



## İLK 5 DAKİKA (Mary Mitchell & John Corr)

- İlk izlenimler genelde çatıdaki yağmur damlaları kadar sığdır. Ancak beton kadar kalıcıdır ve eğer siz de diğer pek çok insan gibiyse, onları değiştirmek en az bir Tanrısal eylem gerektirecektir.
- İnsanların tanıştıkları ilk dakikalarda yaptıkları genel izlenim konusundaki çalışmalar gösteriyor ki, o izlenimin **yüzde 7**'si, kişinin söylediklerine, **yüzde 38**'i nasıl söylediğine ve **yüzde 55**'i karşı tarafın nasıl gördüğüne bağlıdır. Her şey bir yana, ne kadar sözlü olduğumuzu düşünsek de, bizler, görsel yaratıklarız.
- İzlenimin çoğu, dış görünüşümüz, tavırlarımız ve vücut dilimiz de dahil, sözsüz iletişime dayanır.
- Kollarınızı önünüzde birleştirmeniz, bedeni "kapatır" ve sizle diğer kişinin arasına bir engel koyar.
- Amerikalılar genelde birbirlerinden bir kol mesafesi uzaklıkta konuşurken rahat ederler. Eğer çok uzaksanız, ya da karşınızdaki kişiyi sıkıştırıyorsanız, iletişime engel olan bir huzursuzluk seviyesi yaratıyorsunuz demektir.
- Eğer siz konuşuyorsanız ve dinleyici size doğru yaklaşıyorsa, yakınlığı ciddi şekilde rahatsız edici bulmadığınız sürece, geri adım atmayın.
- Eğer bir ürünün ya da fikrin parlaklığı konusunda inandırıcı olmak istiyorsanız, onunla ilgili desteklediğiniz ve inandığınız bir şey bulmak zorundasınız. Kendinizi ikna ettikten sonra, güven ve otoriteyle başkalarını da ikna edebilirsiniz.
- İnsanların bilgi alış ve işleyiş yollarını etkileyen üç ana faktör vardır:
  - o *Kişilik tipi*
  - o *Öğrenme tarzı*
  - o *Cinsiyet*
- Kişilik tiplerini dört kategoriye ayırabiliriz: eylemci, kontrolcü, fikir birlikçi ve mantıkçı.
  - o **Eylemci**
    - Eylemci için, öncelikli teşvik takdir edilmektir.
    - Eylemci, bilgiyi, genel resim anlamında ister.
    - Detaylar onun gözlerini devirmesine yol açar.
    - Bilgiyi çabucak alır ve duyguları ve içgüdüleri ile doğal bir şekilde karar verme eğilimi gösterir.
  - o **Kontrolcü**
    - Kontrolcünün kuralı şudur: "Hadi, yapalım! Hadi bitirelim!"
    - Bilgiyi zamanında ve tam olarak ister.
    - Sonuç-teşvikli olduğu için, zaman önemlidir ve zamanı boşa harcamak sadece sinir bozucu değil, aynı zamanda günahıdır.
    - Kontrolcü, meydan okumayı ve riski sevdiği için, çabucak karar verir.

- **İşbirlikçi**
  - İşbirlikçinin öncelikli teşviki, "Hadi, ortak bir yol bulalım," olur.
  - İnsanı merkeze koyar ve takım olarak çalışır.
  - Pek çok bilgi ve sayısız bakış açısı ister.
  - Çabuk karar vermez.
  - İçgözlemsel ve vicdanlı, sadık, takdir bilir ve ilgilidir.
  - İşbirlikçi, kaos ortasında başarısız olur.
- **Mantıkçı**
  - Mantıkçı, bilgiyi tüm detaylarıyla, yazılı bir şekilde ister.
  - İki kez kanıtlanmış verilerle çok mutlu olur ve yalnız çalışır.
  - Dikkatle ve yavaşça karar verir.

