteren bir hayal kırıklığı anında bu hareketi yaptığı sonucuna varılmıştır (Pease, 2003: 55). Kişinin kendine olan güven duygusunun azalması, içerisinde tedirginlik olması, durumlarında, konuşma esnasında sanki dua edercesine parmakların iç içe girmesiyle eller kenetlenir. Kişinin olumsuz bir yapı içerisinde olduğunu gösteren bir jesttir ve genellikle bilinç dışı yapılıdır. Sözel olmayan davranıştaki değişiklik ve değişen koşullara yönelik içsel tepkilerimizi eş zamanlı olarak yansıtır. Bu kişinin hissettiği güven ve kuşkunun artması ya da azalması, parmak uçlarının birleşmesi ya da parmakların kenetlenmesi ile eş zamanlı olarak bilinç dışı olarak ortaya çıkacaktır ve psikolojik durumunu da ortaya koyacaktır (Navarro ve Karlins, 2009: 175).

Parmakların iç içe geçerek kenetlenmesi, kenetlenmelerin yere olan yüksekliğine göre değerlendirilmektedir. Ellerin kenetlenmesi otururken ve ayakta meydana gelebilir. Kişi otururken ellerini yüksekte kenetlemesi, yani dirseklerini masa üzerinde, çene hizasında kenetlenmesi, ellerin masanın üzerinde kenetlenmesi ve ellerin alt bölgede yeni kemer bölgesinin hizasında ya da altında kenetlenmesi gibi her üç hareket de, içinde bulunulan duygunun derecesini yansıtmaktadır (Pease, 2003: 55).

Ellerin çene hizasında kenetlenmesi, vücut merkezini kapattığı için iletişime kapalılığı, ilginin az olduğunu ve stresli bir ruh halinin diğer kenetlenme hareketine nazaran daha yüksek olduğu anlamı taşır. Bununla birlikte ellerin masanın üzerinde

kenetlenmesi iletişime biraz daha açık olduğu anlamı taşır. Ancak karşısındaki kişi ile arasına bariyer koymuştur. Bu nedenle karşısındaki kişiye ya da anlatılan konuya çok fazla sempati duymamakla birlikte stresli bir ruh haline sahiptir. Ellerin kemer hizası ya da altta birleşmesi itaat etme anlamı taşır. Kişi bir anlamda çaresizdir, iletişime açıktır ve emir alan konumundadır. Bu ruh halinin verdiği durum neticesinde ufak da olsa karşısındaki kişi ile arasına yine benzer bir bariyer koymuştur. Ancak bu jesti duruş jesti ve baş hareketi ile birlikte okumak gereklidir. Örneğin, kişi merkezini öne doğru çıkarmış kafası benlik çizgisi hizasında ya da yukarıda ise muhtemelen bu durum kişinin bir koruma görevlisi olduğunu işaret etmektedir. Kendine olan güveni ve dikkati temsil etse de yine de itaatçi olduğunu göstermektedir. Bu nedenle teorik olarak anlatılan bu jestler tek başına düşünülmemelidir.

Parmak uçlarının birbiri ile temasları neticesinde ortaya çatıya benzer bir hareket şekli çıkar. Parmakların birleştirilmesinin ifade ettiği güçlü anlamın farkında olmayan insanlarda, bu davranış göz ardı edilmeyecek bir süre boyunca kesintisiz gözlemlenebilir. Özellikle de koşullar kendi lehlerine sürmeye devam ediyorsa kişi bu jسته devam edecektir. Bu davranış sözel olmayan önemli bir işaret olduğunun bilincinde olan insanlar bile bu jesti yapmamak için zorlanırlar ve kısa bir süre sonra aynı jesti tekrar yaptıklarını görülmektedir (Navarro ve Karlins, 2009: 174).

Ellerin kenetlenmesi neticesi ortaya çıkan stresli durumdan farklı olarak, parmak uçlarının birbirine temas etmesi daha çok bir güç ve otorite belirtisidir. Birdwhistell'in adlandırdığı şekilde çatı yapmak, diğer hareketlerden bağımsız olarak değerlendirilir. Genellikle kendine güvenen güçlü karakterli kişiler, minimal veya kısıtlı miktarda vücut hareketi kullanan kişiler olup bu jstelle kendilerine olan güvenlerini ortaya koymuş olurlar (Pease, 2003: 57; Altıntaş ve Çamur, 2005:108).

Diğer bir üstünlük jesti ise ellerin arkada birleşmesidir. Eller arkada birleşirken göğüs merkezi açılır, omuzlar kendiliğinden geriye çekilmiş olur. Baş dik bir şekilde ya da Y ekseninde yukarı doğru kalkık, çene dışarıdadır. Genellikle otorite sahibi, hiyerarşik açıdan üst olan, güçlü kişilikler bu şekilde jest kullanmaktadır. Bununla birlikte eller arkada iki farklı şekilde de birleşebilir. El, diğer kolun bilek kısmını ya da dirsek kısmını tutar. Her iki durumda da hayal kırıklığı ya da stres hali söz konusudur.

El diğerkolu ne kadar yukarıda kavransa stres halinin de o kadar fazla olduğu değerlendirilebilir (Pease, 2003: 60).

Ellerin vücut üzerinde sabitlemesini içeren bazı jest hareketleri vardır. Burada parmaklar önem kazanır. Başparmak karakter olarak güçlülüğü ve egoyu temsil eder. Başparmağın yukarı doğru kaldırılması hemen her zaman güvenin göstergesidir. Güçlü kişiler bilinçsiz olarak ellerin vücut üzerinde sabitlerken başparmakları genellikle dışarıda kalır (Pease, 2003:60; Navarro ve Karlins, 2009:177). Elin ceketin cebinde iken sadece başparmağın çıkartılması, kolların göğüs hizasında kapanırken sadece başparmağın dışarıda olması, ceketin ya da yeleğin göğüs hizasında tek elle tutulurken yine başparmağın açık olarak dışarıda kalması gibi hareketler her zaman üstünlük ve kendine güven olarak ortaya çıkmaktadır. Kendine olan güveni ortaya çıkartmak isteyen ve hiyerarşik açıdan üst konumda olan kişilerde bu jesti görmek mümkündür. Aynı şekilde güvenlik uygulamaları esnasında da bay ya da bayan görevlinin de benzer davranışı sergilediği görüşmüştür.

Ellerin kemer bölümüne sıkıştırılarak kovboy misali dirsekleri yana açacak şekilde ellerin sabitlenmesi, bir anlamda kişiye güç verir. Diğer taraftan sadece başparmak kemer bölgesine takılarak diğer parmakların genital bölgeye doğru inmesi, genellikle cinsel dürtülerle birlikte ortaya çıkar. Kişi başparmağını cebine sokup, diğer parmaklarını dışarıda tuttuğu bir pozisyona geçerse, düşük güven göstergesi bir davranış olarak değerlendirilebilir. Herhangi bir görüşme ortamında bu jestin gözlemlenmesi durumunda jesti yapan kişinin sözsüz olarak iletlediği mesaj çekingenlik ve güvensizliktir. (Navarro ve Karlins, 2009:179). Bununla birlikte kişinin yapmış olduğu bir davranışı saklamak istediğinde de bu jesti yaptığı gözlenmiştir.

Ellerin kalça kemiği üzerinde standart durması otoriteyi temsil eder. Diğer bir yaklaşım olarak da savunmaya ya da oluşabilecek bir gerilime hazır olduğu değerlendirilebilir. Ellerin yanlarda bel hizasında parmakların aşağıyı gösterdiği durumlarda genellikle stresli bir yapı içerisinde olduğu, parmak uçlarının aşağıyı gösterecek şekilde durması ise genellikle genital bölge ile yani cinsellikle alakalıdır (Turchet, 2005:250).

Topluluk içerisinde kişi eğer kendisini bulunduğu ortam içerisinde uzaklaştırmak istiyorsa, bunun en kolay yolu iki elini pantolon ceplerine koymakla yapacaktır. Kişinin ellerine ceplerine sokması olumsuzluk belirtisidir. Kişinin çevreye kapalı olduğu ve kendisi ile yalnız kalmak istediğini göstermektedir. Genellikle kişisel bir problemi vardır ve bu problem için yalnız kalmayı tercih etmek istemektedir. Kalabalık bir ortamda da olsa kafasında, sıkıntıyı yaşadığı düşünce vardır ve o düşünceyle yalnız kalmak istemektedir (Baltaş ve Baltaş, 2009: 77).

1. 3. 2. 2. 2 Bariyer Oluşturma

Yaşam boyunca sürmekte olan sosyal etkileşimleri düşünülürse, insanların her an için istenmeyen bir kişi ya da durumla karşı karşıya kalmaları olasıdır ve insanların karşılaşılan bu etkenlerden uzaklaşmak için “kaçmak” hareketlerinde bulunduğu görülmektedir. Nasıl bir çocuk masadaki sevmediği yemeğe yüz çevirip masadan kalkmaya yelteniyorsa, kişi de hoşlanmadığı birisinden uzaklaşmaya çalışır ya da istemediği diyalogların yaşanmasını engellemek için kaçma eğiliminde bulunur. Engelleme davranışları gözleri yummak, ovmak ya da ellerle yüzü kapatmak şeklinde ortaya koyulabilir. Kişi teması geçmek istemediği insanla arasına mesafe koymak için gerilmek, kucağına bir şey almak ya da ayaklarını en yakın çıkışa doğru döndürmek gibi tepkilerde bulunabilir. Bütün bu davranışlar otonom sinir sistemi tarafından kontrol edilmekte ve kişinin olumsuz ortamdaki uzak kalmak istediğini işaret etmektedir. Bu davranışların gösterilmesinin temel nedeni, insanoğlunun istemediği ya da kendisine zarar verebilecek şeylerden geri durmayı bir korunma yolu olarak varoluştan bu zamana kadar kullanmasından kaynaklanmaktadır (Navarro ve Karlins, 2009: 35).

Bariyer oluşturmada daha çok kolların duruşu ön plana çıkmaktadır. Kolların hareketi özel bir önem taşır. Kolların bazı duruşu göğsü öne çıkartan, insanı harekete geçiren aktif bir duygusal enerjiyi yansıtır. Duygusal açıdan açık insanlar, karşılarındaki kişiden kendilerine yansıyan duygu ve düşünceleri kabul etmeye hazır olarak, doğal bir kendine güven içinde kollarını bedenlerinden açarak hareket ettirir (Baltaş ve Baltaş, 2009: 58).

Elleri vücudun yan tarafında, rahat bir durumda duran kişi genellikle sakin ve iletişime açık olarak değerlendirilebilir. Ancak her iki elin hafif bir şekilde de sıkılması stresli bir durumu işaret eder. Her ne kadar iletişime açıkta olsa her an olumsuz bir yapı çizebilecektir (Turchet, 2005: 35). Sözsüz iletişimde en basit engel bu şekilde kendini göstermeye başlar. Ellerin vücudun önünde bulunarak, göğüs açıklığını kapatması engel oluşturmayı ifade eder. Bu engel kolların birbirine bağlanması şeklinde de olabilir, elinde bir şeyi tutma şeklinde de olabilir. İnsanlar bilmedikleri ortamlarda kendilerini güvende hissetmezler ve karşılıklarına çıkacak bir soruna karşı bariyer oluşturma arzusu içerisinde olurlar. Ayrıca bildik bir ortamda olsak dahi, o ortamda kişiyi rahatsız eden biri ya da bir şey varsa yine kapanma, engel oluşturma durumu söz konusu olur. Kişi adeta rakip karşısında korunmaya çalışan boksör gibi gardını almış olur.

Kol ve bacakların bariyer görevi gördüğü pozisyonla, kişi kendini karşısındaki kişinin bedeninin bilinçsiz saldırısına karşı kapatır. Kol ve bacaklar çapraz olarak vücudun merkezine doğru kapatılır ve psikolojik olarak bedenini koruma altına aldığı düşüncesi oluşur (Turchet, 2005: 38). Her iki kolun vücudun önünde bağlanmasına (bacaklar da şayet bağlanmışsa) tam kapanma, tek kol bağlı diğeri boşta ise yarı kapanma denir. Yarı kapanma durumunda olan bir kişiyi iletişime çekmek, tam kapanma pozisyonundaki bir kişiyi iletişime çekmekten daha kolaydır. Kollar kapalı iken şayet kişi başparmağını dışarıda bırakırsa bu, “ Kapalıyım ama savunma ve saldırıya da hazırım” mesajı verir. Otururken ya da ayakta bir şeyin kucaklanması, merkezi kapatacak şekilde bariyer konulması da iletişimde engel olarak değerlendirilmektedir. Kollarını açmış vücudunu engellerden arındırmış kişi iletişime açık ve barışçıl mesajlar verir (Kaşıkçı,2006: 115). Kişilerin kapanması anlamlı gerçekleşen bir jest hareketidir. Herhangi bir ortamda hızlı bir şekilde gerçekleşebilir.

İletişim içerisindeyken bariyer koymak sadece kolların bağlanmasıyla sınırlı kalmaz. Kişinin bilinç dışı yapacağı bazı hareketlerde yine bariyer görevi görür. Sandalyeye tersten oturan, yani sırtlık kısmını önüne alan kişi aynı zamanda merkezini kapattığı için karşısındakine bariyer koymuş olur. Bununla birlikte işyerinde yapılan bir görüşmede masa sahibi yani masanın arkasında oturan kişi muhatabı ile konuşurken, önüne bardağını alması ya da masanın üzerinde bulunan başka bir cismi kendisi ile

karşındakinin arasına koyması da yine bariyer görevi görür. Bu durum kişinin kendisine olan güvensizliği ve iç tedirginliği gösterir (Baltaş ve Baltaş, 2009: 93).

Çenenin ele yaslandığı durumda serçe parmağın dudaklara temas etmesi bununla birlikte işaret parmağının şakaklarda bulunması kişinin dikkatlice muhatabını dinlediği ancak yinede küçük bir sıkıntının olduğu anlaşılmaktadır. Serçe parmağı ile küçük bir bariyer koymaktadır. El çeneye destek olurken parmaklarla ağızı kapatması da basit ve ince bir bariyer jestidir (Turchet, 2005: 136).

1. 3. 2. 2. 3. Yatıştırıcı Hareketler

Engel oluşturma değişik şekillerde görülebilir. Bunlardan bir diğeri yatıştırıcı hareket olarak ortaya çıkmaktadır. Kişi bulunulan ortam nedeniyle doğrudan kapanma ve bariyer hareketi yapmaktan çekinir. Bundan dolayı ufak dokunuşlarla kendisini yatıştırmaya çalışır. Bu dokunuşlar genellikle üzerinde bulunan ceket düğmesi, kol düğmesi, kravat, kalem gibi nesnelere kullanılarak yapılır.

İnsanlar huzur bulmak için bacaklarını ovarlar. Gömleklerinin yakalarını çekiştirirler. Kollarını kavuşturur ve kendilerini kucaklıyormuş gibi elleri ile kollarının üst kısmını sıvazlarlar. Bir ellerinin parmaklarını diğerinin avucuna birleştirir ve parmak uçlarına hafifçe masaj yaparlar (Goman, 2008: 111). Yapılan bu jestler psikolojik olarak kişiyi rahatlatan ve kısa süreli de olsa zaman kazandıran hareketlerdir.

Olumsuz bir uyarana (zor bir soru, utanç verici bir durum veya duyulan görülen düşünülen bir şeyin sonucunda oluşan stres) karşılık olarak, kişinin yüzüne, kafasına, boynuna, omzuna, koluna, eline ya da bacağına dokunması yatıştırıcı bir davranıştır. Bu davranışlar sorunların çözümlenmesine yardımcı olmaz fakat çözüm esnasında kısa süreli de olsa sakin kalmayı sağlar. Erkekler yüzlerine dokunmayı tercih eder. Kadınlar ise boyunlarına, kıyafetlerine takılarına kollarına ya da saçlarına. Kişi yalnızca kendisine çekidüzen veriyor gibi görünürken, aslında vücuduna dokunarak ya da elini bir işle meşgul ederek gerginliğini yok etmeye çalışmaktadır (Navarro ve Karlins, 2009: 45-47).

Bazen kolları kavuşturarak engel olma eyleminde bulunulurken, bazen ceket ya da gömlek kol uçları ile ilgilenecek aynı engellemede bulunulur. Bir ortama girildiğinde,

sıkılan ya da o ortamda yeni olan, kendini çok da rahat hissetmeyen insanlar, kol engellerinden hemen fark edilir. Sıkılma sona erince ya da kendini rahat hissedince engeller ortadan kalkarak açık duruşa geçilir (Kaşıkçı,2006:114). Konuşma esnasında kişinin omuz üzerinden ya da kol üzerinden hayali bir ip çekmesi ya da temizleme hareketi yapması da aynı anlamı taşımaktadır.

Kendinden emin olmayan, sinirli, sıkın ya da bir şeyler söylemek isteyen insanlar genellikle elinde bir objeyle oynarlar. İnsanlar dengesini kaybettiği, güvende hissetmediği zamanlarda da yine eli bir destek arar. Bu bir masa üstü, bir kalem yada bir çanta kendisi için bir koruma yada rahatlama eşyasıdır (Baltaş vd., 2007:56).

Kadınlar kendilerini daha farklı bir şekilde yatıştırır. Örneğin, boyunlarını kullanarak yatışmaya çalışırken, dokunarak, döndürerek ya da çekerek gerdanlıklarıyla oynayabilirler. Kadınlarda görülen boyunla bağlantılı bir diğer genel yatıştırıcı davranış da elleriyle boynun altındaki çukur bölgeye dokunulması ya da örtülmesidir. (Navarro ve Karlins, 2009: 49).

1. 3. 2. 2. 4. Vücut Üzerinde Kaşıntılar ve El Dokunuşları

İnsanlar çoğu zaman vücutlarına dokunmazlar. Ancak bilinç dışı meydana gelen mikro kaşıntılar insanlarda vücutuna dokunma ihtiyacı duyar ya da hafif bir kaşıntı meydana gelir. Mikro kaşıntıların oluşumu tesadüf değildir. Hormonal tepkilerin neden olduğu hisleri şiddetli biçimde ifade etmekten kaçınıldığı durumlarda, gerçekte harekete geçirmek istenilen kas veya beden bölgelerinde gerçekleşen damar genişlemelerine verilen duyumsal cevaplardır. Mikro kaşıntıların genel anlamı hep aynıdır. İnsan duygu ve düşüncelerini saklamak, düşüncelerin ve konuşmasının gölgede kalan kısımlarını bastırmak durumunda kalınca kaşınır. Bastırılmış güdülere mikro hareketler denir (Turhçet, 2005: 45-48).

Mikro kaşıntı ve dokunmalar aynı zamanda yatıştırıcı hareketler kategorisi içerisinde. Yatıştırıcı hareketler kişinin olumsuz durumlarda, kendisinin aleyhine devam eden olaylar neticesinde bulunduğu zor durumda, kendisini kısa bir zaman içerisinde rahatlatmak için yapılan hareketlerdir. Çoğunlukla stresle doğru orantılı

olarak yapılır. İnsanın kendi bedenine teması, gerginliğin yaşandığı durumlarda kişiye rahatlık verir. Ancak bu hareketleri bilinçsizce yapar (Baltaş ve Baltaş, 2009: 75).

Kişi, kısa vade de karşısındaki ile ilişkilerinde değişikliğe gitmemek ve kendi kazanımları için fikirlerinden, savunduğu değerlerden fedakarlık edebilir. Ancak, davranışı fikirlerine ters düştüğü için bu uyumsuzluk sorun yaratır, kişi kendini rahatsız hisseder, bu rahatsızlık, oluşan duyguya göre vücutta kaşıntı olarak ortaya çıkmaktadır. Düşünce ile davranış uyumsuzluğu nedeniyle oluşan rahatsızlığın dört temel nedenini Turchet yazmış olduğu eserde şu şekilde sıralamıştır ve sayılan bu durumlardan herhangi birinde yüz veya vücudun bir bölgesinde hafifçe kaşıntı meydana gelir ve kaşıntıdan sonra el tekrar geri çekilir. (Turchet, 2005: 49-50):

1. Kolaylıkla saldırganlığa dönüştürülen heyecan hali, heyecanın kaynağı içe atılmış, bastırılmış bir arzuya bağlıdır.
2. Yaşanan durumun zoruyla duygu ve düşünceleri saklama zorunluluğu hissetmektir.
3. Kişi kendisinde rahatsızlık yaratacak olan durumlarla karşı karşıya geldiği zamanlarda da mikro kaşıntılar meydana gelir.
4. Kişinin içinde bulunduğu ortamda sözlü ya da davranışlarla aktarılan iletileri anlamaması durumunda da kaşıntılar meydana gelmektedir.

Yüze dokunulması ya da yüzün okşanması strese yönelik olarak sıklıkla başvurulan bir mikro kaşıntılardır. Alnın ovulması dudaklara dokunulması, ovuşturulması ya da yalanması baş ve işaret parmakları ile kulak memesinin çekilmesi ya da masaj yapılması, yüzün ya da sakalın okşanması ve saçlarla oynanması gibi davranışların tümü stresli bir durumda kişide meydana gelen kaşıntılar arasında yer alır (Navarro ve Karlins, 2009: 49).

Vücudun her noktasında kaşınma meydana gelebilir. Kişinin bulunduğu psikolojik durum ve çevrenin fiziki yapısına göre kaşıntı noktaları farklılık gösterir. Vücut üzerinde en fazla kafa bölgesinde kaşıntılar görülmekle birlikte göğü, karın bölgesi ve bacaklarda da benzer kaşıntılara rastlamak mümkündür. Bu kaşıntıların

tamamı bilinç dışı olarak meydana gelir. Kişi neden kaşındığını bilmez, belki de farkında değildir. Ancak kişinin söylediklerinden ziyade ne düşündüğünü ortaya koymaktadır.

1. 3. 2. 2. 4. 1. Yanak Bölgesindeki Kaşıntılar

Hatası yakalanan ya da olumsuz duygularla gerilmiş kişilerde, başın sağ omuzlarına doğru hafifçe eğildiği görülmektedir. Duygusal açıdan sıkıntılı bir durumda kalan, yaralayıcı kararlar almakta olan kişilerin, solak olsun ya da olmasınlar, yüzlerinin daha çok sol tarafının küçük küçük kaşındığı gözlenmiştir. Neden sonuç ilişkisine göre yüzün ekseninden uzağa, yanaklar ya da alın bölgesine doğru meydana gelen mikro hareketler, incelenen kişinin konuya olan ilgisinin az olduğunu göstermiştir. Buna karşılık, kaşıntı yüzün ne kadar ortasına doğru ise kişinin ilgisi de o kadar büyüktür ve kaşıntının burun bölgesine ya da civarında meydana gelmesi, ilginin derecesini ortaya koyar (Turhçet, 2005: 83-90). Yanak ya da yüze dokunulması kişinin kendisini gergin sınırlı ya da endişeli hissettiği zamanlarda rahatlamanın bir yolu olarak ortaya çıkmaktadır. (Navarro ve Karlins, 2009: 46).

Caradec Beden Dili Sözlüğü adlı eserinde ise elin ters yüzü ile tıraş olurcasına yanak bölgesine sürtülmesini sıkıntı ve olguya kuşku ile yaklaşma olarak belirtmiştir (Carades, 2006: 116).

1. 3. 2. 2. 4. 2. Alın ve Göz Çevresindeki Kaşıntılar

İletişim esnasında kişinin psikolojik durumuna göre mikro kaşıntıların meydana geldiği diğer bir alan alın ve göz çevresidir. Çoğunlukla strese bağlı olarak mikro kaşıntılar bu bölgede yoğunlaşır. İletişim içerisindeyken bu gölgede, diğer bölgelere kıyasla daha fazla kaşıntı ve dokunma görülmektedir.

Kişi aklından geçenlere yavaşça masaj yapmak ister gibi, şakaklarını ağır ağır ovar. Bu durum iki farklı şekilde yorumlanır. Kişi ya bir şeyi hayal ediyordur ve hayal ettiği konuya konsantre olmuştur ya da cevap vereceği olayı hatırlamaya çalışıyordur. El ne kadar yüzün merkezine doğru yönelirse konsantrasyonunun yoğunluğu o kadar fazladır. Elini yumruk şeklinde yapması ise ikilemde kaldığını işaret eder. Kişi bu ikilemin stresini yaşıyor durumdadır. Okşama hali genellikle konsantrasyona işaretler.

Kaş üzerindeki mikro kaşıntılar farklı anlamlar ortaya koyar. Kişi, kaşını dışa doğru yani kulaklara doğru kaşıma eğilimi içinde ise konuya ilgi duyduğu ve anlamaya çalıştığı, katılımcı bir yapıda olduğu anlaşılır. Buna karşılık diyalog esnasında kişi, kaşlarını içe doğru yani burna doğru bir kaşıntı içinde ise verilen bilgiye karşı kapanma eğilimi gösterdiği anlaşılır (Turhçet, 2005: 120-125).

Gözlerle oynamak, şüphe, yalan bazen de yorgunluk durumunda görülür. Yalan söyleyen kişi ya gözlerini kaçıır, ya da gözlerini ovuşturur. Konuşma esnasında yalan söylenmesi durumunda, yalan söyleyen kişi genellikle yalanın göz ile anlaşılmaması için gözünü ovuşturma yoluna gider (Kaşıkçı, 2006:156). Erkekler genellikle gözlerini güçlü bir şekilde ovuşturur. Yalan büyük ise normalde bakışlarını yere doğru yöneltir. Kadınlar ise genellikle biraz daha nazik hareket olması ve makyajlarının bozulmaması için gözün hemen altına hafif bir ovuşturma şeklinde aynı davranışı sergilerler (Pease, 2003: 68-69).

Düşünme sürecindeki insan, kötü bir durumdan kaçmak ya da hoş olmayan hatırlatma imgelerinden kurtulması için göz de mikro kaşıntılar meydana gelir. Önce göz kapanır daha sonra göz kapakları özellikle göz pınarlarına doğru mikro kaşıntıdan dolayı kaşınır. Kapanma, görmek istemediği bir konu ile ilgili olurken kaşıntı ise kişisel olarak şahsı olumsuz bir şekilde etkilemiştir (Turhçet, 2005: 152).

Utanma durumlarında farklı jest ve mimik hareketleri görülmektedir. Bu duygu kaşlarda da ve alın bölgesinde kaşıntı şeklinde de kendisini ortaya koyabilir. Kişi bir taraftan alın ya da kaş bölgesini hafif bir şekilde kaşırken, diğer taraftan eli ile yüzünü saklamaktadır.

1. 3. 2. 2. 4. 3. Ağız Ve Burun Çevresindeki Kaşıntılar

Yalan söyleme, bir şeyleri saklama, stres ve tedirginlik durumları karşısında oluşan jestler yoğunlukla ağız ve burun çevresinde görülmektedir. Örneğin Başparmak ve işaret parmağıyla çenenin okşanması, kişinin kuşkulu bir yaklaşım içerisinde olduğunu, çene ucunun başparmak ve işaret parmağı ile okşanması içedönük olarak kendisini sorguladığı ve düşünce halini ifade etmektedir (Turchet, 2005: 204). Çeneye

okşanması kişinin bir karar aşamasında olduğu, konu ile ilgili değerlendirme yaptığı anlamı da taşır (Altuntaş ve Çamur, 2006: 124).

Yalan söyleyen insanlar aynı zamanda burunlarına da dokunurlar. Çünkü bol miktardaki adrenalin salgısı kılcal damarları açar ve burun kaşınır. Yalan söylemeye ya da çirkin şeyler söylemeye hazırlanan birini yakından izlediğinde, onun farkında olmadan sık sık burnunu ovuşturduğu görülmektedir (Goman, 2008: 110). Yalan söyleme durumunda burnun uçundaki sinir uçları uyarılır ve kaşıntı yapar. Bu durumda burnun uçuna dokunma yalan göstergesi olarak kabul edilir. Burnun yanlarına dokunuyor olmak da kişinin söylenen şeylerden rahatsız olduğunu adeta burnuna kötü kokular geldiğini ifade eder. Bir adım ötesinde ise burnun deliklerini parmaklarını mengene yaparak kapamakla o kişinin artık duyduklarına tahammülü kalmamıştır şeklinde bir bilgi verir. Burnun üstünü kaşımak ise kişinin aktardığı bilgilerin yalan olmadığını ancak tam manasıyla doğru da söylemediğini göstermektedir. Sonuç itibarı ile burna dokunma, burnu kaşıma, burnu sıkma jestleri bir şeyleri saklamak, karşılaşılan durumdan rahatsız olma ya da gerçek duyguyu bastırmak için kullanılan davranışlar arasındadır (Kaşakçı, 2006: 154-155).

Burnun ucundaki mikro sabitleme yoğun düşünce halini gösterir. Her zaman pek etkili bir görüntü sağlamasa da konsantre açısından etkili bir harekettir. Başparmak veya işaret parmağı ile birlikte bilinçsiz olarak yapılan bu jest olumlu bir tavır içerisinde olan muhatabın, durumun getirip götüreceklerini tartmakta ve olası kazançlarını ölçmektedir ve olumlu bir konsantrasyon halindedir. İşaret parmağının burun girişine doğru ağız kapatacak ve elin tersinin karşıyı gösterecek şekilde durması bir olumsuzluğu ortaya koymaktadır. Muhatap dinliyordur ancak kendisini, ortamdan çıkartılmış gibi hisseder. Ortada bir yanlışlık olduğunu düşünüp bunun cevabını ararcasına bir jest yapmaktadır (Turchet, 2005: 166-168).

Beyin bilinçaltında söylenen yalan dolu sözleri bastırmaya çalışırken, el ağız örter ve başparmakta yanağa bastırır. Bazen bu hareket ağız üzerinde belirtilen birkaç parmak ya da kapalı bir yumrukla da olabilir (Pease, 2003: 67). Ağızın herhangi bir şekilde parmaklarla kapanması, karşıdaki kişiye barikat görevi görmekte ve olumsuz bir tavır ortaya koymaktadır. Parmakların dudakları kapaması genellikle farklı düşüncede

olduğunu, kelimelerin ağızdan çıkmaması için baskı yaptığını ve konuşmak için fırsat kolladığını göstermektedir (Turchet, 2005: 197).

İşaret parmağının burun kemiği üzerinde, burun kemiği boyunca burna paralel olarak sabitlenmesi muhatabımızın düşünüyor olduğuna işarettir. Bununla birlikte elin tersi karşısındakine baktığından dolayı aslında muhatabın sakladığı bir şeylerin de olduğu aşıkardır. Burun, yüzün orta yerinde bulunmaktadır. Küçük sırlar burun bölgesinin maskesi altında geçer. Saklayacak şeyleri olan insanlar bu bölgeyi maskeleymeye çalışır, çünkü yalan söylenmesi durumunda yüzünü saklama ihtiyacı hissedecek ve bu jesti bilinçsiz olarak yapacaktır.

Burun alt tarafındaki mikro kaşıntılar, arzuları ve bu arzuları ifade eder. Ayrıca doğrudan doğruya burnun alt kısmındaki kaşıntıların yalana işaret ettiği yapılan araştırmalar neticesi ortaya konulmuştur. Başka bir ifadeyle yalan durumunda burun ucundaki kılcak damarlar nedeniyle kaşıntı meydana gelmektedir (Pease, 2003:68). Muhatap konuşurken burnunun alt tarafını kaşınması, muhatabın yalan söylediğini gösterir. Muhatabın aynı kaşıntıyı karşısındaki konuşurken yapması durumunda ise konuşan şahsın yalan söylediğinin muhatap tarafından bilindiğini göstermektedir (Turchet, 2005: 170-174). Burna dokunma hareketinin kaynağı, aslında yalan karşısında ağza gitmesi gereken elin daha sonra karşısındaki kişi tarafından fark edilmemesi için bir an değişerek burna yönelmesiyle meydana gelir.

Diş minesine başparmağın tırnak ucu ile yapılan dokunuşlar ortada bir problemin olduğu ve nasıl kazançlı çıkabileceğini düşündüğünü ortaya koymaktadır. İşaret parmağı ile yapılması durumunda yine aynı anlama gelir. Orta parmağın ağza alınması ya da diş minesine temas etmesi daha çok arzular ön plandadır. İhtiyaç ve içgüdülerini tatmin için orta parmağını kullanır. Burun ve dudak arasındaki kaşıntı daha çok bir hoşnutsuzluğu işaret eder (Turchet, 2005:184-188).

Parmağın ağza dokunma hareketlerinden birisi de bir parmağın dudağa dokunarak kapatmasıdır. Bu jest genellikle işaret parmağın orta boğumuyla oluşmaktadır. Başparmak ya da avuç içi çeneyi destekliyor ise kişi aktarılanı dinliyor imajı verirken aynı zamanda kişinin gergin olduğunu da gösterir. Gerginliğine bağlı olarak sadece kafasından geçen negatif şeylere odaklanmış, ortama karşı ilgisini

kaybetmiştir. Aklına gelen negatif şeyleri zapt etmek için çaba harcıyor demektir. Bununla birlikte eller yüzde iken dinleme durumunda yapılan ve pozitif mesajlar içeren hareket ise işaret parmağının şakakta olduğu, çenenin avuç içine yerleştirildiği harekettir. Konuya odaklanma şeklinde yorumlanabilir. Şayet işaret parmağı şakakta yatık olarak durmuyor, adeta bir ok gibi şakağı gösteriyorsa bu jest, kişinin kendi zekasını övmesine yönelik bir davranışı işaret eder (Kaşıkçı, 2006: 152).

El ayası karşıdaki kişiyi gösterecek şekilde çene parmaklara yaslanmışsa, kişi düşünmek için zaman kazanma amacı gütmektedir. El ayasının karşıyı göstermesi olumlu bir yaklaşım içerisinde olduğu anlaşılabilir. El yumruk şeklinde yüze dayanmışsa kişi stres halindedir. İçsel bir kapanış vardır. El açık şekilde ve el ayası ağzı kapatıyorsa, sıkıntılı bir konuya karşı içsel bir tavır vardır ve kişi stres halindedir anlamı ortaya çıkar (Turchet, 2005: 192-194).

1. 3. 2. 2. 4. 4. Kulak ve Boyun Bölgesindeki Kaşıntılar

Kaşıntıların meydana geldiği diğer bir merkez kulak boyun bölgesidir. Kulak üzerinde meydana gelen kaşıntılar da farklı anlamlar içerir. Genellikle duyduğu şeyden hoşlanmayan kişiler kulaklarını kapatma ihtiyacı duyar. Kulaktaki kaşıntılar, kulak kepçesi kulak iç yüzü, kulak dış yüzü ve kulak memesine olan dokunmalar olarak ortaya çıkar. Ancak kulaktaki kaşıntılar genellikle duymak istememe ya da anlatılanın yeteri kadar dinlendiği ile alakalıdır (Pease, 2003: 69).

Kulakta iki farklı kaşıntı ortaya çıkmaktadır. Birinci kaşıntı şekli kulak kepçesinin üst kısmındaki kaşıntılar olup, sözlerin kişinin tutum ve davranışlarına ters düştüğü durumlarda meydana gelir. Ayrıca bahsedilen sorunlar karmaşık olduğunda ve sorunları duymamak tercih edildiğinde de aynı yerde kaşıntı oluşacaktır. Diğer bir kaşıntı kulak memesinde meydana gelir ve daha çok maddi değerler ve kazanımlarla ilgilidir. Sözlerin içeriği maddi değerleri rahatsız etmiş demektir (Turchet, 2005: 133).

Boyuna dokunmak veya okşamak strese karşı kullanılan en genel ve belirgin yatıştırıcı davranışlardan birisidir. Bazıları parmakları ile boyunlarının arka kısımlarını ovar ya da hafifçe masaj yaparken, bazıları da boynun yan taraflarını ya da çenenin hemen alt kısmındaki etli bölgeyi okşar. Bu alan sinir uçları açısından zengin

olduğundan dolayı, okşandığı takdirde kan basıncı ve nabızı düşürerek kişinin yatışmasına yardımcı olur (Navarro ve Karlins, 2009: 48). Kişi kulağıyla boynunun tam ortasını kaşıyorsa, kişinin sıkıntılı bir durumda olduğu değerlendirilmelidir. Bununla birlikte eğer kişi boğaz bölgesini kaşıyorsa, görüşmeye konu olan olgunun cevabını bildiğini ve cevap vermek için ısrarla kendisine sıra gelmesi için beklediği izlenimi oluşur. (Turchet, 2005: 216-217). Eserlerde de ortaya konulduğu gibi bazı durumlarda dokunma ile kaşıntı farklı anlamlar ortaya çıkartmaktadır. Nitekim boğazın ortasındaki kaşıntı cevap bekleyen bir aceleciyi işaret ederken, boğazına dokunan kişi ise stresten dolayı yaşamış olduğu tedirginliği ortaya koymaktadır.

Elini boğazın üst kısmına götüren insan kendisini saldırıya uğramış ve hareket edemez durumda hissetmektedir. Sıkıntılı bir durumun olduğu aşıkardır. Kaygının bir yansıması olan fizyolojik hareketi kontrol altına almaya çalışmaktadır. Bir nevi kendisini boğazlıyor gibi görünür. Bununla birlikte kişi, gömleğinin yakasını gevşetme hareketi yapıyorsa, kişinin yine köşeye sıkıştığı anlamına gelir. Sıkıntılı bir hal alır, stres içerisindedir (Turchet, 2005: 215). Nefes almakta güçlük çekiyor gibi yakasını genişletmek istemektedir. Yaka çekme hareketi ile boyun ovuşturma hareketi de aynı anlamı ihtiva eder (Peasa, 2003: 79).

Kişi, parmaklarını gömleğinin yakası ile boynu arasına sokarak yakayı çekmesi hava alma hareketidir. Bu hava alma hareketi genellikle strese karşı olarak oluşan bir tepkidir ve kişinin düşündüğü ya da tecrübe ettiği bir şey yüzünden kendini rahatsız hissettiğinin açık bir göstergesidir. Kadınlar ise aynı hareketi yalnızca bluzun önünün açılmak ya da saçlarını sallayarak ensenin havalandırılması gibi daha ince bir şekilde ortaya koymaktadırlar (Navarro ve Karlins, 2009: 54).

Ense bölgesine dokunulması duygusal bir rahatsızlık, kuşku ya da güvensizlik durumunda gözlemlenebilir. Kişi hoşlanmayacağı kararlar alması durumunda, elini saçlı bölgede gezdirirken, ensesine doğru da kaydıracaktır. Stres altında ya da olumsuz bir karar durumunda enseden meydana gelebilecek mikro kaşıntılar bilinçsizce elin burada gezinmesine neden olur (Turchet, 2005: 113). Enselerini ovuşturma alışkanlığına sahip kişilerin olaylara karşı yaklaşımları olumsuz ya da eleştirel niteliktedir (Altıntaş ve Çamur, 2006: 125).

Ense kökünde meydana gelen mikro kaşıntılar, dürtüsel bir sinirliliğin başlatıldığı mikro kaşıntılar arasında önde gelir. Kaşıntı ensede hissedilir. Olaylar üzerindeki denetimini kaybetmiş olmak bu kişiyi sınırlendirmiştir. Tek işaret parmağı ile yapılan ensedeki kaşınma, sinirlilik ile birlikte kıskançlık belirtisidir. İşaret parmağı “ben” olarak tarif edildiği için kişinin olaylar üzerindeki etkisini kaybetmesinden kaynaklanan bir jest ve öfke belirtisidir. Bununla birlikte şayet başparmak ense kaşıntısı için kullanılıyorsa, kişi olumsuz bir durumu kendi lehine nasıl çevirebileceğini tasarlamaktadır (Turchet, 2005:234).

Konuşma esnasında baş bölgesini kaşıyan kişi, makul ve mantıklı cevap verebilmek için biraz zamana ihtiyaç duyduğunu sinyalini verir. Böyle jest hareketi yapan kişinin söylediklerine şüphe ile yaklaşmakta fayda vardır. Kişi özellikle cümlesine “ Şunu kesinlikle ifade etmek gerekirse ki” şeklinde başlayıp birde baş bölgesinde bir kaşıntı meydana geliyorsa, söylenen cümlenin geçerliliği hakkında düşünülmesi gereklidir (Özkan, 2010: 113)

1. 3. 2. 3. Ayaklar ve Oturma Şekilleri

Sözsüz iletişimde, ayaklar, kişinin rahat bir yapıda olup olmadığını, kendine güveni ve tedirginliğini ortaya koyabilir. Bu nedenle iletişime yön verme imkanı bulunur. Yazar ve Zoolog Desmond Morris, ayakların o kişinin ne düşündüğünü ve hissettiğini bedeninin diğer parçalarına kıyasla çok daha doğru bir şekilde yansıttığını gözlemlemiştir (Navarro ve Karlins, 2009: 60). Bir kişinin bacaklarının ve omuzlarının başka birinin bulunduğu yöne dönme derecesi, o kişiden hoşlanma düzeyini ya da kendi statüsünü gösterir (Goman, 2008:43).

Ayaklar genellikle oturma durumlarında ön plana çıkar. Ayakta dururken ortaya çıkan ayak jestleriyle, oturma esnasında meydana gelen ayak jestleri arasında farklılıklar bulunmamaktadır. Oturma şekilleri, kişinin kendine özgü özellikleri taşıdığı gibi fiziksel etkenlere ya da bulunulan ortamın psikolojik yapısına göre de şekil alabilir (Molcho, 2000: 119). Örneğin kişi bulunduğu yere bütünüyle yerleşmişse kendine olan güven duygusunu ortaya koymaktadır. Benzer şekilde ayakta iken bütün ağırlığını dengeli şekilde iki ayak üzerinde tutuyor ve normal ayak genişliğinden biraz fazla

açarak alan genişletiyorsa yine aynı anlam ortaya çıkacaktır. Ayak genişletme ellerin belde birleşmesi ile meydana gelmişse otorite de ön plana çıkmış olur.

Ayaklar vücudun tekerlekleri gibidir. Ayaklar da eller gibi farkında olmadan birçok mesajlar verir. Genelde el, yüz hareketleri kontrol edilmeye çalışılsa da mesajlar en uzak nokta olan ayaklarda netlik kazanır (Kaşıkçı, 2006: 158) Kişiler genellikle hoşlanılmayan ya da kendilerine sevimsiz gelen şeylerden uzaklaşma, başka bir tarafa yönelme eğiliminde bulunurlar. Mahkeme salonundaki davranışlar üzerinde yapılan araştırmalar, jüri üyeleri herhangi bir tanıktan hoşlanmadıklarında ayaklarını en yakın çıkışa doğru yönlendirdikleri görülmüştür (Navarro ve Karlins, 2009: 68).

Bacak bacak üstüne atma genellikle sınırlı, çekingen veya savunmacı bir tavır ortaya koyar. Bacak bacak üstüne atma hareketinin tek başına yorumlanmaması gereklidir. Sıkıcı bir toplantıda ya da rahatsız bir sandalyede oturan kişiler de bu şekilde bacak bacak üstüne atabilir (Pease2003: 92). Bu nedenden dolayı vücudun tamamıyla okunması, kişinin ne düşündüğünü ortaya koymakta daha anlamlı olacaktır.

Dr. Joe kulis'e göre, oturmakta olan bir kişinin ayak hareketlerinin şiddetinde oluşan bir artış (ayakların kıpırdama durumundan tekme atar bir vaziyete geçmesi) kişiyi olumsuz bir şey gördüğünün ya da duyduğunun ve bundan memnun olmadığını açık bir işarettir. Ayakların hafif bir şekilde oynatılması gerginliğin bir işareti olabilirken, tekme atar gibi sert ayak hareketleri, karşı olunan şeyle bilinçaltında süren mücadelenin bir göstergesidir. Bu davranışın önemi otomatik olmasından kaynaklanmaktadır ve insanların çoğu bu davranışı gösterdiklerinin farkında değildirler (Navarro ve Karlins, 2009: 90).

Genel olarak sandalye veya koltuklarda iki türlü oturma şekli görülmektedir. Bunlar standart bacak bacak üstüne atılarak yapılan oturular ve özellikle Amerikan oturuşu da denilen dört şeklindeki oturmadır. Diğer oturular kişinin fiziki yapısına göre şekillenir. Bacak bacak üstüne atmak olumsuz ve savunucu bir tutumun ve artmış olan iç gerginliğin işareti olabileceği gibi, karşılıklı ilişkideki incelik ve zarafeti de yansıtabilir (Baltaş ve Baltaş, 2009: 96). Ancak muhabata doğru, doğrudan bacak bacak üzerine atılması, genellikle iletişime kapalı bir hali ortaya koyar. Özellikle bacaklar tek

ya da çift el ile kavranıyorsa, kişi iletişime kapalı olduğunu bariyer koyarak göstermektedir.

Mutlu bir haber alan kişinin ayak hareketleri de farklılaşır. Bu mutluluğu kanalize edecek bir yol arar. Ayakları ayakta iken ya da otururken yukarıyı gösterdiğinde yani topuk sabit kalacak şekilde ayak yukarı doğru eğim aldığı anda, bunun anlamı genellikle kişinin moralinin yerinde olduğunu, olumlu bir şey düşündüğünü ya da mutlu bir haber aldığını gösterir (Navarro ve Karlins, 2009: 73).

Kişi otururken ayaklarını bileklerinden kilitlemesi, kişinin stresli bir ruh hali içerisinde olduğu anlaşılmalıdır (Cooop, 1989: 123). Ayak kilitleme, bileklerin birbirine kilitlenmesiyle değil de oturuş sandalye ve koltuğa kilitleme, dolama şekliyle de yapılabilir. Bu kişinin ortamda sıkıştığını, gerildiğini neticesinde tutunacak sarılacak bir şeye ihtiyaç duyduğunu ortaya koyar (Kaşıkçı, 2006: 160). Bazen muhatap, yaşadığı stresi, ayakların ikisini birden saklamaya çalışarak gösterebilir. Muhatapın ayaklarının masanın altına doğru kilitleyerek kaydırıp kaydırmadığına ve bu esnada sanki kuruluyormuş gibi elini bacaklarına sürüp sürmediğine dikkat edilmelidir. Ayakların kilitlenmesi bir donma tepkisi iken bacak silme yatışmaya yönelik bir davranıştır. Bu iki jestin birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir. Gözlemlenen kişi, yaptığı bir şeyin ortaya çıkarılmasından korktuğu için bu tepkileri göstermekte ve bu nedenle kendisini baskı altında hissetmektedir. (Navarro ve Karlins, 2009: 94-95).

Bacakların açık şekilde oturulması erkeksi bir harekettir. Bayanlar ise genellikle bacak bacak üstüne atar ya da bacaklarını kapatacak bir pozisyonda oturmayı tercih ederler. Bay veya bayanlarda bacakların açık bir şekilde oturulması genel olarak cinsel duyguların harekete geçmesiyle ilgili bir davet niteliğindedir. Yine bayanların bulunulan ortamda bacak bacak üstüne atıp, üstteki bacağının ayakucunu geri çekmesi ya da ayağını yukarı aşağı sallaması da flört için davet niteliği taşımaktadır. Bu davranışa ek olarak aynı zaman içerisinde, elini saçlarında gezdirmesi veya saçlarını parmaklarıyla sararak bukle yapması da flört dürtüsünü güçlendirir.

Sandalyenin ya da koltuğun uç kısmına doğru oturulması, kişinin kalkmak istediğini işaret eder. Sandalye ya da koltuğa gerilerek oturan kişinin kendine güveni fazladır. Ellerini ensesinde birleştiriyorsa bu güveni daha da artırır ve bulunulan

mekanda üstün olan kişi olarak kendini ön plana çıkartır. Sandalye veya koltuk üzerinde kolcukların sıkı bir şekilde kavranması da kişinin stresli bir ruh halini yansıtır. Konuşma esnasında bu kolcuk sıkma anlıkta gerçekleşebilir. Bu nedenle karşıdaki kişinin jest hareketlerini iyi takip etmesi gerekir.

Ayakların hangi yöne baktığı, karşıdaki kişiye ya da konuya verilen önemi de gösterir. Kişini bedeninin muhataba dönük olmasına rağmen ayakların duruşu farklı bir yeri gösteriyorsa gerçek bir iş birliği profiline göstergesi değildir ve bu durum muhatap açısından anlaşılması gereken bazı ipuçları olarak değerlendirilmelidir. Bu türden bir duruş kişinin bulunulan ortamdan ayrılma ve bir an önce uzaklaşma isteğini, konuşulan konu üzerine ilgisizliğini ve konunun derinlerine inme konusunda isteksizliğini yansıtır olabilir (Navarro ve Karlins, 2009: 88).

1. 3. 3. Beden Duruşu

Etkili bir iletişimde kişiyi etkilemek ve kişi üzerinde iyi bir izlenim kurabilmek için vücudun duruşu, önemli faktörlerden biridir. İnsanlar sadece vücut duruşu ile kendi karakter yapısını ortaya koyabilir. Karşısındaki şahsın başka hiçbir özelliğine bakmadan sadece göğüs açıklığı ile kişinin kişilik yapısı ve içinde bulunduğu ruh hali hakkında bilgi sahibi olunabilir (Er, 2011: 258). Kişilerin görüşme esnasında bıraktıkları ilk izlenimleri, iletişim süreci açısından avantajlı bir durum yaratacaktır. Herhangi bir kişi basit bir görüşme esnasında dahi karşıdaki kişinin nasıl görüldüğüne dikkat edecektir. Görüşme özellikle resmi ya da önemli bir görüşme ise daha çok önem kazanır. Bilinçli kullanıldığı durumda, gerek konuşmacı, gerekse dinleyici konuşulan konuya ve muhatabına vermiş olduğu önemi ortaya koyacaktır.

Her insanın bir merkezi vardır ve bu merkez doğrultusunda hareket eder. Bireyler iletişim içerisinde genellikle bilinçsiz olarak bu merkezi kullanır. Hangi duruş pozisyonunun ne anlama geldiğini bilmezler. Ancak kendilerine göre bir değer ölçüleri vardır. Mesela sıradan bir görüşmede ya da tesadüfi bir konuşma ortamında da kişiler arkasına başka bir kişiyi almamaya dikkat ederler. Çünkü bu davranış halk arasında saygısızlık olarak değerlendirilir.

Göğsün odak noktası, bedensel dilin ifade merkezi olarak kabul edilebilir. Göğsün ortasından bir çubuğun girip kürek kemiklerinin arasından çıktığını, başka bir çubuğunda koltuk altından diğerine kadar uzandığı düşünüldüğünde, bu hayali çubukların göğüs üzerinde kesiştiği nokta vücudun merkezidir. Merkez belki de en güvenilir ve önemli vücut göstergesidir. Diğer koşullara bağlı olmaksızın başarıyla kullanılabilen tek işarettir. Birebir ya da toplu görüşmelerde bireylerin, birbirleri hakkında ne düşündüğünü, bir anlamda ilgi derecesi ve samimiyetini ortaya koyacaktır. Merkez, açık, kapalı, saldırgan veya uysal olabilir. İkili iletişimde ayakta iken muhataba, vücutla birlikte yüzün de dönülmesiyle birlikte, irtibatlı olunan kişiye karşı açık bir merkez oluşturulmuş olunur. Ceketin veya yeleğin düğmelenmesi, kolların önde göğüs hizasında bağlanması, oturuluyorsa sandalyeye ters oturularak sırtlığın göğüs önüne alınması, ya da iletişim içinde olunan şahısla yüz yüze değil de yan dönerek omuz üzerinde konuşulması merkezi kapatacaktır. Bu jestler genellikle iletişime kapalı olduğu imajını verebilir. Göğüs dışarıda, omuzlar geride ve çene dışarıdayken merkez saldırgan bir görünüm alır. Bazen “Sen kimsin arkadaşım benimle muhatap olma!” gibi bir anlam çıkar. Omuzların kısılıp aşağı düşmesi merkezin uysallığını gösterir. Kişi iletişime açıktır. Genelde açık bir merkez, karşıdaki kişiye karşı dostça ve olumlu bir tavır belirtir. Kapalı bir merkez ise olumsuz bir duruş sergiler (Cooper, 1989: 92-93).

Fikir ayrılığına düşen insanlar ise vücutlarını sabitler, zorunda kalmadıkça açık merkezli karşılamalardan sakınır ve birbirlerinden uzak durma eğilimi içerisinde olurlar. Bu davranışların bilinçaltında ilettiği mesaj “Görüşünüze katılmıyorum” şeklindedir. Sevilmeyen bir şeyden ya da kimseden uzak durmaya çalışmak mümkün ya da sosyal olarak kabul edilebilir olmadığında, genellikle bilinçaltından gelen bir tepki ile kolların bariyer olarak kullanma eğilimi ortaya çıkmaktadır. Kadınlar, erkeklere kıyasla, gövdelerinin daha sık olarak korumaya alırlar. Özellikle de kendilerini güvensiz, gergin, tedirgin hissettiklerinde ya da ihtiyatlı davranmak istediklerinde bu kol jestini sıklıkla gösterirler. Bir kadın gövdesini korumak ve kendisini rahatlatmak için göğsünün hemen altında, karnının üzerinde kollarını kavuşturabilir. Bir kolunu öne alıp diğeriyle de bu kolunu dirsekten tutarak göğsünü de korumaya alabilir. Her iki davranış da kişinin kendisini korumak ve ortamdan uzaklaşmak için gösterdiği bilinçaltı tepkilerinden kaynaklanır (Navarro ve Karlins, 2009: 103-105). Her ne kadar sözsüz iletişim

içerisinde kullanılan jestler bariyer kullanımı olarak geçmiş olsa da merkezin kapatılması açısından da önemli bir etkidir. Araştırmalar bir dinleyicinin kollarını kavuşturduğu zaman konuşmacı hakkında olumsuz düşüncelere sahip olmakla kalmadığını söylenenlerle de pek ilgilenmediğini göstermektedir (Goman, 2008: 124).

Vücudun alacağı pozisyonlar merkezle yakından alakalıdır. Eğilmek merkezi kapatır, omuzları geriye çekmek de merkezi saldırgan görünüşe sokar. Eğik veya düşük omuzlar, ezilmiş kendine güvensiz, yenik, suçlu, korkak, utangaç anlamlar ortaya çıkabilir. Geriye çekilen omuzlar da, kişiyi duygusuz, öfkeli, düşüncesiz, kavgacı, despot gösterebilir. Aynı zamanda omuzun geriye doğru çekilmesi diğer vücut işaretler ile birlikte okunduğu zaman ortaya güçlü, kendinden emin, kararlı, inatçı ve otoriter bir tablo çıkacaktır. Yükselmiş omuzlar, genellikle gerilim, endişe hatta korku belirtir. İletişimde genel olarak arkaya doğru eğilmek olumsuz, öne eğilmek olumlu bir etki yaratır (Copeer,1989: 117). Bu nedenle iyi bir iletişim için vakur olmak gereklidir. Kişi merkez duruşunu iyi ayarlayarak, muhatabına ipuçları vermemelidir. Genellikle dik durmak ve muhatabı merkeze odaklamak, ilk izlenim için önemli bir adım olacaktır.

Psikolojik olarak dükkan hırsızlarının açık alanda gizlenmeye çalışmalarının nedeni çevrelerine hakim olma isteğidir. Bazen insanlar açık alanda kendisini gizlemeye çalışır. Omuzlarını havaya kaldırıp kafalarını omuzlarına doğru içeriye çekerek kaplumbağa misali bir hal alırlar. Omuzların kulak hizasına gelecek şekilde ortaya çıkan bu davranış, genellikle insanların çaresiz kaldıklarında ya da birden bire kendilerine olan güvenlerini yitirdiklerinde de görülür (Navarro ve Karlins, 2009: 33).

Kişi iletişim içerisine gireceği kişiye göre vücut merkezimi kullanabilir. Muhatabına önem vermediğini göstermek için, iletişim içerisinde iken kişi merkezini farklı yere yönlendirebilir, omuz üzerinden de iletişim kurabilir. Otururken sandalyenin ya da koltuğun arkasına yaslanılarak vücut merkezinin dışarı çıkartılmasıyla, karşıdaki kişinin önemsenmediği imajı verilebilir.

Vücut merkezinin kullanılmasında etki eden unsurlardan biri de muhatapla görüşme esnasında mesafenin kullanılmasıdır. Görüşme yapılan kişi ya da kişilerin özelliklerine, iletişim sürecinin aldığı şekle göre mesafelerin ayarlanması gereklidir.

Mesafenin azalması durumunda muhatapta oluşacak etkinin ne olacağı, mesafenin hangi durumlarda azaltılıp veya açılacağı gözardı edilmemesi gereken bir durumdur.

1. 3. 3. 1. İletişimde Mesafeler

İki kişi arasında yakınlık ilişkisini gösteren bir olguda bedenlerin birbirine olan mesafesidir. Kişilerin birbirine olan samimiyeti ölçüsünde kendi bedenine olan uzaklığı otomatik olarak ayarlayan hayali kalkanlar vardır. Bu kalkanlar çok hassas duyarımlar neticesinde sınırların aşıldığını, üçüncü kişi ile olan mesafenin aşıldığını bildirir. Bu durumda kişi bilinç dışı olarak mesafesinin ayarlamaya çalışır. İncelenen eserlerin tamamında bu mesafeye dört basamakta değerlendirilmiştir. Aslan (2005:69-70) eserinde mesafeleri aşağıdaki gibi aktarmıştır:

- **Mahrem Mesafe:** Bireyin samimi olduğu, kendisi için özel olan, üçüncü kişilerden daha yakın bulduğu mesafedir. 45 santimetrelilik alan olarak belirtilmiştir. Anne, baba, çocuk, sevgili, çok samimi arkadaş, vb. bu mesafe sınırlarına giren yakınlardır.
- **Kişisel Mesafe:** 45 ila 125 santimetrelilik alanı kapsar. Arkadaşlık derecesi yüksek olup, mahrem mesafeye giremeyen üçüncü kişilerin yaklaşabileceği mesafedir.
- **Sosyal Mesafe:** Kişisel sınırların bittiği 125 ila 370 santimetreye kadar genişleyen sınırları içerir. İş görüşmeleri, nezaket karşılımları, genellikle bu sınır içerisinde geçer.
- **Kamuya Açık Mesafe:** 370 santimetre ve yukarısı mesafe sınırıdır. İş toplantıları veya statüsü yüksek kişilerin karşılanması sırasında oluşan mesafelerdir.

Ancak bazı durumlarda bu mesafeler aşılmakta ve bireyin mahrem sınırları ihlal edilmektedir. Özellikle otobüslerde, asansörlerde, merdiven çıkarken bu sınırlar kaybolabilir. Kısa süreli de olsa kişilerin sınırları aşıldığında, kendilerini rahatsız hissedeceklerdir. En kısa zamanda tekrar sınırlarını koruma altına almak için harekete geçmek isteyecektir. Bazı durumlarda ise sınırların ihlal olacağını hisseden birey, kendi

sınırını oluşturur. Otobüste ikili koltukta oturan bir bayan ya koridor tarafını tercih edecek ve yanına birilerinin oturmasına engel olacak ya da yanında bulunan çantasını veya herhangi bir eşyasını koridor tarafındaki koltuğa koyarak bu mesafeyi oluşturmak isteyecektir. Benzer bir konu restoranlarda gerçekleşmekte olup, kişi kollarını geniş tutarak yandaki sandalyeye doğru uzatır ya da montunu çantasını her iki yanında bulunan sandalyeye yerleştirmek suretiyle mesafesini koruma güdüsü hisseder.

Ayrıca bazı durumlarda insanlar belirtilen mesafeler haricinde bilinç dışı olarak alan genişletme ihtiyacı duyarlar. Ellerin kullanılması ile ilgili başlıkta belirtilen kolların bel hizasında sabitlenmesi, aynı zamanda alan genişletme durumunu da ortaya koymaktadır. Özellikle resmi elbiseli görevlilerde bu davranış çoklukla görülmektedir. Benzer bir alan genişletme masa üzerine elin konularak görüşmenin yapılması, duvara yaslanması da alan genişletmek için yapılan davranışlardır. Ancak görüşmenin durumuna göre de destek almak olarak da bu davranış ortaya çıkabilir. Kişi tedirginliğini hafifletmek için bazen bu davranış gösterebilir.

Mahrem mesafesinin ihlal edilmesi gibi kaçınılmaz bir durumda kişiler, özellikle bayanlar kapanmak istemektedirler. Ayaklarını birleştirerek kendisini küçültmeye çalışacak, ellerini kemer hizasında önde birleştirecek, çantası ya da taşıdığı herhangi bir eşyası varsa bunu kendisine bariyer olarak kullanacaktır.

1. 3. 4. Aksesuarlar

İletişim sürecinde aksesuarlar görsellik açısından kişiler arası etkileşimi etkileyen diğer bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. İletişim esnasında ilk göze çarpacak olan etken aksesuarlardır. İlk izlenim görüşmeler için her zaman etkili olduğundan dolayı bireyler kullandıkları aksesuarlara önem gösterirler. Aksesuarların kullanımını giyinilen elbise, ayakkabı, şapka, gözlük, saat, kullanılan takılar, şal, eşarp gibi normal yaşantıda kullanılan eşyalar oluşturmaktadır. Bu eşyaların kullanımını etkileyen ve tamamlayan diğer bir etken ise birbirleri arasında uyum sağlayan renk seçimidir. “İnsanlar kıyafetiyle ağırlanır, fikirleri ile uğurlanır” atasözü aslında sözsüz iletişimde aksesuarları anlatan en anlamlı sözdür.

Kıyafetler, kişinin karakteri hakkında çok şey söyleyebilir ve bazı durumlarda zaman kazandırarak işleri kolaylaştırabilir. Bir anlamda, duygu ve düşüncelerinin yansıtıldığı bir ilan tahtası olarak değerlendirilebilir. Flört döneminde, kıyafetler partneri etkilemeye çalışırken, iş hayatında ise başarılı olma yönünde önemli bir etken olmaktadır.

Bazı durumlarda aksesuarlar kişinin ne işle meşgul olduğunu da ortaya koyar. Örneğin lise armalı ceketler polis rozetleri ve askeri aksesuarlar da insanların dikkatini çekmek için kullanılır ve fark edilmeyi kolaylaştıran aksesuarlardır. Bir insanın seçtiği kıyafetler saldırgan ya da tekin olmayan bir görünümde olabileceği gibi kişinin ruh halini, kişiliğini yansıtacak şekilde çarpıcı, renkli de olabilir. Benzer şekilde insanları etkilemek için, kendisinin ne kadar sportif yapıda ve formda olduğunu göstermek veya sosyal, ekonomik veya popülerlik derecesini ortaya koyan çeşitli aksesuarlar da kullanılmaktadır (Navarro ve Karlins, 2009: 113-114).

Renkler, aksesuar kullanımında önemli bir etken olduğundan dolayı, aksesuarlar başlığı altında değerlendirilmesi gerekmektedir.

1. 3. 4. 1. Renklerin İletişime Olan Etkisi

Renkler sözsüz iletişime canlılık katar. Giyim eşyasında, mekanların tasarımında, göstergelerde kullanılan renklerin kombinasyonu, bir anlamda kişinin karakterini ortaya koymaktadır. Etkili bir iletişim ve iyi bir iletişim bırakmak için renklerin özelliklerinden de faydalanılarak aksesuarların kullanılmasına önem gösterilmelidir.

Renk fiziksel bir oluşumdur ve ışık ile birlikte var olur. Önemli bir tasarım öğesi olduğu gibi, aynı zaman da sembolik bir egeri de vardır. Tek başına renk mesaj verebilir, davranışları yönlendirebilir. Renkler insan davranışları ve karar mekanizmalarında, duygusal boyutun yardımıyla etkin olarak var olur. Renklerin fiziksel yapıları ve dalga boylarının farklı olmasından ortaya çıkan renk cümbüşü, farklı kültürlerde farklı şeklide algılanmaktadır (Uçar, 2004: 45-46).

Renkler her ne kadar kişinin zevklerini ortaya koyuyor olsa da diğer taraftan farkında olmadan ruh halini, psikolojik durumunu da yansıtmaktadır. Topçu'nun yapmış olduğu araştırmalar neticesinde, renklerin toplumlara, dönemlere, uygarlıklara göre değişik biçimlerde ortaya çıktığını ve tamamen kültürel bir olgu olduğunu savunmaktadır. Sanat ile bilimin, fizik ile psikolojinin kesiştiği bir noktada yer alan renkler, Aristo'dan Newton'a, Goethe'ye, Descartes'a; Leonard de Vinci'den W. Kandisky'ye, Klee'ye, J. Itten'e kadar birçok fizikçi, düşünür, sanatçı ve renk kuramcısının farklı düşünceler ürettiği, değişik kavramlar geliştirdiği bir alan olmuştur. Örneğin, Empedocles'e göre hava siyah, su beyaz, toprak sarı, ateş kırmızı; Aristo'ya göre hava, su beyaz, toprak çok renkli, ateş sarıdır. Buna karşı Alberti havayı mavi, suyu yeşil, toprağı bej, kül rengi, ateşi de kırmızı olarak algılamıştır (Yağbasan ve Aşkın, 2006:127).

Renkler ışıkla birlikte var olurlar ve izleyenler üzerinde birçok değişik duygular uyandırabilirler. Bu duyguların bir bölümü kişisel, bir bölümü ise genellenebilir duygulardır. Sıcak renklerin uyarıcı, soğuk renklerin ise gevşetici ve dinlendirici olması, genellenebilen duygulara iyi bir örnek oluşturur. Amerika'da yapılan bir araştırmada erkeklerin maviye, bayanların ise kırmızıya eğilimli oldukları belirlenmiştir. (Becer,1997: 57-59). Bununla birlikte renkler Türk kültürü folkloruna özgü değer ve anlamlar ifade etmektedir. Mesela kırsal kesimlerde bekar genç kızlar kırmızı rengin hakim olduğu elbiseleri tercih etmekte iken, evli olan bayanlar ise genellikle yeşil renk elbiseleri tercih etmektedir.

Uzmanlara göre insanların sevdikleri renkler aynı zamanda kişiliklerini ele vermektedir. Renklerin tedavide (kromoterapi) kullanıldığı, sinir sisteminin dengelenerek, hastalıkların önüne geçildiği ve bunun İlkçağlara kadar uzandığı bilinmektedir. Günümüzde yapılan araştırmalarda, mekândaki duvar, mobilya, aksesuar, ışık, hatta çalışanların giysilerinin renklerinin değiştirilmesi gibi deneysel yöntemlerin kişiler üzerinde olumlu veya olumsuz davranış değişikliklerine sebep olduğu görülmüştür. Renkler doğru zamanda, doğru yerde kullanıldığında satıştan reklama, tekstilden finans dünyasına, sanattan mimarlığa uzanan geniş bir yelpazede, yaşama hareket getirmektedir (www.istanbul-dekorasyon.com).

Horzum (2008:55-56) yapmış olduğu çalışmada genel olarak renklerin insan üzerindeki etkileri şöyle sıralanmıştır:

- **Kırmızı:** Titreşimi en kuvvetli ve dinamik renktir. Uyarma, hareketlendirme ve tahrik etme özellikleri taşır; tansiyonu yükseltir, kan akışını hızlandırır. Kırmızı renk, fiziksel olarak ataklığı ve canlılığı, duygusal bağlamda bir işi sonuna kadar götüren azmi ve kararlılığı gösterir. İştah açar. O yüzden dünyadaki gıda firmalarının çoğu logosunda kırmızıyı kullanır. Aşk ve cinselliği çağrıştırdığı gibi, huzursuzluk veren bir renk olarak da bilinir.
- **Turuncu:** Sıcak renk sınıfında olmasına rağmen, titreşimi kırmızıya göre daha azdır. Güneşin rahatlığını ve parlaklığını hatırlatır. Sıcak, tutkulu bir ferahlık havası uyandırır, yine de kırmızı gibi uzun zaman seyredilemez.
- **Sarı:** Toplumsal yaşamı ve birlikte çalışmayı yansıtan bir anlamı vardır. Dikkat çekiciliğinden dolayı dünyada taksiler sarıdır. Sarı ayrıca hüznün ve özlemin rengidir. Ancak yerine göre canlılık ve sevinç duygularını da tetikleyebilen sarı, limon sarısı gibi yeşile doğru kayınca rahatlatıcı bir etki uyandırır. Uzun zaman seyredildiğinde sinir sistemini düzenlediği gözlemlenmiştir.
- **Pembe:** Uyum, neşe, şirinlik ve sevginin simgesidir. Rahat hissettiren ve dinlendiren bir renktir. Bu yüzden bazı büyük mağazalar tezgâhtarlarına müşteriler kendilerini rahat hissetsin diye pembe üniforma giydirir. Pembe aynı zamanda çocuk rengidir.
- **Yeşil:** Yaprakların rengi olması itibarıyla yeşil renk, doğayı simgeler. Baharı çağrıştırdığından dinlendirici ve yatıştırıcı bir renktir. Bu rengin tonları insana ferahlık verir ve dengeleyici bir atmosfer yaratır. Güven veren bir hava yaratır, o yüzden bankaların logolarında hâkim renktir. Yeşil yaratıcılığı körükler. Bu yüzden büyük lokanta mutfaklarında yeşil tercih edilir. Hastanelerde de rahatlatıcı özelliği nedeniyle kullanılır. Yeşil alanda insanların daha az mide rahatsızlığı çektiği saptanmıştır.

- **Mavi:** Huzur, mutluluk ve barış duyguları verir, ayrıca umudun ve sonsuzluğun simgesidir. Huzuru temsil eder ve sakinleştirir. Araplar mavinin kan akışını yavaşlattığına inanır, nazar boncuğu o yüzden mavidir. Batıda intiharlar azalması için köprü ayakları maviye boyanır. Duvarları mavi olan okullarda çocukların daha az yaramazlık yaptığı saptanmıştır.
- **Lacivert:** Kozmik renk olarak kabul edilir; sonsuzluğu, otoriteyi, verimliliği simgeler. O yüzden dünyadaki firmaların yarısından fazlası logolarında laciverti kullanır. Lacivert giyen kişiler kendilerini çok daha karizmatik ve inandırıcı hissederler. İnsanların üzerinde başarılı ve güçlü imajlar bırakır.
- **Mor:** Nevrotik duyguları açığa çıkarırken, keder, içe kapanış ve melankoliyi ifade eder. İntihar edenlerin en çok bu rengi sevdikleri, bu rengin bilinçaltını korkuttuğu saptanmıştır. Antik Yunan ve Roma kültüründe mor asil sınıfı belirleyen ve giyimde yalnızca aristokratlar tarafında kullanılabilen bir renkti.
- **Beyaz:** Temizlik, saflık ve masumiyetin simgesi olan beyaz, Batı kültürünün aksine Çin'de matem anlamına gelmektedir.
- **Siyah:** Canlılığın ve diğer tüm renklerin reddi anlamına gelen bu renk, gücü ve tutkuyu temsil eder. Bu rengi tercih eden insanlar psikolojik olarak saklanmak veya bir şeyleri saklamak için kullanırlar. Kişilerin karanlık yönlerine olan ilgiyi dile getirir, duygusallığı ve hüznü simgeler, karamsarlığı çağırır. Batı kültürlerinde siyah yas rengidir, resmi ritüellerde ve törenlerde tercih edilir. Japonya'da ise siyah mutluluktur.
- **Gri:** Diplomatik ve ağır bir renk olan gri, tarafsızlığı, hareketsizliği, yavaşlığı ve ciddiyeti temsil eder. Bu rengin yaratıcılığı öldürdüğü de öne sürülür.
- **Kahverengi:** Gerçekçiliğin, plan ve sistemin rengidir. Kıyafetlerde pek tercih edilmez, çünkü kahverengi giyen insanlar kalabalıkta dikkat çekmezler.

Bu bağlamda bir odada kullanacağım malzemeler ile renklerin de uyum içerisinde olması gereklidir. Renkler, özellikle içsel ruh halinin analizi için de temel araç olarak kullanılabilir. Kısacası renklerin olmadığı bir yaşamı “renksiz hayat” olarak tanımlamak mümkündür (Yağbasan ve Aşkın, 2008:128).

Kansas Üniversitesi Sanat Müzesi’nde yapılan bir araştırma için halının altına elektronik bir sistemle donatılar, duvar rengini beyaz ve kahverengi olarak değiştirebilir hale getirirler. Sonuç çok ilginçtir. Arka fon beyaz kullanıldığında, insanların müzede yavaş hareketlerle daha uzun süre kalıp daha fazla alanda dolaştıklarını tespit ederler. Arka fon kahverengiye döndüğünde ise insanların müzede çok daha hızlı hareket edip, daha az alanda dolaşarak müzeyi çok daha kısa sürede terk ettiklerini görürler. O yüzden dünyadaki fastfood restoranların hepsi sandalyeleri ve masalarını kahverengi, duvar boyaları ise kahverengi-şampanya-pembe karışımıdır (İzgören,2008: 177). Yapılan çalışmalar da gösteriyor ki renklerin de insanlar üzerinde etkileri büyüktür.

İKİNCİ BÖLÜM

İKNA VE İKNA AMAÇLI İLETİŞİM

İkna ile ilgili konuya başlamadan önce buraya kadar ki anlatımlarda, iletişim ve iletişim çeşitlerinden sözlü ve sözsüz iletişim hakkında yazılmış olan eserler incelenerek, herhangi bir görüşme esnasında söylenenden ziyade, cümlelerin nasıl söylendiği, konuşma yapılırken nasıl bir davranış sergilendiği ve gerçekte ne anlatılmak istendiğiyle ilgili davranış semptomları ortaya konmuştur. İkna başlıklı bu bölümde ise ikna ile ilgili teorik bilgiler başlıklar altında anlatılacaktır.

Kişiyi ikna etmenin yolu, doğru bir iletişimden geçer. Sözlü ve sözsüz iletişim ise, kişiyi ikna etmek için en önemli unsurdur. Kişiler arasında aktarılan konularda bütünlük olup olmadığı, doğru söyleyip söylemediği, inanma olgusunun olup olmadığı, sözsüz iletişimde anlaşıldıktan sonra, ani olarak yapılacak stratejilerle kişi ikna edilebilir. Yapılan araştırmalar neticesinde tutumların davranışları etkilediği görülmüştür. Tutumların her zaman davranışlara baskı yaptığı ortadadır. Ancak dış baskı ve ilişkisiz nedenler insanları ikna ederek, tutumları ile tutarsız davranmaya yönlendirmektedir (Freedman vd. 2003: 362). Önemli olan konu, kişiyi ikna ederek tutum ve davranışlarında değişikliğe sevk edecek etkili bir iletişim kurmaktır.

Bu nedenle bir suç soruşturma uzmanının sözsüz iletişimi ve ikna yöntemlerini çok iyi bilmesi gerekmektedir. Kişiyi görüşme sürecinde muhatabını gözlemleyerek, konuya olan ilgisi değerlendirilir. Mülakatın gidiş durumuna göre şahıs bilinçli olarak yönlendirilerek doğru bilgiler alınmaya çalışılır. Bu süreç iyi bir iletişim bilgisine sahip olmaktan geçer.

2. 1. İKNA KAVRAMI ve TARİHÇESİ

Kişiler arası ilişkiler ve iletişim olgularının analizinde önemli bir kavram olan ikna, diğer kişi veya kişilerin tutum ve davranışlarını etkileme eylemidir. Tutum değişiminin önemli bir tarzı olarak ikna, tutumu değiştirmek istenen kişiyi, zorlamak veya manipüle etmek yerine, çeşitli akıl yürütmeler ve kanıtlama yoluyla inandırma içerir. İkna, tutum değişiminde en yaygın olarak ve en kolay kullanılan yoldur. Açık ve

sade bir etkinlik olması dolayısıyla, iknanın başarı veya etkililiği, çok sayıda faktörün rol oynadığı bir iletişim süreci içinde yürütülmesini gerektirmektedir (Baban, 2005: 3).

İkna Arapça bir kelime olup İngilizcede Persuasion, Fransızcada Persuasion olarak kullanılmaktadır. Türkçe karşılığı tam olarak ortaya konulamamakla birlikte inandırma kelimesi ile birlikte kullanılmaktadır (Türkkan, 2006: 17).

Türkkan iknayı “*Konunun doğruluğunu, yanlışlığını sorgulamadan, karşılıkine kabul ettirme olayıdır. İkna her zaman inanmayı gerektirmez. İknada karşı taraf tam inanmasa da, şu veya bu sebepten dediğini kabul eder, istenileni yapmaya razı olur*” olarak belirtirken Mutlu ise, İletişim Sözlüğü isimli eserinde iknayı “*Tutumları ve davranışları etkileme süreci*” olarak tanımlamıştır. Her zaman olmasa da, zaman zaman zorlayıcı bir güçle bağlantılı olan ve hedef alınan kişilerin akli ve duygularına hitap eden simgesel işlemlere davranışı değiştirmek için çaba harcama durumu şeklinde tanımlanabilir (Yıldırım, 2008: 13)

Başka bir tanımda ikna, kaynak kişi ya da kişilerin, hedefin belirli bir ürün, birey ya da görüşe ilişkin olumlu bir tutum oluşturmalarını ya da var olan tutumunu değiştirmesini sağlama yönündeki çabası olarak belirtilmiştir. Bununla birlikte ikna edici iletişim ise bir birey, düşünce ya da olaya ilişkin tutum değişimi yaratmak amacıyla gerçekleştirilen iletişim olarak tanımlanabilir (Demirtaş, 2004:74). Jamieson iknayı “*Sadece davranışlarda değişikliğe neden olan bir olgu değil, aynı zamanda kişilerin varolan bağımlılıklarını devam ettirmesi ve değişikliğe karşı koyma anlamında da kullanılmaktadır*” şeklinde açıklamıştır (Balcı, 2006: 8).

İkna etme, insan düşüncesini sözcüklerle kazanma sanatı olarak tanımlanır. İkna edici iletişimde ana düşünce alıcının mesajdaki görüşleri gönüllü olarak kabul etmesidir. Bununla birlikte ikna edici iletişim, özel olarak ikna edilmek istenen birey, grup ya da kitlede, belirli tutum veya davranış değişimi, başka deyişle belli bir konuda belli bir biçimde düşünmesini ve davranmasını sağlama amacı ve planlı bir biçimde gerçekleştirilen iletişim olarak nitelendirilebilir. İletişimin başarısı da bu amacın gerçekleşme derecesi ile ölçülür (Yıldırım, 2008: 12).

İkna bir anlamda iletişim yarışıdır. İkna, alıcının davranışlarını istenilen şekle ve kalıba sokmak için yapılır (Türkkan, 2006: 25). İkna sürecinde, ikna edilmek istenen grubun özelliğine göre farklı metotlar ortaya çıkmaktadır. Grup içerisinde en cüsseli ve güçlü olanların daha çelimsiz ve narin olanlara ne yapılacağını anlattığı ve olası bir sorunda da çözümün kaba kuvvetle sağlandığı zamanlar çok uzak bir geçmiş sayılmaz ve hala bazı görüşmeler esnasında benzer bir ikna yönteminin de kullanıldığı görülmektedir. Tarih öncesinden buyana insanlar zaman zaman kaba kuvvet kullanarak kişileri ikna etme yoluna gitmişlerdir. Ancak küreselleşen dünyada, kendisine güvenen, bilgi birikimine sahip olan insanlar genellikle modern ikna tekniklerini tercih etmektedirler. Fakat bu yol çeşitli beceriler edinilmesini gerektirmektedir (Maxwell ve Dickman, 2008: 1). İknada modern tekniklerin kullanılması, hedef grupta daha kalıcı etkiler bıraktığı gerçektir. Korkudan dolayı oluşturulan ikna, korku kaynağının ortadan kalkması durumunda eski tutum ve davranışına tekrar dönecektir.

İkna unsurunun gerçekleşmesi için bazı etmenlerin bulunması gerekmektedir. Tanımlarda da görüldüğü gibi öncelikle ikna edecek bir konu ya da değiştirilmek istenen bir düşünce, bu düşünceyi işleyecek iknacı, süreçten etkilenecek bir alıcı ya da alıcı grubu ve iki taraf arasında iletişim gereklidir. Bu bağlamda ikna ile yine bir iletişim süreci içerisine girilmektedir. İletişimin unsurları ikna olgusunun içerisinde bulunmaktadır. Dolayısıyla ikna etmek sürecinin de aslında amaca yönelik bir iletişim modeli olduğu ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde ikna kavramı ve süreci üzerinde yoğun olarak çalışılan bir konudur. Genel anlamda iletişimde başarı ve başarısızlığa katkıda bulunan faktörlerin en büyüğü ikna edici iletişim ve onun uygun olarak yapılandırılması biçiminde ortaya çıkmaktadır. İkna süreci esnasında birtakım değişkenler ortaya çıkmaktadır. Yapılan araştırmalar neticesinde, araştırmacılar bu değişkenleri bağımlı ve bağımsız değişkenler olarak iki başlık altında toplamıştır. Bağımsız değişkenler konusunda, üzerinde durulması gereken temel unsur, iletişimde kim, kime, neyi, hangi kaynaktan, ne tür etkilerle söylediğinin ortaya konmasıdır. Bağımsız değişkenler unsuru iletişim sürecince yapılır ve kullanılır. Bu değişkenlerin ne olacağı bilinir ve etkileri tahmin edilerek süreç devam eder. Bağımlı değişkenler ise yapılmak zorundadır, yapılır ve ikna edici bir biçimde değişimler oluşur. Bağımlı değişkenin amacı bağımsız değişkenleri

kullanarak hedef kitleyi ikna edecek stratejileri belirleyip kullanmaktır. Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin birlikte iletişim süreci içerisinde kullanılması, ikna edici iletişim matrisi olarak belirtilir (Yüksel, 2005: 2). İkna edici iletişim matrisine en güzel örnek domuz gribine karşı yapılan aşıyla ilgili Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın kendisinin ve ailesinin aşı yaptırmayacağı ile ilgili olarak yaptığı açıklamadır. Böyle bir açıklama neticesinde kararsız kitleler, aşı yaptırmamışlardır. Örnekten de anlaşılacağı gibi etkili iletişim matrisi, bağımsız ve bağımlı değişkenle birlikte kullanılmıştır.

İkna ile ilgili çalışmalar çok eski yıllara dayanmaktadır. Çağdaş anlamdaki ikna çalışmaları 1950'lerde, Carl Hovland ve arkadaşlarının Yale İletişim Araştırmaları Projesi kapsamında propaganda teknikleri üzerine yürüttükleri çalışmalarıdır. Bu çalışmalar iknaya ilgili önemli bir kaynak teşkil etmiştir. İletişim çalışmalarında, iknaya ilgili temel bilgi birikiminin ise büyük oranda Sosyal Psikoloji'den geldiği bilinmektedir. Bu çalışmalar doğrultusunda ikna kavramına ilişkin çeşitli tanımlar yapılmış ve çeşitli kuramlar ortaya konulmuştur (Seymenoğlu, 2009: 70).

Aristo, Retorik isimli eserinde hitabetten ve iknadan bahsetmiştir. Aristo, retorik belli bir durumda, elde var olan inandırma yollarını kullanma yetisi olarak tanımlamıştır. Retorik yine Aristo'ya göre herkes tarafından kullanılabilir, çünkü bütün insanlar zaman zaman görüşleri tartışma ve doğrulama, kendilerini savunma ve başkalarına karşı çıkma girişiminde bulunabilmektedirler (Yıldırım, 2008: 48).

Aristo, ikna konusuna yaklaşırken öncelikle artistik kanıtlar şeklinde nitelendirdiği bir olgu üzerinde durmuştur. Aristo'ya göre artistik kanıtlar, büyük oranda iknacının kontrolünde olan ve ikna faaliyetini gerçekleştirenin yaratım ve yönetim yeteneğiyle ilgili boyutları kapsar. Aristo artistik kanıtları üç bölümde ele almıştır (Yüksel, 2005: 21).

Kaynak tarafından aktarılan mesajın, alıcı tarafından anlaşılabilir olarak ikna olmasında etki eden üç unsur şöyle özetlenebilir. İlki konuşmacının kişisel karakterine bağlıdır. İkincisi dinleyiciyle belli bir ruh haline sokmaya bağlıdır. Üçüncüsü ise, konuşmacının kendisine sözcüklerinin sağladığı kanıt ya da sözde kanıtla bağlıdır. Konuşma, bize, konuşanın inanılacak biri olduğunu düşündürecek biçimde yapıldığında, inandırma, konuşmacının kişisel karakteriyle başarılmış olur. İyi insanlara ötekilerden

daha çok ve daha kolay bir şekilde inanırız. İkinci olarak konuşma, coşkularını harekete geçirmişse, inandırma, dinleyicilerden de gelebilir. Mutluluk ve dostluk duygularıyla dolu olunan zamanlardaki yargılarla, sıkıntı içinde ve düşmanlık duygularıyla dolu olunan zamanlardaki yargılar aynı değildir. Üçüncü, söz konusu durumda uygun inandırıcı kanıtlar yoluyla bir gerçeği ya da sözde gerçeği kanıtlama, inandırma konuşması, kendisi aracılığıyla olur (Yıldırım, 2008: 49). Kısaca açıklanan bu üç unsur Ethos, Pathos ve Logos başlıkları altında açıklanacaktır.

2. 1. 1. Ethos

Ulaş, Ethoso eserinde, antik Yunancada yaşam yeri anlamı taşıyan Ethos yaşam yolunun alışkanlıklara dayalı bir şekilde yürütülmesi anlamında kullanıldığını belirtmekle birlikte, Aristo'nun retorikte kullandığı biçimiyle Ethos, iknanın üç koşulundan biridir ve münazaranın bir bileşeni olarak yer aldığını belirtmiştir. Konuşmacı ilk başta Ethosu oluşturmalıdır ve konuşmacının oluşturduğu Ethos, mutlaka sorgulanmalıdır. Aristo açısından Ethos kavramı, sadece ahlaksal liyakat olarak değerlendirilmemeli, uzmanlık ve bilgi liyakati de eklenerek daha geniş bir anlamda düşünülmelidir. Her ne kadar Aristo, Ethosun sadece konuşmacının söyledikleri ile oluşturulması gerektiğini vurgulasa da, diğer birçok düşünür, konuşmacının ahlaki karakterinin ve geçmişinin de Ethosun oluşumunda etkisi olduğu bilinmesi ile birlikte dikkate alınması gereken önemli bir etkidir (Yıldırım, 2008: 50).

Daha genel olarak Ethos, konuşmacının izleyiciler tarafından algılanma şekli olarak da ifade edilebilmektedir. Bu noktada konuşmacının mesajını iletirken kullandığı ses tonu, jest ve mimikler, sözcükler ve göz teması kurup kurmaması da iknayı belirleyen unsurlardır. Ethosun sağlanmasındaki diğer bir unsur ise organizasyondur. Etkileyici anlatım bir yana bir konuşmanın organizasyonu konuşmacının güvenilirliğini etkileyen önemli bir unsurdur. Aristo'a göre konuşmacılar zeki, ahlaklı görülürlerse ve iyi bir şekilde sunulurlarsa, dinleyiciler tarafından büyük bir saygıyla karşılanacaklardır. Ancak kişi konu hakkında çok fazla bilgiye ya da uzmanlığa sahibi değildir. Konuşmacının Ethosu ya da güvenilirliği sağlaması da ikna için yeterli sayılabilmektedir (Seymanoğlu, 2009: 74).

Herhangi bir insan, karşılaştığı sunuş sırasında ya da bir iletiyi dinler veya izlerken, bir şekilde etkilenir ve belli şartlar gerçekleştiğinde bazı noktalara ikna olur. Sunuş yapan karşısındaki toplumu ikna etmeye çalışan kişi, grup tarafından hiç tanınmamış birisi olabilir. Ancak izleyiciler ikna sırasında gördüklerine dayanarak iknacılar hakkında bir takım yargı ve kararlara varır. Bu karara yardımcı olan etkenler konuşmacının fiziği, giyimi, konuşma şekli ve hareketleri olabilir. İleti neticesi ikna edilmek istenen dinleyicilerin açıkça algılayabildikleri bu özellikleri Aristo, “unvan” şeklinde adlandırmaktadır. Bu unvanda bazen kişinin karakteri, tavırları, deneyimi, mizah gücü gibi etkenler söz konusu olduğu gibi, bazen de sözsüz iletişim unsurları etkilidir. Bunların tamamı Aristo tarafından “karizma” olarak belirtilmiş etkenlerdir (Yüksel, 2005:21). Ethos genel anlamda güvenilirlik ile ilgilidir. Alıcının güveninin kazanma ya da mülakattan önce kaynağın güvenilirliğiyle ilgili olarak alıcıda ön izlenim oluşması ile alakalıdır.

2. 1. 2. Pathos

Pathos Antik Yunancada duygu anlamında kullanılır. Dinleyicilerin duygularına karşılık gelir. Aristo'nun Retorik'inde söz sanatında konuşmacının dinleyicilerin duygularını harekete geçirmesi, onlara duygu aşılması gerektiğine dikkat çekerek, hedef kişide uyandırılması gereken bu duygulara Pathos denilmiştir. Bu duygular, mecaz veya hikaye anlatma yoluyla, konuşma tarzında tutku ve konuşma metninde duygusal öğelerin sıklığıyla ve özellikle kapanış parçası olarak kullanılabilirler (Yıldırım, 2008: 51).

Pathos duygularla bağlantılı bir unsurdur. Hoşa giden istek ve tutkuları kapsamaktadır. Konuşmacı Pathosu seçip duygulara hitap etmeyi tercih ettiği zaman mantıklara seslenen logos unsurundan daha etkileyici olmaktadır. Duygusal çekiciliğin etkililiği dinleyicinin ruh durumuna ve seçilen konuya bağlıdır. Pathos ödül çekiciliği, korku çekiciliği ve ihtiyaç, istek ve değerlerin çekiciliği gibi unsurlar içermektedir. Ödül çekiciliğinde dinleyici, bazı kişisel kazanımlar ya da kar elde etmek için konuşmacının önerileri doğrultusunda davranmakta ya da hissetmektedir (Seymenoglu, 2009: 74).

Yüksel(2005: 22) Pathosu açıklarken hislerle alakalı olduğunu, hoş giden istek ve tutkuları kapsadığını belirtir. İknacının, dinleyicilerin hislerini iyi belirleyip buna göre birtakım lehine olabilecek kanıtlar oluşturması, ikna faaliyetinin başarısında büyük rol oynayacağını belirtmiştir. Bu bağlamda Pathos duygularla ilgilidir. Alıcıyı ikna etmek için duygularını yönlendirmek gereklidir.

2. 1. 3. Logos

Çüçen Logosu, doğru söz, konuşma, düşünce, us, anlam, açıklama, yöntem, neden, ilke ve bilim anlamlarına gelir. Felsefe tarihinde ilk defa Herakleitos, Logosu felsefesinin temel ilkesi yaparak evreni, yani varlığı Logosla anlamlandırmıştır. (Yıldırım, 2008: 51). Logos, iknada yer alan insanların mantık yeterlilikleri olay ve olgulara mantıklı bakışları ile ilgilidir. İknayı gerçekleştiren kişi aslında büyük oranda alıcı ve dinleyici döngüsü içerisinde, bilgi sürecini en mantıksal yolla değerlendirip, karara varma yeteneğine güvenir ya da güvenmelidir. İşte burada Aristo bu bilgileri ve çıkış noktasını kıyas kavramı ile bütünleştirerek ele almıştır. Burada karşılaştırma süreci belli birtakım evrelerden geçer. Herhangi bir konudaki kıyas önce büyük bir varsayımın ortaya konulmasıyla başlar (Yüksel, 2005: 22).

Logos, ikna için mantıksal bir yaklaşımdır. Mantık ve argüman temeline dayanan logos, kişinin nedensellik duygusunu etkilemeyi amaçlamaktadır. İknayı gerçekleştiren kişi aslında büyük oranda alıcının bilgi sürecini en mantıklı şekilde değerlendirip karara varabileceğine güvenmektedir. Asıl önemli olan ise alıcının bu mantık yürütme şeklini ikna eden konumundaki kişinin tahmin etmesidir. Örneğin, bir doktor deneysel cerrahi bir tekniğin etkili olduğu konusunda iş arkadaşlarını ikna etmeye çalışırken, mantıksal bir yaklaşım kullanırsa başarılı olması beklenir (Seymenoğlu, 2009: 75).

Tanımlarda da belirtildiği gibi iletişimde ikna unsurunun başında şahsın fikrini değiştirmek vardır. Kişi, muhatabına güvenmeyebilir ancak kendi menfaatleri doğrultusunda ikna olabilir. Her ne suretle olursa olsun şahsın ikna edilmesi ile amaca ulaşılmış olur.

Özellikle reklam alanında Lotos için ilginç örneklerle karşılaşmak mümkündür. Çocuklar için üretilen küp yoğurtları irdelenince daha net ortaya çıkacaktır. Reklamlarda temel amaç, ürünün satışınıdır. Vurgulanan olgu hijyen ve vitaminli olmasıdır. Ancak katkı maddeleri ile ortaya konulan bu gıda ürünü, el yapımı kadar sağlıklı olmadığı kesinlikle bilinmektedir. Uzun boylu olan çocuklar her zaman başarılıdır. Bu üründe bol miktarda kalsiyum vardır. Sonuç olarak, bu ürünü kullanarak ileride boyunuz uzar. Böylelikle hedef kitle ikna edilmeye çalışılmakla birlikte, bu reklamları çocukların da izleyebilecekleri yayın akışı içerisinde yayınlamak suretiyle başarının artırılması hedeflenmektedir.

2. 2. İKNA İLE İLGİLİ YAKLAŞIMLAR

İkna etmenin bilimsel anlamda araştırmaları uzun yıllar boyunca devam etmektedir. İkna etme üzerine yapılan çalışmalar, genellikle akademik yayınların sayfalarına gizlenmiş ve zayıf biçimde yer alan, gizli bir bilim gibi nitelendirilebilir. Konu üzerinde yapılan geniş araştırmalar göz önüne alındığında, bu çalışmanın neden gözden kaçırıldığının bir süre düşünülmesi yararlı olacaktır. İnsanlar, diğerlerini etkilemek için önlerinde bir sürü seçenek varken, genellikle ekonomik, finans ve kamu düzeni alanlarında ispatlanmış teoriler ve uygulamalar üzerine kararlar almaktadırlar. Asıl şaşırtıcı olan, insanların karar alma sürecinde ispatlanmış psikolojik teorileri ve uygulamaları ne kadar sıklıkla kullandıklarıdır (Cialdini vd, 2009: 15-16).

İkna edici iletişim ile ilgili birçok çalışma yapılmış, birçok eserler ortaya konulmuştur. İkna tek başına geniş bir yelpaze çizer. Nitekim ikna, çoğunlukla bir ihtiyaç ve bireyin çevresine aynı fikirdeki insanları toplamak, örgüt ya da grup yöneticiliği ya da liderliği, ticaret, itiraf vb. amaçlar doğrultusunda geliştirilen stratejiler neticesinde davranışsal yaklaşımlar olarak ortaya çıkmaktadır. Bu amaç doğrultusunda kişi veya kişilerin ikna olma süreçleri değerlendirilmiş ve ortaya çıkan sonuçlar neticesinde, ikna kavramı ile ilgili kuramlar ve yaklaşımlar oluşturulmuştur. Sosyal Psikoloji alanında işlenen kuram ve yaklaşımlar, çalışmanın amacı doğrultusunda değerlendirildiğinde, Yüksel'in eserinde belirtilen ikna kuram ve yaklaşımlar olarak özele indirgenmiş olup altı başlık altında anlatılacaktır.

2. 2. 1. Bilgi Süreci Yaklaşımı

İkna edici iletişim konusunda en önemli yaklaşımlardan birisi olan bilgi süreci yaklaşımı, önemli bir konu üzerinde pratik zeka ve deneysel sonuçların oluşturduğu karmaşık bir ağ olarak tanımlanabilir. Bilgi süreci yaklaşımına göre iletiyi kabullenmeyen eğilimi az olan bir insanda yüksek korku dürtüleriyle ikna edici iletişimin etkileri artırabiliyorsa, iletiyi kabullenmeye yönelimi büyük olan insanlar korku temelli iletiyi kullanılmaz hale getirebilir, bir başka deyişle iletinin etkisi azalabilir (Yüksel, 2005: 7).

Korku, ikna edici iletişimde önemli bir yere sahiptir. Bazı olgular korku yolu ile kişiye işlenir ve ikna edilmiş olur. Örneğin sağlıkla ilgili kitle iletişim araçlarında yayınlan kısa tanıtım videoları ile kişi sağlık yönünden korkutularak, gerekli tedbirleri alması sağlanmaktadır. Sigaranın bırakılması, araçlara kaliteli lastikler alınması, organik ürünlere yönelmesi en çarpıcı örneklerdir.

2. 2. 2. Uyum Kuramı Yaklaşımı

Uyum kuramı yaklaşımına göre söz konusu olabilecek en iyi uzlaşma yolunun, bireyin kendi davranışları, gerçekler hakkındaki bilgileri ve üzerinde var olduğunu hissettiği toplumsal baskılar doğrultusunda kendi inançlarını kullanmak olarak belirtilmektedir. Bu yaklaşımda daha çok bireysel bir çatışma söz konusudur. Birey bilgi süreci yaklaşımı karşısında bazen kendisine göre tedbir alma yoluna gider. Ortaya koyacağı yeni yöntemlerle kendi kendini ikna etmiş olur ve kendisine bir çıkış yolu oluşturur. Ancak bu durum mantıklı bir yaklaşım değildir. Devekuşu misali başını kuma gömmek gibi değerlendirilebilir. Örneğin diş ağrısı çeken bir kişinin her akşam ağrıyı gidermek için ağrı kesici alması ve tedavi yoluna gitmeyerek kendince tedbir almış olması konuyu özetlemiş olacaktır (Yüksel, 2005: 7).

2. 2. 3. Algılama Yaklaşımı

Bu yaklaşıma göre kişi, ona ulaşan uyarımları kendi içindeki sistemin gerektirdiği gibi kategorilere ayırır ve değişime sokar. Algılama yaklaşımı korkulara karşı kişinin tutumunu değiştireceğini öngörür. Bu görüş kişinin tutumunu değiştirecek

farklı bir değerin algılanmasıyla oluşur. Bilgi kuramından farklı olarak kişi burada düşüncesini neden değiştireceği noktasında kendisini sorgulayacaktır (Yüksel, 2005: 8).

2. 2. 4. Objektif Denge Kuramı Yaklaşımı

Bu kuramda denge kavramı, bir kişinin zihninden çıkarılıp, kişiler arası algılama ve etkileşim alanına uygulanmıştır. Böylelikle öznel bir dengeden, nesnel bir dengeye geçiş başarılmıştır. Bu kurama göre kişiler arası ilişkiler, gelişip duraęanlařtıķça objektif denge ortaya çıkacaktır (Yüksel, 2005: 8).

Objektif denge kuramında aynı frekansta olmak birbirlerini etkileme noktasında etkilidir. Kişiler uyum içerisinde iletişimlerini devam ettirirler. Yaşam tarzı olarak aynı görüşte olan kişilerle irtibat kurmak genellikle daha rahat olmaktadır, farklı görüşteki insanlarla iletişim kurmak ve ikna etmek hayli zordur.

2. 2. 5. Bilişsel Çelişki Kuramı Yaklaşımı

Bu kurama göre, eğer kişinin sahip olduğu bir inanç, bilgi, ya da tutum yine o kişinin sahip olduğu bir başka inanç, bilgi ya da tutumun tersini gerektirirse, söz konusu olan iki inanç, bilgi ya da tutum arasında bir bilişsel çelişki bulunmaktadır. Kişi, kendisinin vermiş olduğu karar karşısında çelişkiye düşmesi, ikna sürecinde olumsuzluk yaratacaktır. Kişinin tutum ve davranışının birbirleri ile belli bir tutarlılık içerisinde olması gerekmektedir. Aksi takdirde kişi rahatsızlık duyacaktır (Yüksel, 2005:8).

Bilişsel öğelerin çelişkisi, insanların istemediği ve kaçındığı bir durumdur. Çünkü insanın kendi içinde bu tip çelişkiler yaşaması, başka bir deyişle kendi kendiyile çelişmesi gerginlik yaratan bir durumdur. Kişi kendi kişiliğini tutarlı bir bütün olarak algılamak eğilimindedir ve diğerlerinin de bunu böyle algılamasını istemektedir. Bu noktada devreye giren diğer insanların varlığından, gerginliği yaratan tek nedeninin kişinin kendisi olmadığı anlaşılmaktadır. Kişi sosyal olarak kabul edilme ve beğenilme arzusunun etkisiyle diğerleri tarafından tutarlı olarak görülmek istemektedir. Davranışlarında, tutumlarında ve düşüncelerinde tutarlı olan insanlar toplum içinde “dengeli, güvenilir, istikrarlı” gibi sıfatlarla anılırken tersi durumda ise “ikiyüzlü, dengesiz, nerde ne yapacağı belli olmayan bir kişi” olarak tarif edileceklerdir (Seymenoğlu, 2009: 86).

2. 2. 6. Davranış Değişim Kuramı Yaklaşımı

Davranış, verilen yönde karşılık verme eğilimidir. Daha bilimsel olarak davranış; bir bireyin kendi dünyasının bazı sembollerini, nesnelere ya da görüşlerini uygun olan ya da uygun olmayan tarzda değerlendirme değişimidir şeklinde tanımlanabilir. Bu kurama göre ikna temelde beş karakteristik özelliğe bağlıdır. Bu özellikleri Yüksel (2005: 8-9) eserinde şöyle sıralamıştır:

Dikkat: Eğer ikna edilmek istenen kişi, kesin iletiye dikkat etmezse, başka deyişle bu ileti ikna olması hedeflenen kesimin dikkatini çekecek şekilde verilmezse, bu insanların ikna edilmeleri imkansızlaşır.

İdrak: Eğer ikna edilecek kitle gönderilen iletiyi anlayıp idrak etmezse ikna olmaları olanaksızlaşır.

Kabul: Eğer ikna edilecek kitle iletinin vermek istediğine karşı gelip bunu kafasına kilitlese, başka deyişle kabul etmezse bu durumda iknanın gerçekleşmesi zorlaşır.

Alıkoyma: Çoğu zaman ve durumda insanlar iletiyi idrak edip kabul ettikten sonra kendi davranışlarına bir takım kısıtlamalar getirir. İkna edicilerin yapması gereken, iletinin idrak ve kabulünden sonraki sürecin kendi istekleri doğrultusunda gerçekleşmesini sağlamaktır.

Davranış: Diğer dört karakteristik özelliğin getirdiği sonuçtur. Eğer davranış iknacının istediği şekilde gerçekleşmişse bu durum dört basamağın da hedef kitle tarafından istenilen şekilde algılandığını gösterir.

2. 2. 7. Öğrenme Kuramı Yaklaşımı

Öğrenme, geçmiş davranışlara bağlı olarak davranışlarda görülen sürekli değişimdir. Bazı araştırmalar iknayı öğrenmenin özel bir çeşidi olarak tanımlar. Yaşamın her devresinde öğrenmeye dolayısıyla ikna olmaya devam ederiz. Belli kalıplar içerisinde davranmayı ve davranışlarımızı yönlendirmeyi öğreniriz. Çağdaş öğrenme kuramının kökü davranışlara dayanır. Buna bağlı olarak öğrenme kuramı

davranış kuramı ile birlikte açıklanır. Nitekim bireyler davranış yoluyla bazı şeyleri öğrenirler. Genel anlamda dört şekilde öğrenme oluşur. Bunlar şartlanma yoluyla öğrenme, deneme yanılma yolu ile öğrenme, kavrama yoluyla öğrenme ve farkına varmadan öğrenme (Yüksel, 2005: 9).

Öğrenme kuramı davranışçılık ekolü etkisindedir. Tutum değişimi süreci bir uyaran-tepki süreci olarak ele alınmıştır. Tutum değişimi eski tutumun yerine yeni tutumun öğrenilmesidir. Örneğin bir münazarada, grup sözcüsünün hitap etmesi karşı tarafa fikirlerini aktarması kişi bazında uyaran, karşı grubun bu fikirden etkilenmesi ise bir tepkidir (Göksu, 2000: 97).

2. 3. İKNA AMAÇLI İLETİŞİMDE SÜRECİ

Kişileri ikna etmek, tutum ve davranışları değiştirmek belirli bir süreç dahilinde meydana gelir. Tutum değiştirmede davranıştan önce, onu değiştirecek değişim güdülerinin anlaşılması gerekmektedir. Davranış dinamikleri gözlemci tarafından algılanmalıdır. Bu durumunda gözlemci ya da iknacı davranışlarda meydana gelecek değişimlerde sonucun ne tür tepkilere yol açacağını algılayabilmektedir (Silah, 2005: 311).

İkna da bir iletişim süreci olduğundan dolayı, iletişim sürecinin faktörlerinden ayrı düşünülemez. İletişim sürecine kısaca tekrar değinilecek olursa; kaynak, mesaj, alıcı ve geri dönüşümün oluşturduğu süreçtir. Kaynak, mesajı ilgili alıcıya en etkin kanaldan aktarır, bazen geri dönüşüm alır bazen tek yönlü gelişir. Kaynağın alıcı, alıcının kaynak olduğu döngüsel etkileşim süreci oluşturur. Hovland ve arkadaşları araştırma projesinde, insanların ikna edici bir mesajı neden dinledikleri, anladıkları, hatırladıkları ve kabul ettikleri anlamının yolunun, mesajı sunan kişinin özelliklerinin, mesajın içeriğinin ve mesajı alanın özelliklerinin incelenmesinden geçtiğini öne sürmüşlerdir (Arkonaç, 2005: 182). İletişimin unsurlarında olduğu gibi iknanın unsurları olan kaynak, alıcı, mesaj ve kanalın bazı özellikleri vardır. Bu özellikleri başlıklar altında şu şekilde özetlenebilir.

Orhanoğlu eserinde iletişimin iknanın unsurlarıyla ilgili olarak McGuire'nun iletişim sürecindeki öğelerin ikna süreci içinde geçerli olduğunu öne sürdüğünü ve buna

bağlı olarak ikna-iletişim sürecinin bağımlı değişkenlerini dikkat, anlama, uyum, mesajı bellekte tutma ve hareket olarak tanımladığını belirtmiştir (Orhanoğlu, 2009:68).

2. 3. 1. Kaynak

İkna edici iletişimde kaynak ile ilgili bazı argümanlar vardır. Kaynağın inanılır olması önemli bir etkidir. İnanırlılığı etkileyen unsurlar ise saygınlık ve güvenilirliktir. Kaynağın alanında uzman oluşu, iyi görünümlü oluşu, kişiler arası iletişimdeki ve söze hakimiyetindeki beceresi onu dinleyici karşısında inanılır ve güvenilir kılan en önemli özelliklerdir (Arkonaç, 2005: 182).

Saygınlık daha çok genel bir özelliktir ve iknacının konusunda uzman olup olmadığı ve dinleyicinin kaynağa duyduğu saygı derecesiyle ilgilidir. Yüksek saygınlığı olan bir kaynaktan gelen ileti daha kolaylıkla kabul edilmekte buna bağlı olarak da iletişimin etkisini arttırmaktadır. Dolayısıyla kaynağın saygınlığı ne kadar yüksekse, inanırlılıkta o denli fazla olur (Yüksel, 2005: 11). Kaynağın alıcı gözündeki saygınlığının, alıcının kaynağa hürmet derecesinin, kaynağın iletişim konusunda uzman, bilgili ve ayrıca sevilen birisi olmasının, mesajın alıcı üzerinde etkili olabilmesine ya da alıcının tutum ve davranışlarını etkilemesinde ana faktörler arasında yer alır (Yatkın ve Yatkın, 2006: 103).

Kaynağın saygınlığı oluşabilecek bazı hataların da önüne geçer. İletişim sırasında aktarılan görüşmelerdeki dil yanlışlıklarında veya nesnel yanlışlara bile dinleyici tarafından hoşgörü ile yaklaşılmasına yol açtığı görülmüştür. Farkedilecek ölçüde yapılan küçük yanlışlıklar, saygınlığı olan kişinin gafına addedilir (Usal ve Kuşluvan, 2002: 171).

Kaynak ile ilgili diğer bir etken ise güvenilirliktir. Hedefi etkileyebilmesi ve ikna edebilmesi kaynak için önemli bir unsurdur. Kaynak konusunda ne kadar uzman ya da bilgili olursa olsun, alıcı kendisinin aldatıldığını düşünmesi durumunda gerçekleştirilen iletişimin bir anlamı olmayacaktır. Bununla birlikte güvenilirlik unsurunun ters işlediği bazı durumlarda söz konusudur. Kitleye yönelik yapılan iletişimlerde kaynağa olan güvenilirlik olgusu daha az olmasına rağmen, kişi kendisini hedef almayan, ancak ortak özellikleri benzer ve tesadüfi mesajlar karşısında ikna olma

olasılığı daha yüksektir. Araştırmalar tesadüfen duyulduğu zannedilen iletişimin daha etkili olduğunu göstermektedir (Göksu, 2000:111).

2. 3. 2. Mesaj

Mesajı bilginin, düşüncenin, tutumun, kanının, davranışın iletişim içerisinde, alıcıya anlaşılır bir kanal vasıtasıyla aktarılma şeklidir. Herhangi bir imgesel işaret veya hareketle olabilir. Alıcının özelliğine göre mesajın aktarılması değişecektir. Ancak her halde mesaj anlaşılır olmalıdır. Alıcının özelliğine göre mesajın durumu ve içeriği hazırlanması önemli bir teknedir. İster başta ister sonda olsun iletilenler, duyulması istenen konu ile aynı olursa sonuç daha etkili olacaktır. Çünkü alıcılar kendi düşünceleri doğrultusunda bir mesajı duymaktan haz alırlar. Bu noktada kaynak çok stratejik davranarak kişiyi ikna edebilir. Bununla birlikte mesaj, alıcının dikkatini çekebilecek bir şekilde yapılandırılması ve sunulması ikna amaçlı bir iletişim için önemli bir hazırlık aşamasıdır (Yüksel, 2005: 12).

Mesajın içeriği, ikna edilmek istenen kişinin düşüncesi ile aynı doğrultuda olması, ikna sürecini kolaylaştıracaktır. Mesaj iletirken görüş ayrılığına düşülmesi kişinin ikna olmasını olumsuz yönde etkiler. Bu nedenle mesajın içeriği alıcının özelliğine göre belirlenmelidir. Her görüşe göre kişiyi ikna edebilecek bir mesaj içeriği hazırlanabilir. Bu nedenle mesaj hazırlanırken, ikna edilmek istenen kişi ya da grubun özellikleri iyi değerlendirilmeli ve ahlaki, ekonomik, duygusal, güncel vb. unsurlardan hangisi ile birlikte kullanılacağı hakkında ön hazırlık yapılmalıdır.