- Öğrenme tarzları: görsel öğrenici, işitsel öğrenici ve dokunsal öğrenicidir.
- Araştırmalara göre, erkekler başlarını salladıkları zaman genelde, "Aynı fikirdeyim," diyorlar. Oysa kadınlar başlarını salladığı zaman, "Evet, anlıyorum. Devam et," demektir. Bir baş sallamanın, onay anlamına geldiğini varsaymayın.
- Erkekler, yan yana konuşurken daha rahat ederken, kadınlar yüz yüze konuşmayı tercih ederler.
- Kadınlar, anlattıklarını detaylarla renklendirmeyi seçerken, erkekler hemen sonuna gelmeyi tercih ederler.
- Etkili iletişim, bizim gönderdiğimiz mesajdan çok, karşımızdaki insanın aldığı mesajla ilgilidir.
- Hepimizin birbirimizden ve dünyadan istediği bir şey vardır. Tanınmak.
- **El Sıkışmak**
  - El sıkışmak, iş dünyasında hem kadınlar hem de erkekler için en uygun fiziksel temastır.
  - İyi bir ilk izlenim yaratmanın en önemli kısmıdır.
  - Elini ilk uzatmanın avantajı, ilk olmak, size kontrol hissi verir ve iş dünyası kontrolle ilgilidir.
  - Her zaman el sıkışmaya hazırlıklı olun.
  - Eğer başkasını teselli eden bir üst düzey görevliyseniz, iki elle sıkışmak iyidir. İnsanların iki elle sıkışmalarının sebebi, daha samimi olduğunu düşünmeleridir.
  - Eli iki kereden fazla sallamayın.
  - El sıkışmasının üç saniyeden fazla sürmesine izin vermeyin ve tanışılma sırasında el sıkışmaya devam etmeyin.
- **Dokunma**
  - Başkalarına dokunmak, aynı cinsiyette ya da kişi arkadaşınız bile olsa iş ortamında uygunsuzdur. Buna birinin omzuna vurmak ya da sırtını sıvazlamak da dahildir.

## - Takdimler ve Kuralları

- o Takdim yapmak, kuralları bilmeniz gereken sosyal ve iş yaşamı alanlarından biridir.
- o Konu takdime gelince, öncelik çok önemlidir.
- o Daha yüksek otorite ya da rütbedeki kişi, ilk takdim edilir.
- o İş etiği, derece ve otoriteye dayanır. Cinsiyetin hiçbir önemi yoktur.

## - Kendinizi Tanıtmak

- o Kendinizi tanıtmak konusunda asla utangaç olmayın.
- o Asla kendinize unvan vermeyin.
- o Kendinizi adınız ve soyadınızla tanıtır.
- o Kartınızı herkese, özellikle de üst düzey bir yöneticiye vermeyin. İstemesini bekleyin.
- o Eğer bir grup içindeyseniz, gruptaki herkese kartınızı dağıtmayın. Zorlayıcıdır ve bir şey satmaya çalıştığınız izlenimini verir.
- o Kartınız asla yemek sonrasında ortaya çıkmamalı.

## - Giyim ve Aksesuar

- o İnsanlarla tanıştığımız ilk dakikalarda bizim hakkımızda vardıkları yargılar, büyük ölçüde nasıl görüldüğümüzle ilgilidir. **Ve nasıl görüldüğümüz, tamamen nasıl giyindiğimizle ilgilidir.**
- o Yönetim Kurulu toplantısına giderken giydiğimiz kıyafetle, inşaat alanına gitmek, iş botlarıyla baleye gitmeye eş değerdedir.
- o Giyimimizi, koşullarımıza yakıştırmak zorundayız.
- o İnsanlar sizi gördükleri ilk anda, sizin giyim tarzınıza göre tepki verirler.
- o Kadınlar, aşırı düz ya da aşırı yüksek topuklardan kaçınmalı, orta yükseklikte topuklu ayakkabılar tercih etmelidir. Etekler dizden yukarıda olmamalıdır.
- o Erkekler, bilezik, kolye ya da küpe takmamalıdır. Erkeklerin mücevherleri, iyi bir saat veya bir çift kol düğmesi ile sınırlı olmalıdır.
- o İşyerinde, insanların kıyafetlerinden çok işlerine iltifat edin.
- o İnsanlara, giysilerini nereden aldıklarını sormayın.
- o İnsanlara, giysilerine kaç para verdiklerini sakın sormayın.
- o Bir eşyanın, "amortisman" değerini düşünün. Diyelim, üzerinizde mükemmel duran, 300 dolarlık bir ceket almaya düşünüyorsunuz. Onu haftanın üç günü ya da yılda 121 gün giymek isteyebilirsiniz. Bu da, yıl boyunca 2.50 dolara giymek demektir. Eğer ceket üç yıl boyunca giyebilirsiniz, günde 80 sente giymiş olursunuz.
- o Konu kalite olunca, kumaş en önemli faktördür. Yüzde yüz polyester örgülerden, çizgili kumaşlardan ve gabardinden; akrilik örgülerden, sahte deriden ve sahte ipekten kaçın.
- o İş dünyasındaki erkekler, asla küpe, renkli yüzük, bilezik ya da kolye takmamalıdır.
- o Sağ elinize yüzük takmaktan kaçın. Tokalaşırken canınız daha az yanar ve başka insanın parmağına yüzük batırıp batırmayacağınız konusunda endişelenmezsiniz.
- o Kadınlar, asla ve asla iş dünyasının yakınlarında spor ayakkabı giymemelidir.

- Eğer bir grup insana, onlar için, bir insanla tanıştıklarında anında negatif tepki yaratan şeylerin bir listesini sorsanız, şu tip şeyler sıralamaya başlarlar:
  - Kirli ve dağınık saçlar
  - Çok fazla makyaj
  - Pis tırnaklar
- Bakım, kıyafetten bile önemlidir.

## - İş Toplantısı

- Bir toplantı için hep zamanında ya da biraz erken hazır olun. Geç gelmek, zamanında gelmek için bir sürü zahmete girenlere saygısızlıktır. Ayrıca, son dakikada odaya dalmak, sizin dinamik ve meşgul değil, sadece organize olmamış bir insan olduğunuzu gösterir.
- Eğer geç kalmaktan kaçamıyorsanız, uygun olduğu anda özür dileyerek, kısa ve net bir şekilde sebebi bildirin.
- Genelde, başkalarına hitap ederken, normal zamanlarda isimleriyle hitap ediyor bile olsanız, toplantılarda unvan kullanmak iyi bir fikirdir. Kararsız kaldığınızda, resmi olmak daha iyidir.
- Başkaları konuşurken, söylenen şeye ne kadar karşı çıksanız da, lafa girmeyin.
- Bir toplantı süresini kontrol etmenin ve her şeyin planlı gitmesini sağlamanın en faydalı yolu, plana, konulara ayrılan süreleri yazmaktır. Örneğin;
  - Hedefler ve eylem planı üzerinde inceleme – 30 dakika
  - Yeni ürün için reklam kampanyasını tartışmak – 20 dakika
  - Proje için öncelikleri ve hedefleri belirlemek – 20 dakika
  - Açık tartışma – 15 dakika
  - Kapanış; özet ve eylem planı görevleri – 20 dakika
- Toplantı etiği, sahne ışıklandırması gibidir. Sadece kötü olduğunda fark edersiniz.
- Sadece bir toplantıya katılma eylemi, bir kerede pek çok insanda iyi bir izlenim yaratma fırsatı elde etmektir. Sessiz olma ve başkalarını dikkatle dinleme eylemi, beğenilen bir izlenim yaratır.

## - Ofis Taktikleri

- Ekibinizle, çalışma arkadaşlarınızla ve patronlarınızla, elbette ilişkileriniz farklı olacak, ama her üçünün de iki önemli unsuru olacak; saygı ve nezaket.
- İlk tanışmanızda asla kendinize unvan vermeyin.
- Çalışanlarınızdan, kişisel işlerinizi halletmelerini isterken dikkatli olun, bu onların, sizin uygunsuz ya da rahatsız bulabileceğiniz bir samimiyet kurmalarına da sebep olabilir.
- Bugün sizinle denk olan kişinin, yarın patronunuz olacağını unutmamak, çok önemli bir kuraldır.
- Patronlarınızın, dostça ya da neşeli görünmelerine aldanmayın. İş dünyasındaki ilişkiler, derecelere dayalıdır ve dereceler her zaman algılanmalı ve bilinmelidir.
- Bir zamanlar elit olmanın simgesiymişken, şimdi sigara içmek bağımlılığın ve zayıflığın işareti. İşyerinizde sigara içiliyor bile olsa, sadece belirli yerlerde için. Kül tablası olmayan yerlerde kesinlikle sigara içmeyin. Asla yemek tabaklarını kül tablası olarak kullanmayın.