2. 3. 3. Kanal

İletişimci, düşüncelerini aktarımı sırasında aralarında seçim yapabileceği ya da birlikte kullanabileceği çok sayıda kanal vardır (Demiray, 2008: 99). Bir iletişimde kanal çok farklı bir şekilde seçilebilir. Ancak ikna amaçlı iletişim için kanalın daha çarpıcı olması gerekmektedir. Kanal beş duyu organını etkileyecek şekilde seçilebilir. Ancak bazı konularda bire bir görüşmeler daha etkili olduğu yapılan araştırmalar neticesinde ortaya konmuştur. Örneğin bankacılık sektöründe kanalın internet ortamında müşterisine ileti göndermesine kıyasla, kanalın telefon olarak seçilmesi başarıyı artırmış olsa da, yüz yüze yapılan görüşmelerde başarıda daha da fazla arttığı gözlenmiştir. İkna

amaçlı bir iletişimde, ikna edilmek istenen kişiye mesajın en etkili olduğu kanal yüz yüze olan görüşmeler neticesinde gerçekleştiği araştırmacıların yapmış olduğu çalışmalar neticesinde ortaya konulmuştur (Özkalp, 2009: 297).

2.3.4. Alıcı

İkna edilmek istenen alıcının özellikleri gözardı edilmemesi gereklidir. Hangi konu ile ilgili, hangi hedef kitle seçileceği, mesajın nasıl kodlanacağı, hangi kanal kullanılması gerektiği iyi tahlil edilmelidir. Bu noktada zaman unsuru da önemli bir faktördür. Örneğin hafta sonları çocukların televizyonu yoğun olarak izlediği sabah saatlerinde deterjan reklamı yaparak hedef kitleyi, etkilemek pek mümkün sayılmayacaktır. Bu konu ile ilgili birçok örnek ortaya konabilir. Dolayısıyla zaman unsuru insanları etkilemek için önemli bir etken olarak ortaya çıkmaktadır.

Alıcının özellikleri çok geniş ve genel bir kavramdır. Suç soruşturması açısından değerlendirip özele indirildiğinde, ikna amaçlı bir mülakat açısından, alıcı ile ilgili bütün bilgilerin toplanması gereklidir. Sosyal yaşantısı, ekonomik durumu, ideolojik görüşü, meydana gelen olaya karşı bakış açısı, tutum ve davranışları, eğitim seviyesi vb. özelliklerinin bilinmesi kişiyi ikna edebilmek için önemli etkenlerdir. Bu özellikler bilindikten sonra en uygun mesaj ve kanal seçilerek alıcı ile iletişime geçilmesi amacı kolaylaştıracaktır.

Yapılan araştırmalar neticesinde kendine güveni olmayan insanların ikna edilebilmesi, kendine güveni olan insanlara nazaran daha kolaydır. Bunun sebebi ise kendine güveni az olan insanlar, kendi fikirlerine, görüş ve düşüncelerine değer vermedikleri için bu tutum ve davranışların değiştirilmesi daha kolay sağlanabilir. Bu nedenle alıcının kişisel özellikleri iyi bilinip tahlil edilmesi gereklidir.

2.4. İKNA SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Kişileri ikna etmek, onların tutum ve davranışları değiştirmek, akıllarına girmek kolay olan bir süreç değildir. Uzun ve zorlu bir yol olabilir. İkna etme sürecini etkileyen bazı etkenler söz konusudur. Bu etkenler hem iknacı için hem de ikna edilmek istenen kişi için geçerlidir. İkna süreci içerisinde, süreci etkileyen faktörler iyi analiz edilmeli ve çıkacak sonuca göre süreç başlatılmalıdır.

Tutum değişmesi etkileşiminde esas olan haberleşme ilişkisinin özelliklerine, mesaj verenin yapısına ve çevresel faktörlere bağlı olarak mümkün olabilecek ya da olamayacaktır. Bu süreçte mesaj verenin özellikleri, iletişim biçimi ya da pozisyonu, tutum değiştirme nedeni ve çevresel değişkenler önem kazanır (Silah, 2005: 311-312). Hovland'a göre tutum değişimi gönderilen mesaja dikkat etmek, mesajı anlamak, mesajı kabul etmek şeklinde oluşmaktadır. Bu süreç kendinden önce gelen her öğenin olmasından sonra gerçekleşir. Örneğin mesaja dikkat edilmez ise mesaj anlaşılmaz ve neticesinde kabul edilmez olur (Kağıtçıbaşı, 1999: 176). İknayı etkileyen faktörler başlıklar altında verilmiştir.

2. 4. 1. Yaş

Hedef kişi ya da grubun yaşı iknayı etkileyen faktörlerden birisidir. İnsanların hayat tecrübesi ikna olmayı etkiler. Etkileyici iletişim ile beliren tutum değişikliği farkı ileri yaşlarda oluşmaktadır. Yapılan araştırmalarda ilkokul öğrencilerinin yapılan propagandalar neticesinde tutumlarında herhangi bir değişiklik olmadığı ortaya konmuştur (Usal ve Kuşluvan, 2002: 193).

Genç olanların hayat tecrübeleri az olduğundan dışa bağımlı olarak hayatlarını sürdürmeye devam edeceklerdir. Karşılaştıkları olaylara bakış açıları farklıdır. Olayların meydana geliş süreçlerini, sebep ve sonuç ilişkilerini anlamakta güçlük çekerler ve üçüncü kişilerin yönlendirilmelerine ihtiyaç duyarlar. Yaşı ileri olan insanların ise tam tersi olarak, daha önceki yönlendirmeler ve telkinler neticesi kendisine bir model oluşturmuşlardır. Genellikle bakış açıları nettir ve değiştirilmesi zordur. Yaşla ikna olma arasındaki ilişkiye dair genel inanış, gençlerin ikna olmaya daha açık oldukları, bunun tersine yaşlıların düşüncelerinde daha ısrarcı oldukları ve yıllardır süre gelen alışkanlıklarını kolay kolay değiştirmedikleri yönündedir (Kağıtçıbaşı, 1999: 208).

Yaş faktörünün ikna etme sürecinde olumlu ya da olumsuz etkisi olabilir. Kişiyile uzlaşma noktasında yaşı genç olanların hayat tecrübesi olmadığından, iknacının amaçları doğrultusunda şekillenebilir. Ters bir etkide ortaya çıkabilir. Genç yaşta olan insanların bakış açıları dar olduğundan öne sürülen tekliflerin avantajlarını ve dezavantajlarını idrak edemeyeceğinden, ikna edilmesi zorlaşacaktır. İleri yaştaki kişiler

ise tecrübelerinden dolayı kendi lehine veya aleyhine olan durumları analiz ederek ikna edilemeyebilir. Ancak uzlaşma durumu açıktır. Kişinin tutum ve davranışı üzerinde bir etki sağlanamasa da kişi lehine olan durumlardan dolayı ikna edilmiş olur.

2. 4. 2. Cinsiyet

İkna etme sürecinde etkili olan diğer bir faktör ise cinsiyet faktörüdür. Yapılan araştırmalara göre kadınların genellikle erkeklerden daha kolay ikna edilebileceğini ve sosyal etkiye daha fazla uyum gösterdiğini kanıtlamıştır. Bunun nedeni ise kadın ve erkeğin toplumsal rollerinin kültürel yapı tarafından fazla şekillerde tanımlanmasından ortaya çıkmaktadır (Yüksel, 2005: 13).

Abelson ve Lesser'in bir araştırmasında A.B.D.'de lise öğrencileri arasında ikna edilebilirlik bakımından cinsiyet farkı ortaya çıkmış, kız öğrencilerin erkek öğrencilerden daha kolay ikna edilmiş, ancak ilkokul öğrencilerinde kız ve erkek öğrenciler arasında bir fark rastlanmamıştır (Kağıtçıbaşı, 1999: 206)

Toplumda kız çocukları geleceğin annesi olarak değerlendirildiğinden erkeklere nazaran daha farklı bir yaklaşımla büyütülmektedir. Bu nedenle kadın erkeklere nazaran daha geri planda kalması gereken, özverili, sevecen, uysal, edilgen bir kişilikte örgütlenirken, erkeklere tam tersi bir kişilik yüklenmektedir. Bu nedenle kadınlar içe dönük bir çerçeveye sokulmuş olur ve sonucunda birçok konudan habersiz bir yaşam tarzı sürmesine sebep olur. Bu şekilde olan bayanlar ikna sürecinde daha çok etkilenir ve ikna edilmesi erkeklere nazaran kolaydır (Usal ve Kuşluyan, 2002: 194).

2. 4. 3. Zeka, Bilgi ve Eğitim Düzeyi

İkna sürecini etkileyen diğer bir faktör zeka ve kişinin eğitim düzeyidir. Bireylerin zekası ve eğitim düzeyleri birbirlerinden farklıdır. Bu nedenle ikna sürecinde iknacı ve ikna edilmek istenen kişilerin zeka ve eğitim durumu göz önüne alınması gerekmektedir. Kendini geliştirmemiş bir iknacı, karşısındaki kişiyi nasıl ikna edebileceği atlanılmayacak bir faktördür. Benzer şekilde eğitim düzeyi yüksek ve zeki bir kişiyi ikna ederken, oluşturulacak argümanları bu kıstaslar doğrultusunda seçilmelidir. Keskin zekalı ve IQ seviyesi yüksek olan kişileri ikna ederken kullanılacak

cümlerler, görüntüler, üslup ve fikirler zekası ve eğitim durumu düşük kişilere nazaran daha farklı olacaktır (Türkkan, 2006: 41).

Zeka ve eğitim seviyesi yüksek olan kimseler, tutarsız, mantıksız ya da basit iletişimden, zeka ve eğitim seviyesi düşük olan kişilerden daha az etkilenecektir. Çünkü zeka ve eğitim seviyesi yüksek olan dinleyiciler, iletişimdeki mantıksal tutarsızlıkları fark etmelerini sağlayacaktır (Kağıtçıbaşı, 1999: 205). İknâ taktikleri eğitilmiş ve yüksek zekalı kişilere kullanılırken seçici olunmalıdır. İknâcının bilgi seviyesi bu noktada önemlidir. İknâcı kendisinden daha eğitilmiş biri ile iletişim içerisinde iken, onu etkileyecek argümanları iyi tespit etmek durumundadır.

2. 4. 4. Kendine Güven

İknâ etme sürecinde kendine güven, iknâcı ve iknâ edilmek istenen kişi için önemli bir faktördür. İknâcı kendine güvenmek zorundadır. Kendine güvenin en önemli unsuru bilgiden geçer. İknâcı ne kadar bilgili ise karşısındaki kişinin bir adım önüne geçmiş demektir. Kendine güven, olumlu bir sözsüz iletişimi etkiler. Güven duygusunun fazla olması konsantrasyonu artırır ve yapılan iletişimde ayrıntıları yakalayabilir.

Bununla birlikte iknâ edilmek istenen kişi açısından konu değerlendirilecek olursa kendine güveni fazla olan bir muhatabı etkilemek oldukça zor olacaktır. Kendine güveni olan kişi, iletişim esnasında sözsüz iletişimi de etkili kullanabilir. Beden dili uyumludur. Çoğunlukla beden dili açısından sızıntı vermez. İknâcıya tepeden bakabilir. Gururlu bir imaj çizer. Kendine güveni düşük olan insanları etkilemek daha kolay olacaktır. Kendine güveni olmayan insanların sabit değişmez bir düşünce portföyü bulunmaz. Bu nedenle çevreden gelecek etkilere açıktır.

2. 4. 5. Ortam

Bireyin algıladığı çevresel kalite, bir psikolojik yapılanma olup, öznel değerlendirmeyi içermektedir. Bu tür değerlendirmeler, çevre hakkındaki birey hislerinin bir çeşit belgeleridir. Voogd yazmış olduğu eserde çevresel kaliteyi “*Oluşturan bileşenleri, sürdürülebilirlik, işlevsellik, sağlamlık, hoş olma, çeşitlilik,*

güzellik, emniyet ve canlılık” olarak açıklamaktadır (Kancıoğlu, 2005: 50). Çevresel kalite yani ortamın kalitesi ikna edici iletişim için de önemli bir etken oluşturmaktadır.

Ortam iletişim sürecinin geçtiği mekandır. Etkileyici iletişimin yöneldiği dinleyicinin bulunduğu zemin, onun aynı zamanda bu etmeden ne kadar etkilenebileceğine de ışık tutar (Usal ve Kuşluvan, 2002:195). Ortam faktörü geniş bir alandır. İletişim herhangi bir yerde gerçekleşebilir. Bu bir asansör, otobüs, bilet kuyruğu olabilir. Bulunulan ortam ve beklenen amaç analiz edilerek kişi ile iletişime geçilmesi amaca yönelik olabilir.

Suç soruşturması açısından ele alacak olursak ortam kişiyi etkilemek için birinci basamak olarak değerlendirilebilir. Yapılacak olan görüşmenin hangi ortamda yapıldığı, iknacı için bir avantaj olurken, ikna edilmek istenen şahıs için etkilenme, güven duygusu oluşturma açısından önemlidir. Mekanın amaca ilişkin kullanılması, konuya verilen değeri gösterecektir. Açık olan mekanlarda ya da tesadüfi görüşmelerde ortam faktörü ortadan kalkar. Kapalı bir mekan için ortam faktörü değerlendirilecek olursa, mekanın büyüklüğü, mekanda kullanılan eşyaların özellikleri, aydınlatma ve renk seçimi iletişim süreci için önemli etkenlerdir. Üçüncü bölümde mülakat odası ile ilgili özellikler anlatılacaktır.

2. 5. İKNA AMAÇLI İLETİŞİM

Hayatın doğal akışı içerisinde insanlar sürekli iletişim halinde bulunurlar. Ancak bu iletişimlerde, birbirinden farklı durumlar söz konusudur. Bazı insanlar tesadüfi olarak iletişim kurmuşlardır. Örneğin işe gitmek için durakta minibüs bekleyen bir kişi, belirlediği başka bir şahıstan, beklediği minibüsün geçip geçmediğini sorması tesadüfi bir iletişim şeklidir. Asansör içerisinde çıkmak istediği kat butonuna basması için başkasından yardım istemesi de benzer bir iletişim şeklidir. Bazı iletişimler ise bir amaca yönelik iletişimlerdir. Konferanslarda ya da dersanelerde kaynağın bir konuyu anlatması yerinde bir örnek olacaktır.

Tutum ve davranışların, düşüncelerin değiştirilmesine yönelik yapılacak olan iletişim, sıradan ve tesadüfi kurulan iletişimlerden farklılık gösterir. Böyle bir iletişim süreci maddi veya manevi kazanımlar içerir. Bu şekilde yapılan iletişimde ikna unsuru

ön plana çıkar. İkna sürecinde kazanım beklentisi içerisinde olan insanlar daha profesyonelce süreci takip etmek zorundadırlar. İkna edici olabilmek için, mevcut bilgiyi ve kanıtları iyi yapılandırmalı, örgütlemeli, kontrol değişkenlerini dikkate almalı, aynı zamanda, dış görünüşe, konuşma tarzına ve beden diline kadar iletişim bağlamıyla ilgili birçok faktörün de göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Demirtaş, 2008: 76)

İkna etmek isteyen kişi alıcının isteklerine, beklentilerine net cevap verdiği ya da hitap ettiği oranda alıcıyı kendine yakınlıştırabilir. Bunun için de ikna eden taraf alıcının kodlarını bilmeli ve kendi iletisini ona göre kodlamalıdır. Bunun önemi, ikna edicinin başarıya ulaşması için sadece içerik ve amaç açısından değil, aynı zamanda kod olarak da, kavram olarak da, biçim olarak da hedefi (alıcıyı), ikna açısından tatmin etmesinden geçer. Kaynağın hedeflediği anlamın, alıcının aklında oluşturulması için kodlanan anlam ile alıcının kodları birbiriyle uyumlu olmalıdır (Baban, 2005:4-5).

2. 5. 1. Etkilemek

Harold D. Lasswell'in ortaya koymuş olduğu modelinde mesaj, beş farklı öge üzerinde incelenmektedir. Ancak bu öğelerin arasında dikkati çeken etkidir. Lasswell'in modelinde "ileticinin alıcıyı etkilemek amacıyla olduğu ve iletişimin iknaya yönelik bir süreç olduğu görülmektedir. İletilen mesajın ancak inandırıcı olma durumunda algılanabileceği üzerine durulmaktadır (Orhanoglu, 2009: 69).

Kişiyi ikna etme sürecinin başında etkileme gelmektedir. İknacının etkileme açısından yeterli olması gerekmektedir. Etkileme süreci sözlü iletişime başlamadan önce aktif hale geçer. İknacının statüsü, giyimi, beden duruşu, ilk izlenimde etkilemek için önemli bir faktördür. En basit anlamda etkiyi, herhangi bir konu ile alakalı olarak bireyin tutum, davranış ve düşüncesinde olumlu ya da olumsuz bir izlenim oluşması olarak tanımlanabilir. Etkileme konusunda birçok tanım bulunmaktadır. Bu tanımlar etkileme sürecindeki üç ana kavram üzerinde durmaktadırlar. Bunlardan biricisi, etkileyen kavramıdır. Etkileyen kavramı bir anlamda kaynağın güvenilirliği ve saygınlığı gibi özellikleri üzerinde yoğunlaşmaktadır. Diğer tanımlamalar ise mesaj üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu tanımlamalar ne söylendiği ve nasıl söylendiği üzerinde yoğunlaşmaktadır. Üçüncü üzerinde durulan konu ise süreçten etkilenen yani alıcılar

üzerinde ve davranışları üzerinde yoğunlaşmaktadırlar. İkna edici iletişimde etkileme olgusu ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalardan biri Yukl ve arkadaşları tarafından ortaya konmuştur. Yukl ve arkadaşları iknada dokuz farklı etkileme modeli ortaya koymuşlardır (Taşçı ve Eroğlu, 2007: 534-535):

Rasyonel İkna: Kişiyi ikna etmek için, ricanın uygunluğu ve görev amaçlarının olası sonuçlarına erişim için mantıklı argümanlar ve gerçek kanıtlar kullanılır.

İlham Vericilik: Kişinin ideallerine, değerlerine, düşlerine uygun olarak heyecanlar doğuracak veya işi yapabileceğine dair güveni arttıracak bir rica veya teklifte bulunmak.

Müzakere- Danışma: Kişinin ilgileri ve önerileri ile ilgili bir teklif düzenlemek.

Kendini Beğendirmek: İknacı kişiye bir şey yaptırmadan önce, kendisi hakkında olumlu düşünmesi için onu iyi bir ruh haline yöneltmek.

Değişim: Kişiyi, görevin yapılmasına yardımcı olduğu takdirde daha sonra yapılacak bir iş için birlikte hareket etme arzusu içinde bulunduğu belirtilir.

Kişisel Çekicilik: Kişiyi bir şey yaptırmadan önce kendisine olan arkadaşça ve sadakatli hislerinin oluşturulması için bir çekicilik sunulması.

Koalisyon: Kişi ikna etmeye çalışılırken, üçüncü kişiden de yardım istenmesi veya ikna etmek için üçüncü kişinin desteğinin bir neden olarak kullanılması.

Yasal Dayanak Sunmak: Kişiyi ikna için isteğin yasal dayanağı, politikalar, kurallar ve örgütsel gelenekler içinde sunulması.

Baskı: Talepler, tehditler veya ısrar eden hatırlatmalar, kişiyi etkilemek amacıyla kullanılması.

Dolayısıyla bu süreçte, ikna ve etkileme aynı paralelde devam etmektedir. Şahsı ikna etmenin temelinde etkileme gelmektedir. İşte bu bağlamda yine iletişim unsurları ön plana çıkmaktadır. Sözlü iletişim ve sözsüz iletişim şahsı etkilemek, güvenilirlik kazanmak, inandırmak için etkilidir. Mülakat yapacak kişi ilk izlenimle iletişime

başlamış olur. Göstergelerle birlikte sözsüz iletişime başlayan mülakatçı, iletişim unsurları ile devam eder. Empati kurar, karşılıklı konuşmalar ile devam eder. Konuştukça beden dili gerçekleri anlatmaya başlar. Muhatabın doğru söyleyip söylemediği, sözsüz iletişim ile tasdik edilir ve konuşma sürecinde, mülakatçı ne tür ikna yöntemi kullanacağına karar verir. Bu karar tamamen süreç içerisinde gerçekleşmiş olur. Yukarıda belirtilen dokuz unsur sürekli olarak kendini yeniler. Çünkü mülakat sırasında konuşmanın her aşamasında yeni bir olgu ortaya çıkabilir.

Etkileyici iletişimde dilin açık, sade ve mesajın dinleyiciyi gerçekten ilgilendirecek biçimde olması son derece önemli bir durumdur. Etkilemek amacı ile yapılacak olan bir iletişimde konunun bütünlüğü ve etkinlik gücünün, iletişimin ilk sekiz dakikasında yoğun ve daha sonraki dakikalarda bu gücün giderek azaldığı yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur (Usal ve Kuşluvan, 2002: 177).

Kişiyi etkileyen diğer bir unsurda mesajdır. Mesajın ilgi çekici olması ya da kişi ile doğrudan bağlantılı olması, kişinin dikkatini çeker ve etkilenir. Petty ve Cacioppo'nun Ayrıntılandırma Olasılığı Modelinde insanların iki farklı rota kullanılabileceği öne sürülür. Bunlar çevreci ve merkezi rotalardır. Verilen mesaj kişi açısından üzerinde durulması gereken, önemli ve doğrudan kendini ilgilendirmeyen, sonucu kendisini etkileyecek durumda olmayan mesajlar üzerinde dikkatli bir izlenim sergilemezler. Bu durum çevresel rotayı açıklamaktadır. Ancak mesaj kişiyi doğrudan ilgilendiriyorsa ve sonucundan etkileniyorsa, kişi dikkatini verecek argümanları toplayacak değerlendirme yapar. Ayrıntılandırma Olasılığı Modeline göre, karşıt tartışmayı uyaran mesajlar, alıcıda karşıt tartışma delillerini ortaya çıkartır. Bu esnada bir bilgi kayması, alıcının delilleri ortaya çıkarmasını engelleyecek ve ikna oluşunu arttıracaktır (Arkonaç, 2005: 188-190).

2. 5. 2. İkna Teknikleri

İkna edici iletişim matrisinin bağımlı değişkenleri, kişinin ikna edildiği yeni davranış, olay ve olguların özelliğine göre altı basamağa ayrılır. Birinci basamakta ikna edici iletinin sunulmuş olması gereklidir. İkinci basamak, iletişime iletibe hedef olan kişinin katılmasıdır ve bu kişinin neyin tartışılacağını kavraması gerekir. Daha sonra ve üçüncü olarak gönderilen iletinin sonucunu kavrayana kadar alıcının iletişimi

desteklemesi önemlidir. Dördüncü basamak ise iletinin kavranılmasının yanında alıcının bunu kabul etmesi ya da en azından sözel düzeyde uyum sağlamasıdır. Beşinci basamak en temel gerekliliktir. Bu basamak, etkinin ölçülebildiği zamana kadar kabullenmenin varlığını sürdürebilmesidir. Altıncı ve son basamak ya da bağımlı değişken ise hedef kişinin yeni davranışı açık davranış olarak gösterebilmesidir (Yüksel, 2005: 5).

Kişiyi ikna etmek, bazen çok stratejik çalışmalar ve teknikler içeren uzun bir süreç olabilir. Herkesi aynı hareket tarzı ile ikna etmek mümkün değildir. Kişilerin ikna edilmesi için yukarıda belirtilen faktörlerin etkisi nedeniyle farklı yöntemler kullanılması gerekmektedir. Yazılı eserler incelendiğinde ikna yöntemleri ile ilgili bazı teknikler ortaya konulmuştur. Kişiyi ikna etmek için hangi tekniğin kullanılacağı, hangi aşamada teknikler arasında geçiş yapılacağı iyi değerlendirilmelidir. Çalışmanın amacı doğrultusunda teknikler şu şekilde başlıklandırılabilir.

2. 5. 2. 1. Ricada Bulunmak

İnsanların otomatikliği Sosyal Psikolog Ellen Langer ve arkadaşları tarafından bir deneyle açıkça ortaya konulmuştur. İnsan davranışlarının bilinen bir ilkesine göre birisinden iyilik yapılmasının talep edilmesi durumunda sebep gösterilerek bu talep istenirse, kişiyi ikna etme olasılığı yüksektir. Langer ve arkadaşları bununla ilgili yapmış olduğu bir deneyde, fotokopi çekmek için “Beş sayfa fotokopi var, fotokopi makinesini kullanabilir miyim? Çünkü çok acelem var” şeklinde kullanılan bir rica neticesi % 94 başarı elde etmiştir. İkinci yaklaşımda için “beş sayfa fotokopi var, fotokopi makinesini kullanabilir miyim?” yaklaşımında ise % 60 başarı sağlamıştır. Bunun sebebi olarak “Çok acelem var” cümlesi etkili olmuştur. Bunun yanında yapılan üçüncü yaklaşım neticesinde “çünkü” kelimesinin %94 başarıda etkili olduğu ortaya çıkmıştır (Cialdini, 2010:22-23).

Ricada bulunma ve iletişimdeki üslup suç soruşturmalarında da etkisini ortaya koymuş yöntemler arasındadır. Asabi kişilere karşı düzgün bir üslup ile yaklaşılması ortamın gerginliğini azaltır. Rica ile bir bilginin istenmesi ortamı yumuşatır ve kişiye değer verildiği olgusunu güçlendirir. Bundan dolayı yardım etme isteği uyanır.

2. 5. 2. 2. Zıtlık İlkesi ve Seçenekleri Sınırlamak

Zıtlık ilkesinde temel amaç birbirinden farklı iki unsurun, aralarındaki bu farkın daha da büyütülerek ortaya konulması ile ilgilidir. Örneğin bir partide çekici biri ile görüşürken daha sonra gruba daha az çekici biri geldiğinde çekici olan ilk kişi daha çekici gelmeye başlayacaktır. Bu tekniğin en büyük avantajı sadece işe yaramakla kalmayıp, farkedilmez olmasıdır. Bu tekniği kullananlar durumu kendi lehine çevirdiklerini fark ettirmeden, durumun etkilerinden faydalanılır (Cialdini, 2010: 33-34).

İki alternatif arasında seçim yapmak, birçoğu arasında seçim yapmaktan daha etkilidir. İknacı, ikna edilecek kişiye karşı iki teklif öne sunacaktır (Yüksel, 2009:189). Her iki teklifte kişi aleyhine olan tekliflerdir. Bu tekliflerden biri diğerine göre daha ağır yaptırımlar içerdiği için diğer teklifin daha çekici gelmesi beklenir. Ceza kanunlarında suçu kesinleşmiş kişilerin, işlemiş olduğu suç sürecinde göstermiş olduğu olumlu davranışlar, kişinin lehine değerlendirilerek cezayı azaltabilir. Bununla birlikte kilit durumunda olduğu durumlarda, vereceği bilgiyle daha az ceza alacağı durumu hatırlatılır. Suç soruşturması açısından iknacı bu tekniği kullanarak, soruşturmayı genişletecek duruma gelebilir. Trafik ceza işlemlerinde doğal olarak, görevlinin farkına varmadan uyguladığı bir yöntemdir. Herhangi bir trafik kontrolünde birden fazla kusurla uygulamaya dahil olan bir araç sürücüsüne, görevli polisin ceza yazması gerekecektir. Bununla birlikte görevli polis halkla ilişkiler açısından polise olan bakış açısını da bozmaması gerekiyordur. Öncelikle görevli polis araç sürücüsüne eksikliklerini bildirir, araç sürücüsü de zaten bu eksikliklerin farkındadır. Bunun üzerine görevli polis her kusurdan değil de birkaç maddeden ceza işlemini gerçekleştirince, bazen sürücünün iltifatına bile şahit olmuştur ve sürücü de bu durumdan memnun olarak ayrılır.

2. 5. 2. 3. Karşılıklı İyilik Yapmak

Yapılan bir harekete benzer bir hareketle karşılık verilmesini söylemektedir. Yapılan bir iyilik başka bir iyilikle ödenmelidir, kesinlikle saldırı veya ihmal ile değil.

Ancak biraz esnekliğe izin verilmiştir. Küçük bir iyilik daha büyük bir iyilik yapmayı kabul ettiren bir mecburiyet hissi yaratabilir düşüncesi hakimdir (Cialdini, 2010: 59-60).

İknacı, ikna etmek istediği şahsa yaklaşım tarzında iyi izlenim oluşturacak şekilde yaklaşmalıdır. O an için kişinin içinde bulunduğu durum değerlendirilerek, ufak bir iyilik yapma yolunu bulması gereklidir. Suç soruşturması açısından düşünüldüğünde, kişinin sigaraya zaafı var ise, sigara içmesine müsaade edilmesi, yemek yedirilmesi, kendisine değer verildiğinin gösterilmesi ufak bir iyilik olarak ortaya çıkacaktır.

2. 5. 2. 4. Reddetme ve Geri Çekme Tekniği

Bu teknik yüzüne kapı kapama tekniği olarak da bilinmektedir. Burada ikna edilmek istenen şahsa reddedeceği bir teklif sunulur. Kişi bu teklifi reddedince arkasında daha reddedemeyeceği teklifte bulunulur. Kişi kabul etmek zorunda kalır. Bu teklif aslında kişiye taviz verildiği anlamı taşır ve kişi itaat etmek durumunda kalır. Bir anlamda minnet duygusu ortaya çıkmıştır (Cialdini, 2010: 66).

Araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalar neticesinde oldukça etkili bir ardışık rica tekniği olan bu tekniğin gücünü sınavan üç ayrı meta-analiz çalışması yürütülmüştür ve üçünde de varılan ortak nokta, bu tekniğin gerçekten etkili ikna tekniklerinden biri olduğudur. Tussing ve Dillard tekniğin etkili oluşunu karşılıklı ödün, sosyal sorumluluk ve suçluluk duygusuna bağlamaktadır. Demirtaş eserinde bu ilkeleri şu şekilde başlıklandırmıştır (Demirtaş, 2008: 78):

2. 5. 2. 4. 1. Karşılıklı Ödün İlkesi

İkna sürecinde ödün vermek ile alakalı ilkedir. Karşılıklı ödün modelini bu tekniğe uyarlayan Cialdini, ricasında indirim giden, yani ricayı küçülten kaynak kişinin bu davranışının hedefin gözünde bir tür ödün verme olarak algılandığını ve karşılıklılık ilkesi doğrultusunda da büyük icranın ardından gelen küçük ricanın ödünün karşılığını vermek amacıyla çoğunlukla kabul edildiğini belirtir. Örneğin, beğenilen kazağın fiyatının 100 TL olduğunun öğrenilmesinden sonra ürünün alınmasından vazgeçilmesi durumunda “Sizin için 75 TL olur” diyen bir mal sahibinin bu davranışı kişide,

karşılıklı ödün kuralının etkisiyle karşı tarafın yaptığı iyiliğe karşılık verme yönünde bir güdü uyandırabilir (Demirtaş, 2008: 78).

Suç soruşturması açısından değerlendirildiğinde, iknacı olayın şüphelisi ile pazarlık yapmaya başlar. Suçun karşılığı olan ceza ve neticesinde kaybedecekleri hatırlatılır. Kişi bu durumun kendisi için çok zor bir durum olduğunu bilir. Ancak iknacı kişinin bu sıkıntılı durumundan faydalanarak, kendisi için daha uygun olan bir yöntem öne sürer ve bunu uygular. Böylelikle kişi, kendisi için özel bir şeyin yapıldığı ve ödün verildiği izlenimi oluşur. Sonuçta kişi iknacıya yardımcı olmaya çalışacaktır.

2. 5. 2. 4. 2. Sosyal Sorumluluk İlkesi

Bu tekniğin işleyişindeki etkisi de daha çok olumlu toplumsal davranışlarla ilgilidir. Birçok kültürde toplumsal öğrenme araçları bireyi, yardım etme, zor durumdaki insanlara destek olma gibi olumlu toplumsal davranışlara yöreklendirmektedir. Ricada bulunan bir bireyi, ilk ricası büyük olduğu için düşünmeden reddedebilir, ancak, bunun ardından gelen küçük ricayı da reddetmek sosyal sorumluluk duygumuzu harekete geçirir ve yardım edilmesi gerektiği yönündeki sorumluluk duygusuyla rica kabul edilir (Demirtaş, 2008: 78). Örneğin herhangi bir sebepten dolayı yardım toplayan görevlinin muhatabına yardımın üst sınırını söyledikten sonra geri çevrilmesi neticesi, “Sizin yardım için düşündüğünüz bir miktar var mı?” ya da daha düşük bir meblağ söyleyerek “Elli lira yardım etmek için düşündüğünüz bir meblağ olabilir mi?” gibi bir yaklaşım bir anlamda sosyal sorumluluk ilkesinden dolayı kişiyi ödeme konusunda ikna edebilir.

2. 5. 2. 4. 3. Suçluluk Duygusu İlkesi

O’Kefee ve Figge, sosyal sorumluluğun yanında, yine onunla ilişkili olarak, ilk ricayı reddetmiş ve yardım etmemiş olmanın verdiği suçluluk duygusunun da bu tekniğin etkili oluşunda rolü olduğunu ileri sürerler. Karşılıklı ödün ilkesi de yine suçluluk duygusu ilkesi ile paralel olarak hareket etmektedir. Kişi verilen tavizi kendine addederek yapmak zorunda olduğu fikrine kapılacaktır (Demirtaş, 2008: 79).

Reddetme ve geri çekme tekniği insanları sadece istenilen talebi kabul etmelerine teşvik etmekle kalmaz, bu talebin yerine getirmelerini hatta daha başka talepleri yerine getirmelerini sağlar. Bu teknikle itaat ettirilmeyele ilgili olarak kandırılan kişilerin daha fazla itaat etmeleri verilen taviz ile ilgilidir (Cialdini, 2010: 66).

2. 5. 2. 5. Tutarlılık İlkesinin Kullanılması

Tutarlılık ilkesinde toplumsal baskı söz konusudur. Mahalle baskısı, alt kültür bu noktada önemli sosyo-psikolojik etkenlerdir. Bulunduğu çevrenin kültürel farklılığı kişinin ikna olma sürecinin etkileyecek, yapılan davranışın legal bir hareket olduğunu kabullenmiştir.

Bir seçim yapıldığında veya bir konuda fikir alışverişinde bulunulduğunda, bu durum ile ilgili tutarlılık gösterme sürecinde, kişisel ya da toplumsal bir baskı altında kalındığı hissi oluşur. Bu baskı kişinin davranışında tutarlılığı gerektirir. Psikologlar insan hareketlerine yön veren tutarlılık ilkesini uzun süredir bilmektedirler. Leson Festinger, Fritz Helder, Theodore Newcomb gibi kuramcılar, tutarlılık arzusunu, davranışın merkez dürtüsü olarak ortaya koymuşlardır (Cialdini, 2010: 88-89).

2. 5. 2. 6. Toplumsal Kanıt

Yapılan bir davranış, başkaları tarafından da yapılması durumunda bu davranışın doğru olduğu düşünülmektedir. Toplumsal kanıtı göre yapılan davranışlar, karşı gelinerek yapılan davranışlara nazaran daha az yanlış yapılmaktadır. Genelde pek çok insan aynı şeyi yapıyorsa doğrudur mantığı vardır. Toplumsal kanıt ilkesinin bu özelliği, yapılan davranışın en güçlü ve en zayıf noktasıdır. Bir fikri doğru bulan kişi sayısı ne kadar fazla ise birey o fikrin doğruluğuna daha fazla inanacaktır fikri, toplumsal kanıt ilkesinin yaklaşımını oluşturur (Cialdini, 2010: 154-168).

Toplumsal kanıt ilkesi, insanların bir durumda neye inanması veya nasıl davranması gerektiğine karar vermek için etraftaki diğer insanların nasıl davrandıklarına ve neye inandıklarına baktığını söyler. Güçlü taklit davranışların hem çocuklar hem de yetişkinlerde satın almak kararı, bağış yapma ve fobiden kurtulma gibi çok farklı durumlarda kullanıldığı görülmüştür. Toplumsal kanıt ilkesinde kişiye diğer pek çok

insanın bir talebe itaat ettiğini söyleyerek o kişinin itaat etmesi sağlanabilir. Toplumsal kanıt ilkesi en çok belirsizlik ve benzerlik durumlarında etkilidir (Cialdini, 2010: 207-208).

2. 5. 2. 7. Tanıdıkların Kullanılması

Tutarlılık ilkesine benzer bir yaklaşım söz konusudur. Ancak toplum baskısı özele indirgenmekte ve daha dar kapsamda değerlendirilmektedir. İkna edilmek istenen kişinin yakın çevresi, sevdiği kişiler kullanılarak tutum ve davranışlarında değişime gidilmeye çalışılır. Yakınlarının ya da sevdiği kişiler olumlu etki edecek şekilde kullanılır. Belki zarar gelmesi engellenecek, beklide yardım yapılacağı şekilde taahhütte bulunulur.

İnsanlar bildikleri ve sevdikleri kişilere evet demeyi tercih ederler. İtaat uzmanları bu ilkeyi bildikleri için sevilebilirliklerini ve genel çekiciliklerini arttırarak faktörleri vurgulayarak etkinliklerini arttırırlar (Cialdini, 2010: 255).

2. 5. 2. 8. Kazanca Dayalı İkna

Her iki tarafın kazanç sağladığı bir ikna yöntemidir (Shell ve Moussa, 2008: 53) Bu yöntemle iknacı, ikna edilmek istenen şahsın konuya olan bakış açısını değiştirememiş olabilir. Ancak kazanç elde edeceğini düşündüğünden dolayı ikna edilebilir. Örneğin suç soruşturmalarında ihbarcı kullanmak karşılıklı kazanca dayalı bir alışveriştir. İhbarcı kişi normal şartlarda birilerinin suç işlediğini bildirmesi toplum içerisinde doğru karşılanmaz. Ancak ihbar neticesinde maddi kazanç ya da bazı durumlarda avantaj sağlamak kendisi için önemli bir etkidir. Soruşturmacı birim açısından ise durum aynıdır. İhbarcının vermiş olduğu bilgilere şüpheli bir tavırla yaklaşır. İhbarcıya karşı tutum ve davranışı değişmemiştir. Ancak kazançtan dolayı işbirliği içerisinde.

2. 5. 2. 9. Otoriteye Başvurma

İknacı kişiyi ikna etmek için otoriteyi kullanabilir. Toplumda bir konuda otorite sahibi olana kişinin verdiği talimatlar ve görüşleri sorgusuz olarak kabul etme eğilim

vardır. Kişiler argümanları değerlendirmek yerine sadece kaynağın o konuda otoriter olmasından kaynaklanan etkiden dolayı ikna olurlar (Cialdini, 2010: 27).

Otoriteyi sadece hiyerarşik bir yapı ya da konuda uzman olarak değerlendirmemek gereklidir. Yaşam süresince insanların uyması gereken kurallar yine otorite olarak değerlendirilir. Bu durumda iknacının eline büyük kozlar verir. İknacı otoriteyi kullanmayı bilinçli yaparken, çoğu kişi normal bir iletişim süreci içerisinde karşısındaki şahsı ikna ederken farkında olmadan kullanır. Kişi tekliflerini birilerine kabul ettirmeye çalışırken bazen hiyerarşik pozisyonunu, bazen de mevcut yasaları kullanır (Shell ve Moussa, 2008: 56)

2. 5. 2. 10. Evet Evet Taktiği

Satışta ve diğer ikna edici çekiciliklerde yaygın olarak kullanılan bir taktiktir. İknacı, ikna edilmek istenen şahsa karşı her zaman “evet” demesini sağlayacak sorular sormaya başlar. Sonuç olarak kişiden en son sorulan soruya da “evet” demesi beklenir. Böylelikle iknacı amacına ulaşmış olur (Yüksel, 2009: 189).

Bunun altında yatan nedenlerden birisi, hedefin zihninde oluşturulan örüntüdür. Bu örüntü “evet” deme yönünde bir hazır bulunuşluğa yol açmaktadır. Ardı ardına, soluksuz bir şekilde yöneltilen sorular, hedefin kaynaktan gelen bilgileri ayrıntılı bir şekilde bilişsel işleme sokmasına olanak tanımamakta ve kestirme yoldan yapılan bilişsel işlem, Petty ve Cacioppo'nun Ayrıntılı İnceleme Olasılığı Modeli'nde de belirtildiği gibi, ikna sürecini hızlandırmaktadır. Ayrıca, ürünün gerekliliğini onaylattıktan sonra, birey, ürüne gereksinim duymaya başlayarak adeta kendi kendini ikna yoluna gitmektedir (Demirtaş, 2008: 81).

2. 5. 2. 11. Gerçeklik Olgusu

İnsanları ikna etmenin en kolay yolu gerçeklik olgusudur. Kişiler genellikle beş duyu organıyla bir şey hakkında değerlendirme yapmak istemektedirler. Ortada gerçek olan bir olgu vardır ve bu olguya yorum yapmanın bir anlamı kalmamıştır. Ancak olgunun nasıl ve neden gerçekleştiği, yanlış olan bir davranışın bu sürece olan etkisi hesaplanabilir. Bu noktada iknacının işi kolaydır. İkna edilmek istenen şahıs, durumdan zararlı çıkacağından dolayı gelebilecek her türlü teklife razı olacaktır.

Suç işlemiş ve delileri aleyhine olan bu şahsın çıkar yolu kalmamıştır. Soruşturmacının kendisine sunacağı teklikleri değerlendirecek ve en az zararla bu olumsuz durumdan kurtulmak isteyecektir. Böylelikle her türlü yönlendirilmeye açık olacaktır.

2. 6. İKNA AMAÇLI İLETİŞİM İLE İLGİLİ GENEL DEĞERLENDİRME

Buraya kadar ikna ile ilgili genel bilgiler, yaklaşımlar ikna amaçlı iletişimde süreç ile ilgili bilgiler ortaya konmuştur. Kişileri ikna etmek kolay bir süreç ve yaklaşım değildir. Bireylerin uzun zamanlar boyunca elde ettikleri bilgi ve hayat tecrübesini bir çırpıda değiştirmek zor bir olgudur. Ancak bu olgunun olmayacağı anlamına da gelmeyeceği akıldan çıkartılmamalıdır. Nitekim kişilerin zaafı ve maddi – manevi çıkarları bazı durumlarda bu kişileri ikna etmek için yeterli olacaktır.

Araştırmacıların kuramlara bağlı olarak gerçekleştirdikleri çalışmalar neticesinde, kişilerin fikirlerini veya davranışlarını değiştirmek, kişilere sunulan nedenlerle doğrudan ilgili oluşu görülmektedir. Araştırmacılar, bazı davranışların ortaya çıkmasında belirli birtakım sebepler sunulmasının önemli olduğunu vurgulamaktadırlar. Çeşitli yapılar geliştirmek, gerçeğin bir niteliğidir. Bu yapılar aşağı yukarı her zaman kişiden kişiye değişmektedir (Orhanoğlu, 2009: 68)

Herhangi bir konuda belirli kişi ya da kişileri bir amaç doğrultusunda ikna etmek için kaynak konumundaki iknacının takip etmesi gereken bir süreç vardır. Bu süreç adım adım şu şekilde sıralanabilir.

1. İknacı, kişiyi ikna edebileceğine inanmalıdır.
2. İkna etmekteki amaç ortaya konulmalıdır.
3. İletilecek mesaj ile ilgili bilgi toplanmalıdır.
4. İkna edilecek kişi ile ilgili bilgi toplanmalıdır.
5. İkna edilecek kişinin özelliğine göre strateji belirlenmelidir.
6. İkna edilebilecek en uygun zaman belirlenmelidir.

7. İknâ edilmek istenen kişinin iletilere karşı tepkisi belirlenmelidir.
8. Tepkiler incelenerek yeni stratejilerin oluşturulmasına ihtiyaç olup olmadığı analiz edilmelidir.

Bu nedenle iknacı karşındaki kişiyi ikna etmek için yukarıda verilen yöntem ve taktikleri iyi değerlendirip kullanmak durumundadır. Her şeyden önemlisi iknacının, kimi neden ikna etmek istediğini ortaya koyması gereklidir. Bu amaç ortaya konulduktan sonra hedef kişi ile ilgili gerekli bilgilerin toplaması önemlidir. Hedef kişinin zaafı var mıdır, maddi durumu nedir, amaç doğrultusunda hedef kişi maddi açıdan karlı mı çıkacak, yoksa kişiye zararı mı dokunacaktır, manevi yönden kişilik özellikleri nelerdir, olaylara yaklaşım tarzı nasıldır, psikolojik durumu nedir, asabi midir yoksa sakin ve soğukkanlı bir kişiliğe mi sahiptir gibi sorulara cevap aranmalıdır. Bu bilgiler ışığında nasıl bir yaklaşım tarzı sergilemelidir, hangi ikna tekniğini kullanmalıdır, iletişim esnasında farklı bir özelliğin çıkması durumunda alternatif bir ikna tekniği oluşturulmuş mudur, gibi hesapların iknacı tarafından önceden planlanması, ikna amaçlı iletişimin temelini oluşturmaktadır.

İkna sürecinde kazanımların önemli bir rolü vardır. Hiçbir kimseyi amaç yokken ikna etmek mümkün değildir. Aksi durumda bu süreç normal bir iletişim süreci durumuna yani karşılıklı fikir alışverişi haline dönmüştür. Hedef şahıs, kazanım faktöründe olumlu ya da olumsuz olsa da kendisinin kazançlı çıktığını düşünerek ikna olur. İknâ sürecinde en çarpıcı örnek dolandırıcılık olayları ile ilgili olacaktır. Dolandırıcılar kazanım faktörlü ikna yöntemini iyi kullanmaktadırlar. Özellikle değeri düşük olan yabancı bir paranın kullanılması dolandırıcılık türlerinden biridir. Dolandırıcı şahıs herhangi bir kişiyi tespit eder. Genellikle bu kişi orta yaşlı ya da yaşlı kişilerdir. Kendisinin dış ülkeden geldiğini acil paraya ihtiyacı olduğunu, ancak yanında döviz cinsinde paranın bulunduğunu, kabul edilmesi durumunda döviz kurundan daha uygun bedele bu parayı kendisine verebileceğini söyler. Düzgün giyimli, üslubu cana yakın ve beden duruşunu iyi kullandığı için iletişimin birinci aşamasında başarılı olmuştur. Dolayısıyla kişi etkilenmiş ve bu kişiye karşı güven duygusu meydana gelmiştir. Maddi açıdan da bir kazanım söz konusu olduğundan dolayı ikinci aşama yani ikna süreci de gerçekleşmiştir. Böylelikle kişi ikna olur ve elindeki parayı

daha fazla kazanmak ümidiyle dolandırıcı şahsa verir. Ülkemizde hemen hemen her ilde benzer olayla karşılaşmıştır.

İkna amaçlı iletişim yukarıda belirtilen durumlar çerçevesinde mümkün olabilecek bir duruma sahiptir. Hedef kişinin iyi tanınması, ikna tekniklerine iyi hakim olunması, sözlü ve sözsüz iletişimin iyi kullanılması durumunda, kişiler üzerinde hakimiyet kurmak ve onları ikna etmek gözardı edilemeyecek bir gerçektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SUÇ SORUŞTURMASINDA MÜLAKAT STRATEJİLERİ VE TEKNİKLERİ

Hayatın her alanında iletişimle iç içe olduğumuz bu dünyada, dil, din, ırk gözetmeksizin ihtiyaç duyulan kişilerle iletişim kurulmaktadır. Suç soruşturması ve araştırması iletişimden ve ikna yöntemlerinden ayrı düşünülemez. Suç soruşturmasında suçla bilgisi olan kişilere yapılan iletişim mülakat olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bölümde suç soruşturması mülakat ile ilgili mevzuata dayalı bilgiler verilecek olup, ikna amaçlı iletişimle, mülakat yapılacak kişinin düşünce ve davranışlarını değiştirmeye yönelik stratejiler ve taktikler anlatılacaktır.

Çalışmanın birinci ve ikinci bölümlerinde iletişim ve ikna ile ilgili teorik ve uygulamaya dönük bilgiler başlıklar halinde verilmiştir. Üçüncü bölümde ise suç soruşturmasının süreci, işlenecek olup, soruşturmanın hukuki boyutu, soruşturmacı birimin süreci kanunlar çerçevesinde nasıl devam ettirdiğini, mülakat ve mülakat süreci ile ilgili teorik bilgiler aktarılacaktır.

3. 1. SUÇ SORUŞTURMASI

Meydana gelen bir suç araştırılması gereken bir olgudur kolluk kuvvetlerinin görevleri arasında yer almaktadır. Kolluk kuvvetlerinin görevleri temel anlamda iki açıdan değerlendirilmektedir. Emniyet Teşkilatı Kanununda genel olarak kolluk kuvvetlerinin görev hatları belirlenmiştir ve Kanunun 1. maddesinde “*Memleketin umumi emniyet ve asayiş işlerinden dahiliye vekili (İçişleri Bakanlığı)sorumludur*” demek suretiyle görev sınırı çizilmiştir (Resmi Gazete - 1). Polis Vazife ve Salahiyet Kanununun 2. maddesinde polisin genel emniyetle ilgili görevleri iki kısımda belirtilmiştir. İlgili kanunun 2. maddesinin a) bendinde “*Kanunlara, tüzüklere, yönetmeliklere, hükümet emirlerine ve kamu düzenine uygun olmayan hareketlerin işlenmesinden önce bu kanun hükümleri dairesinde önünü almak*” şeklinde önleyici hizmet görevinden bahsetmektedir. b) bendinde ise “*İşlenmiş olan bir suç hakkında Ceza Muhakemeleri Kanunu ile diğer kanunlarda yazılı görevleri yapmak*” şeklinde belirtmek suretiyle polisin adli görevlerini belirtmektedir. İlgili kanunun ikinci maddesinin “b” bendi doğrultusunda polis meydana gelen suçu sonuçlandırmak için

gereken araştırmaları yapar. Bu araştırmaları yine belirli bir çerçeve içerisinde, kanunların vermiş olduğu yetki doğrultusunda gerçekleştirir. (Resmi Gazete - 2).

Bu alışma daha çok Polis Vazife ve Salahiyet Kanununda geçen suçu sonuçlandırmak ile ilgili gevleri açısından değerlendirilmiştir. Yani meydana gelen bir suç sonrasında, soruşturmacı birimin, suçu araştırması ve sonuçlandırması ile ilgilidir.

3. 2. SUÇ SORUŞTURMASININ HUKUKİ BOYUTU ve İFADE ALMA

Suç soruşturmasında soruşturmacı birim tarafından tanıkların, mağdurların, sanıkların meydana gelen olayla ilgili olarak uygun şekilde ifadelerinin alınması ve dosyalanması ve düzenlenen evrakların Cumhuriyet Savcılığına sevk işlemi, soruşturma sürecini ortaya koymaktadır. Ancak bu işlemler ceza yargılamaları ile ilgili mevzuatlar çerçevesinde gerçekleşir. 1 Haziran 2005 yılında ceza ve yargılama kanunlarında yapılan değişiklikler ile adli olaylar, suç soruşturmasının hatları tam anlamıyla çizilmiş, yetki ve sorumluluk tamamen Cumhuriyet Savcılarına verilmiş bulunmaktadır. Bu bağlamda meydana gelen adli bir olay, ilgili Cumhuriyet Savcısı tarafından yürütülmekte olup polis savcının yardımcısı konumundadır. Süreç şu şekilde işler: meydana gelen olaya polis, el koyar ve gerekli talimatlar almak için ilgili savcıyla irtibata geçer, soruşturma safhası başlamış olur.

Basit bir örnek verecek olursak; meydana gelen bir kavga olayı ile ilgili polise gelen ihbar neticesinde polis olaya el koyar, tarafları belirler, konu hakkında bilgi alır. Daha sonra ilgili Cumhuriyet Savcısı ile görüşür. Cumhuriyet Savcısının talimatları sonucunda ilgililerin şikayet durumuna göre ifadeler alınır ve evrak adli makamlara intikal ettirilir. Daha sonra Cumhuriyet Savcısı meydana gelen olay ile ilgili olarak taraflar haklarında iddianame hazırlar ve dava açılmış olur. Bütün adli olaylar aynı düzlemde devam eder. Olay ile ilgili dava açılmasına kadar gecen süreç savcılık aşamasıdır ve soruşturma sürecidir. Yakalama, Gözaltına Alma ve İfade Alma Yönetmeliğine göre soruşturma *“Kanuna göre yetkili mercilerce suç şüphesinin öğrenilmesinden iddianamenin kabulüne kadar geçen evreyi ifade eder”* (Resmi Gazete - 3).

Suç soruşturmasının arkasındaki temel varsayım insanların mükemmel olmadıkları ve yaşamları süresince sık sık veya zaman zaman hata yaptıklarıdır. Suç işledikten sonra soruşturmacı birim, tüm şüphelilerin arkalarında onları fail olarak belirlemek için bazı ipuçları bırakacaklarına ve bunun soruşturma sürecinde işe yarayacağına inanırlar. Bu doğrultuda gerekli araştırmayı yapar ve faile ulaşacak delilleri elde etmeye çalışır.

Polis, durumu çevreleyen koşullarla ve bu koşullarda neler yapması gerektiği konusunda mantıksal bir değerlendirme yapar, olayın faillerini yakalamak için çalışmalara başlar. Kendisine bir yön belirler ve üzerinde yoğunlaşır. Yeni somut delillere ulaşan polis konu ile ilgili olayın Cumhuriyet Savcısıyla irtibata geçer ve sonuçlanana kadar bu süreç sürekli olarak devam eder.

Soruşturmacı birimin olaya el koymasından sonra, olayın içeriğinin belirlenmesi, olay sürecinin ortaya konulması için bir dizi tutanaklar oluşturulur. Tutulan bu tutanaklar içerisinde en önemli olanı, tarafların ifadeleridir ve bu ifadelerde belirli usul doğrultusunda tutanağa geçirilir. İfadelerin tutanaklara geçirilmesi hususuyla ilgili üç hukuki terim ortaya çıkmaktadır. Bunlar ifade alma, bilgi alma ve sorgulama terimleridir. Bu unsurlar ile ilgili kanun koyucu sınırları çizmiştir ve kolluk kuvvetleri kanun koyucunun çizmiş olduğu sınırlar çerçevesinde işlem yaparlar.

3. 2. 1. İfade Alma

Erkan Çanak eserinde ifade alma işlemi *“Suça katılan kişilerle örneğin mağdur, tanıklar veya sanıklarla kriminal taktik esaslarına göre planlanarak hazırlanıp yürütülen bir görüşmedir”* olarak ifade etmiştir. Bir sanığın ifadesinin alınması, failin bilgisinin hukuksal kurallar ve kriminalistik bakış noktaları göz önünde bulundurularak, hukuken nitelendirilmiş bir olayın olabildiğince nesnel ve kapsamlı öğrenilmesi ve böylece güvence altına alınması çabasıdır (Aslan, 2005: 26).

Yakalama, Gözaltına Alma ve İfade Alma Yönetmeliğinin 4. maddesinde tanımlar başlığı altında ifade almayı *“Şüphelinin, kolluk görevlilerince veya Cumhuriyet Savcısı tarafından soruşturma konusu suçla ilgili olarak dinlenmesi”* olarak tanımlanmıştır (Resmi Gazete - 3). Ceza Muhakemeleri Kanununun 147. maddesinde

“İfade ve sorgu tutanağa bağlanır” demek suretiyle yapılan işlemin yazılı olarak imza altına alınmasından bahsetmektedir (Resmi Gazete - 4).

Uygulamada bu terim doğrudan anlamının verildiği şekilde kullanılmakta ve söylenmektedir. Ancak ifade almada vurgulanmak istenen konu, şüphelinin ifadesinin alınmasıdır. Olayın mağdurunun veya tanığının yazılı olarak bilgisine başvurulması kural olarak ifade almayı karşılamamaktadır. Fakat konuşma dilinde ifade alma şeklinde geçer.

3. 2. 2. Bilgi Alma

Yakalama Gözaltına Alma ve İfade alma yönetmeliğin 4. maddesinde bilgi almayı “*Bir suçun tespiti ve aydınlatılmasına yönelik olarak, henüz suç işleme şüphesi altında bulunmayan kişi veya tanık veya mağdurun dinlenmesini ve tutanağa geçirilmesi*” şeklinde tanımlanmıştır (Resmi Gazete - 3). İfade alma ve bilgi alma işlemleri birbirine paralel devam eden işlemlerdir. Her iki işlem de kolluk ya da Cumhuriyet Savcısı tarafından yapılabilir.

Tanımlarda ortaya çıkan önemli nokta, henüz suç işleme şüphesi altında bulunmayan ibaresidir. Bu ibare ile bilgi alma işlemi, ifade alma işleminden ayrılmaktadır. Diğer taraftan bilgi alma her zaman yazılı olarak da meydana gelmeyebilir. Bir suçla ilgili bilgisi bulunduğunu beyan eden kişiden sözlü olarak bilgi alma işlemi de gerçekleşebilir.

Bununla birlikte yapılan ihbar ve şikayetler de tutanağa geçer. Bu ihbar ve şikayetler de bir anlamda bilgi alma olarak ortaya çıkmaktadır. Neticesinde bilgilendirme söz konusudur. Nitekim suç soruşturmasının başlaması için, bilinmeyen bir olayla ilgili en azından ihbara ihtiyaca duyulmaktadır. Ceza Muhakemeleri Kanununun 158. maddesinde “*İhbar veya şikayetler yazılı veya tutanağa geçirilmek üzere sözlü olarak yapılır*” denilmek suretiyle tutanakların ceza yargılamasındaki öneminden bahsetmektedir.

3. 2. 3. Sorgu

Kanuni anlamda sorgu, ifade alma ve bilgi almadan ayrı olarak değerlendirilmiştir. İfade alma ve bilgi alma, sorgu ilgili hakim tarafından yapılmaktadır. Yakalama, Gözaltına Alma ve İfade Alma Yönetmeliğinin 4. maddesinde sorguyu “*Suç nedeni ile şüpheli veya sanığın ifadesinin hakim tarafından alınması*” olarak tanımlanmaktadır (Resmi Gazete - 3). Hakim tarafından yapılan işlemler mutlaktır. Şüpheli, kolluk görevlilerine ve Cumhuriyet Savcısına ifade vermeyebilir ya da vermiş olduğu ifadeyi doğrulamayabilir. Ancak hakim tarafından alınan ifade işlemi yani sorgu esnasında ifade verme zorunluluğu vardır. Aksi durumda susmak ikrar yani kabullenme anlamına gelir.

Sorgulama ile sorgu birbiri içerisine girmiş terimlerdir. Sorgulama denilince bir bilginin ortaya çıkması için yapılan görüşme olarak tanımlamak mümkündür. Nitekim Büyük Türkçe Sözlüğünde sorgulamayı “*Suç niteliğinde bulunan bir sorun üzerine ilgili bulunanlara sorular sormak*” olarak tanımlanmaktadır (www.tdkterim.gov.tr).

3. 3. SUÇ SORUŞTURMASINDA MÜLAKAT

Mülakat, karşı karşıya gelme, yüz yüze konuşma anlamına gelen mülaki olma mastarından türetilmiş, herhangi bir konu hakkında bilgi alışverişinde bulunma, soru cevap şeklinde süren iletişim sürecidir (Aslan, 2005: 140). Kişileri tanıma amaçlı her alanda mülakat yapılır. Suç soruşturmasında da olayı aydınlatmak, kişilerin, meydana gelen olay ile ilgili bilgilerini öğrenebilmek için mülakat yapılmaktadır.

Suç soruşturması planlı bir çalışmadır. Teorik bir çalışmadan sonra ortaya konan plan doğrultusunda, sonuca ulaşmak için gereken yol çizilir. Toplanması gereken deliller ve olay ile ilgili gerekli bilgiler toplanır. Toplanan bilgiler analiz edilir ve görüşülecek şahıslar tespit edilerek görüşmelere başlanır. Bu süreç, kesin çizgileri belirlenmiş mevzuatlar çerçevesinde yapılır.

Soruşturmacı, kişilerden bilgi toplarken bazı kıstaslar doğrultusunda hareket eder. Bilgi toplama biçiminde, soruşturmacı kişilerle görüşebilir. Ancak bu sadece belirtildiği gibi bilgi toplama şeklinde gerçekleşir. Polis Vazife ve Salahiyet

Kanununun 15. maddesinde “*Polis; yaptığı tahkikat esnasında ifadelerine müracaat lazım gelen kimseleri çağırır ve kendilerine lüzumu olan şeyleri sorar*” demek suretiyle görevlilerin suç soruşturmasında nasıl hareket edeceğini belirtmiştir (Resmi Gazete - 2). Öncelikle meydana gelen olay ile ilgili olarak doğrudan ya da dolaylı olarak ilgisi olan kişiler soruşturmacı birime davet edilir. Olaya dair ilgisi ve bilgisi sorulur. Yapılan bu görüşmeler neticesinde bilgisine başvurulmuş kişinin olayın gidişatını değiştirecek bilgiler vermesi durumunda, yetkili adli mercilerce görüşülerek, yazılı olarak ifadesine başvurulur.

Suç soruşturmasında, araştırmacının ilgili kişilerle görüşmesi iki şekilde gerçekleşir. Bunlar mülakat ve ifade alma aşamalarıdır. “Polis sorguladı” kulaktan kulağa yayılan ve kullanılan, duyanların aklında direkt anlam ifade eden bir terim olarak halk arasında dolaşmaktadır. Yönetmeliğini Ümit ÜNAL’ın yaptığı “9” isimli Türk filmi boş, az aydınlatılmış ve tam ortada bir sandalye olan bir odada “anlat” edasıyla başlayan bir senaryo ortaya konulmuştur. Ancak günümüzde imaj bu şekilde değildir. İnsan hakları alanında uluslar arası sözleşmeler neticesinde yapılan antlaşmalara bağlı kalınmak şartı ile nezarethaneler ve ifade odaları düzenlenmiştir. Kişiler özellikle şüpheli kişiler bu alanlarda işleme tabi tutulur.

Suç soruşturması açısından mülakat, iki ya da daha fazla kişi arasında araştırmaya konu suç ile ilgili bilgi alışverişidir. Bilgi alışverişi yukarıda da belirtildiği gibi soruşturma ile ilgisi ya da bilgisi olduğu düşünülen kişiler ile araştırmacı emniyet birimlerine davet ederek bilgisine başvurabilir (Atayün, 2008: 303). Ancak bir olayda, genel anlamda mülakat yapılacak üç grup vardır. Bunlar olayın mağduru olan kişi, olayın tanığı olan kişi ve olayın şüphelisi. Bu kişilerin yazılı olarak ifadelerine başvurulur. Ancak olayda şüpheli olan kişi ile mevzuatlara göre her zaman görüşme imkanı olmaz. Bu duruma belirli şartlar bağlıdır. Olayın mağduru ve tanığı ile kanunlar çerçevesinde rahatlıkla görüşme durumu söz konusu olabilir.

3. 3. 1. Mağdurla Yapılan Mülakat ve Önemi

Karşılaşılan bir olay anında, mağdur şahıs aynı zamanda olayın en önemli tanığıdır. Dolayısıyla suç soruşturmasında en detaylı bilgi olayın mağdurundan gelecektir. İfade alınırken hiçbir ayrıntı gözardı edilmemeli, aksine her ayrıntıya

girilmelidir. Suç soruşturması bir süreçtir. Olay olur, sonuçları devam eder ve neticesinde biter. Mağdurun ifadesini ilk alan kişinin olaya bakış açısı çok önemlidir. Alınan ifade soruşturmanın devamında yeni yönelmelere götürecektir.

Mağdurla mülakat yapan kişi çok dikkatli olmalı ve konuyu iyi dinlemelidir. Bazı durumlarda kişiler mağdur rolü oynayarak suç uydurmakta, kendince başka bir problemin önüne geçme hesapları yapmaktadır. Bu noktada sözsüz iletişim olan beden dili çok önemlidir. Kişinin yalan söyleyip söylemediği iyi tahlil edilmelidir. Kişi bazı durumlarda iftira atabilmektedir. Nitekim bununla ilgili birçok örnek olaylar mevcuttur. Özellikle çocuk suçlarında, ahlaki suçlarda ve parasal durumlarda benzer suç uydurma olayları ile polis birçok defa karşı karşıya gelmiştir. Mülakat yapan görevli bu olayları da göz önüne alarak karşısındaki kişinin gerçekten mağdur mu, yoksa suç mu uydurduğunu ya da birine iftira mı attığını iyi tahlil etmesi gerekmektedir.

3. 3. 2. Tanıkla Yapılan Mülakat ve Önemi

Meydana gelen bir olayda tanık ile yapılacak olan mülakat, soruşturmanın seyrini her aşamada değiştirebilir. Bir olaya tanıklık etmek ve olay ile ilgili bilgi aktarabilmek gerçek anlamda zor bir olgudur. Çünkü normal bir yaşam süren bir kişi aniden saniyeler içerisinde yakınında cereyan eden bir olayı görmesi, hafızasında tutması, sorulduğunda tekrar canlandırarak anlatabilmesi ve doğru olarak iletilmesi güç bir durumdur.

Mülakat yapacak görevli tanık kişi ile yapacağı görüşmede dikkatli davranmalı, tanığın vermiş olduğu bilgilerin doğru olup olmadığını tahlil etmelidir. Bir olaydan hemen sonra bilgi toplama amaçlı yapılacak görüşmede, tanıklar ve vermiş olduğu bilgiler not alınmalıdır. İlgili ilgisiz birçok kişi olay yerinde olacağından kimden ne bilgi alındığı iyi değerlendirilmelidir. Bazı kişilerin algılama ve görme yetenekleri kuvvetli iken bazılarının algılama yetenekleri zayıf olabilir. Olayın faili olan kişi ile ilgili birçok farklı bilgi gelebilir. Bunun analizi iyi yapılmalıdır.

3. 3. 3. Şüpheli İle Yapılan Mülakat ve Önemi

Şüpheli ile yapılacak görüşmeler, mevzuat açısından bazı sakıncaları vardır. Olayın şüphelisi olarak değerlendirilen kişi mevzuata uygun olarak yakalanarak hakları

okunur. 01/06/2005 tarihinde resmi gazetede yayımlanan Yakalama, Gözaltına Alma ve İfade Alma Yönetmeliğine göre yakalama “*Kamu güvenliğine, kamu düzenine veya kişinin vücut veya hayatına yönelik var olan bir tehlikenin giderilmesi için denetim altına alınması gereken veya suç işlediği yönünde hakkında kuvvetli iz, eser, emare ve delil bulunan kişinin gözaltına veya muhafaza altına alma işlemlerinden önce özgürlüğünün geçici olarak ve fiilen kısıtlanarak denetim altına alınmasını*” ifade eder. (Resmi Gazete - 3).

Yine aynı yönetmelikte yakalanan kişiye, suç ayrımı gözetilmeksizin yakalama sebebi ve hakkındaki iddialar ile susma ve müdafiden yararlanma, yakalanmaya itiraz etme hakları ile diğer kanunî hakları ve itiraz hakkını nasıl kullanacağı, herhâlde yazılı, bunun hemen mümkün olmaması hâlinde sözlü olarak derhâl bildirilir denilmektedir (Resmi Gazete - 3). Mevzuattan da anlaşılacağı gibi şüpheli şahsın susma hakkı vardır. Kendi iradesi olmadan suç soruşturması ile ilgili ifadesine başvurulamaz. Ayrıca söyleyeceklerinin aleyhine kullanılabileceği hatırlatılır.

Şüpheliyle ilgili mülakat esnasında çok dikkatli olunması ve ince ayrıntılara girilmesi gerekmektedir. Suçun aydınlatılmasında şüpheli kilit bir noktadır. Çoğu suçlarda olayın tanığı bulunamadığından, olayın faili tespit edilememiş ya da tespit edilen fail hakkında başka bir delili tespit edilemediğinden ve suçunu itiraf etmediğinden dolayı suç soruşturmasında başarı sağlanamamıştır. Şüpheli ile yapılacak bir mülakata girmeden önce bütün verilerin toparlanması ve eldeki bilgi ve bulgulara göre hareket edilmesi gerekmektedir.

Bu kadar geniş hakka sahip olan şüpheli ile mülakat yapmak zordur. Ancak genellikle karşılaşılan olaylar basit yapıda olan suçlar olduğundan şüpheli şahıslar susma hakkını kullanmayarak kendi iradeleri ile olayı anlatacaklarını beyan etmekte olup işlemler mevzuatlara uygun olarak tutanaklara bağlanmaktadır.

Doğal olarak bu çalışmada suç soruşturmasında karşılaşılan güçlüklerden değil ikna amaçlı iletişim ile ilgili çalışma ortaya konulacağından, mülakat teknikleri ile iletişim unsurları olan sözlü ve sözsüz iletişimi yerinde kullanıp mülakat yapılacak olan kişileri ikna etme yolları ortaya konulacaktır.

İletişimin unsurlarının en etkin şekilde kullanılması ve çok ince elenip sık dokunulması gereklidir. Hiçbir ayrıntı gözardı edilmeden detaya inilmelidir. Gerçekler detaylarda gizlidir.

3. 4. MÜLAKAT STRATEJİLERİ

Mülakat suçun araştırılmasında önemli bir aşamadır. Toplanan deliller mülakata hayat bulur. Örneğin olay yerinde bulunan bir bıçağın nasıl kullanıldığı, nereden temin edildiği, azmettirenin olup olmadığı mülakatla ortaya çıkar. Basit cinayet vakası gibi görünen bir olayın arkasında yatan gerçekler, mülakat sonucunda netlik kazanır.

Mülakat sırasında kullanılacak stratejiler geliştirilmiştir. Mülakata hazırlık aşamasında kullanılacak stratejilerde belirlenir. Ülkemizin de bulunduğu Kıta Avrupa'sı hukuk sistemi içinde faaliyet gösteren soruşturma uzmanları dört çeşit sorgu stratejisinin bulunduğunu ifade etmektedirler (Öztürk vd., 2004: 470), (Öztürk, vd, 2010: 142-143).

Şok Stratejisi: Daha çok delillerin yeterli olduğu durumlarda uygulanabilecek genel bir stratejidir. Böyle bir durumda genel yaklaşım uygun sıra ile delillerin öne sürülmesi ve delillerin hiçbir şüpheye mahal bırakmaksızın şüpheliyi gösterdiğini ortaya koyan yaklaşımdır. Sorgulamanın fikir geliştirme sürecinde sürekli olarak deliller öne sürülür. Zaten böyle bir durumda şüphelinin itirafı çok zaruri de olmayabilir.

Sondaj Stratejisi: Bu stratejide temel yaklaşım şüphelinin anlatımında bulunan gerçek olmayan ve çelişki olduğu tespit edilen noktaların irdelenmesidir. Öncelikle şüphelilerin anlatımları alınmalı ve daha sonra çelişkili durumlar ve eldeki bilgi ve delillerle gerçek dışı olduğu tespit edilen noktaların üzerine gidilerek şüphelinin itirafa yöneltmesidir.

Mozaik Stratejisi: Burada temel yaklaşım olayın bir bütünlük içerisinde ele alınmadan, öncelikle detaylar üzerinde yapılacak görüşmeleri belirlemektir. Bütünlük eldeki bilgilere göre parçalara bölünür. Kişinin olay sürecindeki rolü ortaya konulur. Nedensellik bağı kurularak yavaş yavaş tekrar bütüne ulaşılmaya çalışılır. Son aşama olan itiraftan sonra olayın nasıl gerçekleştiği baştan sona tekrar anlatılması sağlanır.

Zikzak Stratejisi: Bazı ülkelerde bu üç taktiğe ilave olarak bir de zikzak taktiğinden de söz edilmektedir. Zikzak taktiğinin uygulamasında ise olayın başlangıç noktası kabul edilen noktadan bir soru sorulması, verilen cevaplara bağlı yeni soru yöneltilmesi, daha sonraki aşamaya geçişi sağlamak için önceki aşamada sorulan soruların istenen noktaya geçişi sağlayan yeni sorular sorulması ve bu şekilde gelgitlerle aşama aşama şüphelinin itirafında açılımı sağlama stratejisidir.

3. 5. MÜLAKAT TAKTİKLERİ

Mülakat taktikleri ve stratejileri mülakat yapılacak kişiye göre önceden belirlenir. Ancak mülakat esnasında da kendiliğinden yeni taktik ve stratejileri belirlemek de gerekebilir. Bu bağlamda mülakatçı çok kabiliyetli olmalı ve iletişimi iyi analiz etmesi gereklidir. Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde düzenlenen hizmet içi eğitimlerde kullanılacak mülakat taktikleri şu şekilde sıralanmıştır (EGM, 2004, Eğitim Notları).

Dosya Taktiği: Bu taktiğin uygulamasında şüpheli hakkında çok fazla bilgiye sahip olduğu yönünde kanaat verilerek, itirafın kaçınılmaz olduğu düşüncesi oluşturmaya yönelik bir yaklaşım vardır.

Konuşuyorlar Taktiği: Konuşuyorlar tekniği birden çok şüphelinin aynı suçla ilgili sorgulanması esnasında kullanılabilen ve işe yarayan bir tekniktir.

Ceza İndirimi Taktiği: Yasalarda özellikle teşekkül halinde işlenen ya da örgütlü suçlarla ilgili yargılama prosedürlerinde suçun aydınlatılmasına katkı sağlayan şüphelilerle ilgili olarak ceza indirimini öngörülmektedir. Sorgucuların hangi tür suçlarda, hangi durumlarda, nasıl ceza indirimini öngörüldüğüne dair bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

Ön Kabul Taktiği: Ön kabul tekniği daha çok mantıklı suçların sorgusunda etkili olsa da duygusal kişilerin sorgusunda da etkili olabilir. Suç işlendikten sonra suçu kamufle etmeye yönelik bazı davranışlar ortaya koyan şüpheliler daha çok mantıklı suçlulardır. Bu tekniğin temel mantığı gerçek olmadığı daha sonra delillerle ispatlanabilecek ve şüpheli için çıkış yolu olarak algılanabilecek bir senaryo öne sürerek

şüphelinin olayla ilgili ön kabulünü almak, yani olayla ilgisini kabullenmesini sağlamaktır.

Kışkırtma Taktiği: Bu teknik en çok birden fazla kişinin karıştığı suçlarla ilgili yapılan sorgulamalarda uygulanabilir. Bu tekniğin uygulamasına geçilmeden önce şüphelilerin birbirleriyle ilgili en özel bilgilerin elde edilmesi gereklidir.

Bu bilgileri almak için üç yol vardır. Birincisi önceden yapılan araştırma ve istihbarat raporlarından ya da yakınlarından, olay yeri incelemesinden ve avukatından alınacak bilgilerdir. Yani şüphelilerin kendileri dışında yapılan görüşme ve araştırmalardan elde edilen bilgilerdir. İkincisi; şüphelinin kendisi ile yapılan görüşmede kendisine ait özel bilgilerdir. Üçüncüsü ise şüphelilerden diğer şüphelilerle ilgili olarak alınan bilgilerdir. Bu bilgiler yorumlanarak, şüphelilerin birbirlerine karşı duygu ve düşünceleri, geçmişte aralarında yaşanan olumsuz olaylar ortaya çıkarılmaya çalışılmalıdır.

Örgüt Dağıldı Taktiği: Özellikle örgütlü suçlarda yararlanılabilecek bir tekniktir. Terör suçları, mafya suçlarında örgütün bir devamlılığı vardır. Şüpheli ise örgüt içerisinde sadece bir bireydir. Böyle bir durumda bu tekniğin uygulanabilmesi için örgüt faaliyetleri ve özellikle örgütün zayıflıklarının sorgucu tarafından bilinmesi gereklidir. Bu tip suçlular örgüt tarafından tek taraflı şartlandırıldıklarından genelde olumlu yanlarını algırlarlar ve bakış açıları ve değerlendirmeleri örgütle ilgili hep pozitif yöndedir. Bu durumda şüpheliye örgütün zayıflıkları, çelişkileri, idealleriyle çelişen durumlar anlatılmalıdır.

Yakınlara Müracaat Taktiği: Her insanın bir ailesi ve değer verdiği insanlar vardır. Bu durum çok istisnai durumlarda geçerli olmayabilir. Özellikle duygusal insanların aile bağları daha güçlü ve yakınlarıyla etkileşimi fazladır. Sorgucunun, şüphelinin yakınlarına karşı olumlu duygu ve düşünceler taşıdığı, onlara değer verdiği şeklindeki yaklaşımlar genelde şüpheli ile iletişimi güçlendirecek güven duygusunun oluşmasına katkı sağlayacaktır. Bu durumu sorgucuların gözardı etmemesi gereklidir.

Göz Boyama Taktiği: Bu teknik daha çok hafif suçlarla ilgili sorgulamalar ve küçüklerin sorgulanmasında etkili olmaktadır.

Bu tekniğin uygulanmasında temel yaklaşım tarzı, şüphelinin sonucu algılamasını engellemektir. Alacağı cezadan korkan şüphelilere karşı uygulanmalıdır.

Örümcek Ağı Taktiği: Bu teknik daha çok karışık suçların sorgulanmasında uygulanmaktadır. Bu tekniğin uygulanmasında sorgucu şüpheliyle sorgulamaya sohbet ediyor tarzında başlamalıdır. Genel sohbet konusu içerisinde şüphelinin dikkatini çekmeyecek şekilde ve herhangi bir suç isnadı hissettirilmeden sorulacak sorularla şüpheliye ve olaya dair bazı verilerin şüpheli tarafından anlatılması sağlanır. Burada amaç şüphelinin inkar etmesini ve gerçek dışı hikayeler geliştirmesini engellemeye yönelik bazı ön verilerin alınması ve şüphelinin manevra alanının daraltılmasıdır.

Herkes Yapıyor Taktiği: Çoğunlukla suç işleyen şahıslar, bu olağanüstü durumun baskısı altında toplumdan ve çevreden gelecek tepkilerin endişesi içerisinde bulunmaktadırlar. Bu tekniğin uygulanmasının amacı şüphelinin bu baskının kaldırılması, endişelerinin azaltılması ve olağandışı gibi algılanan durumu, şüphelinin olağan gibi algılamasının sağlanmasıdır.

Olumlu - Olumsuz Taktiği: Bu tekniğin uygulamasında biri olumlu, diğeri olumsuz iki durum kurgulanmalıdır. Olumsuz durum kurgulanırken özellikle şüphelinin yaşayabileceği bütün olumsuz sonuçları içermelidir. Cezaevine gireceği, istediğini yapamayacağı, sevdiklerinden ayrı kalacağı, işinin bozulacağı öne sürülmelidir. Olumlu durum ele alınırken de itirafa bağlı olarak belirli imkanlar elde edebileceği öne sürülmelidir. Olumlu durum ele alınırken gerçekçi olmayan taahhütler verilmemelidir.

Arkadaşın Konuşuyor Taktiği: Bu teknik, birden çok şüphelinin bulunduğu suçlarla ilgili sorgulamalarda kullanılabilir. Birden çok şüphelinin bulunduğu olayda her şüpheli en çok kendisine güvenir ve diğerlerine karşı güvensizlik duygusu taşır. Özellikle şahıslar arasında iletişimin tamamen koparılması durumunda her şahsın diğerlerinin konuşacağı yönünde endişeleri en azından şüpheleri olacaktır. Bu tekniğin uygulanmasında bu şüphe ve endişe duygusunun varlığı değerlendirilerek kullanılmaktadır.

Çapraz Sorgu Taktiği: Çapraz sorgu tekniği birden çok şüphelinin birlikte işledikleri suçlarla ilgili sorgulamada uygulanmaktadır. Bu tekniğin uygulanmasında

temel mantık şahısların anlatımlarının birbirlerine karşı kullanılması ve beyanlarındaki çelişkilerin ortadan kaldırılmasıdır. Özellikle şüpheliler olay ile ilgili bir şeyler anlatmaya başladıklarında uygulanması gereklidir. Ancak sorgucunun bu tekniğin uygulanması esasında çok dikkatli olması gerekir. Çünkü yanlış hikaye üzerinde fikir birliği etmelerini sağlamaya yönelik şüphelilere yardımcı olma konumunda kalabilir. Bu nedenle öncelikle diğer arkadaşının adını söyleyerek “O bunu söyledi” şeklinde bilginin kaynağını ortaya koyan yaklaşımlar sergilenmemelidir.

Mağduru Suçlama Taktiği: Her suçlu suçluluğunu bilse bile, kendisine haklı gerekçeler bulma arayışı içindedir. Sorgucunun yapması gerekende şüpheliyi itirafa götürebilmek için ona bu mazeretleri sunmak olmalıdır. Bu mazeretlerden birisi de mağduru suçlamaktır. Özellikle kişiler arasında ihtilaflardan doğan suçlarda bu tekniğin uygulanması daha kolay olacaktır.

İma Etme Taktiği: Bir kişinin, olayın faili olduğunun ya da olayla ilgili olduğunun bilinmesi durumunda uygulanabilecek bir tekniktir. Bazı durumlarda sorgulamanın başlangıcında pişmanlık, suçluluk duygusu gibi sebeplerle itiraf etmeye hazır ya da itirafa yatkın kişiler bulunabilir. Sorgulanan kişinin itirafa yakın olup olmadığını da anlamaya yarayan bir tekniktir.

Toplumsal Baskı Uygulama Taktiği: Özellikle yüz kızartıcı nitelikteki suçlarla ilgili sorgulanan şüphelilere karşı uygulanabilecek bir taktiktir. Yüz kızartıcı suç işleyen şüphelilerin ceza alma endişelerinin yanında, yakınlarının, çevrelerindeki insanların ve mağdurların kendilerine karşı takınacakları tavırdan çekinirler, işledikleri suçun duyulmasını istemezler. Bu nedenle de güçlü inkarlarda bulunurlar. Özellikle elde bazı delillerin olması durumunda, bu şüphelilere karşı toplumsal baskı tekniği uygulanabilir ve bu yolla itiraf almak mümkün olabilir.

Fazladan Suçlama Taktiği: Bu tekniğin uygulanmasında şüphelinin işlediği suç haricinde başka suçlarla da suçlanması gereklidir. Birden çok kişinin katılımının olduğu suçlarda, diğer şüphelilerin işlediği suçlarla ilgili olarak da sorgulanan şüpheli suçlanmalıdır. Böyle bir durumda belirli bir süre inkardan sonra, suçlamaların ısrarla devam ettiğini gören şüpheli, diğer şüphelilerin eylemleri ile ilgili açıklamalar yapmaya başlayabilir.

Sıraladığımız taktiklerden başka doğaçlama olarak da mülakatın gidişatına göre yeni stratejiler ve taktiklerde belirlenebilir. Suç soruşturmasında kullanılan bu taktikler genellikle sonuç vermiş ve birçok mülakatçı tarafından kullanılan taktiklerdir.

Mülakat taktiklerinde amaç kişiyi ikna ederek sonuca ulaşmaktır. Bunu yaparken de sözlü ve sözsüz iletişim unsuları ve ikna yaklaşımları ve taktikleri her aşamada kullanılır.

3. 6. MÜLAKATA BAŞLAMA YÖNTEMLERİ

Mülakatın stratejisini belirlemede ikinci önemli ana unsur da şüpheli ile iletişim şeklinin belirlenmesidir. Mülakat yapılacak şahısla görüşme yapılmadan önce, yaklaşım tarzı belirlemede fayda vardır. Kişinin sosyal durumu, ekonomik durumu, işi, çalıştığı yerdeki statüsü, aile hayatı, oturduğu mevki gibi iknacıya özel ipuçları verecek araştırmalar yapılır. Bu doğrultuda iknacı, mülakata başlamadan önce kendisine yaklaşım modeli belirler.

Bu tarz bir planlama daha çok ikna edici iletişimi içerisinde etkileme modellerinden değişim, kişisel çekicilik ve müzakere-danışma durumlarını ortaya koymaktadır. Böylelikle ikna edici iletişimi, bilinçli olarak sergilenmeye başlanır.

Bu süreç tamamen konusunda uzman olan bir iknacı tarafından ortaya konulabilir. Nitekim yanlış stratejiler, mülakat yapılan kişiyi bir daha konuşmuyarak susturur, polis dili ile kişiyi kilitler. Genel olarak mülakat yapılacak kişi ile iletişim yaklaşımlarını dört başlıkta toplamak mümkündür (EGM, 2004 Eğitim Notları).

3. 6. 1. Otoriter Yaklaşım

Bazı kişiler otoriteye alışıktır. Sürekli olarak belirli bir otoritenin himayesinde emir almaya alışık yaşamış olabilirler, alıştıkları ilişki şekli ise, otoriter bir yaklaşım modeli bu tür şüpheliler ile görüşmede etkili olabilir.

Bunun yanında gereğinden fazla ciddiyetsiz ve görüşülmesi düşünülen konuların ciddiyetinden uzak kişiler olabilir. Eğer bu tarz davranışlarla sorgucu ile aralarına mesafe koymaya çalışmıyorlar ve iletişimi sürdürüyorlar ise, mesafe koyma

anlamında gelecek otoriter yaklaşımın sergilenmesi gerekir. Ancak bu tarz bir davranışın sorgucu ve görüşülen koni ile ilgili mesafe koymaya yönelik değerlendiriliyorsa, şüpheliye karşı otoriter yaklaşım sergilenebilir. Otoriter yaklaşımda sorgucu genelde emir kipleri ile konuşmalı ve duruşu ve davranışı ile belirgin bir otoriter duruş sergilemelidir.

3. 6. 2. Resmi Yaklaşım

Bazı insanlarda resmiyet takıntısı vardır. Konuştukları kelimeler, duruş ve hareketlerinde de bu durumu ortaya koymaktadırlar. Genel olarak çevreleri ile ilişkilerini de sürekli resmi bir şekilde yürütürler. Bu tarz şüphelilere yaklaşımda aynı şekilde davranmak gerekebilir. Çünkü bu yönde beklentileri olabilir ve başka bir formatta iletişimi sürdürmeye karşı tepki gösterebilirler.

3. 6. 2. Mantıklı Yaklaşım

Bazı insanlar ise duygulardan çok olaylara önem verirler ve olaylar ile ilgili neden, sonuç ilişkileri üzerinde çoğunlukla dururlar. Analizci yapıdaki bu kişiler ile yapılan görüşmede sorgucunun da duygulardan daha çok olaylara yoğunlaşması, olayları mantık çerçevesinde neden-sonuç ilişkilerini sorgulaması gereklidir.

3. 6. 3. Sıcak Yaklaşım

Bazı insanlar ise olaylardan çok duygulara ve maneviyata önem verirler. Olayların neden-sonuç ilişkilerinden çok, duygusal boyutunu önemserler. Genel yaklaşım tarzı belirlerken sorgucular, bu tip şüphelilerin duygularını önemsemeli ve duygularla bağlantı kurularak olaylar açıklanmaya yönelik mülakat geliştirmelidirler.

Her ne kadar bu konuda dört ayrı kategori belirlenmiş olsa ve şüphelilere durumuna uygun çerçevede yaklaşılsa da sorgulamanın ilerleyen bölümünde şüphelilerin duygu ve davranışlarındaki değişikliğe paralel olarak uygun formata geçerek tutum ve yaklaşımları değiştirilmelidir.

3. 7. MÜLAKATTA GİRİŞ

Yukarıda belirtilen yaklaşımları uygulamak iyi bir konuşmayı gerektirir. İkna edilecek kişi ile yapılacak konuşma etkileyici olmalıdır. Amaca uygun bir konuşma modeli seçilmeli, kişiyi etkilemelidir. İknaya yönelik konuşmanın başlangıcı iyi hesaplanmalı, ileti muhatabın ilgisini çekecek şekilde olmalıdır. Diyalog ortamında kişisel kaygı ve kanıları ön plana çıkartmak yanlış sonuçlara yol açabilir (Aslan, 2005:51).

Suç aydınlatmak amaçlı yapılan mülakatlarda yaklaşım tarzının belirlenmesi gibi konuşma tarzının da ortaya konması gerekmektedir. Mülakat yapılacak kişiyle konuşma yaparken neler ön planda olması gerektiği ikna amaçlı bir konuşma için önemli bir etken olarak ortaya çıkmaktadır. Yüksel (2005: 118) ikna edici konuşmayı dört başlık altında toplamıştır.

Var Olan İnancı Pekiştiren Konuşmalar: Bir inanca sahip ancak inancı zayıf olan kişilere karşı yapılan konuşmalardır. Kişinin inancını kuvvetlendirmek için konuşmalarla kişi desteklenir.

Bir İnanç Oluşturan Konuşmalar: Bir konu ile ilgili herhangi bir inancı ya da düşüncesi olmayan kişiler için oluşturulur. Suç soruşturmasında genellikle suç işleyen kişilerin bu suçun yanlış olduğu hakkında bilgi sahibidir. Ancak sonucunun kendisini ya da yakınlarını nasıl etkileyeceği konusunda herhangi bir fikre sahip değildir. Bu noktada yeni bir inanç oluşturulabilir.

Bir İnancı Değiştirmeye Yönelik Konuşmalar: Kişinin sahip olduğu inancı değiştirmek için yapılan konuşmalardır. İknacının özelliğine göre ve ikna edilmek istenen kişinin yaklaşımına göre inanç değiştirmek söz konusu olabilir. İknada temel unsur da kişinin tutum ve davranışını değiştirmektir. İşlemiş olduğu bir suçun kendisi için herhangi bir etkisi olmayacağı inancına sahip olan kişilerin inançlarını değiştirmek için gerekli yaklaşımlar ortaya konur.

Bir Harekete Yönlendiren Konuşmalar: Bu tür konuşmalar da iknacı, şahsı bir harekete yönlendirmek için yapar. Varolan bir inanç ya da değiştirilen bir inanç neticesinde, sonucunun kendisine sağlayacağı avantaj ve dezavantajları hatırlatılmış

olunur. Böylelikle kişi harekete geçerek sonucundan olumlu ya da olumsuz etkilenmek isteyecektir.

3. 8. MÜLAKAT YAPACAK GÖREVLİNİN ÖZELLİKLERİ

Her alanda olduğu gibi mülakat alanında da konusunda uzman kişiler tarafından görüşme yapılmalıdır. Özellikle bir suç soruşturması için şüpheli ile yapılacak görüşme çok önemlidir. Yapılacak yanlış bir adım şahsın kilitlenmesine sebep olacağından, yapılan görüşmede titiz olunmalıdır. Mülakat yapacak görevlinin özellikleri bir anlamda kaynağın özellikleri ile örtüşmektedir. Mülakat yapacak görevli bu bağlamda kaynak unsurunu oluşturmaktadır. Görevlinin özellikleri maddeler halinde şu şekilde sıralanabilir.

- Mülakat yapan kişi mesleki tecrübeye sahip olmalıdır.
- Mülakat yapan kişi mevzuata hakim olmalıdır.
- Mülakat yapan kişinin diksiyonu düzgün olmalıdır. Kelimeler özenle seçilerek karşısındaki kişinin anlayabileceği ölçüde aktarılmalıdır.
- Mülakat yapan kişinin kendine olan özgüveni yüksek olması gereklidir.
- Mülakat yapan kişi önyargılı olmamalı, kişiye karşı anlayışla yaklaşmalıdır.
- Mülakat yapan kişi giyiniş tarzına önem vermelidir. Karşısındaki kişide kılık ve kıyafetiyle güven vermesi gerekmektedir.
- Mülakat yapan kişi sözlü ve sözsüz iletişimi iyi kullanmalı, aynı zamanda karşısındaki kişinin beden dilini iyi analiz etmesi gerekmektedir.
- Mülakat yapan kişi empati kurabilmelidir.
- Mülakat yapan kişi soğukkanlı ve sabırlı olmalıdır.
- Mülakat yapan görevli olayın tamamına hakim olmalıdır.

- Mülakat yapan kişinin, görüşme yaptığı kişi ile ilgili kullanabileceği bütün bilgilere sahip olması gereklidir.
- Mülakat yapan kişinin, mülakata konu olan olgu ile ilgili bütün bilgilere sahip olması gereklidir.
- Mülakat yapan kişinin zeki ve ani karar verme yeteneği olmalıdır. İletişim sürecinde gelişen durum karşısında kıvrak zekasıyla süreci yönlendirmesi gereklidir.
- Mülakat yapan kişi görüşme esnasında ses tonunu iyi ayarlamalı, vurgulamaları zamanda ve yerinde yapmalıdır.
- Mülakat yapan kişide karizma olması da etkindir.
- Mülakat yapan kişi ikna etme yeteneğine sahip olmalıdır.

3. 9. MÜLAKAT ODASININ ÖZELLİKLERİ

İnsanlar yapacağı herhangi bir faaliyet için ayrı bir mekan hazırlanmaktadır. Toplantılar için ayrı bir mekan, istirahat için ayrı bir mekan, özel görüşmeler için ise yine özel mekanlar hazırlanmakta, hazırlanan bu mekanların kendine has özelliği bulunmaktadır. Kişinin yapacağı faaliyetle ilgili ihtiyacı karşılayacak ölçüde mekanı tasarlaması, işine verdiği önemi gösterir. Suç soruşturma sürecinde, en önemli etken olan mülakatın yapılacağı mekanın özenle seçilmesi başarıyı da arttıracaktır. Mülakat odasında kullanılan eşyadan, ışıklandırmasına, renk seçimine kadar düşünülerek tasarlanması gereklidir. Mülakat odasının özellikleri şu şekilde sıralanabilir.

3. 9. 1. Mülakat Odasının İzolasyonu

Mülakatta izolasyon önemli bir faktördür. Sessiz bir ortamda, dikkatin dağılmayacağı bir ortamda mülakat yapmak sonuca daha rahat ulaşılmasını sağlayacaktır. Kalabalık ve gürültülü bir ortamda hem mülakat yapacak olan görevlinin hem de mülakat yapılacak şahsın dikkatini dağıtacak, sağlıklı bir sonuç ortaya çıkmayacaktır. Mülakat yapılan şahıs gerçek suçlu ise sorulara çok rahat farklı cevaplar

verecek belki “alamadım, duymadım, çok gürültülü, çok kalabalık sizi anlayamıyorum,” gibi sözlerde bulunacak bu durum da bir mülakat yapan kişiyi tamamen konudan uzaklaştıracaktır.

Bu nedenle mülakat odasının müstakil ve amaca yönelik olarak tasarlanmış, dışarıdan oluşan hareketlilikten uzak, dikkat dağıtıcı etkilerden arındırılmış olarak inşa edilmesi gerekmektedir. Böylelikle görüşme yapılan kişi sadece mülakat yapan görevli ile iletişim içerisinde olacaktır.

3. 9. 2. Mülakat Odasının İç Tasarımı

Mekanın insan üzerinde bıraktığı olumlu ya da olumsuz etkilerin olduğu bilinmektedir. Mekanların tasarımında, o mekanın kullanım amacı dikkate alınmalıdır. Örneğin bir sinema salonu tasarlanırken herkesin izletinin yansıtıldığı yeri rahatlıkla görebileceği açıda, oturma yerleri, tasarlanması gereklidir ya da bir anfi, anlatıcıyı görebilecek açıda ayarlanmalıdır. Bir toplantı odasının da dikkati dağıtmayacak ölçüde yapılmalı yeteri kadar büyük olmalıdır. İçeride kullanılacak eşyaların (masa sandalye, pencere, elektrik düğmesi vb.) kullanıcıların durumuna göre ayarlanması gereklidir. Örneğin ilkökul öğrencilerinin kullanmış olduğu sıralarda büyükler için bir toplantı düzenlendiği durumda fiziki bariyer ortaya çıkacaktır. Bu durum karşısında da kişiler psikolojik açıdan olumsuz etkilenirler.

Pragmatik tasarım anlayışı içerisinde mekanın kullanıma en uygun şekilde inşa edilmesi gereklidir. Bu yaklaşımda, tasarımdan yapım aşamasına gelinceye kadar geçirdiği tüm evrelerde malzeme seçiminden malzeme kullanımına, form seçiminden manasal düzenlemelere, bakım ve onarım masraflarından mevcut kaynakların en verimli bir biçimde kullanımına ve çevresel faktörlere uygunluğuna kadar olan aşamalarda yararlılık esastır (Çubukçu, 2008: 8).

Özellikle doğu mistiğinin son zamanlarda sürekli olarak tasarım anlayışı içerisinde yaşam içerisine giren Feng-Shui, mekanın insan üzerindeki etkilerini ön plana çıkartmaktadır. Çin’de 3000 yıllardan fazla bir zamandır uygulanmakta olan Feng-Shui sözlük anlamı rüzgar ve sudur. Feng-Shui Çinlilerin yerleştirme çevreyi dengeleme ve zenginleştirme sanatıdır. Geomansi adıyla da bilinen Feng-Shui insanın kaderini iyi

yönlendirmek amacıyla fiziksel çevrenin düzenlenmesini içeren kadim bir sanattır.(Çubukcu, 2008: 33-34) Bu bağlamda mekanların genişliği, tasarımı, eşyaların kullanılabilirliği, amacına uygunluğu ve eşyaların yerlerinin belirlenmesi ile insanlar üzerinde önemli bir etkisi vardır.

Bu bilgiler ışığında mülakat odası iç tasarımı ve kullanılan eşyalar ile ilgili bazı önemli noktalar ortaya çıkacaktır. Öncelikle mülakat odası yeteri kadar geniş olmalıdır. Çok geniş olduğu zaman dikkati dağıtacağı gibi dar olması ise iletişimi zayıflatacaktır. Bu noktada sorgu odası yeteri kadar geniş olması önemlidir. Oda içerisinde bir masa, bir mülakat yapılacak şahıs için birde mülakatı yapacak görevli için iki sandalye, mülakat yapılacak şahıs bayan ise mülakat yapılacak bayanın arka tarafına koyulacak bir sandalye daha ve içeride yeteri kadar boş alan olması gereklidir. İçeride fazla malzemenin olması zaman zaman dikkati dağıtacaktır. Mülakat yapılacak kişi zaman kazanmak ve düşünmek için bir malzeme arar ve oraya bakar bu durum da göz temasının ortadan kalkması demektir. Bu nedenle fazla malzeme bulunması dezavantaj oluşturur. Mülakat odasında bulunması gereken eşyaların özellikleri ve renk seçimini maddeler halinde şu şekilde ortaya konabilir.

3. 9. 3. Renk Seçimi

Mülakat odasının rengi yukarıda belirtilen kriterlere uyularak çok dikkat dağıtıcı olmaması koşulu ile yeşil, mavi ve kahverengi tonlarında olmalıdır. Bu nedenle mülakat yapılan kişi rahatlayacak, kullanılan malzemelerle uyum sağlayacağından göz başka noktalara takılmayacaktır. Tavan ve taban renklerinin de benzer tonlarda yapılması gereklidir.

Mülakat odasında kullanılan renk yoğunlukları odanın büyüklüğü ile ters orantılı olabilir. Büyük alanlar donuk renklerde, küçük alanlar ise parlak fakat gözü yormayan renklerde olmalıdır. Dolayısıyla düzenlenecek bir odanın rengi belirtilen kıstaslarda olması durumunda daha elverişli bir görüşme ortamı olacaktır.

3. 9. 4. Sandalyeler

Kullanılacak olan sandalyeler aynı özellikte olmalıdır. Normal bir iş görüşmelerinde ya da toplantı odalarında yöneticinin hangi koltuğa oturacağı

sandalyelere bakıldığı zaman rahatlıkla anlaşılmaktadır. Genellikle toplantı yapılacak mekanın ortasında ve diğerlerine göre büyük ve ihtişamlı olan yönetici koltuğudur. Böylece diğer katılımcılar normal olarak kendilerini bulunan ortamda zayıf hissederler. İlgi, yönetici ya da lider olan kişide bulunmaktadır. Ancak amaçlanan bir sorgu odası için böyle bir sandalye, mülakat yapılacak şahıs üzerinde yanlış bir etki bırakmakla birlikte senaryolar oluşturmaya başlar. Bu nedenle mülakat yapılacak şahısta önyargı oluşturmamak ve dikkat dağıtmamak için aynı özellikte olması önemlidir.

Sandalyede kol kısımların bulunması ve oturum olarak rahat ve biraz geniş olması da mülakat yapacak görevliye küçük ipuçları verecektir. Sandalyenin dar olması, kolsuz olması şahsın sürekli aynı şekilde kalmasına sebep olacak, yalan söylediği durumlarda bir yerlerden kuvvet alamadığından ya da sandalyenin herhangi bir parçasını kendisine bir kalkan olarak kullanmadığından yalan söylediğine dair ipuçları gözlenemeyecektir. Ancak kolların olması ve sandalyenin yeteri kadar geniş olması, yalan söylemesi durumunda sürekli hareket etmesini ve sandalyenin kollarını kullanarak, tutarak kendisine bir anlamda kalkan olarak kullanacaktır. Sandalyenin kayganlığı da rahat hareketini sağlayacaktır. Bu bağlamda sandalyenin şekli beden dili anlamında ifade eden hareketleri gözlenmesine etki sağlayacaktır.

Renk seçimi olarak gri ton kullanması da etkili olacaktır. Gri renk diplomatik ve ağır bir renk olmasına karşın, hareketsizliği, yavaşlığı ve ciddiyeti temsil eder. Gri belirsizliği nedeniyle yaratıcılığı öldürmektedir (Yağbasan ve Aşkın, 2006: 129). Böylelikle şahıs diğer renklerin kendisi üzerinde bırakacağı etkiye nazaran daha az etkilenecektir.

3. 9. 5. Masa

Mülakat odasında her zaman masa bulunması zorunlu değildir. Yapılacak olan görüşmenin özelliğine göre masa kullanılmalı ya da kullanılmamalıdır. Rahatsızlığa ya da huzursuzluğa yalancılığın potansiyel bir göstergesi olarak gözlemlenebilir durumda oluşabilecek en iyi ortam mülakat yapılan kişi ile arasında hiçbir engel bulunmamasıdır. Daha önceki bölümlerde de belirtildiği gibi vücudun aşağı eklemleri kişinin psikolojik durumunu çok daha açık bir şekilde yansıtabilmektedir. Bu nedenle gözlemlenen kişi

bir masa ya da başka bir mobilyanın arkasında bulunmaması elzemdir (Navarro ve Kalins, 2009: 252).

Masanın bazı durumlarda dikkat dağıtıcı etkisi olduğundan ve beden dilini tam anlamıyla yansıtamayacağından, mülakatçının şahsı gözlemlemesine engel teşkil edecektir. Ancak yazılı bir ifadenin alınması durumunda masaya ihtiyaç duyulacağından görüşmeyi yarıda kesip dışarıdan masa getirilmesi de görüşmeyi olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle masa mülakatçının ve görüşme yapılan kişinin ortasında değil de, görüşme yapılan kişiye yakın kullandığı elin işlev görebileceği mesafede, yanında olmalıdır.

Mülakat odasında masa amaca uygun büyüklükte olması gerekir. Masanın çok büyük olması dikkati dağıtacağından mülakatın doğru işleyişini bozacaktır. Çok küçük olması da işlevini azaltacaktır. Bu noktada yeteri kadar büyük olması gereklidir.

Masanın gri renkte olması sandalyeler ile birlikte yeknesaklığı sağlayacaktır. Gri rengin özelliği nedeni ile mülakat yapılan kişinin daha dingin olması sağlanacaktır. Masanın üst kısmının yeşilin koyuya yakın tonu veya mavinin açığa yakın tonları ile kahverengi uygun tonları mülakat yapılan kişi üzerinde daha pozitif bir etki bırakacaktır.

3. 10. MÜLAKATTA AMACA YÖNELİK SORU SORMA

Soru iletişimin doğasından kaynaklanmaktadır. Sorunun temelini merak oluşturur. Kişi öğrenmek istediği bir olguyu belirli kelime grubunu kullanarak karşısına iletir. Merak etmeyen soru soramaz. Soru sormayan daha kendisini geliştiremez ve doğruya ulaşamaz (Kabaş, 2009: 56). Soru sormak ilişkileri geliştirirken, yanlış anlamaları da ortadan kaldırır.

Sormak amaca ulaşmak için yol açmaktır. Hayata anlam verme ve canlandırma çabası olup bu çerçevede gerçeği ortaya çıkarmaya çalışmanın bir parçası, öğrenmenin, düşünmenin ve yeni bağlantılar kurmanın yolu olarak ortaya çıkmaktadır (Aslan, 2005: 15).

İletişimin her aşamasından kişiler birbirlerine soru sorabilirler. Sorulan soruların içeriği bilinmez. Ancak mesleğinin muhtevasında iletişim olan kişiler soru

sorma işlemine profesyonel olarak yaklaşmak zorundadır. Aksi durumda amaca ulaşması ve liyakat açısından yükselmesinde sıkıntılar ortaya çıkar. Uzman bir kişi soru sorma stratejilerini bilmelidir. Birçok soru sorma yöntemi vardır. Mülakat uzmanı hangi soru metodunun sonunda ne tür cevap alabileceğini düşünmek, en azından tahmin etmek durumundadır. Bu bağlamda mülakat bir satranç oyununa benzer. Mülakat yapan kişi soracağı sorular ile ikna etmek istediği kişinin bir sonraki hamlesini tahmin etmelidir. Kişinin sorular karşısında sözlü ve sözsüz davranışı gözlemleyerek, tepki verdiği sorular üzerinden sıkıştırmalara devam etmek, amaca ulaştıracaktır. Soru sormak ile yayımlanan eserlerden yapılan derlemeler neticesi soru çeşitlerini maddeler halinde şu şekilde sıralamak mümkündür.

3. 10. 1. Kapalı Uçlu Sorular

Cevabı doğrudan “evet” ya da “hayır” şeklinde olan soru şekilleridir. Kapalı uçlu sorularda doğal olarak daha az bilgi beklenir (Kabaş, 2009: 136). Bu tür sorular mülakata ısınmak amacıyla sorulabilir. İknacının da sonucunu bildiği bu gibi sorularda kişinin tepkileri ölçülür. Basit ve giriş olan bu tip sorulara karşı sözlü ve sözsüz davranışları ölçülmüş olur. Kapalı uçlu sorularda doğal olarak beklenen tek kelimedir. Normal şartlarda açıklama beklenmez. Örneğin “Arabanız var mı?” sorusunun cevabı “evet” ya da “hayır” olması beklenirken “Vardı sattım” ya da “Evet Ford Ka” şeklinde açıklama kişinin mülakat esnasındaki psikolojik durumunu yansıtacaktır.

Bununla birlikte mülakat yapan görevli kapalı uçlu soruları kendi lehine kullanabilir. İkna etmek taktikleri içerisinde geçen “Zıtlık İlkesi ve Seçenekleri Sınırlama” yöntemi ile kişinin tercihleri sınırlandırılabilir. Örneğin bir hırsızlık olayında suçu işlemesi muhtemel kişilerle yapılan mülakatta doğrudan “Hırsızlığı sen mi gerçekleştirdin?” sorusu karşısında, kural olarak “Hayır” cevabı beklenir. Ancak bu noktada kişilerin sözlü ve sözsüz iletişimine dikkat etmek gerekmektedir.

3. 10. 2. Açık Uçlu Sorular

Geniş kapsamlı cevaplar verilmesi sağlanan sorulardır. Soruya maruz kalan kişi olayın bütünlüğü hakkında bildiklerini yansıtır. Bu tür sorular, ayrıntılı bilgilere

ulaşılmasına, fikirlerin ortaya çıkmasına, söyleşiye renk katacak bilgilerin toplanmasına ve inceleme alanının genişlemesine yardımcı olur (Kabaş, 2009: 136)

Açık uçlu sorular bir kompozisyonun içeriği olan giriş, gelişme ve sonuç bölümlerinden meydana gelir. Mülakata başlarken, istenilen amaç doğrultusunda öncelikle giriş yapılması gerekmektedir. Konuya giriş, olgunun ortasından değil başından başlanması gereklidir. Bu nedenle mülakata giriş konuşması ile başlanıp aynı şekilde olay hakkında bildiklerini ilk adımdan başlayarak anlatılmasına yönlendirmesi gerekmektedir. Açık uçlu soruları Aslan (2005: 72-117) eserinde şu başlıklar altında toplamıştır.

Açılış Soruları: Daha çok konuşmaya başlamadan önce hazır aşaması olarak yönlendirilen sorulardır. “Merhaba nasılsınız? Biraz kendinden bahseder misin? Eğitim durumunuz nedir? Kaç yıldır evlisiniz?” gibi sorular açılış soruları olarak değerlendirilmektedir. Açılış soruları, kişinin en rahat haliyle cevaplandıracağı sorulardır. Samimi bir durum oluşur. İknacı ile kişi arasında elektriklenme meydana gelir. Taraflar birbirlerini bir anlamda tanır. Açılış sorularında diğer bir etkense normal şartlarda karşıdaki kişinin ses tonu, konuşma hızı, beden dili incelenmesi açısından önemlidir.

Bilgilendirme Soruları: Hedef şahsın konu hakkındaki bilgisini ölçmek için sorulan sorulardır. Olaya karşı tepkisi ölçülür, bakış açısı analiz edilir. “Neden buraya geldiğiniz hakkında bilginiz var mı? Ahmet’i ne kadar tanıyorsun? Olay hakkında nasıl bilgin oldu?” gibi sorular doğrudan kişiyi mülakatın içine çekecektir.

Odaklanma Soruları: Kişinin sorularak karşı aktardığı bilgileri inceleyen, olan biteni ortaya çıkartmak için kullanılan sorulardır. Herhangi bir bilginin aktarılması esnasında kişinin takılması, stres yapması, konuyu değiştirmek istemesi, utanması, korkması, sinirlenmesi vb. durumlarda iknacının bu tepkileri yakalayarak, sıkıntı yapan etkinin üzerine gitmek için kullanılan sorulardır. Bu tür sorularda iknacı, kişinin sözlü ve sözsüz iletişim argümanlarını iyi takip etmelidir. Kişi hangi soru karşısında tepki vermiştir iyi yakalaması gereklidir.