- o Eğer alışanlara hediye veriyorsanız, bir değerlendirmeye kapı açtığınızı unutmayın. Çalışanlar, bu yılki hediyenin değerinin gelecek yıllarda da denk olmasını dilerler. Bir yıl verilen doyurucu bir hediyeden sonra, bir sonraki yıl verilen sembolik bir hediye hayal kırıklığı ve karmaşaya yol açar ya da şirketin zor durumda olduğuna dair bir dedikoduya yol açar. Kimin ne zaman ne aldığını not etmek de iyi bir fikirdir.
- o Asla esprili bir hediye göndermeyin. Bu tip hediyeler, sadece bir an için komiktir.
- o Bir insanın ofisine asla hediye olarak alkol göndermeyin.
- o Asla bir gazetenin muhabirine ya da editörüne, iyi tanıtım için teşekkür etmek adına hediye göndermeyin.
- o iek gönderme konusunda dikkatli olun.
- o İlişkilerinizde biraz boş alan bırakın. Kurallar ve roller değişir ve siz de, onlarla değişecek esnekliğe sahip olmalısınız. Bugün alışma arkadaşınız olan bir insanın, yarınstnz ya da altınız ya da müşteriniz olabileceğini unutmayın.
- o Herkesin alanına saygı duyun.
- o Karşınızdaki insan konuşurken, kişinin gözbebeklerine odaklanmak yerine, kaşlarının ortasına odaklanın.
- o Sylemedikleriniz, en az söyledikleriniz kadar önemlidir. Din ve seks gibi mayınla dşeli konulardan kaçınmak iyi bir fikirdir.
- o 30 saniyeden daha uzun süren ya da ırk veya etniklik içeren espriler yapmayın.
- o Sağlığınız, son tefiniz ya da hayatın ne kadar pahalı olduğuyla ilgili konuşmayın.
- o Din ve siyasetten uzak durun.
- o Biri sizinle konuşurken, odada dolaşan insanları izlemeyin.

#### - **Konuşmacının Sırları**

- o İyi bir konuşmacı olmak, öğrenilmiş bir davranıştır.
- o Sahne korkusu yaşadığınızı söylemek bir bahanedir. Herkes korkar ve herkes bu korkuyu aşabilir.
- o Sahne korkunuz, sağ beyin fonksiyonu, içgüdüsel ve duygusal olduğu için, ona sol beyin aktivitesi ile karşı çıkmaya çalışın.
- o Eğer soru-yanıt bölümü olacaksa, "İyi soru," demeyin. O zaman soruların kalitesini kıyasladığınızı ya da yargıladığınızı düşünürler.
- o Eğer konuşmanız sırasında telefon alıyorsa, yanıtlaması için başka birini ya da bir makineyi görevlendirin. Eğer bu mümkün değilse, konuştuğunuz kişiden özür dileyin, telefonu açın ve arayan kişiye, meşgul olduğunuzu, daha sonra arayacağınızı söyleyin.
- o Masanızda telefonu açarken, hem isminizi hem de firmanızın ismini söyleyin.
- o Bir e-posta gönderirken, insanların zamanını alırsınız. E-postaları bilinçli bir şekilde kullanın.
- o İnternet kibarlığına üzerine bazı kurallar vardır. Örneğin: BÜYÜK HARFLERLE yazmayın.

#### - **İltifatlar, Eleştiriler ve çatışmalar**

- o Asla bir iltifatı yceltmeyin. Eğer size iltifat getiren şey için karşı taraf da iltifat hak ediyorsa, mutlaka söyleyin.

- Eleştirinin amacı, bir şeyler geliştirmektir, suçlu başkasına atmak ya da kendinizi daha iyi hissetmek değil.
  - Eleştiri yapacağınız zaman:
    - Topluluk içinde eleştirmeyin.
    - Kişiselleştirmeyin.
    - Net olun.
    - İz bırakmadan eleştirmenin bir yolu, lafa bir iltifatla başlamaktır.
- Eğer eleştiri haklıysa, başınızın üzerine alın. Savunmacı olmaya çalışmayın, kimseyi suçlamayın, sızlanmayın ya da affedilmek için didinmeyin. Durumu, çözülmesi gereken bir sorun olarak kabul edin. Sorumluluğu aldığınızı ve sorunu çözüp bir daha olmayacağından emin olacağınızı açıkça belirtin. Eleştiri haksızsa, ağrıya ya da herkesin içinde söylenmişse, tepki verme hakkına sahipsiniz. Ama sakın olun. Duygular ön plana çıktığında, bazı şeyleri tartışmayı ertelemek en iyisidir.
- Başkalarının yanında eleştiri, her zaman kötü bir fikirdir.