Basit Sorular: Anlaşılması kolay, karmaşık yönü bulunmayan sorulardır. Bu tür sorulara odaklanma ve bilgilendirme sorularına verilen cevapların, herhangi bir aşamasında girilebilir. Bilgilendirme soruların herhangi bir aşamasında girilmesi durumunda, odaklanma söz konusu olur. 5n 1k olarak da bilinen bu soru gurup “ Ne, Ne zaman, Nasıl, Nerede, Neden, Kim” soru kelimeleri ile yapılan sorulardır.

Karşılaştırma Soruları: Meydana gelen olayın zaman, mekan, kişi, nicelik, ve nitelik olarak değerlendirilmesini sağlayan sorulardır. Kişinin süreç içerisinde vermiş olduğu cevaplarda göz önüne alınarak, her iki cevabın birbirleri ile çelişkinin açıklanması istenir. Örneğin “ Daha önceki görüşmemizde Ahmet’i tanımadığınızı söylemiştiniz. Şimdi birkaç defa karşılaştığınızı söylüyorsunuz! ” gibi ince ayrıntılar tekrar sorulur.

Varsayım İçeren Sorular: Karşılaşılan bir olgu karşısında nasıl davranabileceğini, olgunun hangi aşamada etkilendiği ya da etkili olduğu yönünde varsayımlar öne sürerek oluşturulan sorulardır. Bu gibi sorularla kişinin olay ile bağlantısı ortaya konulabilir. Örneğin bir cinayet şüphelisine yöneltilen soruda “Maktulden nefret ettiğini biliyoruz. Aranızda bazı sıkıntılar yaşanmış. Sen olsan bu cinayeti nasıl işlerdin?” sorusu karşısında kişi, meydana gelen cinayetin oluş şeklini ortaya koymuşsa, bir şeyler bildiği göz ardı edilmemesi gereken önemli bir etkendir.

Genişletme ve Netleştirme Soruları: Durumun daha ayrıntılı bir şekilde ele alınmasını sağlayan sorulardır. “... olduğunu nereden biliyorsun? ... demekle neyi kasediyorsun? ... ilgili verileri nereden topladın?” gibi sorular cevapları irdeleyecek olan sorulardır.

Yansıtma Soruları: Görüşme esnasında ortaya çıkan duygu ve düşünceleri değiştirilmeden düşünüş ve duyuyu çerçevesinde soru olarak ifade etmesini sağlayan sorulardır. Kişinin düşünce ve tavırlarını irdelemek amacıyla, söylediklerini tastiklemek için yapılan sorulardır. Kendisini iyi hissetmediğini beyan eden kişiye karşı “Sizi pekiyi görmedim kendinizi rahatsız gibi mi hissediyorsunuz?” şeklinde yöneltilen soru şekli yansıtma sorulardır.

Yankı Soruları: Yöneltilen bir açık soru karşısında kısa cevap veren kişiye karşı, vermiş olduğu cevabın içerisinden etkili olan kelime tekrarlanarak kullanılan sorulardır.

Özet Sorular: Kişinin olguya ilişkin yöneltilen sorular özetlenerek, ne anlaşıldığını tekrar kişiye yönlendirilen sorulardır.

Kışkırtıcı Sorular: Kişiyi zorlayan, gizli amacı olduğu düşünülen, görüşmeyi belirli bir yöne çeken, yönlendiren sorulardır. Başka çıkarımları sağlayan bu tür sorular görüşmenin kontrolden çıkmasına ve duygusal zeminde yapılmasına yol açabilir. Kışkırtıcı sorular da amaç iknacının beklediği cevabı duymasıdır.

Tuzak Sorular: Kişiyi güç duruma düşürmeyi amaçlayan ve iknacının varsaydığı cevaba yönelik sorulardır. Temel hedef şahsı çıkmaza sokarak onu istenilen yöne çekmektir.

Bu bilgiler doğrultusunda soru sorma işlevinin ne kadar kapsamlı olduğu aşikardır. Suç soruşturmasında da soru, bilinmeyen ortaya çıkması için önemli bir etkidir. Suç soruşturması ile soruyu ayrı düşünmek mümkün değildir. Ancak sorunun nasıl sorulması gerektiğini mülakatçı iyi bilmek zorundadır. Hangi karakter özelliğindeki kişiye ne gibi sorular sorulması gerektiği analiz edilerek sonuca ulaşılmaya çalışılmalıdır. Giriş konuşmaları ile mülakat yapılacak kişiye yaklaşım tarzını ortaya koyduktan sonra, mülakata giriş sorusu ile görüşmeye devam edilmelidir. Devamında mülakatın seyrine göre kapalı ve açık uçlu sorularla kişi sıkıştırılarak suç işlediğini itiraf ettirilmeye ya da bilgiyi doğru söylemesine çalışılmalıdır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SUÇ SORUŞTURMASINDA İLETİŞİMİN İZLENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Suç soruşturması esnasında yapılan mülakatın temelinde doğruya ulaşmak, suçu aydınlatmak yatmaktadır. Mülakatçı olayla doğrudan ya da dolaylı ilgisi olan kişi ile yapacağı görüşmede kişinin doğru söyleyip söylemediğini iyi tahlil etmesi gerekmektedir. Ancak doğru söylememek her zaman yalan söylediği anlamına gelmez. Mülakat yapılan kişi bazen bilgi vermek istemez ya da yetersiz bilgi vererek olguyu gizlemek ister bazen de yönlendirmeyi farklı yaparak yanlış bilgi verme isteği içerisindedir. Şu halde yalanla ilgili olarak gizlemek ve yanlış bilgilendirmek olarak iki farklı terim ortaya çıkmaktadır. Gizlemede, kişi aslında gerçek dışı bilgileri söylemeden, kendisinde olan bilgileri saklamaya çalışır. Yanlış bilgilendirmede ise bir adım daha öteye gidilmiştir ve sadece gizlemekle kalmaz bununla birlikte gerçek olamayan bilgileri, gerçekmiş gibi verir. Tam bir yalanın oluşması daha önceden planlanmış ve kaynağı tamamen kandırmaya, aldatmaya yönelik söylem ve davranışlardır (Ekman, 2009: 21).

Uyumlu bir gözlem, insanları okumak ve sözel olmayan ifadelerini başarılı bir şekilde tespit etmek açısından hayati önem teşkil etmektedir. Karşısındaki kişi, iyi tahlil etmeli, sorulan sorulara verdiği cevapların beden dili ile uyumlu olup olmadığını, yalan söyleyip söylemediğini anlaması gereklidir. Cümleler arasında vereceği ipuçları da, kişiyi belki zaafalarını, korkularını, beklentilerini, çıkarlarını ortaya koyacaktır. Bu nedenle iknacı iyi gözlemci olması gerekmektedir. Düzenli olarak etkileşimde olduğumuz insanların temel davranışlarını anlayabilmek için, normalde nasıl göründüklerini, nasıl oturduklarını ellerini nereye koyduklarını, ayaklarının normal pozisyonu, duruş ve genel yüz ifadelerini, başlarının duruş açısını hatta normalde eşyalarını nereye koyduklarını ya da nerede tuttuklarını gözlemlemek gerekmektedir (Navarro ve Karlins, 2009: 8-14).

Kişiyi gözlemleyebilmek için, o kişi hakkındaki bütün verilerin toplanması gereklidir. Kişisel özellikleri ve sosyal yaşantısı hakkında bilgilerin toplanması görüşme esnasında sorulara verdiği tepkinin neden kaynaklandığını anlamaya yardımcı olacaktır.

Örneğin daha önceden yüzünde gerçekleşen bir operasyon nedeniyle, yüz kaslarının işlevinin kaybetmesi, mimik hareketlerinin kısıtlayacağından, sorulara tepkisiz kaldığı izlenimi verebilir. Ancak bu detay bilindiği zaman farklı yaklaşımlar sergilenmesi gerektiğini mülakatçı bilir ve stratejisini bu detaya göre şekillendirir.

Mülakat esnasında sözlü iletişim ve sözsüz iletişim yani beden dilinin iyi okunması gerekmektedir. Sözlü iletilerin okunurken, sorulan soruya karşı vermiş olduğu cevabın ne kadar zaman içerisinde gerçekleştiği, ses tonunun hangi seviyelerde olduğu, vurgulamanın ne zaman ve hangi kelime üzerinde yaptığı, hangi kelimeleri seçtiğine dikkat edilmesi önemli bir izlenimdir. Bununla birlikte sözsüz iletişimi yani beden dilini de iyi okumak gereklidir. Mülakatın hangi aşamasında ne tür jest ve mimikleri kullandığı, yatıştırıcı hareketleri ne zaman yaptığı, hangi soruda sıkıntıya yaşadığı, duygusal yüz ifadelerini nasıl kullandığını, sözlü iletişim ve beden dilinin uyumlu olup olmadığı gibi davranışlara özenle dikkat edilmeli ve verilen tepkilere göre strateji ortaya konulmalıdır.

Hedef kişi mülakat odasına alındığı zaman kendi üzerinde doğal bir baskı hissedecektir. Kişideki sözlü ve sözsüz iletişimdeki meydana gelen aldatma belirtileri, stres üzerindeki bu baskıdan kaynaklanır. Özellikle doğru söylemeyen kişilerde baskı daha fazla gözükür. Doğru söylemeyen kişiler, davranışlarını kontrol etmekte zorlanmaya başlayacaktır. Bir yandan sözcüklerini dikkatle seçme durumu söz konusu iken biryandan da davranışlarını kontrol etmek durumunda kalacaktır. Bu nedenle zaman zaman sözlü iletişimde zaman zamanda davranışlarda sızıntılar, jest ve mimikler vasıtasıyla ortaya çıkacaktır. Bu sızıntıların okunması mülakatçı için önemli olan belirtilerdir.

4. 1. SÖZLÜ İLETİŞİMİN OKUNMASI

Dikkatli bir dinleyici, sadece sözlü tepkinin öneminden değil, aynı zamanda sözlü tepki ile birlikte olan vurgu, kelime ve zamanlamanın da önemini farkına varır. Sözlü davranış psikolojisinin mantığına göre normal olan bir sosyal fert yalan söylemekten hoşlanmaz. Çünkü aldatma, kişiyi sıkıntı ve stresle sonuçlanan bir iç çatışmaya götürür. Şüpheli direkt olarak sorulan bir soruya net cevap vermiyor veya

cevap vermeyi reddediyorsa bunun sebebi, beklemeksizin açıkça söylenen bir yalanın kişide oluşturacağı iç sıkıntıdan kaçmaya teşebbüs etmesidir.

Hiçbir hareket, mimik, kas seğirmesi veya sözlü ifade kişinin yalan söylediği anlamı taşımaz. Sadece kişinin yetersiz hazırlandığını gösteren izler ve izlediği stratejiye uymayan duygusal işaretler vardır. Bunlar aldatma belirtilerine ve sızıntılara neden olur. Uzman mülakatçılar duyguların konuşmada, seste, vücutta ve yüzde nasıl dışa vurduğunu, yalancının duygularını gizlemeye çalışmasına rağmen hangi izlerin açıkta kalmış olabileceğini ve neyin bu sahte duygusal oyunları ele verebileceğini bilmek durumundadır. Dolayısıyla kişinin yalan söylendiğinin anlaşılması kolay bir olgu değildir. Aynı anda değerlendirilmesi gereken unsurlar vardır. Bunlar sözcükler, duraksamalar, ses tonlaması, ifadeler, baş hareketleri, vücut hareketleri, duruş, solunum vb. gibi etkenler özellikle bilinmesi ve takip edilmesi gerekmektedir (Ekman, 2009: 69-70).

Sorulan bir soru karşısında, doğru söyleyen kişilerin tepkisi ve yalan söyleyen kişilerin tepkileri tamamen farklı bir yapı çizmektedir. Doğru ve yalan söyleyen kişilerin sözlü iletişimleri esnasında vermiş oldukları tepkileri şu şekilde özetlemek mümkündür.

Doğru söyleyen şüphelilerin iyi bir hafızaya sahip olmasına gerek yoktur. Çünkü doğru olanı, doğrudan söylüyordur. Ancak yalan söyleyen kişi, ilk söylediği sözlerle çelişmemesi için mutlaka hafızası iyi olmak zorundadır. Doğru söyleyen kişi net cevaplar verirken yalan söyleyen kişi yarım ağızla cevaplar vermeye başlayacaktır ve “Hatırlamıyorum, olabilir, anımsayamadım, gibi ucu açık cevaplar verecektir. Bunun amacı ilerleyen zamanlarda iknacının delillerle aynı soruyu yönlendirmesi durumu da, hatırlamadığını ancak sorudan sonra hatırlamaya başladığını söyleyecektir.

Yöneltilen bir soruya verilen sözlü cevap için kullanılan süre, doğru veya yalanın ilk göstergesi olabilir. Anında cevap, doğru söylemenin bir göstergesi olarak kabul edilirken, cevaba verilen süre uzadıkça kandırmaya yönelik bir adım olarak değerlendirilebilir (Inbau vd, 1997; 44).

Doğru söyleyen kişilerin normal şartlarda kendisini kontrol edecek herhangi sebepleri bulunmaz. Rahattırlar ve gerilmeden mülakatçının sorduğu sorulara cevap verirler. Ancak doğru söylemeyen kişiler genellikle tüm davranışlarını denetleyemez. Kişinin tepeden tırnağa kendisini ele verecek her şeyi kontrol etmesi mümkün değildir. Bu nedenle doğru söylemeyen kişiler daha çok herkesin dikkat ettiği davranışları gizler ya da değiştirir (Ekman, 2009: 70).

Doğru söylemeyen kişiler ikna edici cümleler kurmaktan kaçınmaz. “Doğruyu söylemek gerekirse, açık sözlülükle belirtiyorum ki, ben yalan söylemem” gibi ikna edici cümlelerle giriş yapan kişilere daha dikkatli yaklaşmak gereklidir. Normal şartlarda doğru söyleyen kişiler, alışkanlık durumu yoksa cümlelerine bu şekilde başlamazlar (Öztürk, vd, 2010: 65-66).

Sorulan bir soru neticesinde doğru söyleyen kişilerin doğrudan sorunun cevabının verirler. Ancak doğru söylemeyen kişilerin genellikle soru içerisinde geçen cümleyi tekrar kullanarak cevap verdikleri görüşmüştür. Karısı tarafından “Beni hiç aldattın mı?” sorusuna doğru söyleyen kişi “Hayır” olarak cevap verirken, doğru söylemeyen kişi “Hayır seni hiç aldatmadım” şeklinde cevap vererek cümleyi tekrar kullanma ihtiyacı hisseder (Lieberman, 2004: 33).

Doğru söyleyen kişinin özür dileyici ifadeler kullanmasına, hatta iknacının kendisini suçlayıcı ifadelerini anlayışla karşıladığını belirtmesine gerek yoktur. Tam tersine doğru söyleyen kişi bu ithamlar karşısında hiddetlenerek, sorulan sorulara sinirli bir şekilde cevap verir. Ancak doğru söylemeyen kişiler genel itibarı ile iknacıyı destekleyici, pohpohlayıcı sözcükler sarf ederek, kendisine güven duyulmasını sağlamak isterler (Inbau vd, 1997; 45)

Doğru söyleyen kişiler sorulan sorulara doğrudan cevap verir. Görüşmeye yoğunlaşmıştır ve mülakatçıdan kendisine yöneltilen sorulara odaklanmıştır. Herhangi bir şekilde zamana ihtiyacı olmaz. Soruları doğrudan cevaplandırır. Ancak doğru söylemeyen bir kişi kendisine zaman kazanmak ister. Bunun tek sebebi vardır, o da bir şeyleri gizlemek için kafasında farklı bir kurgu yapmak isteğidir. Bunun içinde zamana

ihtiyacı vardır. Sorulan bir soru karşısında kişi aşağıdaki gibi soruları tekrar iknacıya yönlendirebilir (Lieberman, 2004: 50).

- Soruyu tekrar edebilir misiniz?
- Hangi açıdan baktığına bağlı.
- Tam olarak kastettiğiniz nedir?
- Neden böyle bir soru sordunuz?
- Bunu nereden duydunuz?
- Bu da nereden çıktı?
- Bana bunu hangi cesaretle sorarsınız?

Pek çok yalancı dikkatsizlikleri nedeniyle kullandıkları sözcükler yüzünden kendini açığa çıkartmış olur. Söylediklerini kapatamadıklarından ya da dinleyip başarısız olduklarından değil, dikkatli bir şekilde yalan söylemeyi ihmal ettikleri için yakalanırlar. Freud eserinde “*Konuşmacının söylemek istediği şeyi gizlemesi esnasında, ağızdan kaçırma olayının gerçekleşmesi kaçınılmaz bir durumdur*” demektedir. İknacı tecrübeli olmalı ve ağızdan kaçan bu ipuçlarını aldatma belirtisi olarak görmelidir. Genellikle ağızdan kaçan sözcüklere anlam kazandıran, olayın geçtiği çevre ve şartlar, bu olayın bir yalanı işaret edip etmediğini anlamaya yardım eder (Ekman, 2009: 78).

Doğru söyleyen kişiler olguyu olduğu şekilde anlatırlar. Cümlelere eklenti yapmazlar ancak doğru söylemeyen kişiler, birçok gereksiz bilgiyle birlikte aktarımda bulunurlar. Bazen de çok ısrarcı olurlar ve savunduğu konuyu ısrarla savunmaya devam ederler. Konuşma esnasında bazen dil sürçmeleri olur. Aslında bu sürçmeler farkında olmadan bilinçaltında yatan gerçeklerden kalan kırıntıların, dışa vurması şeklinde gerçekleşir. Örneğin “Öldürülen şahsı tanır mıydın?” sorusu karşısında doğru söylemeyen bir kişi “Hayır tanımam, ancak ters bir insandı” şeklinde vereceği bir cevap ters bir cevap, kişinin şahsa olan bakış açısını ortaya koyacaktır (Lieberman, 2004: 34-35).

Doğru söyleyen kişilerde duraksama olmadan konuşmalar devam eder. Saklayacağı ve gizleyeceği bir şey olmadığı için konuşmasında da duraksama olmaz.

Doğru söylemeyen kişilerde duraksamalar görülür. Duraksamalar çok uzun ya da çok kısa olabilir. Konuşmadaki duraksamanın temel sebebi, daha önce nasıl yalan söyleyeceğine kendisini hazırlamış olması ya da çıkış yolu kalmayacak şekilde beklemedik bir anda ve beklemedik bir soru karşısında kendisinde meydana gelen şaşkınlıktan kaynaklanmaktadır.

Doğru söyleyen kişiler iyelik eklerini normal olarak kullanırlar. Olayda kendisine ait ya da kendisi ile bağlantılı olan durumları farkında olmadan ve normal cümle akışı içerisinde rahatlıkla iyelik eki ile kullanarak anlatır. Örneğin görüşmenin gidişatına göre “ Arabam, evim, param, sevgilim, arkadaşım” gibi kelimeleri söyler. Bu durum samimiyeti de gösterir. Ancak doğru söylemeyen kişiler iyelik eki kullanmayabilirler ve samimiyet derecesini, şahsa ya da nesneye karşı bakış açısını da yansıtır. Örneğin arkadaşım yerine “O, bu, şu” evim arabam yerine “ev, araba” gibi kelimeleri cümle içinde yine bilinçsiz olarak kullanırlar. Şahısları örnekte verildiği gibi kullanan insanların, belirtilen kişilerden pek haz almadığı da anlaşılmış olur (Lieberman, 2004: 40).

Diğer bir davranış şeklide saldırganlık tepkisidir. Doğru söyleyen kişi, kendisine yönelik bir suçlama karşısında çoğunlukla aşırı tepki verir. Bilgilerin yalan olduğunu, kendisinin böyle bir suçla karışmadığı ile ilgili açıklamalarda bulunur. Bu esnada tepkileri normalin üstündedir. Konuşmaları akıcı, cümleleri düzgün ve anlaşılır şekildedir. Ancak doğru söylemeyen kişiler, doğru söyleyen kişiye kıyasla sakin görünürler. Bir anlamda suçu kabul edercesine sakin bir şekilde görüşmeyi devam ettirmek isterler. Ses tonları düşüktür. Bazen yükselse de genellikle düşük tonda görüşme devam eder. Doğru söylemeyen kişi saldırganlık tepkisi yerine daha çok savunmacı bir yaklaşım ortaya koyar (Lieberman, 2007: 21).

İnbau ve arkadaşları sözlü iletişimde mülakat esnasında kişinin vermiş oldukları tepkileri Tablo-3’de özetlemişlerdir (İnbau vd,1997: 47-48).

Tablo-3: Doğru Söyleyen ve Söylemeyen Kişilerin Sözlü Tepkileri

Doğru Olan Sözlü Tepkiler	Doğru Olmayan Sözlü Tepkiler
Genel İnkâr	Suçun spesifik yönlerine sıkışmış inkâr
Suçu tanımlamak için kullanılan sert, gerçekçi kelimelerden kaçınılması	Suçla ilgili sert ve gerçekçi kelimelerden kaçınılması
Doğrudan ve tabii cevaplar	Geciken net olmayan veya zaman kazanmaya yönelik cevaplar
Ayrıntılara girmeyen cevaplar	Ayrıntıya giren cevaplar
Dikkat çekici hafızadan ziyade makul bir hafızanın sergilenmesi	Alışılmamış derecede zayıf veya alışılmamış derecede kuvvetli bir hafızanın sergilenmesi
İlgisiz konuşmaların görüşmede kullanılmaması	İlgisiz konuşmaların görüşmeye dahil edilmesi
Net ve doğrudan soruların tekrarı için talep edilmemesi	Doğrudan ve net soruların tekrarı için talepte bulunma
Cevap vermede makul olma	Makul cevap vermeyi engelleyen zihni tıkanıklık ve yetersizlik
Net ve normal bir ses tonu	Yarım ağız konuşma ya da ses tonunun bastırılması
Cevapların yeminlerle ya da dini terimlerle desteklenmemesi	Cevapları desteklemek için yemin, kişisel durum veya dini terimlerle desteklemek
Soruları cevaplamada normal ve uygun bir ifade ve direnme tarzı	Soruları cevaplamada aşırı nezaket
Görünür ciddiyet ve endişe	Cevaplara eşlik eden gülme veya başka türlü hafif hareketler
Sorgudan sonra da kendisine zanlı gözüyle bakılıyorsa bildiklerinde ısrarlı olma	Sorgudan sonra kendisine hala sanık olarak bakılıp bakılmadığını öğrenmeden sorgu odasından biran önce ayrılmak için acelecilik

4. 2. SÖZSÜZ İLETİŞİMİN OKUNMASI

Sözlü iletişim, sözsüz iletişimden ayrı düşünülemez. Çünkü verilecek olan cevap, vücut tarafından ya onaylanacaktır ya da onaylanmayacaktır. Kişi sözlü iletişimle vermiş olduğu kaçak cevaplar, sözsüz iletişimle desteklemeye çalışır. Ancak doğru söyleyen bir insanın beden dilini rahat bir şekilde ortaya koyacaktır. Normal bir iletişim esnasında kullandığı beden dilini suç soruşturması esnasında yapılan mülakat içerisinde de kullanacaktır. Saklayacağı bir şeyin olmamasından dolayı rahat bir davranış sergiler. Doğru söyleyen kişilerin bilinçsiz olarak ortaya koyduğu davranışlar, söylediklerini destekler mahiyette olacaktır.

Doğru söylemeyen ya da bir şeyler gizleyen kişiler ise, stres altında olacağı için, hareketlerini kontrol etmeye çalışacaktır. Beden dili bilinçsiz bir şekilde meydana geldiğinden dolayı, bazı davranışlarını kontrol ederken, ortaya sızıntılar çıkacaktır. Bazen el, yalan söylemeyi örtesine ağza doğru gider. Bezen de yalan söyledikten sonra gırtlak bölgesinde oluşan bu yalanı temizlemek istercesine yutkunacaktır. Ancak mutlaka vücudunda doğru söylemediğini işaret edecek bir sızıntı oluşacaktır.

Sözsüz iletişim birinci bölümde belirtildiği gibi, vücut hareketlerini ve vücudun pozisyon değişikliklerini, mimikleri, yüz ifadelerini ve göz kontağını kapsar. Sözsüz tepki iç sıkıntısını azaltma isteğinden kaynaklanır. Duruş değişikliği, elin yüze gitmesi, kolları göğüste kovuşturma, elbisenin iplikleriyle oynama, adımlama ve hızlı hareketler gibi bütün sözsüz davranışlar, tedirginlik yaşayan bir kişinin aldatici, gerçek olmayan ifadesine eşlik eden, iç sıkıntısını hafifletme gayretinden kaynaklanan davranışlardır. Bu nedenle uyumlu bir gözlem, insanları okumak ve sözel olmayan ifadelerini başarılı bir şekilde tespit etmek suç soruşturmasında mülakatın amaca ulaşması için önem arz etmektedir (Navarro ve Karlins, 2009: 8).

Hissedilmeyen bir duyguyu izlemek kolaydır, fakat yalan söyleme anında hissedilen bir duyguyu, özelliklede yoğunsa bu duyguyu gizlemek daha zordur. Örneğin korku, dehşet duygusunu gizlemek, üzüntüyü gizlemekten daha zor bir duygu şeklidir. Öfke ve rahatsız olma duyguları da yine gizlenmesi zor olan duygular arasındadır. Doğru söylemeyen bir kişi ne kadar uğraşırsa uğraşsın, taşıdığı duygu yoğunluğuna

göre vücutta oluşacak ufak sızıntılar sebebiyle mutlaka hata yapacaktır (Ekman, 2009: 24).

Sözel olmayan iletişim aynı zamanda kişinin gerçek düşüncelerini, hislerini ve niyetlerini de açığa çıkarabilir. Bu nedenden ötürü, sözel olmayan davranışlar bazen “ifadeler” olarak da geçebilir. Çünkü kişinin aklından neler geçtiğini ifade ederler. İnsanlar sözel olmayan bir şekilde de iletişimde olduklarını her zaman farkedemediklerinden dolayı, beden dilleri kişisel amaçlarına yönelik bilinçli olarak oluşturdukları sözlü bildirimlerinden çok daha gerçek bilgiler içerebilir (Navarro ve Karlins, 2009: 4)

Sözsüz iletişim, sözlü iletişime kıyasla kişinin gerçek düşüncesi hakkında daha fazla bilgi vermektedir. Kişinin söyledikleri, davranışları ile uyum içinde olmayabilir. Bazen ufak sızıntılar, kişinin doğru söylemediğine işaret olabilir. Bu sızıntılar vücudun her yerinde görülebilir. Mülakatçının sormuş olduğu sorular neticesinde kişi sözlü olarak yanlış bilgi verme eğilimi gösterse de vücut tepkisi her zaman farklı davranışlar sergiler. Bu nedenle mülakatçı bu davranışları doğru ve zamanında okumalıdır.

İletişimin çeşitlerinden olan sözsüz iletişimin okunmasını yani beden dilini birinci bölümdeki başlıklar altında değerlendirilmesi yapılacaktır.

4. 2. 1. Mimikler ve Yüz İfadelerinin Okunması

Olayın akışı içerisinde gerçekte hissedilen duyguların ifadeleri, düşünmeye ve niyet etmeye gerek kalmadan, yüz hareketlerinin istemsiz olarak hareket etmesiyle meydana gelir. Sahte yüz ifadeleri ve mimikler ise taklit edilmek istenen ifadenin verilmesi veya gerçek ifadenin gizlenmesiyle meydana gelir. Korku, öfke, kızgınlık, mutluluk, tiksinti, şok, acı, bıkkınlık gibi bazı duyguların yüzde oluşturduğu ifadeler cinsiyete, yaşa, ırk ve kültür farklılığına bağlı olmaksızın herkeste aynı şekilde meydana gelir. İnsanların yüzünde oluşan mimik ve yüz ifadeleri, hangi duyguların hissedildiğini, iki duygunun birbirine karışıp karışmadığını ve hissedilen duygunun yoğunluğunu anlatır (Ekman, 2009: 110-12).

Sahte veya zorlama ifadeler, genellikle uyumsuz bir yüz ifadesine neden olur, yani yüzün iki tarafında da aynı ifade görünmesine rağmen bir taraftaki daha belirgin

durumdadır. Zamanlamaya da dikkat edilmelidir. Eğer öfke ifadesi, öfkeli sözlerden sonra geliyorsa büyük olasılıkla uydurulmuştur. Gerçek bir duygunun ifadesi genellikle sözlü mesajdan önce ya da onunla birlikte gelir (Navarro ve Karlins, 2009: 81). “Çok kızgınım” demeden önce yüzünden beliren kızgınlık ifadesi, kandırmanın bir göstergesi değil de kızgınlığı nasıl ifade edeceğine tam olarak karar verememesiyle alakalıdır (Lieberman, 2004: 26-27).

Doğru söylememe, stres, tedirginlik gibi ifadelerin en fazla belirgin olduğu alan yüz üzerindedir. Kişinin dudaklarını yalaması, dudaklarını birbirine bastırması, dudaklarını ters “U” şeklini ortaya çıkarması, bir anlamda doğru söylemediği, bir şeyleri eksik anlattığı ya da sakladığı anlamını taşır. Mülakatçının sorduğu sorular karşısında hedef kişi, küçümseyici bir mimik hareketi yaparak dudağını kaydırabilir. Soru karşısında tikslenme tepkisi de ortaya kayabilir. Bu mimik ve yüz ifadelerini mülakatçı iyi takip etmek zorundadır. Hangi soru karşısında nasıl bir tepki verdiği önemli bir okumadır.

4. 2. 2. Göz ve Göz Çevresindeki Belirtilerin Okunması

Aldatma belirtisinin görüldüğü en önemli yer gözlerdir. Mülakatçı tarafından gözlerin iyi takip edilmesi gerekmektedir. Yalan söyleyen kişi genellikle göz temasında bulunmak istemez ve gözlerini kaçırmaya çalışır. Sorular karşısında farklı yönlere bakarak göz temasında bulunmak istemez ya da çok kısa göz temasında bulunur. Yalnız doğru söylemeyen kişiler zaman zaman vermiş olduğu yanlış bilgilere karşı mülakatçının nasıl tepki verdiğini görmek amacıyla göz temasına geçebilmektedir. Aldatma amacındaki kişiler, genellikle iknacıya doğrudan bakmazlar, yere, yanlara veya yukarı köşelere bakarlar. Böylelikle göz temasından kendisini kaçıırırlar ve daha az sıkıntı hissettikleri kanısındadırlar (Navarro ve Kalins, 2009: 207).

Bununla birlikte gözlerin mülakat esnasında baktığı yer, kişinin ne düşündüğünü de ifade ettiği yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur. Toblo-2’de özetle belirtilmiş olan bakışın ne anlamlar ifade ettiği Resim- 1’de gösterilmiştir.

Resim-1’te bulunan sıralı resimler şu şekilde okunabilir. 1. resimde kişi mülakatçı tarafından aktarılan soruyu dinlemektedir. 2. serimde olguyu hatırlamaya

çalışmaktadır. 3. resimde hatırladığı olayla ilgili konuşulanları hatırlamaya çalışmaktadır. 4. resimde hatırladığı olayı kafasına tasarlamaya başlamıştır. 5. resimde nasıl bir ses tonu ile tasarladığı olguyu ifade etmeyi düşünmektedir. 6. resimde bütün bu olguların kendisi lehine ve aleyhine alabilecek durumların hesabını düşünmekte kendi kendine muhasebesini yapmaktadır. Son olarak 7. resimde tekrar mülakatçıya cevap verecektir.



Resim-1: Bakışların anlattıkları

Mülakat esnasında yöneltilen sorulara karşılık göz teması kurmayıp doğrudan aşağı bakması hedef kişide, çok fazla üzüntü, olayla ilgili utanç gibi duyguları aksi bir durum olmaması durumunda, pişman olduğunu, yönlendirmelere karşı itaat edeceğini,

çaresizlik içinde olduğu izlenimi verecektir. Bu hususlar gözardı edilmemesi gereken önemli noktalardır. Hedef kişi iyi okunduğu takdirde, mülakatın devam etmesine gerek kalmayacak, kişi meydana gelen olayla ilgisini doğrudan itiraf edecektir. Ancak sözsüz iletişimi, beden dili iyi okunmadığı takdirde, hedef kişi bu tutumundan vazgeçecek, olayı örtbas etmeye çalışacaktır.

Doğrudan yukarı bakan insanlarda ise dua edercesine bir beklenti içerisinde. Kendisinin doğru söylediğine inanılmasını beklemekte, bu nedenle bulunduğu ortamın kendi aleyhine ne kadar sıkıntılı bir hal aldığına bilmektedir. Doğru söyleyen kişilerde aynı şekilde yukarı bakma eğiliminde olabilirler. Ancak beklenti aynıdır. Her iki durumda da karşısındaki kişinin, anlatılanlara inanması beklerler.

Gözler genel anlamda mülakatın temelini oluşturmaktadır. Ancak dikkat edilmesi gereken bir durumda mülakatçının, hedef şahsın göz temasını kesmesi durumunda sürekli olarak gözlerine bakması için telkinde bulunmaması gerektiğidir. Böyle bir durumda hedef kişi dikkatini mülakatçıya yoğunlaştıracağından, diğer sızıntılar, vücut tepkileri ortadan kalkabilir.

4. 2. 3. Jestlerin Okunması

Sözsüz iletişimde ortaya koyan diğer bir etken jestlerdir. Birinci bölümde jestler ile ilgili geniş kapsamlı bilgi aktarılmıştı. Bu bilgiler ışığında mülakatçı jestlerin ne anlama geldiğini çok iyi değerlendirip, kullanılan sözlü iletişimle birlikte analiz etmek durumundadır.

İnsanlar bilinçli ya da bilinçsiz olarak jest hareketleri yapmaktadırlar. Ancak jestler çoğunlukla bilinçsiz, doğal olarak ortaya çıkmaktadır. Bu jestler, özel bir şifre ile kendisine kodlanmış gibidir. Bazı durumlarda karşısındaki kişiyi etkilemek için bilinçli bir jest enstantanesi ortaya koymaya çalışır. Ancak tam manasıyla yapılmadığı durumlarda komik durumlar ortaya çıkmaktadır.

Aldatıcı davranışlar gösteren kişiler genellikle düşünceli ve ihtiyatlı bir tutum içinde olurlar. Ne söyleyeceklerin düşünüyorlarmış gibi parmakları çenelerinde gezinebilir. Bu temkinli tutum dürüst insanların anlattıkları şeyleri vurgulamak için gösterdikleri hareketli ve hararetili tavrın tam zıddıdır. Yalan söyleyen kişi ne

söylediğini ve bunun karşı tarafta nasıl algılandığını değerlendirmek için zaman harcayacağından, bu durum dürüst bir insanın doğal davranışları ile uyumsuz davranışlardır (Navarro ve Kalins, 2009: 69).

Mülakat esnasında, mülakat yapan görevli karşısındaki kişinin hareketlerini takip etmelidir. Yapılan jestlerle sözlü iletişimin uyumlu olup olmadığını gözlemlenmesi gereken önemli bir etkidir. Örneğin hedef kişi konuşurken bir yandan da başını onaylayıcı ya da olumsuz bir şekilde salladığında, baş hareketleri söyledikleriyle eş zamanlı ve uyumlu bir şekilde gerçekleştiği takdirde, söylenenlerin gerçekleri yansıttığını anlaşılabilir. Ancak başını sallanması eşzamanlı olmadığında geciktiğinde ya da konuşmasının ardından geldiğinde, söylenenlerin uydurma olduğu ve doğruları yansıtmadığı düşünebilir (Navarro ve Kalins, 2009: 257). Benzer şekilde hedef kişi “evet” derken başını “hayır” anlamına gelecek şekilde sağa sola sallaması da sözlü iletişim ve sözsüz iletişim arasında zıtlık olduğu ortaya çıkacaktır.

Bilinçsiz olarak yapılan ve söylenenleri onaylamayan jestlerin başında kaşıntılar ve dokunuşlar gelmektedir. Konuştuktan sonra veya konuşurken burnuna dokunan kişilerin, aktardığı bilgilere dikkat edilmesi gerekmektedir. Kişi muhtemelen eksik ya da mülakatçıyı aldatmaya yönelik bilgi vermiştir. Diğer taraftan mülakatçının bu davranışın hangi soru esnasında, görüşme içerisinde olduğu şahıs tarafından yapıldığının not edilmesi gerekmektedir. Enseye sıvazlamak, kulağa memesini okşamak, ense bölgesi saçı okşamak, sacın parmağa ya da yumruğa dolanması, başın saçlı bölgenin üst tarafında meydana gelen kaşıntılar genellikle aldatma veya yaralayıcı karar almakla ilgili olduğu yapılan araştırmalar neticesi anlaşılmıştır (Turchet, 2005:111-116).

Kişi ne kadar uzman olursa olsun fizyoloji açısından bazı hareketleri kontrol etmesi mümkün değildir. Panik atak halinde, kişinin yüzünün kızarması, nefes alışverişinin hızlanması, kalp atışlarının hızlanmasının önüne geçemez. Yalan söylediği esnada sesinin çatalı çıkması, ellerinin titremesi yine gayri ihtiyari bir davranıştır. Yutkunma da yine bilinç dışı olarak farkına varmadan yapılan hareketlerden biridir. Nitekim yalan söyleyen kişi, yapmış olduğu diğer belirtilere ek olarak yutkunma ihtiyacı hisseder. Sanki yalan söyledikten sonra kirlenen boğazını temizliyorsa

yutkunacaktır (Lieberman, 2004: 55). Kişinin zor durumda kalması, kendisinin aleyhine olan konuların bulunması durumunda da yine kişi yutkunma belirtileri gösterecektir. Boğazı sıvazlama adem kemiğine dokunma yine aldatmaya yönelik hareketler olarak araştırmacılar ve yazarlar tarafından değerlendirilen ve kişi tarafından bilinçsiz olarak yapılan jest hareketleri arasındadır.

Yatıştırıcı hareketlerde kişinin sıkıntılı, stresli veya tedirgin bir psikolojik durum içerisinde olduğunu gösterir. Mülakatçı tarafından iletilen bir soru karşısında parmakları ile oynaması, gömleğin veya ceketin düğmeleri ile meşgul olması, saat, kolye, yüzük, bileklik ile oynaması, kravatını düzeltmesi, üzerinden hayali tüy alması yine yatıştırıcı davranışlar içerisinde. İletilen bir soru karşısında hedef şahıs bu yatıştırma hareketlerini yapmaya başlaması, bir anlamda soru karşısındaki olumsuz tutumu sergilemektedir.

Kişinin elini alnına koyarak aşağı bakması, utanma duygusunu ortaya çıkartmaktadır. Utanç, yapmış olduğu yanlış davranışın kendisinde bıraktığı etkidir. Mülakatçı tarafından değerlendirilmesi gereken önemli bir şüphe belirtisidir. Kişinin neden utanma duygusu gösterdiğinin tespit edilerek, hedef kişinin vermiş olduğu bu açık, mülakatçı tarafından iyi kullanılması gerekmektedir.

Elin çeneyi okşaması, düşünceli bir halin olduğu, lehine ve aleyhine olan durumların analizi ile ilgili bir harekettir. Burnun üst tarafındaki sabitlenme, duruma olan konsantreyi gösterir. Konuşma esnasında elin ağza götürülmesi söylediklerinin doğru olmadığını işaret etmektedir. Kişinin iki işaret parmağının dudağın önünde olması, bir konu hakkında bilgileri iletmek istediği ile ilgili olarak değerlendirilmektedir. Bu esnada mülakatçı, şahsın söyleyecek bir şeylerinin olup olmadığını sorabilir. Belki de şahıs anlaşma düşüncesi içerisinde.

Mülakat esnasında kişinin bariyere ihtiyaç duyması, kapanması da yine stresli ve tedirginlik yaşadığının büyük bir göstergesi olarak ortaya çıkmaktadır. Her ne kadar mülakat odasında kullanabileceği bir eşya olmasa da, kişi kollarını göğüs hizasında, ayaklarını sandalye altına birbirine bağlaması, tam kapanma olarak ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte tek kolu ile diğer kolunu tutması, ellerini önde ortada ve kemer hizasında birleştirmesi, bariyer oluşturmanın veya kapanmanın derecesini

göstermektedir. Eğer kişi ellerini en altta birleştirmişse, itaatkar bir tutum sergiler ve bir anlamda anlaşmaya hazırdır. Diğer taraftan kolların göğüs hizasında kenetlenmesi anlaşma durumunun minimum seviyede olduğu izlenimini verir.

Kapanma ya da bariyer oluşturma'nın diğer bir şekli de kaşınmalar başlığı altında belirtilen kolların kaşınması ile ilgili durumdur. Kolun iç kısmında gelen kaşıntılar anlaşma yolunda ılımlı olduğunu gösterirken, diğer türlü yani kolun arka tarafında oluşan kaşıntı nispeten biraz daha çekingenin olduğu anlaşılabilir.

Mülakatçının dikkat etmesi gereken diğer bir nokta da omuzlardır. Bazı durumlarda omuzlar kişinin söylediklerini yalanlar. Bu jest de yine bilinçsiz olarak yapılan bir harekettir. Omuzların yalnızca birisi silkinmiş ya da omuzlar kulaklara kadar kalkmış ve baş neredeyse kaybolmuşsa, bu davranış duyulan yüksek güvensizliğin bir işaretidir ve bazen sorulan bir soruya doğru olmayan uydurma bir cevap verme hazırlığında olan insanlarda gözlemlenilir. (Navarro ve Kalins, 2009: 274). Omuz silmek, umursamamanın, görmezden gelmenin ya da ilgisizliğin göstergesidir. Bununla birlikte kaçma maksatlı omuz silme hareketi ortaya, verilen cevabın doğru olduğu izlenimi verilmeye çalışılırken aslında yalanın ifadesidir (Lieberman, 2004: 23-24).

Doğruyu söylemeyen veya bir şeyler gizleyen kişi genellikle kendisine bir destek almak durumundadır. Bu duygu bilinçaltında oluşan bir davranış şeklidir. Sandalyede oturan kişi, söylediği bir cümle sonunda ya da mülakatçı tarafından sorulan ters bir soru neticesinde kendisine bir destek arayacaktır. Ancak mülakat odasında herhangi bir nensin bulunmamasından dolayı en yakın destek sandalye koçlukları olacaktır. Hedef kişi bu zor durum karşısında sandalye koçluklarını farkında olmadan sıkır. Kendisine diğer bir desteği ise ellerini yumruk yaparak sağlayacaktır.

Herhangi bir durumda ya da konuşmada kendisini güvenli hissedemeyen kişi ayakta dururken veya otururken sırtını dik tutar. Diğer taraftan kendisine güvenmeyen veya bulunduğu ortamdaki rahatsızlık duyan kişi sırtını kamburlaştırır ve ellerini ceplerine sokma ihtiyacı duyar. Bununla birlikte ortamdaki uzaklaşmak için genellikle kendisine çıkış kapısı aramaya çalışır ve çoğunlukla kapıya bakar. Ayrıca kuvvet almak için ayakta ise duvara yaslanabilir (Lieberman, 2004: 30)

4. 3. İKNA EDİCİ MÜLAKAT MODELİNİN OLUŞTURULMASI

Mülakatçı ikna yaklaşımlarında açıklanan “Davranış Değişim Kuramı Yaklaşımı” doğrultusunda, davranış değişiminde etken olan dikkat, idrak, alıkoyma ve kabul etkenlerini benimseyerek, mülakatı bu doğrultuda devam ettirmesi gerekmektedir. Yani hedef şahsın, meydana gelen olayla ilgili, kendisinin aleyhine ve lehine meydana gelebilecek noktaları dikkatini çekmeli, aleyhine ve lehine olan durumları idrak etmeli, bu husus kendisinde bazı değişikliklere sebep olmalı ve mülakatçının öne süreceği teklifi kabul etmelidir. Böylelikle davranışında ve düşüncesinde değişiklikler gerçekleşmiş olur.

İkna amaçlı bir mülakat için diğer ikna yaklaşımları da gözardı edilmeden mülakatçı tarafından kullanılması gerekmektedir. Örneğin “Uyum Kuramı Yaklaşımı” ile toplum değerlerinin olaylara bakışını ortaya koyarak, mukayese etmesi sağlanır. Kişi kendisi ile çelişki içerisine girecektir ve yapmış olduğu davranışın toplum içerisinde yanlış olarak değerlendirildiğini, doğruyu söylemesi durumunda sosyal çevrenin kendisine olan tepkilerinin yumuşayacağını düşünerek ikna olabilir.

Suç soruşturması, meydana gelen olayın aydınlatılmasında mülakatın büyük bir etkisi vardır. Toplanan delillerin neticesinde soruşturmacı birimler, olayın hazırlık safhası, meydana gelişi, sebep sonuç ilişkisi içinde olay taraflarının, ne ölçüde olaydan etkilendiği, olayın kimin tarafından nasıl işlenmiş olabileceği hususunda elde edilen bilgiler ve bulguların analizi yapılarak, en yakın tahmini yapabilirler. Ancak bu tahminden öteye gitmez. Bu noktada mülakat işin içine girmektedir. Suçu işlemesi muhtemel kişiler, tanıklar olayın mağdurları ile yapılan mülakat neticesinde olay aydınlanmış olur. Aksi halde elde edilen deliller ifadelerle tamamlanmıyorsa ceza yargılaması açısından bir önem teşkil etmeyecektir.

Bu nedenle suç soruşturması açısından mülakat modelleri oluşturmak, planlı ve stratejik yaklaşımın temelini oluşturmaktadır. Mülakatın her aşamasına plan ve strateji yüklemek, belirli kalıplar dahilinde yapmak, bir anlamda iletişime sınır çizmek durumunu ortaya koymaktadır. Elbette bu kabul görmesi beklenen bir etki değildir. Ancak mülakat ortamının hazırlanması, mülakata hazırlık yani mülakata başlama

safhaları ile ilgili model oluşturmak mümkün olabilir. Suç soruşturmasında ikna amaçlı mülakat modeli, başlıklar halinde aktarılacaktır.

4. 3. 1. Standart Mülakat Odasının Oluşturulması

Mülakat odasının amaca uygun bir şekilde oluşturulması, hedef şahsı etkilemek için ilk aşamalardan biridir. Mülakat yapılacak kişi bulunulan ortamda dikkatinin dağılmaması, başka bir şeyle meşgul olmaması önemli bir etkidir. Ayrıca mülakat için özel olarak tasarlanmış bir odaya hedef kişinin alınması durumunda, psikolojik baskıda kendiliğinden başlamış olacaktır. Bu nedenle standart bir mülakat odasının tasarlanması ve tefrişatı önemli bir etkidir.



Resim-2: Mülakat Odası Modeli

Suç soruşturması ile ilgili bölümde mülakat için düzenlenecek bir odanın nasıl olması detaylı bir şekilde verilmişti. Ortamın kişi üzerindeki psikolojik etkisi de yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur. Bu nedenle mülakat odasında kullanılması gereken masa, sandalye, ortamın rengi, aydınlatma, gibi unsurlar kişi üzerinde psikolojik bir etki bırakacaktır. Hedef kişi üzerindeki bu etki, mülakatçı açısından göz ardı edilmemesi gereken bir avantajdır. Resim- 2’de standart bir mülakat odası modeli oluşturulmuştur.

4. 3. 2. İkna Edici Mülakatta Dokuz Aşama

Herhangi çalışma içerisine girmeden önce plan yapmak, hedefe ulaşmak için en kısa yolu ortaya koymaktadır. Plan düzenliliği ortaya koyar. Plansız yapılan çalışmalardan tam manasıyla hedefe ulaşılması beklenemez. İstenilen sonuç elde edilmiş olsa da bir anlamda tesadüfi bir uğraş neticesinde gerçekleşmiş olur. Suç soruşturmasının aydınlatılması açısından da planlı ve programlı çalışma, kişiyi ikna ederek suçu itiraf etmesini ya da doğru bilgi vermesine yardımcı olacaktır.

Suç soruşturmasında mülakatın devam süreci ile ilgili eserler incelendiğinde dokuz farklı aşama modeli görülmektedir. Bu aşamalar sırayla devam ederek kişileri ikna edebilirliğinin yöntemlerini ortaya koymaktadır. Emniyet Genel Müdürlüğü Adli Mülakat Hizmet İçi Kurs notları, Topsakal'ın (2010;102-103), İnbau ve arkadaşlarının (1997:77-79) yazmış olduğu eserler incelendiğinde bu dokuz aşama aşağıdaki gibi sergilenmiştir.

- **Birinci Aşama Olumlu Yüzleşme:** Kişi doğrudan belirtilen suç ile suçlanır ve kişi ile karşı karşıya gelinir. Burada temel amaç kişinin tepkisini ölçmektir. Suçlamayla karşı karşıya gelen hedef şahsın tepkisi analiz edilerek ikinci aşamaya geçme hazırlığı yapılır. Kişi aşırı tepki vermiyorsa imanın derecesi arttırılarak tekrar sorulur. Normal şartlarda kişinin aşırı tepki vermesi beklenir. Aşırı tepki vermiyorsa kişi olayın faili olma ihtimali yüksektir.
- **İkinci Aşama Fikir Geliştirme:** Mülakatçı suçun gerçekleşme şekli ve sebebi ile ilgili senaryosunu hedef kişiye aktarır. Bu senaryoyu kurarken ahlaki değerlerin de öne çıkartılması gereklidir. Suçun işlenmesine neden olan etkenler sıralanmalıdır. Bazen üçüncü şahıslara atıfta bulunularak suçun sebebini sıralanan nedenlere ya da üçüncü şahıslara yüklemek gerekmektedir. Hedef kişi aktarılanları dinliyor ve söylenenler ile ilgili düşünme belirtisi gösteriyorsa, suçun faili olma ihtimali yükselir.
- **Üçüncü Aşama İnkarla Başa Çıkma:** İkinci aşamada ortaya konulan senaryo karşısında hedef şahsın inkar etmesi beklenir. Normal durumlarda masum kişiler yüksek bir tepki verir ve olguyu inkar ederler ve sürece hakim

olmak isterler. Diğer taraftan suçun faili olan kişi, inkar ederken biraz daha yumuşak bir tutum sergileyecektir. Mülakatçı, hedef şahsın inkar edeceği anı iyi tahmin etmeli ve buna fırsat vermeden senaryoyu destekleyecek şekilde yeni söylemlerle konuşmasına devam etmelidir. Hedef şahsın görüşmeyi kontrol etmesine izin vermeden yumuşak geçişlerle araya girişi engellemelidir.

- **Dördüncü Aşama İtiraz ve Yorumların Üstesinden Gelme:** Hedef şahıs eylemi neden işlemeyeceğiyle ilgili açıklama yapacaktır. Özellikle ikinci aşamada ahlaki nedenler ve suça neden olan etkenlerin kendisi ile ilgili olmadığı hakkında itirazlarını dile getirecektir. Bu durum normal olarak beklenen bir sonuçtur.

- **Beşinci Aşama İlginin Çekilmesi Ve Dikkatin Dağılmasını Önleme:** Bu aşamanın temel özelliği görüşmenin sıcak tutulması ile ilgilidir. Hedef şahsın dikkatinin dağılması ve düşüncelerin farklı yönere yönelmesi durumunda mülakatçı, yapacağı davranışlar ve farklı bulgularla hedef şahsı görüşmenin içerisinde tutma çabalarıdır. Mülakatta dikkat edilmesi gereken hususlar içerisinde belirtilen sosyal mesafe aşılarak, hedef şahsın mahrem mesafesine girilir. Böyle bir yaklaşım hedef kişiyi tedirgin etmek ve ilgisini arttırmak için yeterli bir yaklaşım olacaktır. Bununla birlikte hedef şahsa dokunuşlarda aynı amaca ulaşmaya yardımcı olacaktır.

- **Altıncı Aşama Pasif Ruh Hali İle Başa Çıkma:** Bu aşama hedef şahsın sustuğu, dinlemeye başladığı, mülakatçıya doğrudan bakma eylemini kestiği, bakışların daha çok yere yönelttiği, pişmanlık sergilediği anlarda başlar. Şahsın bu aşamaya geldiği an zamanında tespit edilmelidir. Hedef şahı itiraf aşamasındadır. Bir sonraki aşamaya geçilmesi gereklidir.

- **Yedinci Aşama Alternatif Soru Yönelme:** Kişinin itiraf edeceği an tespit edildiği zaman, hedef şahsın geri dönemeyeceği teklif sunulmalıdır.

- **Sekizinci Aşama Sözlü İtirafı Alma:** Hedef şahsa yöneltilen soru neticesinde kişinin olay ile ilgili detayları, olayı meydana getiren sebepler,

soruşturmacı birim tarafından ulaşılamayan ek bulguların neler olduğu sözlü olarak itiraf ettirilmesi aşamasıdır.

- **Dokuzuncu Aşama İfadenin Yazılı Hale Getirilmesi:** Son aşamadır. İtirafın yazılı olarak alınmasını kapsar.

Mülakatçı bu dokuz aşamanın herhangi basamağında, altıncı aşamada belirtilen ruh halini sezindiği esnada doğrudan yedinci basamağa geçebilir. Bu anlamda hedef kişinin gözlenmesi önem taşır. Belki şahıs mülakat başlangıcında anlatmak isteyecektir. Gereksiz polemiklerle görüşmeye devam edilmesi durumundan, kişinin aklını meşgul edip bu hissiyatından vazgeçmesi neden olunabilir.

4. 3. 3. İkna Amaçlı Mülakatın İşleyişi

Bu başlık altında mülakat esnasında uygulanacak olan dokuz basamak değerlendirilecek olup, Mülakatçı ön hazırlıktan sonra mülakat odasında bekleyen şahısla görüşmeye başlayacaktır. Diğer bir görevli vasıtasıyla tanıştırılan mülakatçı, öncelikle kişi ayakta ise oturması yönünde telkinde bulunarak, bulunulan alanda hakimiyetin kendisinde olduğunu göstermesi gerekmektedir. Şahıs hakkında bütün bilgileri topladıktan sonra görüşme başlar.

Öncelikle hedef kişinin kişisel, sosyal özelliğine, ahlaki özelliğine ve duygusal durumuna göre şahsa yaklaşma stratejisi belirlemelidir ve hangi şekilde konuşmaya başlayacağına karar vermelidir. Örneğin eğitim seviyesi yüksek, sosyal, belirli bir kariyer olan ancak duygusal olmayan kişilere karşı “inancı değiştirmeye yönelik bir konuşma” yapmak amaca uygun olacaktır. Bu özellikteki kişilerde yeni bir inanç oluşturmak kolay bir yaklaşım olmayacaktır. Meydana gelen olay ile ilgili kendisinde sabit bir fikir oluşmuştur. Ancak mülakatçının alanında uzman olması, ceza yargı alanında uzman olamayan hedef kişinin inancını değiştirebilir.

Giriş safhasından sonra mülakatta dokuz basamağa geçmeden önce, kapalı uçlu sorularla görüşmeye başlanılır. Bu kapalı uçlu sorular kişisel bilgileri içerir mahiyette de olabilir. Mesela hedef şahsa “ Turyap Şirketinde mi çalışıyorsunuz? Sizin üzerinize kayıtlı beş araç gözüktüyor, bir açıklama yapar mısınız? Ahmet ile birlikte mi

“çalışıyorsunuz?” gibi bilinen sorularla başlamak, aynı zamanda mülakatçı için avantaj sağlayacaktır. Hedef şahıs kendisi ile ilgili bu derecede bilginin olması tedirgin etmek için yeterli olacaktır. Görüşmenin hemen başında hedef şahsa suçla ilgili sorular yöneltilmesi, beden dilini okuması noktasında doğru bir izlenim oluşturmayacaktır. Giriş konuşmasının temelinde, normal bir görüşme esnasında kişinin davranışlarını izleme ve değerlendirme imkanını sağlamak yatar. Bununla birlikte mülakatçı, hedef şahsın kendisine karşı güven duygusu oluşmasını sağlamak için zaman kazanmış olur.