#### - Yemekler

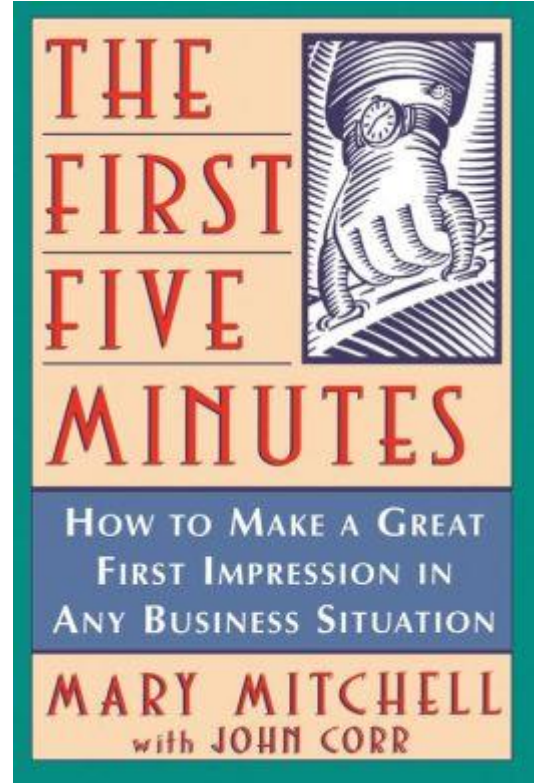
- Her yönetici bilir ki, etkilemek istediği insanlarla ilk buluşması, öğle ya da akşam yemeğinde olur.
- Kutlamalar haricinde, ölçsüzlük, kötü adap ve kötü stratejidir. Pahalı, abartılı restoranlardan uzak durun ve menüdeki en pahalı yemeği sipariş ederek insanları etkilemeye çalışmayın.
- Birkaç iyi, güvenilir restoran ve onların menüsünden haberdar olun.
- Gerekliğinde, bildiğiniz ve güvendiğiniz bir restoran seçmeniz kolaylaşır. "Düzenli müşteri" olun. Müdürü tanıyın.
- Masadan kalkarsanız, mendilinizi sandalyenin üzerine koyun ve sandalyenizi öne itin.
- Hesabı kontrol etmek doğaldır. Ancak hesabı, önemli bir kontratmış gibi incelemeyin ve asla, asla cebinizden bir hesap makinesi çıkarmayın.
- Sandviç, pizza ya da tavuk parçaları gibi yemekleri, ellerinizle yemekten çekinmeyin.
- Mümkün olduğunca çok, peçete, hatta ıslak mendil kullanın, ama bu konuda mümkün olduğunca dikkat çekmemeye çalışın.
- Çatal bıçakları, en dıştakinden içe doğru kullanacaksınız. Genelde gümüşlere bakarak kaç farklı servis geleceğini tahmin edebilirsiniz.
- Eşyalarınızı, dirseklerinizi ve mendilinizi, masadan uzak tutun.
- Çatal bıçaklar, her zaman tabağınza konmalıdır. Bıçağın keskin tarafı, hep size bakmalıdır.

#### - El Kol Hareketleri

- Amerikalılar "beni" göstermek için, göğüslerini işaret ederler. Çinliler ise burunlarını.

## - İşyerindeki Engelliler

- Yaşamın her alanında engelli insanlarla karşılaşmaya hazırlıklı olmalısınız.
- Engelli insanlarla karşılaştığınızda, en az sizin onları rahat ettirmek istediğiniz kadar, onların da sizi rahat ettirmek istediklerini hatırlarsanız, belki bu kadar sıkıntı yaşamazsınız.
- Kendi açınızdan, bu üç önemli S'yi düşünün.
  - **Saygı.** Herhangi birine göstereceğiniz saygıyı, engellilere de gösterin.
  - **Sakin.** Gergin ya da kaygılı olmanız için hiçbir sebep yok. Rahat olun ve normal davranın.
  - **Sebep.** Sağduyu ve nezaket, pek çok hatadan kaçınmanıza ve yaptığınız hataları düzeltmenize yardımcı olacaktır.
- Tekerlekli sandalyeyi, kullanıcının bedeninin bir uzantısı olarak düşünün. İzin almadan dokunmayın, üzerine eğilmeyin ya da sandalyeyi sürmeyin.
- Konuşma zorluğu çeken insanlarla karşılaştığınızda, yakın ve sabırlı ilginizi vermeye hazır olun. Sözlerini bölmeyin, cümlelerini tamamlamayın ya da telaffuzlarını düzeltmeyin.
- Gelişimsel engelli kişiye, mümkün olduğunca normal davranın ve başkaları için geçerli olan standartları, onlara da uygulayın.
- Engelli insanlar, her gün karşılaştığımız diğer insanlar gibidir, tek farkı onların daha sıkı, daha cesur, daha kararlı ve becerikli olmak zorunda kalmalıdır.
- Eğer, onların varlığından rahatsız oluyorsanız, bu sizin hatanızdır, onların değil. Onlar sizin acımanızı istemiyor, saygınızı ve takdirinizi hak ediyorlar.



Özet by **FIRAT FİDAN**