Mülakata giriş aşamasında hedef şahsın davranışı, sözlü ve sözsüz iletileri hakkında yeteri kadar bilgi edinildikten sonra açık uçlu sorularla mülakatçı görüşmeye devam etmelidir. Araştırmaya sebep olayla ilgili olarak konuya girmenin en basit yolu, hedef şahsa “Sizi buraya neden davet ettiğimiz hakkında bilginiz var mı?” sorusu olacaktır.

Böyle bir soru karşısında hedef şahıstan iki cevap gelebilir. “Hayır bilmiyorum” ya da “Evet biliyorum. Şirkette meydana gelen olay ile ilgili” şeklinde olacaktır. Mülakatçı bu cevapları beden dili ile birlikte iyi okumalıdır.

“Hayır” cevabı gerçekten doğru olabilir ve muhtemeldir. Ancak kişinin gözlerini kaçırması, sözcüğü ağızından hızlı, duraksama yaparak, normal konuşmasından daha alçak bir tonla çıkarması, bir elini diğer elin avuç içine alarak ovması, ayaklarını sandalye altında kilitlemesi, sandalye koçluklarını sıkması, bakışını kısa süreli de olsa sağ yukarı kaydırması, yutkunması sözcükten sonra burnun altını kaşması gibi sözsüz bir davranış sergilemişse, bu şahsa karşı temkinli yaklaşmak gerekir.

Bu cevaptan sonra şahsa cevabı pekiştirmek amaçlı “Emin misin?” sorusu yöneltilmelidir. Böyle bir soru karşısında kişiden “Evet eminim” der ve ilk söylemini onaylar ya da “Şu olaydan dolayı geldiğini tahmin ediyorum” cevabını vererek ilk söylemiyle çelişebilir. Hedef şahsın vereceği cevaplar mülakatçı tarafından bilinmelidir ve takip edilmesi gerek nokta, kişinin sözlü ve sözsüz ileti ile uyum içerisinde olup olmadığıdır. Bu cevapla birlikte bilgi alma soruları başlamış olur. Hedef kişiye “Olay ile ilgili ne bildiğinizi öğrenebilir miyim, anlatır mısınız?” sorusuyla görüşme derinleşmeye başlar.

Yöneltilen böyle bir soru karşısında kural olarak doğru söylemeyen kişiler meydana gelen olayı küçümsercesine cevap vereceğidir. “Para çalınmış, basit bir olay olmuş, arkadaşı yaralamışlar” gibi cevaplar verebilir (Topsakal, 2010: 82). Doğru söyleyen kişiler ise soğukkanlı bir şekilde “Hayır” ya da “Evet, işyerinde meydana gelen olayla ilgili buradayım” şeklinde cevap verir ve meydana gelen olayın ne olduğunu da rahatlıkla söyler.

“Sizi buraya neden davet ettiğimiz hakkında bilginiz var mı?” kapalı uçlu soru karşısında verilen cevap neticesi pekiştirmek amaçlı sorulan “Emin misin?” sorusu bir anlamda görüşmeye yön vermek, için bilinçli olarak mülakatçı tarafından yöneltilebilir bir soru şeklindedir. Görüşmenin her aşamasında benzer söylemlerle görüşmenin yönlendirilmesi mümkündür. Bununla birlikte “Emin misin?” sorusu mülakatçının bir şeyler bildiğini ima eden önemli bir sorudur. Normal şartlarda kişi böyle bir soru beklemiyordur. Sorulduğunda eğer suçlu ise aldatma yönünde sözlü ya da sözsüz belirtiler ortaya koyacaktır.

Görevli mülakata giriş yaptıktan sonra yukarıda belirtildiği gibi bir sorunun yöneltilmesi ile hedef şahsın suçla ilgisi olduğunu ima edilir. Böylelikle hedef şahıs olgunun içerisine çekilmiş olur. Soru karşısında hedef şahsın davranışları incelenir. Olayla ilgisi olduğu herhangi bir davranış semptomu ile saptanması durumunda kişinin ahlaki değerleri, duygusal durumu göz önünde bulundurularak, öncelikle mülakatçı, şahsın da içinde bulunduğu senaryoyu aktarır. Kişinin senaryoya karşı tepkisi ölçülür. Eğer aşırı tepki veriyorsa muhtemel doğru söylüyordur. Ancak suskun kalması, pişmanlık yaşaması kişinin suçlu olduğuna işaret eder. Hedef şahsın ortaya koyduğu davranışı pekiştirmek için, mülakatçı biraz daha ağır bir ima ile tekrar senaryoyu öne sürer. Bu durumda doğruyu söyleyen kişinin tepkisi normal durumlarda daha ağır olacaktır. Suçlu olması muhtemel kişi ise sessizliğini koruyacak ya da aşırı bir tepki vermeyecektir. Mülakatçı önemli bir sözlü ya da sözsüz belirti göstermediği sürece hedef şahsın sözünün kesilmemesine dikkat edilmelidir. Ara sorular kilit noktalarda devriye girilmesi gerekmektedir. Toplanan bilgilerle, iletilen bilgilerin çakıştığı durumlarda mülakatçı müdahale ederek, yanlış verilen bilgiyle ilgili özele indirgenen sorular yönlendirilerek şahıs itiraf ettirilmeye çalışmalıdır. Daha sonra ikinci basamak olan “Fikir geliştirme” basamağına geçilir.

İkinci basamakta daha çok ahlaki değerler irdelenir. Olayın ahlaki boyutu üzerinde konuşmalar yapılarak, meydana gelen olayın mecburiyetten gerçekleşti, ahlaki açıdan rahat olunması gerektiğiyle ilgili açıklamalar yapılır. Hedef şahsın kendisini rahat hissetmesini, ahlaki açıdan psikolojik anlamda suçluluk duygusunu hafifletmeye çalışılır. Benzer bir yaklaşım ise ikna teknikleri içerisinde açıklanan “Toplumsal Kanıt İlkesi” ile ilgilidir. Toplumun hedef şahıs üzerinde meydana getirebileceği olumsuz düşünceleri oluşmayacağına yönelik telkinlerde bulunulmasıdır. Ortaya konulan sebeplerden ötürü işlenmiş olan bu suçun legalitesi savunulur. Böyle bir yaklaşımla hedef şahsın aklında, görevlinin kendisi ile aynı düşüncelere sahip olduğu, kendisini anlayan bir kişinin olduğu imajı ortaya konulmaya çalışılır. “Var olan inancı pekiştirmeye yönelik konuşma” başlığı altında anlatılan konuşma yaklaşımı sergilenmiş olur.

İkinci aşamada, üçüncü bölümde aktarılan mülakat taktikleri, şahsa göre uyarlanarak senaryolar oluşturulur. İşlenmiş olan suçun legalitesi daha kapsamlı vurgulanmaya çalışılır. Davranış semptomlarına göre birkaç taktik birlikte kullanılabilir. Örneğin işlenen bir suçta, kişi kendisini haklı gördüğü bir durum anlaşılırsa, mülakat taktiklerinden “Herkes Yapıyor” taktiği, iknada etkileme metotlarından “Kişisel Çekicilik” inanç pekiştirici konuşma ile desteklenerek şahsın davranışları izlenir. Benzer bir yaklaşım olarak, hedef kişi kendine güvenen, görevliyi küçümseyerek konuşan biri olması durumunda, “Fazla suçlama, Göz boyama, Toplumsal baskı” taktikleri birlikte kullanılabilir. Bu şekilde kendisine güvenen kişi inanç değerleri de sağlam olacağından, konuşmayı inancı değiştirmeye yönelik bir konuşma olarak seçilebilir. Etkileme metotlardan da “Müzakere- Danışma, Yasal Dayanak Sunmak, Baskı, Değişim” birlikte kullanılır ve mantıksal yaklaşımla yine şahsın davranışları takip edilmelidir.

Böyle bir konuşmanın arkasından “Ahmet, bu işi yapmaya sürükleyen şartlar nelerdi?” sorusuna benzer tuzak soru ile görüşme devam edilir ve cevabı beklenir. Burada tuzak soruyu kullanırken doğrudan suçun ismiyle hareket edilmemesi mülakat kurallarının bir gereğidir. Kişi işlemiş olduğu suçun ismini tekrar duyduğu, durumda uygulanan ikna ve konuşma tekniği, pozisyonunu kaybeder ve şahıs tekrar kapanabilir.

Bu açıdan suçun ismi geçmeden, işlenen suçun legalitesi vurgulanmak istenircesine tuzak soru yöneltmek gerekmektedir.

Tuzak soru karşısında hedef şahıs detaylı bir şekilde gözlemlenmelidir. Kullandığı beden dili bir anlamda nasıl bir cevap vereceğini kısa bir süre de olsa ortaya koyacaktır. Beden diliyle ilgili ortaya konulan ipuçlarını kullanarak şahsın davranışı anında analiz edilmesi gerekmektedir. Yöneltilen tuzak soru neticesinde kişi suçunu itiraf da edebilir. Ancak suçunu itiraf etmeyip inkar edeceği bir beden dili göstergesi görülmesi anında, şahsın konuşmaya başlamadan uygun müdahale tarzıyla sözü kesilerek üçüncü aşama olan “İnkarla Başa Çıkma” yöntemine geçilmelidir. “Sözünü kesiyorum özür dilerim, konuşmaya başlamadan önce şunu da vurgulamak isterim” gibi yumuşak bir yaklaşımla şahsın konuşması engellenir. Bu müdahale aynı zamanda şahıs üzerinde baskı yaratacaktır. Görüşmenin koordinatörünün mülakatçı olduğu anlaşılır.

Üçüncü aşama olan inkarla başa çıkma, ikinci aşamaya tekrar dönüşler sergilenir ve senaryolara devam edilir. Hedef şahsın bu aşamada araya girerek senaryolara ve kendisini suçlayan duruma karşı inkarda bulunması beklenmektedir. Ancak mülakatçı buna müsaade etmeden uygun tepkilerle konuşmasına devam etmelidir. Şahsın aşırı müdahalesi bir anlamda masumiyetin göstergesi olarak değerlendirilebilir. Ancak mülakatın bütünlüğü açısından mülakata devam edilmesi gerekmektedir. Suça müdahil olan şahsın tepkisi düşük olur. Mülakatçı görüşmeyi yaparken şahsı izlemeye devam etmelidir. Zaman zaman öne sürülen senaryo delillerle desteklenerek aktarılmalıdır. Bununla birlikte mülakatçı senaryosunu ikna teknikleri arasında bulunan “Zıtlık İlkesi, Seçenekleri Sınırlamak” yöntemi ile şahsın içinde bulunduğu durumun aleyhinde olduğu izlemine işlemesi mülakat sürecine katkı sağlayacaktır. Örneğin şahsın kişiliğine göre senaryo oluşturulup anlatıldıktan sonra ya da anlatım aşamasında “Olay geçesi işyerine uğramanın sebebini açıklayabilir misin” gibi tuzak soru yöneltilerek tedirgin edilmesi sağlanır. Soru yöneltilirken doğrudan amaca uygun olarak sorulmalı ve şahıs kendisi ile ilgili yeteri kadar çalışmanın yapıldığını hissetmelidir. Verilecek cevap neticesi şahsın aleyhine olan konular aktarılarak, şahsın seçeneklerin sınırlı olduğu anlatılmalıdır. Bu seçenekler her ne kadar aleyhine de olsa kendisi için en az zararlı bir seçenek sunulmuş olacaktır. Böyle bir seçenek sunulması için mülakatçının elinde sağlam delillerin olduğu izlenimi, iyi işlenmesi gerekirken, ne olduğu hakkında

da hedef şahsa ipucu verilememesine özen gösterilmelidir. Mülakatçının elinde delil olmayıp, blöfte yapıyor olabilir.

Mülakatçının yaklaşım tarzı neticesi şahsın davranışları izlenmelidir. Hedef şahsın beden dili, yöntemin doğru kullanılıp kullanılmadığını ortaya koyacaktır. Şahıs bu aşamada da suçunu itiraf edebilir ya da suçlamalar neticesi itiraz ederek savunmaya geçebilir. İtiraz etmesi durumunda dördüncü aşama olan “İtiraz ve Yorumların Üzerinden Gelme” yöntemine geçilir.

Bu aşama hedef şahsın olayla ilgisi olduğu düşünüldüğünde, mülakat esnasında mülakatçı tarafında beklenen bir aşamadır. Sanık itirazlara başvuruyorsa, mülakatçı tarafından buna müsaade edilmesi gerekmektedir. İtiraz, bir anlamda mülakatçının topladığı bilgi ve bulguları da destekleyecek şekilde öne sürülebilir ya da yeni bir bakış açısı ortaya koyabilir. Aktarılan senaryo karşısında hedef şahıs “Ben bunu yapmış olamam, komik bir şey, neden böyle bir şey yaptığını düşünüyorsunuz ki” gibi sorularla bir anlamda itirazını dile getirir. Mülakatçı cevapların üzerine “Neden yapmış olamazsın, neden size konik geliyor, neden böyle bir şey yapmayasın ki” gibi sorularla tekrar şahıs olayın içerisine çekilir ve konuşması sağlanır. Mülakatçı bu olguyu iyi yorumlaması gereklidir (İnbau vd, 1997: 152).

İkna amaçlı mülakatın beşinci aşaması olan “İlginin Çekilmesi ve Dikkatin Dağılmasını engellemesi” şahsın dikkati dağılması veya görüşmenin etkisinin artması durumunda ilginin yoğunluğunu arttırmak için başvurulan aşamadır. Mülakatçı sözlü iletileri, hedef şahsa aktarırken aynı zamanda mesafeyi de ihlal ederek dikkatini kendi üzerinde yoğunlaştırır. Bununla birlikte mülakatçı toplamış olduğu delillerden birini ya da bir kısmını fazla detaya girmeden aktararak ilgisini de çekmiş olacaktır.

Hedef şahsa “Her gün şirkete girerken yan tarafta bulunan bankanın kamerasını farketmiş miydin?” şeklinde tuzak bir soru veya eldeki deliller doğrultusunda benzer bir soru yöneltildiğinde, şahsın tepkisi incelenmelidir. Suçla ilgisi olmayan kişiler karşılaşılan bu soruyu umursamaz. Kameranın kendisini görüntülemediğini bilir. Ancak suç ile ilgisi olan ve kameranın varlığıyla ilgili herhangi bir bilgisi olmayan insanlar tedirginlik yaşayacaktır ve yöneltilen soru karşısında ilgisi artacaktır. Bu aşamada da mülakat süreci ve toplanan bilgiler doğrultusunda tuzak sorular çoğaltılabilir. Ancak

çok fazla soru ile şahsı farklı yönlere çekmemek gereklidir. Her aşama adım adım takip edilmelidir.

Altıncı aşama olan “Pasif Ruh Hali İle Başa Çıkma” mülakatçının ikna yeteneğini sergileyeceği basamaktır. Mülakatçı görüşme esnasında hedef şahsı iyi takip edip, davranışlarını analiz etmek durumundadır. Herhangi bir aşama esnasında hedef şahıs altıncı aşamaya geçildiği izlenimi verebilir. Mülakatçı, şahsın çaresiz kaldığını, bir çıkış yolu aradığını, davranış semptomları ile görmesi gerekmektedir. Bu davranışı saptadığı an ikna tekniklerini uygulamaya geçirmelidir.

Gerek bu aşamaya kadar geçen süre içerisinde gerekse mülakattan önce kişi hakkında toplanan bilgiler ışığında, şahsın zaafları, kendisi için önemli ve değerli olan hususlar mülakatçı tarafından bilinmesi gereken mülakat için önemli bir detaydır. Bu bilgiler ışığında mülakatçı, nasıl bir ikna tekniği uygulayacağını bilir. Örneğin, hedef şahıs daha önce herhangi bir suça karışmamış, aile bağları kuvvetli, geleceğe yönelik beklentisi olan bir yapıya sahip bir şahıstır. İşlenen suçun kendisinde derin yaralar açacağı hususunda ikinci aşamada telkinde bulunulmuştur. Doğal olarak böyle bir durum karşısında şahıs bir yandan görüşmeye devam ederken diğer yandan bu olumsuz etkilerden nasıl kurtulacağını hesabını düşünür. Mülakatçı görüşme sırasında bunu farketmelidir ve “İstersen böyle bir durumu lehine çevirebilirsin” şeklindeki bir telkin ile şahsa aslında bir çıkış yolunun olduğu düşüncesini aşılınmış olur. “Kazanca Dayalı İkna” yöntemi kullanılarak şahıs ikna edilebilir. Şöyle ki; Türk Ceza Kanununda cezaların azaltılması ile ilgili bazı hükümler vardır. Bu hükümler toplum içerisinde düşünülen cezadan daha az bir ceza verilir. Mülakat uzmanı bu indirim hallerini bilir ve kazanca dayalı ikna yöntemini kolaylıkla kullanır. Örneğin Türk Ceza Kanununun 62. maddesinde “Takdiri indirim nedeni olarak, failin geçmişi, sosyal ilişkileri, fiilden sonraki ve yargılama sürecindeki davranışları, cezanın failin geleceği üzerindeki olası etkileri gibi hususlar göz önünde bulundurulabilir. Takdiri indirim nedenleri kararda gösterilir” (Resmi Gazete-5) olarak belirtilen ceza indirimi örnekte verilen özelliklere sahip hedef şahıs için rahatlıkla kazanca dayalı ikna yöntemi için materyal olarak kullanılabilir. Şahsa bu madde söylenerek, kendisinin de kazanacağı hatırlatılır. Belki de hapis cezası almadan da tutuksuz olarak yargılanmanın devam edeceği söylenir.

Örnekleri çoğaltmak mümkündür. Burada temel olan kişiyi çözebilmektir. Sözlü ve sözsüz iletişim ile kişiyi çözdükten sonra ikna modelleri ve yaklaşım tarzları ile kişiyi ikna etme yolu açılacaktır. Ancak ikna etme süreci elbette zamanla alakalıdır. Kişinin itiraf edebileceği, görüşme süreci esnasında anlaşıldıktan sonra, stratejileri yavaş yavaş uygulamak gerekir. Öncelikle ahlaki değerler tespit edilir. Böyle bir değer tespit edilemezse zaafi olduğu konular tespit edilmeyi çalışılır. Herkesin bir zaafi ya da kendisi için değer yargıları vardır. Belirli bir zaman zarfında kişi ikna edilecektir.

Altıncı aşamanın olumlu bir şekilde gerçekleşmesi durumunda yedinci aşama olan “Alternatif Soru Yönelme” basamağına geçilir. Aslında altıncı basamak bir anlamda bu basamağı mekan hazırlar. Mülakatçı kişinin çaresiz durumunu muhafaza edecek şekilde yönlendirmeler yaparken bir anlamda da yedinci basamağı girişi hazırlamaktadır. İkna tekniklerini kullanarak seçeneklerini kısıtlayan mülakatçı, bir anlamda soracağı soru ile de şahsa hem çıkış yolunu gösterecek, hem de suçu itiraf etmesini sağlayacaktır. Örneğin “Seni anladığım kadarıyla O şahsın omzuna vurmak istedin ama O şahıs eğilince sopa kafasına çarptı, doğru mu düşünüyorum?” şeklinde ki bir soru karşısında hedef şahsın artık çıkar yolu kalmamıştır. Bu şekilde bir sorunun sorulmasında kasıt unsurunu olmadığı şahsa anlatılmak istenmiş ve çıkar yol sunulmuştur. Bu durumda şahsın alternatif bir kaçı olmuyunca, itiraf etmekten başka çaresi kalmayacaktır.

Artık mülakat süreci tamamlanmıştır. Sekizinci aşamada şahsın sözlü beyanı dokuzuncu aşamada yazılı hale getirilir ve mülakat ve adli soruşturma süreci hedef şahsın itirafı doğrultusunda, ortaya çıkan yeni bilgi ve bulgular toplanarak tahkikat tamamlanmış olur.

Mülakatın başlamasından sonuna kadar mülakatçının mülakat sürecini iyi takip etmesi elzemdir. Görüşmenin herhangi bir aşamasında şahıs pişmanlık, çaresizlik, korku, tedirginlik, şaşkınlık, utanç gibi davranış semptomlarını her zaman sergileyebilir. Bu belirtiler her zaman takip edilmesi gerekmektedir. Belki bu bulguları mülakata başlamadan önce de gösterebilir. Hedef şahsın bu noktada takip edilmesi önemlidir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

GÖSTERGEBİLİMSEL YÖNTEMİN KULLANILARAK LİE TO ME DİZİ FİLMİN ÇÖZÜMLENMESİ

Önceki bölümlerde anlatılanların ışığında, görüşme esnasında kişilerin bilinçli ya da bilinçsiz olarak sergiledikleri davranış semptomlarının, kişinin psikolojik durumunu, doğru söyleyip söylemediği konusunda ipuçları verdiği ortaya çıkmıştır. Bu bölümde ise anlatılanların pratikte nasıl kullanıldığı Lie To Me dizi filmi ile ortaya konulacaktır. Bu film davranış semptomlarını ve ikna etme olgusunu doğrudan ve yoğun bir şekilde ortaya koyan, görsellik açısından bu çalışmanın amacına uygun tek filmidir ve yapılan çalışmanın çıkış noktasıdır. Bu filmin künyesi bölüm içerisinde başlık altında verilecektir.

Li To Me dizi filmi davranış semptomlarının incelenmesinde araştırmaya konu eden unsurlardan biri de akademisyen Paul Ekman'ın hayatından esinlenerek yapılmış bir dizi film olmasıdır. Nitekim filmin sonunda verilen jenerikte Paul Ekman “scientific advisor” bilimsel danışman olarak, filme konu olan yaklaşım ve davranışları yönlendirmektedir.

Paul Ekman 1934'te bir çocuk doktorunun oğlu olarak Washington D.C.'de dünyaya gelmiştir. Lisans eğitimini Chicago ve New York üniversitelerinde tamamlamıştır. Doktorasını ise 1958'de Langley Porter Nöropsikiyatri Enstitüsü'nde bir yıl staj yaptıktan sonra Adelphi Üniversitesi'nden almıştır. Kendisine 1971'de Ulusal Akıl Sağlığı Enstitüsü (UASE) tarafından (National Institute of Mental Health (NIMH)) Araştırmacı Bilimadamı ödülü verilmiştir. Bu nişanı daha sonra 1976, 1981, 1987, 1991 ve 1997'de tekrar tekrar almıştır. 40 yılı aşkın bir süre UASE, Ekman'ın çalışmalarını burslar, ödüller ve maddi kaynak sağlamak gibi çeşitli şekillerde desteklemiştir. 2001'de Ekman John Cleese ile birlikte BBC için The Human Face (İnsan Yüzü) belgeselini hazırlamışlardır. 2004'te California Üniversitesi Psikiyatri Departmanında profesör olarak emekli olmuştur. 1960-2004 arasında Langley Porter Psikiyatri Enstitüsünde görev yapmıştır. Araştırmalar neticesinde almış olduğu ödüller aşağıda sıralanmıştır ([www. tr.wikipedia.org](http://www.tr.wikipedia.org)).

1. 1983 - Fakülte Araştırma Rektörü, California Üniversitesi, San Francisco
2. 1991 - Üstün Bilimsel Katkı Ödülü - Temel araştırmalarda Amerikan Psikoloji Birliği'nin en büyük ödülü.
3. 1994 - Beşeri Çalışmalar Onursal Doktoru, Chicago Üniversitesi
4. 1998 - William James Emsal Ödülü, Amerikan Psikoloji Derneği
5. 2001 - Amerikan Psikoloji Derneği tarafından 20. yüz yılın en iz bırakan psikologlarından biri olarak belirlenmiştir
6. 2008 - Beşeri Çalışmalar Onursal Doktoru, Adelphi Üniversitesi
7. 2009 - TIME Dergisi 2009'un en iz bırakan 100 insanı arasından seçilmiştir

Paul Ekman'nın yapmış olduğu en çarpıcı çalışmalardan biri de denek olarak seçtiği bir gruba çok can sıkıcı, korkunç, iğrenme duygusu veren bazı yapıtları izlettikten sonra anlatılması dahi çok güç olan bu görselliğin ne kadar güzel ve zevk verici olduğu yönünde karşısındaki kişiyi ikna etmesinin ve görselliği zevk alarak izlediğini anlatmasının istenmesiyle ilgilidir. Böyle bir çalışma esnasında kişilerin davranışları kayıt altına alınarak, yalan söyleme durumunda deneklerin hareketleri incelenmiştir (Ekman, 2009: 12). Bu anlamda Paul Ekman davranış semptomlarını inceleyen diğer akademisyenlerden sadece birisidir.

Paul Ekman ile ilgili bu kadar detaya girilmesinin temel nedeni, insan davranışları ile ilgili olarak yapmış olduğu çalışmaların çözümlenecek olan Lie To Me dizi filminde konu olarak işlendiğini ve bu dizinin bilimsel bir zemine oturtulduğundan dolayı seçildiğini ortaya koymak içindir.

5.1. METODOLOJİ

5.1.1. Sorun

Suç soruşturmasında, kişilerle yapılan bazı mülakatlarda tam başarı sağlanamamaktadır. Bu başarısızlığın altında yatan etmenlerin başında fiziki şartlar,

zaman, ceza yargılama kanunlarında taraflara verilen haklar, araç ve gereç eksiklikler gibi unsurlar gelmektedir. Elbette bunlardan daha fazla olan etken ise eğitimidir. Her ne kadar hizmet içi eğitimle bu açığın kapatılması yolunda büyük ilerlemeler kaydedilmiş olsa da yine yetersizlikler mevcuttur. Eğitimli bir mülakat uzmanı her birimde bulunmazken il bazında, her ilde de bulunduğu söylenemez. Emniyet Teşkilatı yıllardan beri, meydana gelen olaylar ile ilgili konuyu takip edecek uzman birimler kurmuş olsa da, profesyonel anlamda mülakat uzmanı çok az sayıdadır. Bu uzman kişiler de genellikle hizmet içi eğitim birimlerinde, personele eğitim vermek için görev yapmaktadırlar.

Bununla birlikte standart bir görüşme modeli oluşturulmamıştır. Her ne kadar görüşmede bir standart model oluşturulması afaki bir fikir olarak ortaya çıkmış olsa da, mülakat esnasında takip edilecek yöntemler, stratejiler, ikna modelleri, ortaya konması gereken önemli olgulardır. Nitekim suç soruşturması için birçok mülakat gerçekleştirilmiştir. Bu mülakatlar esnasında yapılacak olan görüşmelerin kayıt altına alınarak, mülakat sonucuna göre izlenen yolun, kullanılan stratejilerin değerlendirilerek bir sonuca varılıp standart model oluşturulması durumunda, suçların aydınlatılmasında büyük başarı sağlanacaktır.

Birçok ülkede benzer çalışmalar yapılmaktadır. Örneğin Suçlu Sorgulamaları ve İtirafı isimli çalışmanın yazarlarından biri olan John E. Reid, Chicago Polis Bilimsel Suç Araştırma Laboratuvarlarında yalan makinesi ile yapılan sorgulama esnasında, sorgulanan şahısların davranışlarını kayıt altına almış ve yalan söylediği esnadaki davranışları izleyerek kişilerin tepkilerini değerlendirmiştir (İnbau vd, 1997: 42) Bütün kayıtlar eğitim amaçlı tekrar izlenmekte, yapılan yanlışlıklar değerlendirilmekte, hangi sorular karşısında kişilerin tepki verdiği ya da etkilendiği araştırılmakta, sözlü ve sözsüz iletişim irdelenmektedir. Kişinin doğru söyleyip söylemediği ortaya çıkmaktadır. Yapılan bu incelemeler, eğitim olarak tekrar mülakat görevlilerine aktarılmaktadır.

Bu çalışma, böyle bir uygulama açığına yönelik öneriler getirmek düşüncesiyle yapılmak istenmiştir.

5. 1. 2. Amaç

Kişiyi ikna etmenin yolu doğru bir iletişim sürecinden geçmektedir. Sözsüz iletişim ise, kişileri ikna etmek yolunda mesajın aktarılması için önemli bir kanaldır. Mülakat esnasında aktarılan konularda bütünlük olup olmadığı, şahsın doğru söyleyip söylemediği, inanma olgusunun olup olmadığı, sözlü ve sözsüz iletişimde anlaşıldıktan sonra, ani olarak yapılacak stratejilerle kişiyi doğruları anlatmaya ikna etmek amaçlanmaktadır. Bu nedenle bir suç soruşturma uzmanının ikna yöntemleri, sözlü ve sözsüz iletişimi iyi bilmesi ve uygulaması gerekmektedir. Kişiyi gözlemlemek suretiyle, meydana gelen olayla ilgili doğrudan ya da dolaylı ilgisinin olup olmadığı değerlendirmelidir. Mülakatın devam sürecinde, durumuna göre şahıs bilinçli olarak yönlendirilerek doğru bilgiler alınmaya çalışılır. Bu sürecin başarılı sonuca ulaşması, iyi bir iletişim bilgisine sahip olmaktan geçer.

Yapılan bu çalışmada suç soruşturmasında başarıyı arttırmak için ikna amaçlı standart bir mülakat modeli geliştirmek ve hizmet içi eğitimlerle bu modelin sadece mülakat yapacak görevliler tarafından kullanılmasını sağlamak amaçlanmaktadır.

5. 1. 3. Önem

Bu çalışmada iki türlü önem ortaya çıkmaktadır. Birincisi olayın tarafları açısından ortaya çıkan sonuçlardır. Suç soruşturması, hem olayın mağduru, hem de olayın şüphelisi için önemli bir süreçtir. Polisin her iki tarafın ortasında objektif olarak hareket etmesi gerekmektedir. Objektif, önyargısız olabilmenin önündeki en önemli etken bilinçli bir mülakattır. Mülakat yapılan kişi duygu sömürsü yaparak görevliyi etkileyebilir. Ancak şüpheli durumundaki kişi suçsuz da olabilir. Nitekim Ceza Muhakemeleri Kanununun 160. maddesinde şüphelinin haklarından bahsederken "*Lehine ve aleyhine olan deliller toplanır*" denilmektedir (Resmi Gazete-4). Şüphelinin duygu sömürsü yapabileceğinden dolayı suç araştırmacısının etkilenmesi durumunda, şüphelinin masum olup olmadığı tam manasıyla ortaya konulmamış olacaktır. Özellikle cinsel suçlarda ve iftira suçlarında bu olguyla birçok defa karşılaşmıştır.

Soruşturmanın yeterli düzeyde yapılmaması masum kişilerin gözaltına alınıp, özgürlüğünün kısıtlanmasına kadar mağdur olmasına neden olabilmektedir. Bu konuda

yaşanmış örnekler oldukça fazla sayıdadır. Bu açıdan suç soruşturmalarında araştırmanın ve mülakatın önemi büyüktür. Doğru ve ikna amaçlı bir iletişim suç soruşturmasının kısa zamanda aydınlatılması için önemli bir etkidir.

Bu çalışmanın diğer bir önemi ise suç soruşturmasında bir mülakat modeli ortaya koymaktır. Yapılan çalışmalardan derlenerek oluşturulacak olan katalog davranışların ne anlama geldiği, hangi davranışlarda yalan unsurunun ortaya çıktığı, sözlü iletişimdeki kıstaslar bir model olarak ortaya konulacaktır. Bu model suç soruşturmasında başarının artmasını sağlayacağı umulmaktadır.

5. 1. 4. Kapsam ve Sınırlılıklar

Yapılan ön araştırma ile beden dilinin işlerliğini vurgulayan filmler tespit edilmek istenmiştir. Bunun sonucunda Lie To Me dizisinden başka sözlü ve sözsüz iletişimi doğrudan anlatan ve davranışları analiz ederek olaylara yaklaşılan başkaca bir filme ulaşamadığından çalışma, bu dizi filmin analizi ile sınırlı tutulmuştur. Ayrıca Lie To Me dizi filmin incelenmesinde, dizi filmine konu olan beden dili ve ikna yöntemleri, yerli ve yabancı kaynaklar, Emniyet Genel Müdürlüğü hizmet içi eğitim ders notlarından edinilen teorik veriler kaynak olacaktır.

Sözsüz iletişim ve ikna yöntemleri üzerine tespit edilen teorik bilginin filmlere konu oluş biçimleri araştırma konusunu teşkil ettiğinden, araştırmanın evrenini suç soruşturması geçmesi tahmin edilen tüm polisiye filmleri oluşturmaktadır. Örneklem ise mülâkatta beden diline başvurulması ile ilgili prensipleri düzenlemiş olan Paul Ekman'ın yaşamını konu almış dizi filmi Lie To Me'in birinci ve ikinci sezon bütün bölümleri ve üçüncü sezonun ilk onbir bölümlerinden müteşekkildir.

Belirtilen dizi filmi 2009 yılından itibaren yayınlanmaya başlamış olup şu an üçüncü sezon gösterimdedir. Her iki sezonun tamamı ve üçüncü sezonun ilk onbir bölümü internet ortamında online olarak "www. yabancidiziizle.com" isimli siteden bu çalışmanın devamı süresince izlenmiş olup, dizinin çözümlemesi, dizi oyuncularının, bölüme konu olan senaryo işlenirken, görüşmeler esnasında kullandıkları sözlü ve sözsüz iletileri, görüşmenin geçtiği zaman dilimi içerisinde, incelenmesiyle sınırlanmıştır.

5. 1. 5. Araştırma Soruları

1. Sözlü iletilerin mülakatçı tarafından analizi, iletilerin doğruluğu hakkında bilgi verir mi?
2. Mülakatçı sözlü ve sözsüz iletilerin aktarımı doğrultusunda yönlendirme yaparak, şüpheli şahsı doğruları anlatmaya ikna edebilir mi?
3. Sözsüz iletiler, sözlü iletilerin doğruluğunun sağlanmasını yapmaya yardımcı olur mu?
4. Mülakatçı hedef şahısta ortaya çıkması beklenen tutum ve davranışlardaki değişimin üzerine giderek ikna teknikleri ile şahıs itiraf ettirir mi?

5. 2. GÖSTERGEBİLİMSEL YÖNTEM

Yapılacak olan bu çalışmada öncelikle yayımlanan eserlerle ilgili alan taraması yapılmıştır. Akademisyenler ve yazarlar tarafından yapılan bu çalışmalar derlenerek, insanların söyledikleri ile beden dili arasındaki uyum değerlendirilmesi yapılmış ve sözlü iletişim ve sözsüz iletişimin tutarlı olup olmadığı konusunda ilgili davranış semptomları incelenmiştir. Bu süreç içerisinde kişiyi ikna etmenin yöntemleri ve iknaya başlama zamanı değerlendirilmiştir.

Bu çalışmanın uygulama kısmında göstergebilimsel analiz yöntemi kullanılacaktır. Görünüşle gerçeğin çatışması, tanıdık dünya imgesiyle yeni somut tasarımlar arasındaki çelişki, soyut bilimsel düşüncelerin geniş kitlelerin bilincinde yer etmesi gibi sorunlar göstergebilimsel sorunlardır. Göstergebilimsel sorunlar yalnızca dildeki ilişkileri irdelemekle kalmaz; artık sözlü anlatım ile birlikte filmler, fotoğraflar, grafik tasarımlar gibi görsel öğeleri de içeren çoklu kitle iletişim ürünleri de göstergebilimin sorunu içine dahil olmuştur (Lotman, 1986: 138).

Barthes gösterge teriminin ‘işaret’ kelimesini kapsayacağını aynı zamanda işaretle eş anlamda kullanıldığını belirtmiştir. Ancak bir disiplin içinde göstergebilim (semiotics), en basit anlamda göstergelerin analizi veya işaret sistemlerinin nasıl işlediği üzerine yapılan araştırmaları ifade eder (Horzum, 2008: 45). Kendi dışında bir şeyi

temsil eden ve dolayısıyla bu temsil ettiği şeyin yerini alabilecek nitelikte olan her çeşit biçim, nesne, olgu, vb. dille ilgili bilimlerde genel olarak gösterge olarak adlandırılır. Peirce'in tanımlamalarında gösterge, bir şeyin yerini herhangi bir bakımdan ya da herhangi bir sıfatla tutan bir şeydir. Gören kişinin algılamasında gösterge, bir şeyin yerini tutar (Rifat, 1998: 113-115).

Türkçe'de gösterge denince akla gelen ilk şey araçtır. Göstergenin sözlük anlamı, bir aygıtın işlemesiyle ilgili kimi ölçümlerin sonucunu kendiliğinden gösteren araçtır. Örneğin otomobildeki benzin göstergesi, küçük bir araçtır. Göstergenin işlevi, bir durum ya da olgu hakkında dolaylı yoldan bilgi iletmeğdir. Bir göstergeyi doğru okuyabilmek için ise nasıl okunacağına önceden öğrenilmiş olması gerekir. Kendisi o şey olmadığı halde o şeyi çağrıştırarak iletişim sağlayan her aracı bir göstergedir. Göstergibilim, iletişim amaçlı bütün araçları inceleyen, onların birbirleriyle ilişkilerini araştıran, türlerini saptamaya çalışan bilimdir. (Erkman, 1987: 8-9).

İster jest ve mimiklerde, ister yazıda, ister seste, ister görüntüde olsun, biçimsel açıdan az sayıdaki birimleri birbirine eklemleyerek oluşturulan anlatılar, engin bir anlamlar evreni yaratmaktadır. Göstergibilim, insanın içinde yaşadığı karmaşık dünyayı anlamasını sağlayacak bir model geliştirir. Çevresini anlamaya çalışan herkes göstergeleri algılar. Araştırmacılar, bilim adamları, öğretim üyeleri, yazarlar, şairler, çevirmenler, sanatçılar, eleştirmenler, siyaset bilimcileri, hukukçular, tiyatrocular, sinemacılar, müzik yorumcuları, mimarlar, reklâm metni yazarları göstergibilimi sürekli kullanmaktadırlar (Rifat, 2002: 21).

Her gösterge dizgesiyle, hemen her düzeyde, sürekli olarak anlatı üretilebilir. Anlatı gerçek ya da düşsel olayların, değişik gösterge dizgeleri aracılığıyla anlatılması sonucu ortaya çıkmış bir bütündür. Gerçekleşme biçimleri (el/kol/baş hareketi, yazı, ses, görüntü v.b.) son derece farklı olabilen anlatılar, insanın karmaşık duygu, düşünce, yargı ve yaratımını doğru, aslına ve gerçeğe uygun bir görünümde sunabileceği gibi, yalan söyleyip saklayarak, örterek, kamufle ederek, ironilerle süsleyerek de sunabilir. Anlatılar durumları saptayıcı, dönüştürücü, insanları ayartıcı, kandırıcı, ikna edici, yönlendirici, yasaklamalar koyucu, buyurucu olabilir (Rifat, 2002: 17).

5. 2. 1. Göstergibilimin İşlemleri

İletişim, dizge, şifre, dizi-dizim ve anlamlama göstergibilim işlemlerindedir. Göstergibilimsel bir analizde anlamlama en önemli işlemdir. Göstergeler oluşturdukları anlamlar sayesinde bir değer kazanırlar. Bu işlemler ayrı başlıklar altında açıklanacaktır.

5. 2. 1. 1. Anlamlama

Bu çalışma kapsamında anlamlamanın iki düzlemi kullanılacağından yalnızca bu iki gösterge işlemi açıklanacaktır. Bir göstergede gösterenle gösterilen arasında ilişki kurulmasına anlamlama denir. Bir kişi bir göstereni görmek, duymak, dokunmak vb. yolla algıladığı zaman zihninde bir anlam oluşur. Bir ağaç resmi görüldüğü zaman zihin, ağaç görüntüsüyle ağaç kavramı arasında bir bağ kurar, görüntüyle kavramı ilişkilendirir; işte bu süreç anlamlama sürecidir. Gösterenle gösterilen kavramın özdeş olmadığı, zihinde gerçek bir ağacın olmadığı, yalnız bir ağaç kavramının anlaşıldığı unutulmamalıdır (Erkman, 1987: 63).

Göstergibilimin en önemli alanı anlamlamadır. Anlamlama, bireyin dış dünyayı anlama ve deneyimlerini değerlendirme sürecidir, bu nedenle daha çok, göstergelerin nesnelere olan ilişkisi anlaşılmaya çalışılır. Zira her gösterge süreci, gösterenin kendisi, temsil edilen nesne ve yorumlayan kimsenin birbirleriyle ilişkilendirilmesinden oluşur. Saussure ise anlamı, gösterenin nesnesi ile ilişkisinden ziyade, göstergeler arası ilişkide aramıştır. Ona göre bir göstergede gösterenle gösterilen arasındaki ilişkinin kurulması, anlamlandırmadır. Dış gerçeklik, anlamın kendisidir; gösterilen ise gösterenin düşünsel kavramıdır (Parsa ve Parsa, 2004: 53-54). Daha önce de belirtildiği gibi bu ögeler evrensel değildir, ortak bir kültürel deneyime bağlıdır. Aynı dış gerçekliğin farklı ortam ve kültürlerde gösteriliş biçimi ya da bir gösterenin içinde bulunulan topluma göre çağrıştırdığı anlamlar çok farklı olabilir.

Danimarkalı Louis Hjelmslev, düzanlam ve yananlam kavramlarını gösterenin iki değişik düzlemi olarak ortaya atmıştır. Bilgine göre, herhangi bir sözce ilk anlamının (düzanlam) dışında daha başka anlamlar da (yananlam) taşıyabilir. Sözelimi, bir konuşmacının sözleri belli bir anlam (düzanlam) taşıırken, şivesi de hangi yöreden olduğunu gösterebilir (yananlam) (Rifat, 1998: 123-124).

5. 2. 1. 1. 1. Düzanlam

Düzanlam, göstergenin işaret ettiği şeydir. Göstergenin temel, apaçık görünen anlamıdır. Düz anlamda göstergenin işaret ettiği nesnelere, gönderme yaptığı şeyler dış dünyada bulunan şeylerdir, gösterilen ve gösteren birbirinin aynıdır. Örneğin bir fotoğraftaki köpek köpektir. İnsan müdahalesiyle ortaya çıkan renk, ışık, alan derinliği, özel efektler vs. ise yananlamı teşkil eder (Parsa ve Parsa, 2004: 57).

Gerçek dünya ile uyum içinde yaşamaya çalışan insanoğlu onu anlamak, kendi varlığını ve konumunu sağlamlaştırmak, yaşamını daha rahat sürdürebilmek için gerçek dünyadaki nesnelere sınıflandırır, aralarında ilişkiler kurar. Bu sınıflandırmanın bir sonucu olarak zihinde kavramlar ortaya çıkar. Her kavram bir sınıflandırma ögesidir ve gerçek nesnelere bir soyutlamasıdır, yani onların yerine geçen gösterendir. Gösterenin gönderme yaptığı bu kavram, göstergenin düzanlamıdır (Erkman, 1987: 65-67).

5. 2. 1. 1. 2. Yananlam

Yananlam, gösterge ile kültürel çağrışımları arasındaki farktır. Yani bir gösteren bir toplumun kültürüne göre belli bir anlama gelirken, aynı gösterge başka bir toplumun yaşantısında bambaşka bir anlam ifade edebilir. Özellikle sanat eserlerinde izleyen, okuyan, dinleyen kişilerin karşılaştıkları kavramlar genellikle herkesçe bilinen düzanlamı ifade etmezler. Sanatçılar eserlerinde şifreli, üstü örtülü, cazibeyi artırıcı, anlamı zenginleştirici ifadeler kullanırlar, benzetmelerde bulunur, mecazlara yer verirler. Bu şifreler yananlamı oluşturur (Parsa ve Parsa, 2004: 57).

Yananlamın kitle iletişiminde yeri büyüktür. Dikkat çeken herhangi bir iletinin incelenmesi esnasında yananlam ön plana çıkmaktadır. İlk karşılaşılan yananlam olur. Reklâm gibi bir kitle iletişim dizgesi de sanatın farklı dallarının kaynaşmasıyla oluştuğuna göre bir reklam bildirisi, resimdeki görüntülerin tanınması, kullanılan konuşma dilinin anlaşılması ve benzeri düzanlamların yanında, özellikle saygınlık, beğenilen kişilik, seçkin sayılma gibi toplumsal değer ölçülerine dayalı yananlam şifreleri de taşır (Erkman, 1987: 73-79). Buradan da çıkarılacağı gibi reklâmlarda çoğunlukla, açıkça söylenmeyen ancak yarı gizli ima edilen mesajlar vardır.

5. 2. 2. Gösterge Türleri

Göstergeler, gösterilen - gösteren ilişkisi açısından, gösteren açısından ve kullanım nesnelere olmak üzere üç türe ayrılabilir. Lie To Me dizi filminde hangi tür göstergeler kullanıldığı bu bölümdeki açıklamalara göre bulunacaktır.

5. 2. 2. 1. Gösterilen - Gösteren İlişkisi Açısından Göstergelerin Sınıflandırılması

Gösterilen hiçbir zaman gerçek dünyadaki nesnelere birebir kopyası değildir, dünya hakkındaki duyularımızın, algılarımızın bir soyutlamasıdır. Kavramlar nesnelere bağlı olarak oluşur, ancak bu oluşum bir soyutlama sürecinden geçer. Peirce bütün göstergeleri belirli ölçütlere göre sınıflandırmıştır. En önemli olan sınıflama, gösterenin gönderme yaptığı gerçek nesneyle olan bağıntısı açısından yapılan sınıflandırmadır, çünkü bu sınıflandırma yalnızca dilsel göstergeler alanıyla sınırlı değildir. Bu sınıflamaya göre belirti, ikon ve simge olmak üzere üç tür gösterge vardır (Erkman, 1987: 81):

5. 2. 2. 1. 1. Belirti

Belirti, nesnesi ortadan kalktığında kendisini gösterge yapan özelliği hemen yitirecek olan ama yorumlayan bulunmadığında bu özelliği yitirmeyecek olan bir göstergedir. Ateş edildiğine delalet eden bir kurşun deliği, buna örnektir. Belirti, dinamik nesnesiyle kurduğu gerçek ilişki gereği bu nesne tarafından belirlenen bir göstergedir.

Belirtide, gösterenle gösterilen arasında nedenli bir bağ vardır. Dumanın ateşi işaret etmesi gibi. Belirtinin oluşumunda bir şey aktarma niyeti yoktur. Doğa, insanlar ateşi anlaşıyor diye ateşin üzerinden duman çıkartmaz. Bu göstergeler dış gerçekliğin yapısından kaynaklanan, evrensel kanunlardan kaynaklanan nedenlere bağlıdır. Algılayan kişinin bu kuralları önceden biliyor olması gerekir, gösteren ile gösterilen arasında ilişki kuran bu nedenler iletişim niyetiyle üretilmemişlerdir, iletişim onların yapısını temel alarak onların kuralını bilip bu kurala uyarak oluşur.

5. 2. 2. 1. 2. İkon

Görüntüsel gösterge olarak da adlandırılan ikon, belirttiği nesne var olmasa bile, kendisini anlamlı kılan özelliği taşıyacak bir göstergedir. Buna örnek olarak kurşunkalemle çizilmiş, geometrik bir şekli canlandıran bir üçgen verilebilir. Bir resim, bir desen, bir fotoğraf da bu tür özellikler taşır. Bu durumda görüntüsel gösterge, varlığına işaret ettiği nesneyle benzerlik ilişkisi içindedir.

Bu tür gösterge de, nesnesine benzediği için nedenlidir. Aynı zamanda niyetlidir, çünkü iletişim amacıyla üretilmiştir. Fotoğraf, kesinlikle bir görüntüsel göstergedir. Bir yerleşkenin planı da görüntüsel göstergedir, bunda birebir aynılık olmasa da, gösterilendeki nedensel ilişkileri yansıtır.

5. 2. 2. 1. 3. Simge

Simge nedensiz ve niyetlidir. Simgelerde biçimle içerik arasındaki ilişki nedenli değildir, ancak uzlaşmaya bağlıdır. Simgeler iletişim niyetiyle üretilir ve kullanılırlar. Nesnesiyle arasında bir ilişki bulunmayan işaretler, semboller, amblemler gibi.

Bu tür gösterge, yorumlayıcı olmasa kendisini gösterge yapan özelliği yitirecek olan göstergedir. Nesnesi tarafından yalnızca yorumlanacağı yönde anlam taşır. Dildeki sözcüklerin uzlaşmaya dayalı birer simge olması gibi. Öyle ki bir sözcük, belirttiği şeyi, yalnızca bu anlama geldiğini anlamamız sayesinde belirtmiş olur. Terazî figürünün adaleti temsil etmesi de buna bir başka örnek olarak verilebilir. Yani simge göstergenin belirttiği şeyle arasında gerçek değil, kurgulanmış bir bağlantı vardır. Gösterilen ve gösteren ilişkisi içerisinde simge göstergesine göre dizi filmin analizi yapılacaktır.

5. 2. 2. 2. Gösteren Açısından Gösterge Türleri

Gösteren, yani biçim açısından bir ayırım yapmak zordur, ancak beş duyuya göre bir sınıflandırma yapılabilir. Bunlar kulağa yönelik göstergeler, göze yönelik göstergeler, tat göstergeleri, dokunmayla iletilen göstergeler ve kullanım nesnelere. Bu göstergelere Erkman'ın açıklamalarındaki şekliyle değinilecektir (Erkman, 1987: 47-51).

5. 2. 2. 2. 1. Kulağa Yönelik Göstergeler

Konuşma dili, ıslıkla haberleşme, müzik, korna sesleri, siren sesleri bu kümeye girer. Müzik dışındaki göstergeler konuşma dili aracılığıyla önceden varılan uzlaşmalar sonucu oluşmuştur.

5. 2. 2. 2. 2. Göze Yönelik Göstergeler

Yazı, resim, trafik işaretleri, fotoğraf, çizim, dumanla haberleşme, endüstri ürünleri gibi gözle algılanan her şey bu kümeye girer. Ancak, sinema, tiyatro, reklâm gibi bildiriler sözlü konuşmalara, müziğe ve dış dünyadaki seslere yer verdiği için hem kulağa hem göze yöneliktir.

5. 2. 2. 2. 3. Tat Göstergeleri

Yenilen yemek koku göstergelerinin yardımıyla acı, tatlı, tuzlu, ekşi olarak algılanır. Ancak bu göstergeler de toplumlara ve öğrenmeye göre değişir. Batı Anadolu'da yaşayan biri için çok acı gelen bir yemek, Güney Doğu Anadolu'nun damak zevkine alışmış bir başka kimse için hiç de acı gelmeyebilir.

5. 2. 2. 2. 4. Dokunmayla İletilen Göstergeler

Bir nesneye dokunmak çeşitli olumlu ya da olumsuz çağrışımlar uyandırabilir. Başka birinin kişiye dokunması da ortama ve dokunan kişiye göre değişik anlamlar ifade eder. Dokunma, biçimine göre hoşlanma, dostluk, düşmanlık gibi içerikler taşıyabilir. Burada da biçimle içerik bağlantısı genellikle öğrenilen bir bağlantıdır. Gösterge ne türden olursa olsun, önemli olan göstergenin içeriğinin (kavramının) zihinde oluşmuş, yani öğrenilmiş olmasıdır.

5. 2. 2. 2. 5. Kullanım Nesneleri

Daha önceki bölümlerde uzun uzun anlatılan Modern Çağ'da üretim, endüstri ürünlerini oldukça çeşitlendirmiştir. Bu ürünler işe yaradıkları olgunun göstergeleridir, yani kullanım işlevinin göstergeleridirler. Örneğin bir telefon “Yanımızda olmayan biriyle iletişim kurmak, konuşmak” işlevinin bir göstergesidir.

Kullanım nesnelerinin ilginç yanı, aynı işlevi değişik türlerde çeşitli biçimlerde karşılayabilmeleri, hatta bu işlevi başka göstergelerin de karşılayabilme yetisine sahip olmalarıdır. Örneğin bir kâğıt, makas göstergesiyle de kesilebilir, maket bıçağı göstergesiyle de. Bir kullanım nesnesi, onu kullanmasa bile kişiye işlevi hakkında bilgi verir, bu bilgiyi biçimsel özellikleriyle iletir. Bu özelliklerinden dolayı kullanım nesnelere birer göstergedir. Ancak hangi işlevin karşılanacağına kişi tarafından biliniyor olması o göstergenin şifresinin çözülmesi için şarttır, diğer bir deyişle nesnenin tanınıyor olması gerekir.

5. 3. LIE TO ME DİZİ FİLMİNİN ÇÖZÜMLENMESİ

Sözlü ve sözsüz iletişimi yazılan eserler ışığında incelenmiş olup, eserlerde belirtilen davranış semptomlar başlıklar halinde anlatılmıştı. Aynı şekilde ikinci bölümde de ikna ile ilgili eserler incelenerek, ikna etmenin temelinde kişileri etkileyerek tutum, davranış ve düşüncelerinde değişim yapılabileceği anlaşılmıştır. Bu değişimlere sebep olan yaklaşımlar ve teknikler başlıklar altında anlatılmıştır.

Sözlü ve sözsüz iletişimde öne çıkan semptomlar ve kişiyi ikna etmeye sebep olan yaklaşım ve teknikler göz önünde bulundurularak, Lie To Me dizi filmine konu olan olayların, filmin oyuncularını tarafından çözülmeye çalışılırken, oyuncular ile oyuncuların muhatapları arasında geçen görüşmeler esnasında kullanılan sözlü ve sözsüz iletişim ile ikna yöntemlerinin nasıl kullanıldığının çözümlenmesi yapılacaktır.

Analiz esnasında kullanılan resimlerin tamamı sınırlılıklarda belirtilen dizi filmin bölümleri içerisinde, ilgili siteden online izlenirken özenle alınmıştır.

5. 3. 1. Filmin Künyesi

Yapımcı: Samuel Baum

Yapım Yılı: 2009

Filmin Oyuncuları:

- Tim Roth: Dr. Col Lightman rolünü oynamaktadır. Lightman Grup adlı şirkette patron rolündedir. Kendisi sözlü ve sözsüz iletişim konusunda uzman bir kişidir. Özellikle mikro yüz ifadelerle ilgili kendisini geliştirmiştir.
- Kelli Willianms: Dr. Gillian Foster rolünü oynamaktadır. Dr. Col Lightman'ın ortağı rolündedir ve psikoloji uzmanı kişi davranışlarını incelemektedir.
- Monica Raymund: Ria Torres rolünü oynamaktadır. Şirket çalışanıdır. Beden dili alanında eğitim almadığı halde yetenekli bir karakteri canlandırmaktadır.
- Brendan Hines: Eli Loker rolünü oynamaktadır. Şirket çalışanıdır. Kişi davranışları alanında uzman, özellikle görüşmelerde teknik altyapı sağlayan eleman olan karakteri canlandırmaktadır.
- Hayley McFarland: Dr. Cal Lightman'ın kızı rolündedir.

5. 3. 2. Filmin Konusu

Lightman Grup isimli bir şirketin, insan davranışlarını incelemesi ile ilgilidir. Şirketin patronu olan Dr. Cal Lightman sözlü ve sözsüz iletişimle ilgili olarak akademik kariyer yapmış, özellikle mikro yüz ifadeleri konusunda uzman bir akademisyen karakterini canlandırmaktadır. Şirket, suç soruşturmasında ilgili polis birimlerine, suç araştırmalarında yardımcı olmakta, suçla ilgisi olduğu düşünülen şahıslarla görüşmeler yaparak, şahısların davranışlarını incelemektedir. Neticesinde şahısların doğru söyleyip söylemediklerini belirledikten sonra elde edilen delillerle birlikte suçu itiraf etmeleri yolunda ikna etmeye çalışmaktadırlar.

Şirketin diğer bir çalışma alanı ise hukuk bürolarına, avukatlara baktıkları davalarla ilgili olarak benzer bir yardım sağlamaktadır. Yine özel şirketlerin lehine olabilecek durumları, davranış bilimi ve iletişim açısından değerlendirip analiz ederek bir anlamda danışma hizmeti sunmaktadır. Ancak ağırlık olarak suç soruşturmasına

yardımcı olmaktadır. Amerikan televizyon yapımlarına verilen “Emmy Ödülü”ne aday gösterilen yapıtlar arasında bulunmaktadır.

5. 4. GÖSTERGEBİLİMSEL YÖNTEMLE LİE TO ME FİLMİNİN ÇÖZÜMLENMESİ

Bu çalışma için araştırmacılar ve yazarlar tarafından ortaya konmuş olan yayınlar toplanarak sözlü ve sözsüz iletişim ile ikna incelenmiştir. Kişilerin iletişim esnasında kullandıkları jest ve mimiklerin, duruşlarının, sözlü iletişimde kullanılan ses tonu, vurgu, yüksek ve alçak konuşmaların, araştırmacılar ve yazarlar tarafından oluşturulan eserlerde aynı anlama geldiği ve aynı şekilde kullanıldığı anlaşılmaktadır. Sözlü ve sözsüz iletişim ve ikna yöntemleri üzerine tespit edilen teorik bilginin, Lie To Me dizi filminde nasıl kullanıldığı ile ilgili bir analiz modeli oluşturulacaktır. Bu davranış modeli Tablo-4’te gösterilmiştir.

Tablo-4: Davranış Analiz Modeli

<p>DAVRANIŞ ANALİZ MODELİ</p> <p>Gösterge:</p> <p>Gösterenler:</p> <p>Gösterilenler:</p> <p>Analiz:</p>
--

Gösterge, oyuncular tarafından ortaya konan sözlü iletiler ve sözsüz davranışlar yani beden dili ve ikna çalışmalarıdır. Beden dilinin kullanılmasını jestler, mimikler, iletişim mesafesi, duruş teşkil etmektedir. Bununla birlikte iknada mekan kullanımı, yine gösterge olarak değerlendirilecektir. Gösterenler, görüşme esnasında kişinin davranış semptomları olan jest ve mimik hareketlerini kapsayacaktır. Gösterilen ise kişinin doğru söyleyip söylemediği, eksik bilgi verip vermediği, bulunduğu ortamdaki psikolojik durumu jest ve mimiklerin işaret ettiği anlamlardır.

- 1. Gösterge** : 1. Sezon 1. Bölüm 33. dakika 20. saniye
- Gösterenler** : Başın sağ öne doğru hafif eğilmesi, gülümseme ve gülümsemeye bağlı olarak gözün şakak bölgesine doğru kırışması, gözün sağ alt tarafa doğru bakması.
- Gösterilenler** : Mutluluk, utanma, düşünme ve tasarlama.

Analiz: Belirtilen kesit aralığında, kendisinden bir iş istenilmesi esnasında öncelikle kişi sol aşağı bakarak, görüşmeyi hatırlamaya çalışmıştır. Daha sonra cevap verirken göz teması kurması, hatırladığı konuşmanın kendisinde yarattığı duygunun mutluluk olduğunu göstermektedir. Konuşmanın devamında sol yukarı doğru bakarak hatırasını görsel olarak canlandırmıştır. Sahnenin devamında bu görüşmenin analizi yapılırken gerçek bir mutluluk neticesinde yüzdeki belirtiler vurgulanmış ve bu görüntü sahneye yansımıştır. Resim-3’de mutluluk resmedilmiştir. Ancak bu resimde kişinin başını sağ aşağı doğru hafif bir şekilde eğmesi, biraz da utanma duygusunu ön plana çıkartmaktadır. Bununla birlikte gözün sağ aşağı bakması, muhtemelen kişinin bir sonraki konuşmasını nasıl bir ses tonu ile yapacağını tasarladığını göstermektedir. Filmde geçen bu sahnede hedef kişinin, olguya karşı nasıl tepki vereceğini görmek amaçlanmıştır. Ortaya konan mutluluk mimiği düzanlam olarak ortaya çıkmaktayken, utanç yananlam olarak verilmektedir.



Resim-3: Mutluluk

2. Gösterge : 1. Sezon 1. Bölüm 10. dakika 27. saniye

Gösterenler : Sol elin göğüs hizasında kapanması, sağ elin ağzı kapaması, başı aşağı doğru eğmesi, elin yumruk yapıp işaret parmağının ileri doğru uzatılması.

Gösterilenler : İletişime kapalı olma, bazı bilgilerin saklandığı, tedirginlik.

Analiz: Belirtilen kesit incelendiğinde birinci şahsın elini göğüs hizasında tuttuğu, iletişime kapalı olduğu ve elini bu anlamda bariyer olarak kullandığı görülmektedir. Diğer elin ağzını kapatacak şekilde burnuna götürmesi, karşısındaki kişinin kendisine söylediği iletilerin doğru olduğunun göstergesidir. Bununla birlikte şahıs ağzından bir şey çıkmasını engellercesine ağzını kapamıştır ve doğruluğunu kabul eder gibi başını hafif öne eğmiştir. İkinci şahıs silah misali elini kapatıp işaret parmağını birinci şahsa doğru yönelterek yaptığı jesti, kendisi söylediklerinin doğruluğunu tastiklercesine kullanmıştır. Belirtilen bu jestler Resim-4’de gösterilmiştir. Aynı resmin ikinci kesitinde ise kişi kafasını öne eğerek bu jesti, başparmağı ile üst dudak ve burun arasındaki bölgeye temasla tamamlamıştır. Kişinin ağzından kaçırmak istemediği ancak kendisini de rahatsız eden bir konunun olduğu yananlam olarak verilmektedir.



Resim-4: Duyguların saklanması

3. Gösterge : 1. Sezon 1. Bölüm 34. dakika 44. saniye

Gösterenler : Avuç içinin açık ve düz durması.

Gösterilenler : Devam edilen ne ise bitmesi gerektiği.

Analiz: Kesit incelendiğinde karşılaşılan bir iletiye tepki olarak, istenmeyen durumun bitmesine, durmasına yönelik bir jest ortaya konmuştur. Aynı jest Resim-5'te iki şekilde ortaya konulduğu resmedilmiştir. Birincisi çoğunlukla karşılaşılan bir jest olan, ellerin dirseklerden yukarı ve avuç içi düz bir şekilde karşısındakini gösterme şeklinde gerçekleşir. Diğeri de aynı jestin yere paralel olarak yapıldığı gösterilmiştir. Her iki şekilde de istenmeyen bir şeyin olduğu ve bu durumdan uzaklaşma isteği ön plana çıkmıştır. Bu kesitte beden dili gösterenleri ile yananamlar olarak ortaya çıkmıştır. Şahısların doğrudan yansıttıkları düşünceler düzenlamı oluşturmıştır.



Resim-5: Tepki gösterme

4. Gösterge : 1. Sezon 1. Bölüm 24. dakika 25. saniye

Gösterenler : Başın benlik çizgisinden aşağı doğru eğilmesi, gözlerin aşağı doğru bakması, el ile yüzünü kapatırcasına alın çevresine götürülmesi.

Gösterilenler : Utanç.

Analiz: Belirtilen kesitte şahıs, bir durum karşısında vermiş olduğu tepkiyi utanç olarak ortaya koymaktadır. Kişinin kafasını öne eğmesi uysallığı göstermektedir. Elini yüzünü kapatacak şekilde alın bölgesine doğru götürmesi ise herhangi bir kimsenin

kendini görmesini istememesini, bir anlamda saklanma hissini göstermektedir. Gözlerinin aşağıya kaçırılması durumunda, kişide başkasıyla göz göze gelmeme yani kaçma isteği ortaya çıkmaktadır. Davranış kısaca utanma duygusudur. Resim-6'da belirtilen kesit resmedilmiştir. Resimde her iki şahsında aynı şekilde utanma duygusu içerisinde olduğu gösterilmiştir. Anlamlama yananlam olarak ortaya çıkmaktadır.



Resim-6: Utanma duygusu

5. Gösterge : 1. Sezon 2. Bölüm 12. dakika 40. saniye

Gösterenler : Dudakların bükülerek ters “U” şeklini alması

Gösterilenler : Belirsizlik, söylenenlere, söylediklerine inanmama

Analiz: Belirtilen kesitte bayan şahıstan, başından geçen tecavüz olayının nasıl meydana geldiğinin anlatılması istenmektedir. Bayan, başından geçen tecavüz olayını anlatırken, iletinin bazı noktalarında Resim-7'deki gibi dudaklarını bükmesiyle ters “U” şeklini oluşturduğu görülmüştür. Bayan şahsın bu mimiği takınması, kendisinin maruz kaldığı bu tecavüz olayını önemsemediğini, anlattığı olaya aslında kendisinin de inanmadığını göstermekte ya da inanırlılığı konusunda endişelerinin olduğu yananlamını vermektedir. Böyle bir olay karşısında normal şartlarda bayanların daha sert bir tepki göstermesi beklenir. Bu mimik hareketi evrensel bir hareket olduğundan dolayı cinsiyet ve uyruk fark etmeksizin herkes tarafından bilinçsiz olarak kullanılmaktadır. Bu durumu vurgulamak için de filmde Resim-7'deki her üç resim arka arkaya ekrana gelmektedir.



Resim-5: Endişe, tutarsızlık

6. Gösterge : 1. Sezon 2. Bölüm 55. dakika 43. saniye

Gösterenler : Gülümsemeye bağlı olarak dudak kenarlarının yanlara doğru uzaması, şakaklarda kırışıklık olmaması, alında kırışıklıklar, kaşların yukarı doğru kalkması

Gösterilenler : Gizlenmiş duygular, sahte mutluluk, korku

Analiz: Belirtilen kesitte, filmin karakterleri bir resmi incelemektedir. Resim-5'te bulunan fotoğraf karesine ilk bakışta normal bir mutluluk fotoğrafı olarak görülmektedir. Ancak resim filmin karakterleri tarafından dikkatli bir şekilde incelendiğinde, fotoğraftaki bayan şahsın korku hissi yaşadığı anlaşılmıştır. Tablo-1'de gösterilen yüz ifadelerindeki korku hissinin oluşumunda yüzde meydana gelen belirtiler ortaya konmuştur. Bayan şahsın her ne kadar ağız kenarları yanlara doğru açılmış olsa da gerçek duyguyu alın ve kaşlar yansıtmıştır. Kaşlar ortaya doğru toplanarak hafif bir şekilde yukarı kalkmış, buna bağlı olarak alında kırışıklıklar oluşmuştur. Böyle bir davranışta Tablo-1'de belirtilen korkunun kriterlerine uymaktadır. Sahte mutluluk ve korkuyu ortaya koyan sahne Resim-8'de gösterilmiştir. Belirtilen karede verilen yananlam korku olarak ortaya çıkmaktadır. Gösterilen gösteren ilişkisi açısından filmin kesitinde geçmişe yönelik olarak bir resmin kullanılarak yorumlanması açısından "belirti" kullanılmıştır.



Resim-8: Sahte mutluluk

7. Gösterge : 1. Sezon 2. Bölüm 14. dakika 29. saniye

Gösterenler : Dudağın yüzün sol tarafına doğru hafif bir şekilde çekilmesi.

Gösterilenler : Küçümseme.

Analiz: Filmin belirtilen kesitinde Torres, patronu Dr. Lightman'ın düşüncesinin yanlış olduğunu farketmesi nedeniyle "Demek ki işin uzmanı da yanlış yaparmış" düşünce edasıyla küçümseyici bir belirti olan dudağını sol yanağına doğru hafif bir şekilde çekmiştir. Bu mimik sağ elini kullanan herkes tarafından aynı şekilde yapılmaktadır.



Resim-9: Küçümseme

Resim-9 farklı yaş grubu ve cinsiyetteki kişilerin küçümseme davranışını aynı şekilde yaptığını göstermektedir. Her üç kişinin de, bulunduğu ortamda anlatılan bir konuya karşı yaklaşımı, ya da anlatan şahsa karşı bakış açısını ortaya koyan bir mimik hareketi resmedilmiştir ve gözle görülür bir küçümseme ortaya çıkmıştır. Ayrıca küçümseme hareketinin genellikle yüzün sol tarafında gerçekleştiği görülmektedir. Belirtilen kesitte küçümseme anlamı taşıyan mimik yananlam olarak verilmiştir.

8. Gösterge : 1. Sezon 2. Bölüm 25. dakika 51. saniye

Gösterenler : Burun bölgesindeki kasların yukarı doğru çekilmesi, buna bağlı olarak üst dudağın da yukarı doğru çekilmesi, dudakların büzülmesi.

Gösterilenler : Tikslenme.

Analiz: Belirtilen kesitte, filmin karakterleri bir şahıs hakkında araştırma yaparlar ve şahsın nasıl tanındığı ile ilgili soru yöneltirler. Neticesinde bu kişi hakkında verilen cevap olumludur. Fakat sözsüz belirtiler anlık gelişen gizli bir tikslenme duygusu olduğunu gösterir. Burun çevresindeki kaslar büzülür. Buna bağlı olarak da dudaklar genellikle yukarı doğru çekilir. Ancak filmin belirtilen kesitinde bu mimik anlık olarak gerçekleşmektedir. Resim-10'da gizli tikslenme belirtisi gösterilmiştir. Tikslenme belirtisi açık olarak gösterilen ani bir davranıştır. Bütün yüz kaslarında ve alın çevresindeki kaslarda da hareketlenme meydana gelir. Kaşlar aşağı doğru çekilir. Alında yatay ya da aşağı yönlü çizikler oluşur. Tablo-1'de tikslenme ile ilgili belirtiler sunulmuştur. Görüşme yapılan şahsın sözlü iletisi olumlu bir şekilde verilmiş olsa da, kişiden tiksindiği yananlam olarak belirtmiştir.



Resim-10: Tikslenme

9. Gösterge : 1. Sezon 2. Bölüm 15. dakika 20. saniye

Gösterenler : Ense kısmında kaşıntı ve elin enseyi ovması.

Gösterilenler : Yalan, tedirginlik.

Analiz: Filmin belirtilen kesitinde fastfood yiyecek satan bir şahsa karşı, elinin yıkanıp yıkanmadığı sorulur. Kişi aniden karşılaştığı bu soru karşısında şaşırır ve ensesine dokunma ihtiyacı hisseder. Elini ensesine götürerek sıvazlar. Bu davranış bir şey saklama ihtiyacı hissedilen durumlarda, eksik bilgi verildiği ve yalan söylendiği durumlarda gösterilen, bilinçsiz olarak yapılan bir davranıştır. Resim-11’de kişilerin bu davranışı nasıl sergiledikleri resmedilmiştir. Sorunun muhatabı olan şahsın doğru söylemediği yananlam olarak verilmektedir.



Resim-11: Yalan belirtisi

10. Gösterge : 1. Sezon 3. Bölüm 28. dakika 58. saniye

Gösterenler : Elin belde duruşu, masadan destek, simetri davranış.

Gösterilenler : Tedirginlik, alan genişletme, savunma.

Analiz: Filmin bu kesitinde zengin bir jest kullanımı mevcuttur. Öncelikle görüşme esnasında mesafe mefhumu gösterilmiştir. Sosyal mesafe olan 1.25 santimetrelilik bir alan oluşturulmuştur. Elin belde durması kişiyi savunma durumunda olduğunu göstermektedir. Diğer elin masada olması bulunulan durumdan tedirgin olduğunu ve masadan destek aldığını diğer taraftan alan genişlettiğini göstermektedir.

Alan genişletme, savunmaya geçme yananlam olarak ortaya çıkmaktayken, tedirginlik de yine yananlam olarak verilmektedir.

Belirtilen simgeler özellikle vurgulanmasına karşın simetrik bir davranış da ortaya çıkmıştır. Filmin ana karakter oyuncusu Torres, karşısındaki kişinin duruşunu aynı şekilde yapmış ve ortaya simetri jesti çıkmıştır. Resim-12'de anlatılan kesit resmedilmiştir.



Resim-12: Simetrik jest kullanımı

11. Gösterge : 1. Sezon 3. Bölüm 29. dakika 05. saniye

Gösterenler : Elin masaya vurulması, konuşma ile uyumsuz jest, ellerin göğüs hizasında bağlanması.

Gösterilenler : Doğru söylememe, gerçek olmayan öfke.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahsa iletilen bir soru karşısında, kendisinin öfkelenildiğini ortaya koymak istemiştir. Konuşmasını bitirmiş ve elini hızlı bir şekilde masaya vurmuştur. Bir anlamda kararlılığını göstermiştir. Elin masaya vurulması, havayı kesmesi, kararlılık sergileyen ve otoriteyi güçlendiren bir jest olarak kullanılmaktadır. Ancak şahıs zamanlama hatası yapmıştır. Konuşmasından sonra böyle bir jestle tepki vermenin daha etkili olacağını düşünerek bu jesti gerçekleştirmiştir. Dolayısıyla zamanlama açısından, sözlü ileti ve jest uyumu sağlanamamıştır. Şahıs aslında öfkesini ve kararlılığını göstermek isterken hata yapmıştır. Şahısın

davranışlarıyla doğruyu sakladığı ve bunu gizlemek istediği, ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan sahnenin ikinci oyuncusu olan Torres ellerini göğüs hizasında birleştirerek, şahsın kendisine söylediği iletilere kapalı olduğunu göstermektedir. Resim-13'de bu görüşme resmedilmiştir. Yananlam olarak sahte öfke belirtilmiştir.



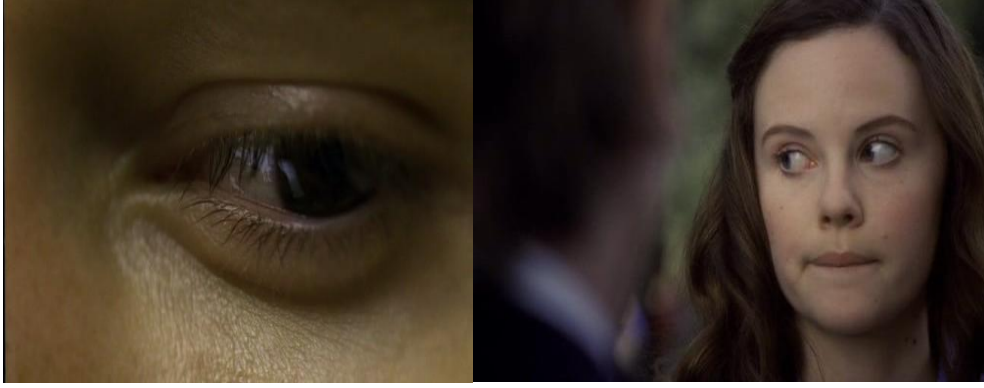
Resim-13: Masaya vurma anı ve kararlılık göstergesi

12. Gösterge : 1. Sezon 3. Bölüm 16. dakika 03. saniye

Gösterenler : Gözün kaçırılması, dudakların içeri doğru çekilmesi.

Gösterilenler : Duyguları hakkında yalan söyleme, bir şey saklama, tedirginlik.

Analiz: Belirtilen sahnede görüşme esnasında bakışlar kulak hizasından sağa doğru kaydırılmıştır. Sağ elini kullanan insanlar için bu hareket, yapılacak olan konuşmanın tasarlandığının belirtisidir. Ancak kişni solak olması durumunda daha önce görüşmeye konu olan şahısla ilgili konuşmaları hatırlanmaya çalışıldığı anlaşılmalıdır. Her iki seçenek de senaryonun devamına uymaktadır. Dudakların içeriye çekilmesi, kişinin söylemiş olduğu iletilerin doğru olmadığını, kendisiyle görüşen kişilerce anlaşılmuş olmasından kaynaklanan, köşeye sıkışmışlık hissidir. Yani bu görüşme şahsı sıkıntıya sokmuş ve çaresiz bırakmıştır. Bundan dolayı da kulak hizasından sağa doğru bakarak ne söyleyeceğini tasarlamaktadır. Resim-14'de göz kaçırma ve dudak sıkma gösterilmiştir. Kişinin doğru söylemediği ve tedirginliği yananlam olarak verilmektedir.



Resim-14: Göz Temasının Kaçırılması

13. Gösterge : 1. Sezon 3. Bölüm 23. dakika 16. saniye

Gösterenler : Ellerin önde kemer hizasında bağlanması, başparmakla ovalama, yutkunma.

Gösterilenler : Stres, eksik bilgi veya bilginin saklanması, itaat.

Analiz: Filmin bu kesitinde görüşme esnasında, kişi yöneltilen soru ile ilgili eksik bilgi verdiği için rahatsızlık hissetmekte ve yatıştırıcı hareket olarak kemer hizasında ellerini birleştirerek, başparmağıyla elinin üzerinde hafif bir ovalama gerçekleştirmektedir. Diğer taraftan ellerini önde birleştirmesi mahçubiyet, itaat anlamına gelir. Dolayısıyla vermiş olduğu eksik bilgidен dolayı mahçubiyet yaşamaktadır. Bu durum yüzünden boğazında da kuruma meydana gelmiştir. Bundan dolayı bilinç dışı olarak yutkunmaktadır. Resim-15 bu sahneden bir kesit sunulmuştur. Resimde dört farklı kişinin belirtilen jesti, aynı şekilde yaptığı görülmektedir. Kişinin eksik bilgi verdiği ve neticesinde tedirginlik yaşadığı yananlam olarak ortaya çıkmıştır.



Resim-15: Stres ve tedirginlik

14. Gösterge : 1. Sezon 4. Bölüm 22. dakika 29. saniye

Gösterenler : Orta parmağın ağız, burun ve göze dokunması.

Gösterilenler : Hoşnutsuzluk.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahsın bir görüşme esnasında ya da yöneltilen bir soru karşısında hoşnut kalmadığı gösterilmektedir. Şahıs, yöneltilen soruyu ya da anlatıya doğru bir şekilde cevap vermesi durumunda aleyhine bir durum olacağını bildiğinden dolayı hislerini bastırmaya ve rahatlamaya yönelik bu jesti kullanmaktadır. Şahıs bu kesitte elini gözün burun kemiğine yakın olan bölgesine dokunarak ortaya koymuştur. Orta parmağı ile gözlüğü düzeltme şeklinde de aynı jest görülebilir. Kendisine iletilen soru nedeniyle rahatsızlık yaşamıştır. Ancak bu jestin kullanımı Resim-16'ya dikkat edildiğinde görülebileceği gibi ortaparmakla meydana gelmektedir. Yani ortaparmağın yüz bölgesine dokunuşu, kişinin hoşnutsuzluğunu ortaya çıkartmaktadır. Resimde her üç şahsın da ortaparmağı kullanarak bu jesti yaptıkları görülmektedir. Jestin yapılmasıyla hoşnutsuzluk yananlam olarak verilmiştir.



Resim-16: Hoşnutsuzluk

15. Gösterge : 1. Sezon 4. Bölüm 18. dakika 48. saniye

Gösterenler : İşaret parmağı, başın evet misali öne doğru hareketleri.

Gösterilenler : Kararlılık.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs düşüncesini anlatırken başını da öne doğru evet dercesine hareket ettirmektedir. Elini silah misali Resim-17'de olduğu gibi işaret parmağı ile onaylaması, düşüncesinde kararlı olduğunu hissettirmeye çalıştığını

gösterir. Ancak şahısın muhatabına olan yönü ile işaret parmağının gösterdiği yön farklı olduğundan dolayı, yananlam olarak doğru söylemediği bunun sadece karşındakileri etkilemeye yönelik olarak yapılan bir jest olduğu anlaşılmaktadır. Resmin birinci kesiti filmin belirtilen sahnesinden alınmıştır. İkinci kesit ise ABD Başkanı olan Clinton'un bir görüşme esnasındaki kesitinden alınarak filme konu olmuştur.



Resim-17: Kişiyi doğrulamayan jest hareketi

16. Gösterge : 1. Sezon 5. Bölüm 09. dakika 50. saniye

Gösterenler : Dudakların sıkılması burun deliklerinin genişlemesi, gözlerin kapanıp açıldıktan sonra göz kapağının altından bakma, çene kaslarının sıkılması.

Gösterilenler : Öfke.

Analiz: Filmin bu karesinde kişi öfkesini kontrol etmek istemektedir. Doğrudan Tablo-1'de belirtilenleri göstermeden gizli bir öfke sergilemektedir ve bu anlık gelişir. Dudaklarını sıkarak hafif bir şekilde dişlerine doğru çekmesi, çene kaslarını sıkması, gözlerini kapatıp açarken, göz kapaklarının altından bakması öfkeyi farklı bir şekilde yansıtmaktadır. Bu mimik hareketleri çok kısa bir süre içerisinde gerçekleşir. Belirtilen bu kesit anlık olarak gerçekleşmiş olup yananlam olarak öfke verilmiştir. Belirtilen bu kesit Resim-18'de gösterilmiştir.



Resim-18: Öfke

17. Gösterge : 1. Sezon 5. Bölüm 22. dakika 08. saniye

Gösterenler : Dudakların birleştirildikten sonra yalanması.

Gösterilenler : Doğru söylememe.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs karşısındaki grubu etkilemek için duygusal bir konuşma yapmaktadır. Ancak görüşme esnasında değiştiğini söylerken dudaklarını birleştirdikten sonra diliyle, görülür görülmez bir yalama hareketi gerçekleştirmiştir. Dudaklarının kurummasına etken olan herhangi bir rahatsızlığı bulunmaması durumunda bu jest, anlattığı bilgilerin doğru olmadığını göstermektedir. Dilin dudakları yalaması bilinç dışı olarak yapılan bir davranıştır. Duygusal konuşma, karşısındaki grubu etkilemeye yöneliktir. Filmin bu kesiti Resim-19'da gösterilmiş olup yalan yananlam olarak verilmiştir.



Resim-19: Dilin dışarı çıkması

18. Gösterge : 1. Sezon 5. Bölüm 16. dakika 15. saniye

Gösterenler : İşaret parmağının ağzı kapatacak şekilde parmak uçlarının burnun alt tarafına dokunması.

Gösterilenler : Konuşma isteği.

Analiz: Filmin bu karesinde şahıs meydana gelen bir olayla ilgili ya da konuşulan bir olguyla ilgili olarak fikrini söylemek konusunda aşırı bir istek duymaktadır. Konuşma sırasının kendisine gelmesini beklemektedir ya da konuşup konuşmama arasında bir seçim yapmaktadır. Resim-20’de bu jest hareketi yapan üç kişi resmedilmiştir. Konuşma isteği yananlam olarak verilmiştir.



Resim-20: Konuşma belirtisi

19. Gösterge : 1. Sezon 6. Bölüm 32. dakika 51. saniye

Gösterenler : Kulak çevresinde meydana gelen kaşıntı.

Gösterilenler : Doğru söylememe.

Analiz: Bu sahnede şahıs kulak kepçesi üzerini kaşımaktadır. Şahsın doğru söylemediği ya da eksik bilgi verdiği anlaşılmaktadır. Söylemediği bu bilgi tekrarlandığında kulağında mikro kaşıntılar başlamıştır ve bu kaşıntıya tepki olarak kulağını kaşımıştır. Kişinin duymak istemediği bir iletinin olması, eksik bilgi vermesi ya da yalan söylemesi durumunda kulak bölgesinde mikro kaşıntıların oluşabileceği birinci bölümde açıklanmıştır. Filmin bu kesitinde de şahsın savunduğu konuda doğru söylemediği gösterilmiştir. Kişinin yanlış bilgi verdiği yananlam olarak verilmiştir. Belirtilen mikro kaşıntı Resim-21’de resmedilmiştir.



Resim-21: Sıkıntı ve doğru söylememe

20. Gösterge : 1. Sezon 7. Bölüm 34. dakika 21. saniye

Gösterenler : Başın Y ekseninden aşağı doğru eğilmesi.

Gösterilenler : İtaat, suçluluk, pişmanlık.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs yapmış olduğu bir davranış nedeniyle pişmanlık duymaktadır. Başını doğrudan aşağı ayak hizasına doğru eğilmek itaat, suçluluk, pişmanlık belirtilerini göstermektedir. Resim-22’de aktarılan bu jestte, kişi yapmış olduğu davranışın yanlış olduğunu anlaması neticesinde sözlü ileti ile bunu ifade etmese de, başını aşağı eğerek bu hissini yansıtmaktadır. Yapılan bu jest yananlam olarak ortaya çıkmaktadır.



Resim-22: Kendine olan güvensizlik, pişmanlık

21. Gösterge : 1. Sezon 7. Bölüm 16. dakika 12. saniye

Gösterenler : Parmak uçlarının birbirine teması.

Gösterilenler : Kendine güven ve üstünlük.

Analiz: Filmin bu kesitinde mülakatçı karşısındaki şahıs ile görüşme yaparken bilinçsiz olarak parmak uçlarını birleştirmektedir. Kişinin bu jesti yapması kendine olan güvenini ve konuya olan hakimiyetinden dolayı üstünlüğünü ortaya koymaktadır. Resim-23'de kişinin yapmış olduğu bu jest gösterilmiştir.



Resim-23: Kendine Güven

22. Gösterge : 1. Sezon 7. Bölüm 36. dakika 38. saniye

Gösterenler : Kolun ileriye doğru uzatılması, avuç içinin aşağıyı göstermesi.

Gösterilenler : İletişime ve anlaşmaya kapalı olma.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs görüşmeye başlarken avuç içi yeri gösterecek şekilde ileri uzatmaktadır. Bu jest iletişime ve anlaşmaya kapalı olduğunu göstermektedir. Filmin bütününde de şahsın iletişime kapalı olduğu işlenmiştir. Resim-24'de filmin bu kesiti gösterilmiştir. Kişinin yapmış olduğu bu davranışın iletişime kapalı olduğu anlamı yananlam olarak ortaya çıkmaktadır.



Resim-24: İletişime kapalı el yaklaşımı

23. Gösterge : 1. Sezon 9. Bölüm 04. dakika 09. saniye

Gösterenler : Boğaz bölgesinde kaşıntı.

Gösterilenler : Doğru söylememe.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs, bulunduğu şantiyede meydana gelen olayı anlatmaktadır. Mülakat yapan kişilerce de doğru söylemediği ve hayal kurduğu söylenerek üstüne gidilmiştir. Hedef şahıs yalanla itham edildiğinde “Bana yalancı mı demek istiyorsun?” şeklinde cevap verirken boğazını kaşır. Yalan söylediği anlaşılınca boyun bölgesinde mikro kaşıntı meydana gelmiştir. Bu mikro kaşıntı konuşma esnasında gerçekleşmektedir. Şahıs, mülakatçıya karşı kendisinin yalan söylediğini kabul edercesine yumuşak bir tepki ortaya koymaktadır. Belirtilen jest Resim-25’de gösterilmiştir. Şahsın yapmış olduğu bu davranışın yalan anlamı taşıdığı ortaya çıkan yananlamdır.



Resim-25: Boynun bölgesinde kaşıntı

24. Gösterge : 1. Sezon 11. Bölüm 17. dakika 33. saniye

Gösterenler : Ellerin kemer hizasında kenetlenmesi.

Gösterilenler : Tedirginlik, endişe.

Analiz: Filmin bu kesitinde mülakat yapan şahıs ellerini masa üzerinde kenetlemiştir. Ellerin üç farklı şekilde kenetlendiğini birinci bölümde açıklanmıştı. Ellerin kenetlenmesi kişinin stres altında ve tedirgin olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte kişi, kendi söyledikleri konusunda endişelidir. Karşısındaki kişi psikolojik açıdan biraz daha iyi konumdadır. Şahıs bulunduğu durumdan dolayı rahatsız hissetmektedir. Bundan dolayı da kendine olan güven duygusu da azalmıştır. Kişinin kendisine olan güvensizliği yananlam olarak verilmiştir. Belirtilen gösterge Resim-26'da görülebilir.



Resim-26: Ellerin kenetlenmesi

25. Gösterge : 1. Sezon 11. Bölüm 03. dakika 04. saniye

Gösterenler : Burun alt tarafına dokunma.

Gösterilenler : Yalan.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs, sorulan bir soru karşısında cevap verdikten sonra burnun alt tarafına sanki silencesine dokunmaktadır. Yapılan bu jest doğru söylememe durumunda şahsın burnun alt tarafında meydana gelen mikro kaşıntıdan kaynaklanır. Şahıs çok çalıştığını ve iş toplantısına gittiğini söyleyerek yalan söylemiştir. Filmin devamında kız arkadaşıyla buluşmaya gittiği anlaşılmaktadır. Şahsın

doğru söylemediği yananlam olarak verilmiştir. Filmin bu karesinde belirtilen davranış ve mikro kaşıntı Resim-27'de resmedilmiştir. Belirtilen resimde iki şahsın da aynı davranışı sergilediği görülmektedir.



Resim-27: Burnun altında meydana gelen kaşıntı

26. Gösterge : 1. Sezon 11. Bölüm 13. dakika 20. saniye

Gösterenler : İşaret parmağı ucunun dudaklara dokunması, diğer parmakların yarı kapalı şekilde duruşu, elin sırtının muhatabı göstermesi.

Gösterilenler : Dinleme, eleştirisel bir bekleyiş, bariyer oluşturma.

Analiz: Filmin bu kesitinde bir görüşme ortamı bulunmaktadır. şahıs sağ elin işaret parmağının ucu ile dudaklarına dokunmaktadır. Diğer taraftan sağ tarafına doğru hafif eğilmiştir. Elinin sırtı karşıyı göstermektedir. şahıs vücut duruşu itibarı ile konuya odaklanmıştır ve dinlemektedir. Elinin sırt bölgesi karşısındakine doğru olduğundan dolayı, kendisi ile karşısındaki arasına bariyer koymuştur. Ancak işaret parmağı ile dudaklara dokunması ise olumlu bir yaklaşım sergilediğini göstermektedir. şahıs dinlediği ya da gözlemlediği konuya tam olarak karşı değildir. Mukayese yapmaktadır. Dinlediği ya da gözlemlediği konu ile ilgili katıldığı noktalar vardır ve ekleme yapmak istemektedir. İşaret parmağı ile ilgili en çarpıcı rneği eğitim süreci içerisinde göstermek mümkündür. Sorulan bir soru karşısında öğrenciler cevaplamak için söz istediklerinde işaret parmaklarını kaldırmaktadırlar. Resim-28'de yapılan bu davranış resmedilmiştir.



Resim-28: Parmakla yapılan bariyer

27. Gösterge : 1. Sezon 11. Bölüm 13. dakika 55. saniye

Gösterenler : Alna dokunmak, başın öne doğru eğilmesi.

Gösterilenler : Düşünce, rahatsızlık.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs, görüşülen bir konudan dolayı sıkıntı yaşamaktadır. İçerisinde bulunduğu zor duruma karşı bir çıkış ararcasına düşünmektedir. Bununla birlikte şahsın başının hafif bir şekilde öne eğilmesi, sıkıntının derecesini de göstermektedir. Bu sıkıntıdan dolayı da alnında mikro kaşıntı meydana gelmiştir ve elini alnına götürerek kaşıma davranışını göstermiştir. Şahsın bu davranışı Resim-29'da gösterilmiştir. Kişinin içinde bulunduğu rahatsızlık yananlam olarak verilmiştir.



Resim-29: Alın bölgesindeki kaşıntı

28. Gösterge : 1. Sezon 11. Bölüm 07. dakika 22. saniye

Gösterenler : Ellerin göğüs hizasında bağlanması, kişiyi duvara yaslanması.

Gösterilenler : Bariyer oluşturma, destek arama.

Analiz: Filmin bu kesitinde meydana gelen bir olay neticesinde şahısla mülakat yapılmaktadır. Görüşme sürecinde şahıs ellerini göğüs hizasında kilitlemiştir. Dolayısıyla bu görüşmeye karşı olumlu bakmadığından dolayı kendisi ile karşıdaki şahıs arasına bariyer koymuştur. Ayrıca duvara yaslanmak suretiyle konuşmasına destek arayışına girmiştir. Bu davranışı ile aslında tedirginlik yaşadığı sıkıntılı bir durum içerisinde olduğunu göstermektedir. Resim-30'da şahsın duvara yaslanma şekli resmedilmiştir.



Resim-30: Destek arama

29. Gösterge : 1. Sezon 11. Bölüm 17. dakika 57. saniye

Gösterenler : Sol kolun sağ kolu dirsek hizasında tutması.

Gösterilenler : Bariyer oluşturma.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs tarafından bir konu ile ilgili açıklama yapılmaktadır. Açıklamasını bitirdikten sonra sol eliyle sağ kolun dirseğini tutmuştur. Konuşması bittiği için de dinleme konumuna geçmiştir. Böylelikle şahıs kendisi ile

karşısındaki arasına bariyer koymuştur. Ancak bu bariyer, iletişime tam kapalı bir durum ortaya koymamaktadır. Bariyerin oluşması şahsın ortamdan sıkıntı duyduğunu göstermektedir. Beden dilinin ortaya koymuş olduğu anlam tedirginlik ve ortamın vermiş olduğu sıkılma duygusudur. Şahsın kolunu tutması neticesinde iletişime bariyer koyduğu yananlam olarak verilmektedir. Belirtilen kesit Resim 31’de gösterilmiştir.



Resim-31: Bariyer oluşturma

30. Gösterge : 1. Sezon 12. Bölüm 04. dakika 45. saniye

Gösterenler : Başın yukarı doğru kalması, dudakların sıkılması, yüzde gamze oluşumu.

Gösterilenler : Üstünlük, kendine güven, gurur, küçümseme.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs, görüşme esnasında gururlanmıştır. Bu gururu başını yukarı doğru kaldırarak, karşısındaki kişiye küçümser tavırda bakmak suretiyle gösterir. Diğer taraftan bu gururun kendisinde oluşturduğu gülümsemeyi saklama çabasıdadır. Bundan dolayı da dudaklarını gülümsemek için sıkılmış ancak yine de yüzünde gamze oluşmasına engel olamamıştır. Böyle bir gülümseme, karşısındaki şahsı küçümsediği anlamı vermektedir. Başın yukarı doğru kalkması şahsın kendisine olan güvenini fazla olduğunu da göstermektedir. Resim-32’de şahsın yapmış olduğu bu davranış resmedilmiştir. Şahsın gösterdiği üstünlük, gurur ve küçümseme yananlam olarak verilmiştir.



Resim-32: Kendine Güven ve üstün görme

31. Gösterge : 1. Sezon 12. Bölüm 19. dakika 26. saniye

Gösterenler : Her iki elin bacağa teması, başın aşağı bakması, dudakların içeri çekilmesi.

Gösterilenler : Yatıştırıcı davranış, pişmanlık, rahatsızlık.

Analiz: Filmin bu kesitinde Torres, patronu Dr. Lightman'ın bir konu ile ilgili olarak hata yaptığını, kayıtları incelerken farkeder. Filmin diğer karakteri olan Loker ile hatayı konuştuğu esnada Dr. Lightman odaya girer ve konuşmaları duymuştur. Torres ve Loker sıkıntı içerisine girmişlerdir. Açıklama yapma ihtiyacı duyarlar. Resim-33'de yapılan bu davranışlar gösterilmiştir. Film değerlendirilmeden doğrudan resme bakıldığı zaman, resimde bulunan kişilerin yapmış oldukları yanlış bir davranış neticesi yakalanmanın vermiş olduğu stresi görülmektedir. Torres'in ellerini bacaklarına sürmesi sıkıntının vermiş olduğu rahatsızlığı gidermek için oluşan yatıştırıcı bir davranıştır. Bacaklarında bilinç dışı bir mikro kaşıntı meydana gelmiştir. Loker ise dudaklarını içeri çekerek rahatsızlığını resmetmektedir. Aynı zamanda başının aşağı doğru eğilmesi de pişmanlığını yansıtmaktadır. Yaşanılan bu rahatsızlık yananlam olarak belirtilmektedir.



Resim-33: Yatıştırıcı olarak dizlere dokunmak

32. Gösterge : 2. Sezon 4. Bölüm 03. dakika 01. saniye

Gösterenler : Bacak bacak üstüne atma, ayağın topuktan sabitlenerek ayakucunun yukarı kalkması.

Gösterilenler : Olumlu düşünce, flört.

Analiz: Filmin bu kesitinde bayan şahıs, görüşmenin bitmesinden sonra, yerde olan ayağın topuğunu sabitleyerek, ayakucunu yukarı doğru kaldırmıştır. Yaptığı görüşmenin kendi açısından olumlu bir etki bıraktığını düşünmektedir. Bu şekilde yer çekimine ters olarak yapılan davranışlarda, hareketi yapan şahıs genellikle mutlu bir tablo ortaya koymaktadır. Bay ve bayan arasında geçen bir görüşmede böyle bir davranışın sergilenmesinde daha çok gizli bir flört etme duygusu hakim olur. Film içerisinde gerçekleşen bu sahne Resim-34’de resmedilmiştir. Belirtilen resimde iki ayrı resim karesi gösterilmektedir. Her ikisinde de cinsellikle ve flört ile ilgili davranış semptomları sergilenmiştir. İkinci resimde karşılıklı ayakta duran iki kişiden erkek olan şahıs, sol ayağını yine topuk kısmını sabitleyerek ayağını yerçekimine ters bir hareket yaptığı görülmektedir. Flört etme isteği yananlam olarak verilmiştir.



Resim-34: Yerçekimine karşı hareket

33. Gösterge : 2. Sezon 6. Bölüm 12. dakika 44. saniye

Gösterenler : Başparmağın pantolon cebine sokulması.

Gösterilenler : Tedirginlik, bulunulan durum içerisinde rahatsızlık.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahsın her iki elinin başparmakları pantolonunun cebinde sabitlenmiştir ve diğer parmaklar dışarıda durmaktadır. Senaryoya göre şahıs sıkıntılı bir durum içerisinde. Kendi hayatı ile ilgili bir seçim yapmak durumundadır. Yaşadığı ikilemi de anlatmak istememektedir.



Resim-35: Başparmağın cebin içinde olması

Bulunduğu bu hissiyatı başparmaklarını cebine sabitlemek suretiyle ortaya koymaktadır. Birinci bölümde de anlatıldığı gibi başparmak benlik duygusuyla alakalıdır. Başparmağın saklanması, kişinin kendine olan güven duygusunun olmadığını göstermektedir. Ayrıca tedirginlik ve kişinin aleyhine olan bir konuda seçim yapmak da aynı davranışın ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Belirtilen kesit Resim-35'de gösterilmiştir. Kişinin içinde bulunduğu olumsuz durum yananlam olarak verilmiştir.

34. Gösterge : 3. Sezon 09. Bölüm 00. dakika 37. saniye

Gösterenler : Kolye ucu ile oynamak.

Gösterilenler : Tedirginlik, yatıştırıcı davranış, bariyer oluşturma.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs, sağ eliyle boynunda takılı olan kolye ucuyla oynamaktadır. Resim-36'da bu davranış resmedilmiştir. Belirtilen resme bakıldığında şahsın stres yaşadığı anlaşılmaktadır. Şahsın kolye ucuna dokunması yatıştırıcı bir davranış olmakla beraber, eli ile de bariyer oluşturması tedirginlik yaşadığını ve iletişime kapalı bir ruh halinde olduğunu göstermektedir. Belirtilen kesitin devamında da bir problemi olduğu ve yardım istediği anlaşılmıştır. Bayanlar genellikle takmış olduğu aksesuarları, rahatlamak için bir nesne olarak kullanmaktadırlar. Bu nesnelere bazen kolye, bazen kol saati, bazen de yüzük olabilir. Filmin belirtilen kesitinde de bayan şahıs, rahatlamak için yatıştırıcı hareket olarak kolye ucunu tercih etmiştir. Bu kesitte bayan şahsın tedirginliği yananlam olarak verilmiştir.



Resim-36: Kolye ucu ile oynama

35. Gösterge : 2. Sezon 3. Bölüm 13. dakika 43. saniye

Gösterenler : Kravatı düzeltme.

Gösterilenler : Yatıştırıcı davranış, bariyer oluşturma, tedirginlik.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahsa karşı bir uyarımda bulunulmaktadır. Bunun neticesi olarak şahıs rahatsızlık duymuş ve tedirgin olmuştur. Kendisine zaman kazanmak ve kendisini yatıştırmak için sol eliyle kravatını düzeltmiştir. Bu hareketi yaparken aynı zamanda merkezini kapatmak suretiyle bariyer oluşturmuştur. Resim-37'de şahsın yapmış olduğu davranış resmedilmiştir. Bilinç dışı olarak yapılan kravat düzeltme davranışı sonucunda tedirginlik yananlam olarak verilmiştir.



Resim-37: Kravatı düzeltme, yatıştırıcı jest

36. Gösterge : 3. Sezon 4. Bölüm 15. dakika 00. saniye

Gösterenler : Başparmağının dış minesine teması, ellerin çene hizasında birleşmesi.

Gösterilenler : Tedirginlik, bariyer oluşturma, karar verme.

Analiz: Bu göstergede şahısla mülakat esnasında, şahsa olumsuzluklar bildirilmektedir. Neticesinde şahıs içinde bulunduğu olumsuz tablonun farkındadır. Bu farkındalık kendisinde tepki olarak başparmağının ucu ile dış minesine dokunma davranışı ortaya koymuştur. Kişi olumsuzluğun vermiş olduğu durumdan nasıl kurtulabileceği ile ilgili değerlendirme yapmaktadır. Neticesinde tedirgin olmuştur. Bu tedirginliği elini çene hizasında birleştirerek karşısındaki ile arasına bilinç dışı olarak

bariyer koymasına yol açmıştır. Resim-38 şahsın içinde bulunduğu durumu göstermektedir.



Resim-38: Başparmağın dişe dokunması

37. Gösterge : 3. Sezon 9. Bölüm 20. dakika 15. saniye

Gösterenler : Defterle vücut merkezinin kapatılması.

Gösterilenler : Bariyer oluşturma, tedirginlik.

Analiz: Filmin bu kesitinde beliren karakterin içerisinde özel bilgiler olan kendisine ait bir defteri vardır. Bu defterin incelenmesi esnasında defteri hızlı bir şekilde inceleyen kişiden alır ve göğüs hizasına getirerek bununla vücut merkezini kapatır. Şahıs, defter aracılığı ile kendisine bariyer oluşturmuştur. Şahıs defterin incelenmesinden dolayı tedirginlik yaşamıştır. Sahnede ani bir şekilde yaptığı bu davranış neticesinde, şahsın tedirginlik hissettiği yananlam olarak verilmiştir. Belirtilen kesit Resim-39'da gösterilmiştir.



Resim-39: Bariyer oluşturma

38. Gösterge : 3. Sezon 10. Bölüm 02. dakika 14. saniye

Gösterenler : Sağ elin ensede olması, sol elin başparmağının cebin içerisinde sabitlenmesi, dudakların sıkılması.

Gösterilenler : Tedirginlik, güvensizlik.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs yapmış olduğu bir hatayı gizlemeye çalışmaktadır. Neticesinde de ortaya Resim-40'ta gösterilen davranış şekli çıkmıştır. şahıs başparmağını cebine koymak suretiyle, tedirginlik ve güvensizlik yaşadığını yansıtmaktadır. Bununla birlikte diğer elin ensede olması sakladığı bir şeylerin olduğu ve bu durumun da kendisini tedirgin ettiğini göstermektedir. Tedirginliği ortaya koyan diğer bir etken ise kişinin dudaklarını sıkmasıdır. Gösterenlerin tamamı incelendiğinde kişinin yapmış olduğu bir davranışını saklaması, kendisin de büyük tedirginlik yaşadığı yananlamını oluşturmuştur.



Resim-40: Kendine olan güvensizlik ve stres hali

39. Gösterge : 3. Sezon 4. Bölüm 16. dakika 55. saniye

Gösterenler : Sandalyede rahat oturuş, ellerin ensede kenetlenmesi, başın Y ekseninde yukarı doğru kalması.

Gösterilenler : Kendine güven.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs, sandalyede otururken ellerini ensesinde kenetleyerek kendine olan güvenini ortaya koymaktadır. Ellerin ensede kenetlenmesi ile baş Y ekseninde yukarı doğru kalmıştır. Böylelikle ellerin ensede kenetlenmesi ile başın yukarı doğru kalkması birbirine destekler bir anlam ortaya koymuştur. Resim-41'de kişinin kendisine olan güveni resmedilmiştir.



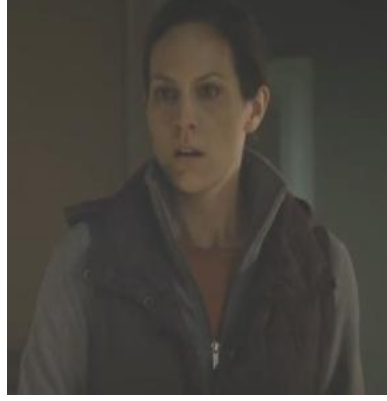
Resim-41: Kendine güven hali

40. Gösterge : 3. Sezon 11. Bölüm 33. dakika 08. saniye

Gösterenler : Ağızın açılması, kaşların ve göz kapaklarının kalkması.

Gösterilenler : Şaşkınlık.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs, şaşkınlık yaşamıştır. Şaşkınlık, evinde beklenmeyen bir misafirin olması ve kendisinin saklamış olduğu bir şeyi ortaya çıkarmasından kaynaklanmaktadır. Şaşkınlık ifadesinin belirtileri Tablo-1' de gösterilmiştir. Bu bilgiler ışığında şahıs karşı karşıya kaldığı olguyu görünce, şahsın göz kapakları bilinçsiz bir şekilde açılmış ve gözün akı rahatlıkla fark edilecek duruma gelmiştir. Kaşların hafif bir şekilde yukarı kalktığı görülmektedir. Bununla birlikte ağız açılmıştır. Ortaya çıkan şaşkınlık yananlam olarak verilmiştir. Kişinin şaşkınlığı Resim-42'de gösterilmiştir.



Resim-42: Şaşkınlık hali

41. Gösterge : 3. Sezon 3. Bölüm 31. dakika 32. saniye

Gösterenler : Kravatını ve gömlek yakasını genişletmesi.

Gösterilenler : Yatıştırıcı davranış, tedirginlik.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs, bir suç ile ilgili olarak ifade vermeyi beklemektedir. Koridorda oturuyordur. Beklenen durumun stresinden dolayı yatıştırıcı bir davranış olarak kravatını gevşetmiştir. Bu davranışın hemen arkasında da eliyle gömleğinin yakasını genişletmiştir. Bu davranış yine yatıştırıcı bir davranıştır. Kişi içinde bulunduğu çıkmazdan dolayı tedirginlik ve stres yaşamaktadır. Filmin bu karesi, senaryonun tamamına bakmadan doğrudan izlenilmesi durumunda da stresli bir durumun olduğu net bir şekilde görülecektir. Resim-43’de belirtilen kesit resmedilmiştir.



Resim-43: Gömleği gevşetme ve elini gömlek ile boyun arasına koyma

42. Gösterge : 1. Sezon 4. Bölüm 30. dakika 47. saniye

Gösterenler : Elin yumruk haline gelmesi.

Gösterilenler : Bariyer oluşturma.

Analiz: Buradaki göstergede kişi, olayın ana karakterleri ile bir görüşme içerisinde. Elleri yanda açık ve vücut merkezi açıktır. Kendisine yöneltilen bir soru karşısında elini bilinçsizce yumruk yapar ve soru karşısındaki tepkisini göstermiş olur. Görüşmenin devamında bu davranışı yaptığının söylenmesiyle aslında davranışı bilinçsiz bir şekilde yaptığı imajı verilmektedir. Bir anlamda şahıs gizli bir bariyer koymuştur. Soru karşısında tepkisini ellerini yumruk yaparak göstermiştir. Resim-44'de şahsın yapmış olduğu davranış resmedilmiştir. Kişinin elini yumruk yapması, stresli bir durumun olduğunu yananlam olarak vermektedir.



Resim-44: Stres hali, basit bariyer oluşturma

43. Gösterge : 3. Sezon 3. Bölüm 01. dakika 00. saniye

Gösterenler : Kaşların çatılması, burun çevresindeki kasların yukarı çekilmesi, burun deliklerinin genişlemesi, dişlerin sıkılması.

Gösterilenler : Öfke.

Analiz: Filmin bu kesitinde güvenlik görevlisi, bir şahsa fiziki kuvvet kullanırken güvenlik kamerasına yakalanma anı gösterilmektedir. Güvenlik görevlisi karşısındaki şahsa fiziki kuvvet kullanırken, olayı şahsileştirdiği gözlemlenmektedir. Bu fiili işlerken güvenlik görevlisinin kaşlarının çatılması, burun deliklerinin büyümesi,

burun çevresindeki kasların yukarı doğru çekilmesi öfkenin oluşturduğu yüz ifadesi olarak ortaya konmuştur. Nitekim Tablo-1’de öfke ile ilgili yüz kaslarındaki değişimler gösterilmiştir. Resim-45’de öfkeyi resmeden kare gösterilmiştir. Öfke düzenlam olarak ortaya çıkmıştır.



Resim-45: Öfke

44. Gösterge : 1. Sezon 1. Bölüm 02. dakika 29. saniye

Gösterenler : Omuzların yukarı doğru kalkması.

Gösterilenler : Yalan.

Analiz: Bu sahnede mülakatçı, bir yere bomba koyduğu düşünülen şüpheli şahısla görüşmektedir. Konuşma esnasında mülakatçı sorular yönlendirmekte, şahsa fikrini aktarmaktadır. Şahıs bir anda omzunu hafif bir şekilde yukarı doğru kaldırır. Bu davranış şahsın yalan söylediğine işaret etmektedir, dizide özellikle vurgulanmak istenen davranışlardan birisidir. Omuzların yukarı doğru kalması çocuklarda bariz bir şekilde görülmektedir. İnsanlar umursamadığı bir durumda omuzlarını yukarı doğru kaldırır. Konuşma esnasında yapılması durumunda kendi söylediğine inanmadığı anlamı çıkmaktadır. Bu davranış neticesi kişinin doğru söylemediği yan anlam olarak verilmiştir.

45. Gösterge : 1. Sezon 7. Bölüm 28. dakika 54. saniye

Gösterenler : Dudağın ağız içine doğru çekilmesi ve ısırılması.

Gösterilenler : Tedirginlik, bilgi saklanması.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs, kendisine yöneltilen sorulara doğru bir şekilde cevap vermemekte, filmin karakterlerini farklı yönlendirmektedir. Vermiş olduğu cevaplar bilinçaltında kendisini rahatsız ettiği için sözsüz ileti olarak dudaklarını içeri çekerek ısırılmaktadır. Diğer taraftan senaryo bir suç araştırması olduğu için şahıs eksik bilgi verdiğinin açığa çıkması durumunda oluşacak olan problemin tedirginliğini yaşamaktadır. Ayrıca şahıs bu jesti görüşme esnasında defaten tekrarlamaktadır. Bu durum tedirginliğin en üst safhada olduğuna işaret eder. Dudakların ısırılması kişinin yapmış olduğu yanlış bir davranışın stresini yaşaması ile doğrudan ilgilidir. Resim-46'da bu kesit resmedilmiştir.



Resim-46: Tedirginlik

46. Gösterge : 1. Sezon 1. Bölüm 09. dakika 32. saniye

Gösterenler : Kaşların ortaya doğru olan uçlarının hafif bir şekilde yukarı doğru kalkması.

Gösterilenler : Hüzün.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs cinayet olayının şüphelisi. Kendisine yöneltilen bazı sorulara doğru cevaplar vermemektedir. Ancak neden yalan söylediği merak konusu olmuştur. Öldürülen kişi, kendisinin bayan öğretmenidir. Olay gecesi maktulün evinden kaçarken yakalanmıştır. Filmin karakterleri tarafından maktul ile olan ilişkisi sorulduğunda, kaşları hafif bir şekilde yukarı doğru kalkmış ve bir mikro ifade

ortaya koymuştur. Bu ifade ise hüzdür. Şahsın maktule karşı neden hüzdü duyduğu da doğal olarak araştıırma konusunun çıkış noktası olmuştur. Normal şartlarda cinayeti işleyen kişi olsaydı, hüzdü dışında başka bir mikro ifade sergileyecekti. İnsanların duygularının ortaya çıktığı en önemli alan yüz bölgesidir. Yüz bölgesinde de alın ön plana çıkar. Resim-47’da bu kesit gösterilmiştir.



Resim-47: Hüzdü, mutsuzluk

47. Gösterge : 1. Sezon 1. Bölüm 16. dakika 29. saniye

Gösterenler : Başın Y ekseninde hafif aşağıya ve sağa eğilmesi.

Gösterilenler : İletişime açık, hoşgörü.

Analiz: Filmin kesitinde ana karakter oyuncusu olan Dr. Foster, karşısındaki kişiye şefkatle yaklaşmaktadır. Böylelikle şahsı etkileyerek, eksik anlattığı noktaları tamamlamasını sağlayacaktır. Senaryoya göre bir çocuk kaybolmuştur. Dr. Foster çocuğun annesinden daha detaylı bilgi alabilmek için empati kurmaya çalışmaktadır. Bu doğrultuda, merkezini açmıştır. Başını Y ekseninde hafif bir şekilde öne doğru eğerek, uyumlu bir yapı çizmiş, bununla birlikte başını sağ tarafa hafif şekilde yatırmasıyla da şahsa önem verdiğini göstermiştir. Kesitin devamında şahsın elini de tutarak fiziksel bir temas sağlaması, kişiyi ikna etmek için önemli bir etken olarak ortaya çıkmıştır. Belirtilen kesit Resim-48’de gösterilmiştir.



Resim-48: Empati kurmak

48. Gösterge : 1. Sezon 4. Bölüm 04. dakika 58. saniye

Gösterenler : Merkezin açık olması, avuç içlerinin yukarıya dönük olması.

Gösterilenler : Samimiyet, iletişime açık olma.

Analiz: Filmin belirtilen kesitinde davet sahibi olan şahıs misafirlerini karşılamaktadır. Karşılama işlevini yaparken vücut merkezi açık bir şekilde olmasına rağmen, kollarını da el ayası yukarıyı gösterecek şekilde açması, iletişime davet ve samimi bir yaklaşım olarak okunması gereken bir jest hareketidir. Samimiyet ve iletişime açık olma düzanlam olarak ortaya konmuştur. Belirtilen kesit Resim-49'da gösterilmiştir.



Resim-49: Merkezin açık olması

49. Gösterge : 1. Sezon 9. Bölüm 28. dakika 17. saniye

Gösterenler : Saatle oynamak, kulak memesini ovuşturmak.

Gösterilenler : Bariyer oluşturma, yatıştırıcı davranış.

Analiz: Filmin bu kesitinde bayan şahıs, erkek arkadaşı ile ilgili olarak konuşmaktadır. Konuşma samimi bir ortam içerisinde geçer. Görüşme maddiyata dönüştüğünde, şahıs ani olarak rahatlama ihtiyacı hissetmiştir. Öncelikle kol saati ile oynar. Kesitin devamında kulak memesini ovuşturur. Her iki jest hareketi yatıştırıcı bir davranış şeklidir. Ancak kulak memesine dokunmanın altında maddi bir kazanım yatmaktadır. Şahsın kulak memesinde meydana gelen bir kaşıntı, kendisinin maddi anlamda bir kazanım elde edeceği ile ilgilidir. Nitekim seyrin devamında bu durum ortaya konmuştur. Bayan şahsın erkek arkadaşı varlıklı bir işadamıdır. Bununla birlikte saatiyle oynamasından, bir anlamda bu mevzudan rahatsız olduğu, aynı mevzu ile alakalı olarak konuşmak istemediği anlaşılmalıdır. Bariyer oluşturma ve maddi kazanım yananlam olarak verilmiştir. Belirtilen kesitler Resim-50’de gösterilmiştir.



Resim-50: Yatıştırıcı davranış ve kulak memesine dokunma

50. Gösterge : 2. Sezon 2. Bölüm 36. dakika 57. saniye

Gösterenler : Elin göze dokunarak kapanması.

Gösterilenler : Endişe hali, yanlış olan olguyu görmek istememe.

Analiz: Bu sahnede Dr. Foster ve Loker kendisini elçi olarak tanıtan bir kişiyi ve bu kişinin kurmuş olduğu harem niteliğindeki çevresini araştırmaktadırlar. Bu kişiye bağlı olarak yaşayan kişiler hallerinden memnun görünmektedirler. Ancak yine de doğru olmayan bir durum vardır. Neticesinde Dr. Foster bu harem içerisinde yaşayan bir bayana, bulunulan ortamdan kaçması için yardım etmek ister. Loker bu durumu anlayınca şaşırır ve yaşananları görmek istemezcesine eliyle gözlerini kapatır. Endişe içerisinde. Çünkü gelişen bu durum ani gerçekleşmiştir ve bir anlamda suç teşkil edecektir. Bu sebepten dolayı Loker elleri ile gözlerini kapamıştır. Belirtilen kesit Resim-51’de gösterilmiştir.



Resim-51:Endişe hali

51. Gösterge : 3. Sezon 1. Bölüm 33. dakika 59. saniye

Gösterenler : Elin çeneyi okşaması.

Gösterilenler : Endişe ve düşünce hali.

Analiz: Filmin bu sekansında şahıslar bankayı soyma girişimindedirler. Ancak içeri beklenmedik şekilde bir devriye polisi girer. Dr. Lightman gelen polisle konuşur ve polisin bankadan ayrılmasını sağlar. Daha sonra şahsın yanına gelerek polisi nasıl bankadan gönderdiği ile ilgili açıklama yapar. Şahıs endişelenir ve olayı anlık olarak analiz ederek düşünür. Bu düşünceye bağlı olarak çenesinde meydana gelen mikro kaşıntı nedeniyle de elini çenesine götürür ve hafif bir şekilde okşar. Bu durum aynı zamanda nasıl bir yol çizeceğini düşünmesiyle de doğrudan alakalıdır. Endişe bu kesitte yananlam olarak verilmiştir. Belirtilen sahne Resim-52’de gösterilmiştir.



Resim-52:Endişe hali

52. Gösterge : 1. Sezon 7. Bölüm 23. dakika 55. saniye

Gösterenler : Göz akı görülecek şekilde gözlerin açılması, elin çeneye desteği ve işaret parmağının boğumu ile ağzın kapatılması, masadan destek alınmak suretiyle alan genişletme.

Gösterilenler : Şaşkınlık, endişe, tedirginlik, pişmanlık.

Analiz: Filmin bu kesitinde jest ve mimikler yoğun olarak kullanılmıştır. Bayan şahsın ağzının açık olması, göz akının belirgin bir şekilde görünmesi, ayrıca alın bölgesinde meydana gelen mikro ifade şahsın şaşkın bir ruh halinde olduğu göstermektedir. Bununla birlikte bayan şahsın eşi rolünde oynayan kişi, tedirgin bir duruş sergilemiştir. Kişi kendisine destek olurcasına masaya yaslanmış, bununla birlikte sola doğru eğilme göstermektedir. Resim-53'e bu şahıs açısından bakıldığında bir şeylerin yolunda gitmediği rahatlıkla anlaşılmaktadır. Pişman bir ruh hali sergilemektedir. Diğer taraftan Loker görüşme henüz başlamadan kendi kendisine bariyer koymuştur. Bir taraftan eliyle çenesine destek olurken diğer taraftan da ağzını kapamıştır. Bu şekilde merkezini kapatarak bariyer oluşturmuştur. Loker sadece bayan şahsın meydana gelen olay ile ilgili olarak vereceği olumsuz tepkiyi düşünmekte ve ortam ile olan bağlantısını tamamen koparmış durumdadır. Netice olarak kesitin devamında bayan şahıs kızı ile ilgili olarak bilmediği bazı konuları duyunca şaşkınlığı daha da artmıştır. Loker'in aslında dikkatle dinleme imajı verdiği bu jest yananlam olarak olumsuz düşünceleri ortaya koymaktadır. Bayan şahsın şaşkınlığı düzanlam

olarak verilmiştir. Şahsın sola doğru eğilmesi ve masadan destek alması ise tedirgin bir ruh halinde olduğunu yananlam olarak vermektedir.



Resim-53:Endişe, şaşkınlık, tedirginlik halleri

53. Gösterge : 3. Sezon 2. Bölüm 17. dakika 55. saniye

Gösterenler : Ağzın yanlara doğru hafif bir şekilde açılması, yüzde gamze oluşumu, omuzların yukarı doğru hareketi, gözün önce sağ aşağı bakması, daha sonra merkeze dönmesi.

Gösterilenler : Küçümseme ve yalan.

Analiz: Filmin bu kesitinde şahıs kendince bir kurgu oluşturmakta ve bunu anlatmaktadır. Ancak bu, yalanlardan oluşan bir kurgudur. Bir şahsın kendisine cinsel tacizde bulunduğunu iddia etmektedir. Şahıs iddiasını anlatırken anlık bir mikro ifade, sızıntı olarak ortaya çıkmıştır. Resim-54’de gösterildiği gibi şahıs kurguyu anlatırken yüzünde anlık bir mutluluk ifadesi oluşmuştur. Bununla birlikte küçümseme mimik olarak ortaya çıkmıştır. Kişinin sol yanağında anlık bir gamze oluşmuştur. Her ne kadar resme yansıtılamasa da şahıs konuşurken sürekli olarak omuzlarını yukarıya doğru kaldırmaktadır. En basit haliyle omuzların yukarı kalkması, umursamama olarak herkes tarafından yapılan bir jesttir. Konuşmaya bu umursamama jesti eklenince, kendi konuşmasını umursamayan bir kişi profili ortaya çıkmaktadır. Bunun da anlamı yalandır. Şahıs olayın nasıl olduğunu anlatırken önce sağ alta bakmıştır. Birinci bölümde de belirtildiği gibi sağ tarafa doğru bakış tamamen tasarlama ile alakalıdır. Tablo-2’ye göre değerlendirilmesi durumunda da şahıs nasıl bir konuşma yapacağını tasarlamaktadır. Bu tasarımı gerçekleştirdikten sonra göz tekrar kendisi ile konuşan Dr.

Foster'e doğru dönmüştür. Dolayısıyla şahsın anlattığı her şeyin yalan olduğu yananlam ortaya çıkmaktadır.



Resim-54: Küçümseme, mutluluk

54. Gösterge : 3. Sezon 12. Bölüm 34. dakika 29. saniye

Gösterenler : Ağız yanlara doğru hafif bir şekilde açılması, sol ayağın titretcesine sallanması, ellerin kemer hizasında kenetlenmesi.

Gösterilenler : Mutluluk, tedirginlik.

Analiz: Filmin bu bölümünde bebek kaçırılma konusu işlenmektedir. Dr. Lightman ve ekibi gerekli bilgileri toplamıştır. Olayın şüphelileri arasında bebeğin ağabeyi de vardır. Dr. Lightman ağabey ile görüşme yapmaktadır. Dr. Lightman tarafından yöneltilen bir tuzak soru karşısında ağabey mutluluk sergilemiştir. Babasının üzüntüsü kendisini mutlu etmektedir. Ağız kenarlarının hafif bir şekilde yanlara doğru açılması mutluluğun göstergesi olarak ortaya çıkan mikro yüz ifadesidir. Bu mikro yüz ifadesi Resim-55'de gösterilmiştir. Böyle bir durum karşısında şahsın mutluluk duyması, şüpheyi daha da arttırmıştır. Görüşme esnasında kişinin ayağını sürekli olarak titretircesine sallaması ve ellerinin kemer hizasında kenetlenmesi de tedirgin olduğunu göstermektedir.

Dr. Lightman bu senaryoda dördüncü bölümde belirtilen dokuz aşamayı kullanmıştır. Öncelikle şahısla normal bir görüşme içerisine girmiştir. Bu kesitten önceki bazı kesitlerde ağabey rolündeki kişiyi, kendisinin olayın faili olabileceği

şeklinde telkinde bulunmuştur. Dolayısıyla birinci aşama olan “olumlu yüzleşme” gerçekleşmiştir. İncelenen kesitte ise Lightman senaryolar kurmaktadır. Babası ile ilgili konuşarak üçüncü bir şahsı da olgunun içerisine çekmiştir. Böylelikle ikinci aşama olan “fikir geliştirme” de gerçekleşmiştir. Ortaya atılan fikir beğenilmeyince “sen aptal mısın?” cevabı gelir. Dr. Lightman doğrudan beşinci basamak olan “ilginin çekilmesi ve dikkatin dağılmasını önleme” aşamasına geçer. Mesafeyi azaltır ve titreyen ayağı tutarak temas kurar. Ağabey rolündeki kişi tepki göstermiştir ve suçlamayı kabul etmeyerek ayağa kalkıp odadan ayrılmak istemiştir. Böylelikle dördüncü aşama olan “itiraz ve yorumların üstesinden gelme” gerçekleşmiş olur. Dr. Lightman bir atak yapmıştır ve tuzak soruyu şu şekilde sormuştur: “kardeşini sadece babamı incitmek için mi kaçırdın?” Dr. Lightman altıncı aşama olan “pasif ruh haliyle başa çıkma” basamağını doğrudan fark etmiş ve yedinci aşama olan “alternatif soru yöneltmeye geçmiştir. Soru çok zekice seçilmiştir. Doğrudan ağabeyi suçlamaktan ziyade babanın da bu suçu işlemede etkisi olduğunu vurgulayarak ve bu durumun da suçun işlenmesini tetiklediği şeklinde ağabeye bir çıkış yolu bırakmaktadır. Devamında sekizinci ve dokuzuncu aşamalar gerçekleşir.



Resim-55: Gizlenmek istenen mutluluk

5. 5. BULGULAR VE YORUM

Sözlü ve sözsüz iletişim açısından Lie To Me dizi filmi incelendiğinde yukarıda belirtilen birçok davranış şekillerinin dizinin bölümlerinde sıklıkla kullanıldığına rastlanmıştır. Her ne kadar senaryo olarak hazırlanıp, bilinçli olarak bu davranışların yapılması sağlanmış olsa da buraya kadar anlatıldığı üzere, Paul Ekman bilimsel çalışmalarına dayandırdığından, filmdeki karakterlerin analiz yöntemleri suç soruşturmasında kullanılabilir önemli veriler sunmaktadır.

Filmde genellikle tedirginlik, doğru söylememe ya da eksik bilgi verme, bariyer oluşturma, savunmaya geçme, alan genişletme, rahatsızlık hissi, yalan, tikslenme, bilgi saklama, utanç, küçümseme, yatıştırıcı davranış vb. davranışlar gösterilen olarak ön plana çıkmaktadır. Filmin belirtilen kesitlerde ortaya çıkan gösteren gösterilen ilişkisi Tablo-5'te gösterilmiştir.

Tablo-5: Gösterenler ve Gösterilenler

Gösterenler	Gösterilenler
Başın sağ öne doru hafif eğilmesi	Utanç
Gülümseme ve gülümsemeye bağlı olarak gözün şakak bölgesine doğru kırışması	Mutluluk
Gözün sağ alt tarafa doğru bakması	Düşünme ve tasarlama
Elin ağzı kapatması	Doğru söylememe ya da eksik bilgi verme
Tek kolun ya da iki kolun göğüs hizasında kapanması	Bariyer oluşturma
Tek elin ya da iki elin bel hizasında sabitlenmesi	Savunmaya geçme, alan genişletme
Elin dudak ile burun arasındaki bölgeye dokunması	Düşünce
Elin burun altına dokunması	Doğru söylememe, yalan
Parmağın burun üzerine sabitlenmesi	Konuya odaklanma
Burun üzerinde kaşıntı	Doğru söylememe, yalan
Elin kaşlara ya da alın bölgesine dokunması	Düşünme
Elin kenetlenmesi	Tedirginlik, güven eksikliği
Parmak uçlarının birbirine teması	Kendine güven
Başparmağın diş minesine dokunması	Seçeneklerle ilgili karar verme

İşaret parmağının dudaklara dokunması	Düşünme, konuşma isteği
Başparmağın pantolon cebine sabitlenmesi	Güven eksikliği
Enseyeye dokunma	Doğru söylememe, yalan
Kulağa dokunma	Doğru söylememe, yalan, maddi getirinin vermiş olduğu hissiyat
Elin tabanca şeklini alarak işaret parmağı ile gösterme	Sözün desteklenmesi, otoriter yaklaşım
Elin yumruk yapması	Sözün desteklenmesi, otoriter yaklaşım, bariyer oluşturma, öfke
Masaya elin konulması	Alan genişletme, güvensizlik neticesi destek
Duvara yaslanma	Alan genişletme, güvensizlik neticesi destek
Ayakların yerçekimine ters hareketi	Olumlu duyguların oluşması
Boğaz bölgesinde kaşıntı	Tedirginlik, doğru söylememe
Saat kolye vb. aksesuarla oynamak	Yatıştırıcı davranış
Başın X ekseninde sağa ya da sola hareketi	Görüşmede uyumluluk
Başın Y ekseninde yukarı hareketi	Kendine güven, kendini beğenme, karşısındakini hor görme, küçümseme
Başın Y ekseninde aşağı hareketi	Pişmanlık, itaat, saygı, suçluluk, kendine güvensizlik
Kolun tutulması	Bariyer oluşturma, tedirginlik
Burun çevresi kasların buruşması,	Tiksinme
Göz kapaklarının açılması ve ağzın açılması	Şaşkınlık
Ağzın ters "U" şeklini alması	Umursamama, doğru söylememe
Dudakların sıkılması	Tedirginlik
Dilin dudakları yalaması	Doğru söylememe, tedirginlik
Yutkunma	Doğru söylememe, tedirginlik
Ayakların titretmesine sallanması	Tedirginlik
Avuç içinin dik bir açı karşıya gösterilmesi	Olayın bitmesini isteme,
Başın X ekseninde öne eğilmesi, elin yüzü kapatırcasına alın bölgesine ya da kaşa dokunması	Utandırma
Gözlerin kaçırılması	Tedirginlik, doğru söylememe
Orta parmağın kullanılması	Rahatsızlık duyma, tedirgin olma
Omuzun yukarı doğru hareketi	Yalan

İncelenen bu filmde genel olarak gösterenler, bölümlerde kişilerin davranışı olarak verilmektedir. Filmin genelinde tedirginlik sergileyen davranışlar, yalan, yanlış veya eksik bilgi verilmesi esnasında kullanılan davranışlar senaryo olarak ortaya konulmuştur. Ana karakterler tarafından görüşme esnasında, karşılarındaki şahısların bu davranışları yaptıkları anlar tespit edilerek, şahısların neden böyle bir davranış sergiledikleri araştırılmıştır. Film genel olarak incelendiğinde yalan veya eksik bilgi verme ile ilgili davranışlar Tablo-6’da çıkarılmıştır.

Tablo-6: Yalan Söyleme veya Eksik Bilgi Verme

Gösteren	Gösterilen
Burun alt kısmını dokunmak veya kaşımak	Yalan veya eksik bilgi verilmesi
Burun yanlarına ve üstüne dokunmak veya kaşımak	Yalan veya eksik bilgi verilmesi
Enseyeye dokunmak veya kaşımak	Yalan veya eksik bilgi verilmesi
Boğaz bölgesi özellikle soluk borusu üzerine dokunmak veya kaşımak	Yalan veya eksik bilgi verilmesi
Omuzların kalkması	Yalan veya eksik bilgi verilmesi
Dudakların dil ile yalanması	Yalan veya eksik bilgi verilmesi
Kulak bölgesine dokunma	Yalan veya eksik bilgi verilmesi
Elin ağzı kapatması	Yalan veya eksik bilgi verilmesi

Tablo-6’da belirtilen jest ve mimikler, kaynak olarak kullanılan eserlerde de aynı şekilde ortaya konulmuştur. Yazar ve akademisyenlerce de kişiler tarafından yapılan bu davranışların görüşme esnasında yapılması durumunda yalan veya eksik bilgilendirme olarak algılanabileceği belirtilmektedir.

Ortaya çıkan her iki tablo, günlük yaşantıda da herhangi bir iletişim esnasında kişiler tarafından sergilenen jest ve mimikleri göstermektedir. Sonuçları tarafları etkilemeyen görüşmelerde jest ve mimikler bilinç dışı olarak kullanılmaktadır. Ancak

herhangi bir etkileme durumunda taraflardan en az birisi tarafından bazı mimik ve jestler bilinçli olarak sergilenmektedir.

Özellikle doğru söylemeyerek veya eksik bilgi vererek kazanım elde etme isteğiyle jest ve mimiklerin kullanılması durumunda, sözsüz iletişimin vereceği gerçek davranışlar sızıntılar şeklinde ortaya çıkacaktır. Görüşme esnasında böyle bir kazanım elde etmek isteyen kişinin, bilinçli ya da bilinçsizce kullandığı beden dili, sözlü iletişime uyum sağlamayan bir davranış sergileyecektir. Bunun temel sebebi yaradılıştan, kendisine kodlanan şifrelerle ilgilidir.

İnsan vücudunda bilinçli, bilinçsiz ve hem bilinçli hem de bilinçsiz çalışan kas grupları olduğu, çalışmanın önceki bölümlerinde açıklanmıştır. Buna göre kasların bilinçsiz çalışması otonom sinir sistemi vasıtasıyla gerçekleşir. Bir kasın bilinçsiz çalışması için de, bir etkiye karşı vereceği tepki önceden beyne kodlanmış olmalıdır. Aksi takdirde otonom sinir sistemi çalışmayacaktır. Dolayısıyla insanlar normal bir görüşme esnasında, normal bir davranış gösterirler. Normal bir mutluluk halinde insanlar gülümserken, yüzde sadece ağız çevresindeki kas grupları çalışmaz. Bunun yanında şakaklara kadar uzanan bir kas hareketliliği vardır. Gerçek duyguyu maskeleyerek için yapılacak bir gülümsemede, bu kas gruplarından en azından biri çalışmayacaktır. Filmin kesitleri içerisinde de bu döngüye sıklıkla rastlanmaktadır.

Lie To Me dizi filminin temelini de oluşturan sözlü ve sözsüz iletişimin kullanılarak kişiyi etkileme ve ikna etme yaklaşımları, akademisyenler tarafından birçok araştırmanın yapılmasına etken olmuştur. Araştırmaların neticesinde, deneklere karşı bir soru ya da davranışın yönlendirilmesi durumunda, deneklerin davranış semptomu olarak vermiş olduğu tepkilerin benzer olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda kişilerin söylediği iletilerin doğru ya da yalan olduğu rahatlıkla anlaşılmaktadır. Konuşma esnasında vücudunda meydana gelen sızıntılar, ses tonlaması ve vurgulaması, sorulara karşı ne kadar süre içerisinde cevap verdiği, nasıl cevap verdiği gibi bulgularla insanların asıl düşüncesinin ne olduğunu ortaya koymaya yeterli olacak etkenlerdir.

Göstergebilimsel yöntemle yapılan analiz sonucu ortaya çıkan bulgular ışığında, suç soruşturması açısından standart bir model oluşturmak mümkündür. Bu bağlamda

öncelikle görüşmeye başlamadan bir sistematik oluşturmak gerekmektedir. Ön hazırlık olarak sistematik yaklaşım, suç soruşturmasını daha etkin kılacaktır.

Etkili bir suç soruşturmasında nasıl birimler arası uzmanlaşma söz konusu ise mülakat ile ilgili uzman personelin bulunması da o denli önemli bir etkidir. Meydana gelen bir olay ile ilgili olarak mülakatın eğitimli personel tarafından yapılması, suçun aydınlatılması açısından daha hızlı ve verimli bir yaklaşım sağlayacaktır. Özellikle karmaşık ve iç içe girmiş olaylarda mülakat alanında uzman personel kullanılması gerekmektedir. Karmaşık konulara sıradan bir olaymışçasına yaklaşmak, telafisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabilir. Bu nedenle özellik arz eden olaylarda mülakat alanında uzman, iletişim bilgisi yüksek kişiler tarafından takip edilmesi böyle bir olumsuzluğun önüne geçecektir.

Bununla birlikte soruşturmacı birimle birlikte hareket etmekle beraber, soruşturmacı birimden ayrı olarak görev yapacak olan mülakat uzmanı, önyargı oluşmadan hareket edecektir. Suçu birebir araştıran soruşturmacı birim, bazı durumlarda duygularına hakim olamamakta, bu durumda önyargı oluşmaktadır. Özellikle bazı cinsel içerikli suçlarda, olayın şüphelisine karşı genellikle olumsuz bir bakış açısı oluşmaktadır. Önyargı, mülakatın önünde büyük bir engel teşkil etmektedir. Soruşturmacı birim tarafından toplanan deliller, bilgi ve bulgular mülakat uzmanına eksiksiz anlatılarak, mülakatçı bilgilendirilmelidir. Böylece mülakat uzmanı olan personel suç soruşturmasında olaya daha farklı yaklaşacaktır.

Mülakat uzmanının görüşmeye başlamadan önce bazı kıstasları gözden geçirmesi ve her mülakat için bu kıstaslar ayrı ayrı değerlendirmesi gerekmektedir. Mülakatçının bu kıstasları oluşturabilmesi için hedef şahısla ilgili bütün bilgileri toplaması gerekmektedir. Her şahsın özelliği farklı olduğu için kıstaslar her seferinde gözden geçirilmelidir. İnbaü ve arkadaşları bir mülakatçının, görüşme esnasında dikkat edilmesi gereken konuları sıralamıştır. Bu bilgilere paralel olarak standart bir mülakat modelinin ön hazırlığı maddeler halinde şu şekilde sıralanabilir (İnbaü vd, 1997: 34-40)

- Sadece itirafı bekleyen bir görevli olmaktan kaçınılması gerekmektedir. Gerçeği bulma amacında olan bir kamu görevlisi imajı oluşturmak hedef kişiler üzerinde olumlu etkiler bırakacaktır.

- Görüşme esnasında kağıt ve kalem göz önünde olmaması etkili bir mülakat için faydalı olacaktır. Kağıt ve kalemin bulunması, mülakatçı tarafından not alınması, kişiyi olumsuz yönde etkileyebileceğinden dolayı görüşmeye son vermek isteyebilir.
- Sivil ve düzgün bir elbisenin kullanılması önemlidir. Gündelik kıyafet yerine takım elbise ya da gömlek ve kumaş pantolon tercih edilmelidir. Gri, lacivert, mavi veya beyaz tonlarda elbise tercih edilmesi psikolojik açıdan hedef kitle üzerinde olumlu bir etki bırakacaktır.
- Gerek duyulmadığı sürece özellikle cinayet, tecavüz, hırsızlık, gasp gibi cezası yüksek olan suçların doğrudan telaffuz edilmemesi, kişi üzerinde olumlu bir etki yaratacaktır. Kişi gerçekten olayın faili ise kullanılan terimin ne olduğunu bilecektir ancak yine de kullanılmaması, hedef kişi üzerinde daha olumlu bir tablo çizer.
- Hedef şahıs mülakat odasına, mülakat uzmanından beş-on dakika önce alınmalıdır. Bu zaman zarfında mülakat uzmanı, kişinin doğal hareketlerini gözlem odasından izleyerek, kendisine yardımcı olabilecek davranışları görmüş olur.
- Mülakat uzmanının başka bir görevli nezaretinde gözlem odasına getirilmesi hedef şahsa tanıtılması kişi üzerinde farklı bir etki bırakacaktır. Suçlamalardan kurtulabileceğini, kendisini dinleyecek bir görevlinin geldiğini düşünebilir. Diğer taraftan konusunda uzman bir görevli ile görüşmesi, eğer olayın faili ise tedirgin olmasına ve daha fazla hata yapmasına sebep olacaktır.
- Mülakat odasında sandalyelerin, oturulduğunda birbirlerine ilk oturma mesafesi, sosyal mesafe olan 125- 150 cm uzaklıkta olması gerekmektedir. Birinci aşamada bu durum hedef şahısta, mülakatçıya karşı bir güven oluşturacak ve daha rahat hareket etme imkanı bulmasına imkan sağlayacaktır. Sorgulamanın diğer aşamalarında bu mesafe, görüşmenin aldığı duruma göre değişecektir.

- Mülakat odasında hedef şahsın dikkatini dağıtacak şekilde dolaşılmamalıdır.
- Hedef şahsın anlayabileceği seviyede görüşmenin devam etmesi gerekmektedir.
- Mülakatçının görüşmeye başlamadan önce kendisinde kötü bir kokunun olup olmadığını tespit etmesi, hedef kişide bırakacağı etki için önemlidir.
- Sosyal ve ekonomik yönden toplumda düşük addedilen kişilerle görüşürken onlara “sayın, bey, hanım” gibi unvan kelimesi kullanılması, hedef şahsı olumlu yönde etkileyecektir.
- Hedef şahsın doğru söylemediğinin tespit edilmesi durumunda yüzüne vurmak suretiyle rencide edilmemeli, bu tespit olumlu yönde kullanılmalıdır.
- İşlenen suçun ne olduğuna önem vermeden, hedef şahsa değer verildiği ve saygı duyulduğu imajı oluşturulmalıdır.
- Hedef şahsın kelepçelenmemesi her açıdan önemlidir. Beden dili açısından ellerin serbest olması, daha fazla sızıntıları ortaya çıkaracaktır. Kelepçe takılarak özgürlüğü kısıtlanan şahıs, suçu itiraf etmesi durumunda daha ağır bir ceza alacağını muhakemesini de yapacaktır.

Mülakatçı tarafından her mülakat için ayrı ayrı değerlendirilmesi gereken bu kıstaslar, uygulandıkça standart hale gelecektir. Belirtilen bu maddelerin bazıları değişkenlik gösterebilir. Özellikle kişilerin sosyal statüleri önemli bir unsurdur. Bazı durumlarda sosyal statüsü yüksek olan kişilere doğrudan ismiyle hitap etmek, hedef şahsın kendine olan güvenini yıkmış olacaktır. Kendine olan güveni azalan kişi tedirginlik belirtisi gösterir. Nasıl hareket edeceğini bilemez. Böyle bir yaklaşım mülakatın durumun değiştirecek ve kişiyi daha fazla hata yapmasına sebep olacaktır.

Dikkat edilmesi gereken diğer bir etken ise mülakatın kayıt altına alınması ile ilgilidir. Görüşmelerin kayda alınması, ihtiyaç duyulduğunda tekrar izlenmesi için önemlidir. Bu bağlamda kayıt altına alınması ve saklanması gerekmektedir. Kayıt altına alınan mülakat, kontrolü de sağlar. Mülakatçı tarafından yapılan hatalar, tekrar izlenmek

suretiyle değerlendirilebilir. Bununla birlikte hedef şahsın davranışları da kontrol edilmiş olur. Doğru söylemediği durumlarda, sorular karşısında beden dilinin ortaya koyacağı tepki incelenerek, görüşmenin değerlendirilmesi tekrar tekrar yapılabilir.

Mülakatçı tarafından kullanılacak bu model, görüşmenin sistemli bir şekilde devam etmesini sağlar. Planlı bir görüşme başarı için ilk adımdır. Bu hazırlık aşamaları sonucunda hedef şahıs hakkında elde edilen bilgiler ışığında mülakata geçilir. Görüşme aslında bir güreş müsabakası gibidir. Taraflar, özellikle mülakatçı hedef şahıs ile ilgili eldeki bilgiler ışığında karakterini, ruh halini, bakış açısını vb.. özelliklerini de öğrenmeye çalışır. Kişi hakkında yeteri kadar bilgi edindikten sonra mülakata başlar.

Mülakat modelinde ise temel yapıyı, dördüncü bölüm içerisinde belirtilen dokuz aşama oluşturmaktadır. Kişinin karakter yapısı bu aşamaların içeriğini değiştirir. Kişilerin karakterlerine göre farklı mülakat yaklaşımları veya farklı ikna yöntem ve teknikleri kullanılır. Ancak mülakatın temelini bu dokuz aşama oluşturacaktır. Belirtilen dizi filmin 54. göstergesinde bu dokuz aşamanın tam manasıyla kullanıldığı görülmektedir. Dizide oyuncu belirtilen dokuz aşamayı sırası ile kullanmıştır.

Görüşme esnasında sözlü ve sözsüz iletilerin okunması mülakatçıya ipuçları verecektir. Lie To Me dizi filmin analizinde de doğru söylememe ve yalan söyleme durumunda vücutta sızıntılar olduğu belirtilmiştir. Bu nedenle mülakatçının sözlü iletiden daha çok sözsük iletileri okuması gerekmektedir.

Görüşmenin seyrini değiştirecek diğer bir etken ise güven duygusunun oluşturulmasıdır. Etkili bir iletişim ile hedef kişileri etkileyerek güven duygusunu oluşturmak önemli bir etkidir. Nitekim dizi filmin bazı bölümlerinde örneğin 47. göstergede olduğu gibi mülakatçı da öncelikle kişinin güvenini kazanmalıdır. Güven kazanmak öncelikle kişi ile ilgili bütün verilerin bilinmesinden geçer. Her kişide mutlak surette bir beklenti ya da kazanım elde etme duygusu vardır. Bu etkenler bilindikten sonra mülakatçının işi daha da kolaylaşır. Belirli bir beklenti ve kazanım içerisinde olan ya da zaafı olan kişilerin ikna edilebilirliği daha kolay bir olgudur.

Belirtilen bu bulguların ne anlama geldiği bilinmeli ve hangi zaman aralığında yapıldığı takip edilmelidir. Bulguların tespit edildiği anlar görüşmenin amaca ulaşması

için önemlidir. Bu anın yakalanması durumunda, mülakatçı konuşmaya bir virgöl atıp araya girerek muhatabın neden böyle bir davranış sergilediğini ortaya koymalıdır. Anın kaçırılması ya da tekrar bu noktaya dönülebileceği fikriyle hareket ederek görüşmeye devam edilmesi, mülakatçı tarafından yapılacak en büyük hatadır. Şahıs ile yapılan görüşme esnasında her defasında geriye dönüş, şahsın beyninde canlandırdığı hikayeyi güçlendirecek ve hata yapma olasılığını azaltacaktır. Bu nedenle bulgular zamanında değerlendirilmelidir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bilgiyle kendini yenileyen ve sürekli değişime ayak uyduran yeryüzünde, insanlar suç işlerken teknolojik gelişmelerden de faydalanarak yeni metotlar uygulamakta ve suçüstü yakalanma risklerin ortadan kaldırmaktadırlar. Bunun bilinci içerisinde olan polis birimleri de sebep sonuç ilişkisi içerisinde, meydana gelen suç ile kişiler arasında nedensellik bağı kurmanın yollarını araştırmaktadırlar. Suçu vuku bulmadan önlemek için Emniyet Teşkilatı tarafından birçok tedbirler alınsa da her köşe başında bir polis devriyesinin bulunamayacağından dolayı suçun işlenmesinin önüne geçilmesi mümkün değildir. Her ne kadar temel amaç suçun önlenmesi olsa da meydana gelen suçun aydınlatılması da Emniyet Teşkilatının başarısı için önemli bir etkidir. Suçun aydınlatılmasındaki başarı, suç işlemeye meyilli insanlarda yakalanma korkusu oluşturacağından, suç işleme düşüncesine engel olacaktır. Diğer bir yaklaşımla işlenen suçun aydınlatılması aynı zamanda suça meyilli olan kişileri etkileyeceğinden, suç işlemenin önüne geçilecektir. Bu nedenle suçun araştırılması ve aydınlatılması Emniyet Teşkilatı için, önemli bir olgudur.

Bu bağlamda Emniyet Teşkilatın'da da bilgi çağına uygun stratejiler geliştirilmekte ve suç soruşturmasında sıfır hata ile suçu aydınlatma yolları, Ar-Ge çalışmaları ile ortaya konulmaktadır. Suç soruşturmasının adım adım her aşamasında, nasıl yaklaşım tarzı gerçekleştirilebileceği, geçmiş deneyimler, farklı ülkelerdeki suç soruşturma aşamaları ve yaklaşımları, ülkelerin stratejileri de incelenerek, analizi değerlendirilmektedir.

Suç soruşturmasında belirtilen aşamalardan birisi de mülakattır. Emniyet Teşkilatı mülakat aşaması ile ilgili de birçok araştırma yapmıştır. Eski yıllara göre birçok aşamadan geçerek, kanunlar çerçevesinde yeni mülakat yöntemleri ortaya konmuştur. Suçun aydınlatılması için kullanılan teknik imkanlarla, takip ve tasarrutla, çevreden yapılan görüşmelerle, arşiv taramasıyla suç ile ilgili gerekli araştırmaların yapılmasından sonra bu bilgilerin en verimli ve etkili kullanıldığı zaman, suçla ilgisi olduğu düşünülen şahıslarla olan mülakat anıdır. Belirtilen özelliklere sahip bir mülakatçı, bir sanatçının sanatını icra edercesine bu vasıflarını kullanarak, suçu aydınlatmak durumundadır.

Bulgular başlığı altında da görüldüğü gibi sözlü ve sözsüz iletişim evrensel bir dildir. İnsanlar bu dili bilinçli ya da bilinçsiz olarak kullanmakla beraber, sözsüz iletişim her durumda sözlü iletişimi destekleyici ya da yalanlayıcı nitelikte ortaya çıkmaktadır. Görüşme esnasında sözlü iletişimle sözsüz iletişimin birlikte değerlendirmesi elzemdir. Sözsüz iletişimin yani beden dilindeki sızıntıların anlamlarını iyi bilen bir mülakatçı, soruşturmayı kontrol altında tutacak ve beden dili sayesinde yalan söylediği veya bilgi sakladığı anlaşılan zanlı, itirafa ikna etme konusunda ustaca yönlendirebilecektir.

Dolayısıyla suç soruşturması açısından ikna amaçlı iletişim de önemli bir etkidir. İnsanlar tarafından kullanılan bu evrensel dilin mülakatçı tarafından bilinmesi ve kullanılması, suç soruşturmasının başarıya ulaşması için avantaj sağlayacaktır. Bu çalışmada, iletişim, beden dili, ikna, suç soruşturması ve araştırmaları ile ilgili olarak yayımlanmış eserler incelenmiş, suç soruşturmalarında ikna amaçlı iletişimi kullanmak suretiyle suçla ilgisi ve bilgisi olan kişilerin, etkili bir mülakat yoluyla konuşturularak, soruşturmayı sonuçlandırmak için uygulanacak taktik ve yöntemlerle ilgili olarak bir yol çizilmek istenmiştir.

Suç soruşturmalarında doğru iletişim kurmak çok önemli bir unsurdur. İletişimin unsurlarını iyi kullanmak suretiyle, kişiyi ikna etmenin yolları aranarak sonuca ulaşılmalıdır. İkna edici bir iletişim modeli ortaya koymak için mutlaka iletişimin özelliklerinin bilinmesi ve yerinde kullanılması gereklidir. Yapılmakta olan bir mülakatın her aşaması önemlidir. Kişiyi ikna etmek için motive etmek, ona güven vermek ve onu inandırmak gerekmektedir. Bu durumu gerçekleştirmek için en ufak ayrıntı gözden kaçmamalı, ayrıntılara göre yeni stratejiler belirlenmelidir.

Bir kişiyi ikna etmek elbette kolay bir iş değildir. Hele hele ikna sonucunda kişinin ceza alma durumu varsa süreç daha da zor bir şekilde işleyecektir. Bu nedenle mülakatçı sabırlı davranarak, ikna modellerini ve stratejileri iyi kullanmalıdır. Mülakatçının, hedef şahısla görüşme esnasında belirtilen bulguları zamanında tespit etmesi, suçun aydınlatılması için önemli bir etkidir. Bu tespitlerden sonra mülakat taktikleri, yaklaşım yöntemleri, ikna yöntemleri, başarılı bir şekilde kullanarak, hedef şahsın suçu itiraf ettirmesinin sağlaması gereklidir.

Sonuç olarak suç soruşturmasında görüşme yapılan şahsın yansıttığı sözlü ve sözsüz iletişimin ne ifade ettiği mülakatçı tarafından anlaşıldıktan sonra, itirafa yönelik ikna stratejileri belirleyerek mülakat sürecini yönlendirip, suçun aydınlatılabileceği görülmesi gereken bir gerçektir. Suçun aydınlatılmasında başarının artırılması için mülakat alanında da uzmanlaşmaya gidilmelidir. Bu çalışmanın suç soruşturması alanında bir model oluşturmak suretiyle bir boşluğu doldurduğu düşünülmektedir. Zira suç soruşturmasında, mülakat konusunda daha önce sözsüz iletişimin etkisi işlenmiştir. Buradaki bulguların mülakatçılara örnek model teşkil etmesi umulmaktadır. Emniyet Teşkilatına bu anlamda bir katkı sağlandığı inanılmaktadır.

KAYNAKLAR

- Akgül, K.P., **Kişiler Arası İletişimde Dans Ve Beden Dili İşlevini Etkileyen Etmeler Ve Bir Alan Araştırması**, (Selçuk Üniversitesi Sos. Bil. Ens. Basılmış Doktora Tezi), Konya, 2006.
- Altıntaş, E., Çamur, D., **Sözsüz İletişim ve Beden Dili**, Aktüel Yayınları İstanbul 2005.
- Arkonaç, S. A., **Sosyal Psikoloji**, Alfa Yayınları, İstanbul, 2005.
- Aslan, K., **Soru Nasıl Sorulur?**, Anahtar Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 2005.
- Atayün, A., **Örgütlü Suç Soruşturmaları Yöntemi**, Adalet Yayın Evi, Ankara, 2008.
- Baban, E., **İkna Amaçlı Kitle İletişim Kuramları Ve Edward Bernays'ın Halkla İlişkiler Uygulamaları**, (Marmara Üniversitesi Sos. Bil. Enst. Basılmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2005.
- Balcı, Ş., **Negatif Siyasal Reklamlarda İknaedici Mesaj Stratejisi Olarak Korku Çekiciliği Kullanımı**, (Selçuklu Üniversitesi Sos. Bil. Enst. Basılmış Doktora Tezi), Konya, 2006.
- Baltaş, A., ve Baltaş, Z., **Bedenin Dili**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 2004.
- Baltaş, A., ve Baltaş, Z., **Bedenin Dili**, Remzi Kitapevi, İstanbul 2009.
- Baltaş, A., Ürkmez, İ., Sevil, İ., **Satışta İletişim ve Bedenin Dili**, Remzi Kitapevi, İstanbul 2007.
- Beşer. M., **Görsel İletişimde Piktogram ve Sembollerin İnsanlar Üzerinde Etkileri**, (Anadolu Üniversitesi Sos. Bil. Ens. Basılmış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir, 1994.
- Caradec, F., **Beden Dili Sözlüğü, Kitap**, Yayınevi, İstanbul, 2006.

- Cialdini, R. B., **İknanın Psikolojisi**, Mediacat, İstanbul, 2010.
- Cialdini, R.B.,Goldstein, Martin, S.J.,**Evet İkna Etmenin Bilimsel Olarak Kanıtlanmış 50 Yolu** Pegasus Yayınları, İstanbul, 2009.
- Cooper. K., **Sözsüz İletişim**, İlgı Yayıncılık, İstanbul, 1989.
- Cüceloğlu, D., **Yeniden İnsan İnsana**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1998.
- Cüceloğlu, D., **İnsan ve Davranışı**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 2009.
- Çamdereli, M., **İletişime Giriş**, Dem Yayınları, İstanbul, 2008.
- Çağlar,İ., Kılıç, S., **Genel İletişim**, Nobel Yayınları, Ankara, 2008.
- Çubukçu, U., **Konut tasarımında Anlam Boyutu ve Feng Shui**, (Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bil. Enst. Basılmış Yüksek Lisans Tezi), Trabzon, 2007.
- Darwin, C., **İnsan ve Hayvanlarda Duyguların İfadesi**, Gün Yayıncılık, İstanbul 2001.
- Demiray, U., **Etkili İletişim**, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara, 2008.
- Demirtaş, H.A., “**Temel İkna Teknikleri Tutum Oluşturma ve Tutum Değiştirme Süreçlerindeki Etkilerinin Altında Yatan Nedenler Üzerine Bir Derleme**”, *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, S19, Ankara, 2004.
- Doğan, İ., **İletişim ve Yabancılaşma**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1998.
- Doğan, R. İ., **Bedenin Dili**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2010.
- Dökmen, Ü., **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1996.
- Ekman, P., **Ne Düşündüğünü Biliyorum**, Koridor Yayınevi, İstanbul, 2009.

- Emniyet Genel Müdürlüğü Kaçakçılık Dairesi Başkanlığı **TADOC Hizmet İçi Eğitim Ders Notları**, 2004.
- Er, S., **Etkili ve Güzel Konuşma Sanatı**, Hayat Yayınları, İstanbul, 2011
- ERKMAN, F., **Göstergebilime Giriş**, Alan Yayıncılık, İstanbul,1987.
- Eryalçın. T., **Yabancı Dil Olarak Almanca Öğretiminde Beden Dilinin Önemi ve İşlevi-Uygulamalı Bir Çalışma**, (İstanbul Üniversitesi Sos. Bil. Ens. Basılmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2006.
- Freedman, J.L., Sears, D. O., Carlsmith, J. M., **Sosyal Psikoloji**, İmge Kitapevi, Ankara, 2003.
- Goman, C., **İşyerinde Beden Dili**, Alfa Yayınları, İstanbul, 2008.
- Göksu, T., **Toplumsal Psikoloji**, Özen Yayıncılık, Ankara, 2000.
- Gürzap, C., **Söz Söyleme ve Diksiyon**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 2010.
- Horzum, I., **Modernizm Ekseninde Doğa İçerikli Reklâmların Göstergebilimsel İncelenmesi**, (Selçuklu Üniversitesi Sos. Bil. Enst. Basılmış Doktora Tezi), Konya, 2008.
- İnbau, F.E., Reid, J.E., ve Buckley, J.P., **Suç Sorgulamaları ve İtirafı**, Williams&Wilkins, Ankara, 1997.
- İzgören, A.Ş. **Dikkat Vücudumuz Konuşuyor** Elma Yayınevi, Ankara, 2008.
- Kabasakal, H., **“Tuvalden Yansıyan Yüzler”**, *Vertigo Dergisi*, Sayı 3, Promat Basın Yayın, İstanbul 2006.
- Kabaş, S., **Soru Sorma Sanatı**, Doğan Egmont Yayıncılık, İstanbul, 2009.
- Kağıtçıbaşı, Ç., **Günümüzde İnsan ve İnsanlar**, Evrim Yayınları, İstanbul, 2010.

- Kağıtçıbaşı, Ç., **Yeni İnsan ve İnsanlar**, Evrim Yayınevi, İstanbul, 1999.
- Kancıoğlu, M., “Çevresel İmaj, Kimlik ve Anlam Kapsamında Turizm Binalarına İlişkin Kullanıcı Değerlendirmeleri”, *Uludağ Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, C10, S 2, Bursa, 2005.
- Kaşıkçı, E., **İmaj İletişim ve Beden Dili**, Hayat Yayınları, İstanbul, 2006.
- Kaya, R., **Kitle İletişim Sistemleri**, Teori Yayınları, Ankara, 1985.
- Köknel, Ö., **İnsanı Anlamak**, Altın Kitaplar, İstanbul, 1986.
- Lieberman, D. J. **Kimse Size Yalan Söyleyemez**, Kuraldışı Yayınları, İstanbul 2004.
- Lieberman, D., J., **Aklındakini Okuyabiliyorum**, Koridor Yayıncılık, İstanbul, 2007.
- Lotman, Y. M., **Sinema Estetiğinin Sorunları / Filmin Semiotiğine Giriş**, De Yayınevi, İstanbul, 1986.
- Maxwell, R. Ve Dickman, R. **İkna Yöntemleri**, Alfa Yayınları, İstanbul, 2008.
- Molcho, S., **Beden Dili**, Gün Yayıncılık, İstanbul, 2000.
- Navarro, J., ve Karlins, M., **Beden Dili**, Alfa Yayıncılık, 2009.
- Orhanoğlu, Y., **Kişilerarası İletişimde İknanın Gücü: Dilbilimsel Yaklaşım**, (Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bil. Enst. Basılmış Yüksek Lisans Tezi), Kocali, 2009.
- Özbent, S., “Sınıfta Beden Dili”, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C27, S2, Ankara, 2007.
- Özkalp, E., **Davranış Bilimlerine Giriş**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2009.

- Özkan, Z., **Kazandıran Beden Dili**, Hayat Yayınları, İstanbul, 2010.
- Öztürk, B., Erdem, M.R., Özbek, V.Ö., **Uygulamalı Ceza Muhakemesi Hukuku**. Seçkin Yayınları, Ankara, 2004.
- Öztürk, İ., Ardıç, N., Gökçegöz, F., Birinci, İ., **Adli Mülakat Ve İfade Alma**, EGM Basım Evi, Ankara, 2010.
- Pease, A., **Beden Dili**, Rota Yayınları, İstanbul, 2003.
- Parsa, S., Parsa A. F., **Göstergebilim Çözümlenmeleri**, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir, 2004.
- Reça, Ö. F., **Bütün Yönleri İle Beden Dili**, Akis Kitap, İstanbul, 2007.
- Rifat M., **XX. Yy.'da Dilbilim ve Göstergebilim Kuramları / Tarihçe ve Eleştirel Düşünce**, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, 1998.
- Rifat, M., **Gösterge Eleştirisi**, Tavanarası Yayıncılık, İstanbul, 2002.
- Resmi Gazete-1, **Emniyet Teşkilatı Kanunu**, Kanun No: 3201, S 3629, 12.06.1937.
- Resmi Gazete-2, **Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu**, Kanun No: 2559, S 2751, 14.07.1934.
- Resmi Gazete-3, **Yakalama Gözaltına Alma Ve İfade Alma Yönetmeliği**, S 25832, 01.06.2005.
- Resmi Gazete-4, **Ceza Muhakemeleri Kanunu**, Kanun No: 5271, S 25673, 17.12.2004.
- Resmi Gazete-5, **Türk Ceza Kanunu**, Kanun No:5237, S 25611, 12.10.2004.
- Schober, O., **Beden DİLİ**, Arion, İstanbul, 2007

- Seymenoğlu, Y., **Televizyon Reklamlarında İknanın Belirleyicileri Animasyon Karakter Kullanımının Tüketicilerin İkna Sürecine Etkileri**, (Ege Üniversitesi Sos. Bil. Enst. Basılmış Yüksek Lisans Tezi), İzmir, 2009.
- Silah, M., **Sosyal Psikoloji Davranış Bilimi**, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2005.
- Shell G.R., Moussa, M., **İnsanın Aklına Girme Sanatı**, Koridor Yayınları, İstanbul, 2008.
- Şen, S., **Sınıf İçi İletişimde Beden Dili (Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Beten Dilini Kullanma Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma)**, (Gazi Üniversitesi Eğt. Bil. Ens. Basılmış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, 2006.
- Taşçı, D., Eroğlu, E., **“Yöneticilerin Kişilik Özellikleri İle Kullandıkları İkna Ve Etkileme Taktiklerinin Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi” Selçuklu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, S17, 2007.
- Turchet, P., **Bedenin İnce Dili Sinergoloji**, Sistem Yayıncılık İstanbul, 2005.
- Türkkân, R.O., **İkna ve Uzlaşma Sanatı**, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 2006.
- Uçar, F. T., **Görsel İletişim ve Grafik Tasarım, İnkılap Kitapevi**, İstanbul, 2004.
- Usal, A., Kuşlivan, Z., **Davranış Bilimleri Sosyal Psikoloji**, Fakülteler Kitapevi, İzmir, 2002.
- Yatkın, A., ve Yatkın, Ü.N., **Halkla İlişkiler ve İletişim** Nobel Yayınları, Ankara, 2006.
- Yağbasan, M., Aşkın, N., **Renklerle İletişim Ve Ulusal Tv Logolarının Gösterge bilimsel (Dilbilimsel, Grafiksel, Renksel) Analizi**, *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları Dergisi*, C4,S2, Elazığ, 2006.

- Yıldırım, A.A., **Siyasal İletişim Sürecinde Hitabet Sanatının Kullanılmasının Liderlik Başarısına Etkisi: Recep Tayip Erdoğan Örneği**, (Gazi Üniversitesi Sos. Bil. Enst. Basılmış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, 2008.
- Yüksel, A.H., **İkna ve Konuşma**, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 2005.
- Yüksel, N. A., **İletişim Bilgisi**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2009.
- Zülal, A., **Duyguların Aynası Yüz İfadeleri**, *Bilim ve Teknik Dergisi*, S438, Ankara, 2004.
- **www.insanbilimleri.com**. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi 2004 21.01.2011.
- **www.istanbul-dekorasyon.com/ haber /genel - bilgi/iste- insan- yasami. html** 27.01.2011.
- **www.frmtr.com/universite-bilgileri/988620-iletisim-nedir.html** 28.01.2011.
- **www.tdkterim.gov.tr/bts** 28.01.2011.
- **www.tr.wikipedia.org/wiki/Paul_Ekman** 02.02.2011.

ÖZGEÇMİŞ

1978 Malatya doğumludur. İlk ve orta öğrenimini Malatya ilinde tamamladı. 1993 yılında Ankara Polis Koleji'ni kazandı ve lise öğrenimini tamamladı. 1996 yılında Polis Koleji'nin devamı olarak Ankara Polis Akademisine devam etti. 2000 yılında Polis Akademisinde Komiser Yardımcısı olarak mezun oldu ve ilk görev yeri olan Kayseri İl Emniyet Müdürlüğüne atandı. 2000-2008 yılları arasında Kayseri ilinde değişik birimlerde görev yaptı. Temmuz 2008 yılında doğu hizmetini tamamlamak üzere Elazığ iline ataması yapıldı. Halen Elazığ Emniyet Müdürlüğü Asayiş Şube Müdürlüğü Ahlak Büro Amirliğinde görev yapmaktadır. 2008 yılı ile Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Anabilim Dalı alanında Yüksek Lisans Programına başladı. Evli ve iki çocuk babasıdır.