

**İŞLETME İÇİ HİLELERİN ORTAYA ÇIKARILMASINDA VE
SORGULANMASINDA BİR ARAÇ OLARAK BEDEN DİLİ**
*USE OF BODY LANGUAGE IN THE DETECTION AND INQUIRY
PROCESSES OF FRAUDULENT ACTIVITIES*

Dr. Banu TARHAN MENGİ*

Öz

Varlıkların haksız biçimde ele geçirilmesi olarak tanımlanabilecek hileli eylemlerin işletmelere verdikleri zararların boyutları çok ciddi düzeydedir. Hilelerin neden oldukları zararlar, hile devam ettiği sürece artmaktadır. Bu nedenle hilelerin erken dönemde ortaya çıkarılması için çok çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Beden dili de, kişinin mimik, jest ve vücut duruşu aracılığıyla çevreye önemli bilgiler sunduğundan, bu yöntemlerden biri olarak değerlendirilebilir. Beden dilinin işletme içerisinde meydana gelecek hileler konusunda kullanımı özellikle, hilekar kişinin hileli davranışı gerçekleştirmesi ile birlikte, ruh halinde ortaya çıkacak değişimler açısından ele alındığında, değerli bilgiler sunmaktadır. Davranışlardaki değişiklikler kişinin hile suçunu işlemesi ve bu nedenle bir korkuya kapılması ile başlar. Bu korku kişide bir strese neden olur. Stres ise kişide bir süre sonra belirgin davranış değişikliklerini ortaya çıkarır. Mimik ve jestler kişinin limbik beyni tarafından gönderilen iletilerin bir dışavurumu olup, kişilerin bilinçdışı gerçekleştirdikleri hareketler olduklarından, kişiler isteseler de bu hareketleri engelleyemezler. Beden dilinin gözlemlenmesi oldukça önemli olmakla beraber, yalnızca beden diline dayanarak kişinin herhangi bir hileli eylem içerisine girdiği söylenemez. Beden dili yalnızca risk teşkil eden davranışlara işaret eder, bu riskin farkedilmesi üzerine gerekli çalışmaların yapılarak kişinin hile yaptığına ilişkin kanıtların toplanması gereklidir. Ortaya çıkarılan hileler ile ilgili olarak suçlu kişinin sorgulanması sürecinde beden dili, kişinin sorgulama sırasında ne derece dürüst davrandığı konusunda önemli bir bilgi kaynağıdır. Sorulan sorular üzerine suçlunun beden dilindeki değişimler, kelimeler aracılığı ile verdiği cevapların beden dili ile uyumlu olup olmadığı ve kullandığı vurgulamalar suçlu kişi hakkında pek çok bilgi sunar. Beden dili konusunda değerlendirilen-

* Marmara Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Muhasebe Finansman Anabilim Dalı

dirme yapacak kişilerin bu konuda eğitim almış olması çok önemlidir. Bu konuda çalışan uzmanlar dışında, işletmelerde farklı konumlarda çalışan kişilerde de bu konuda bir farkındalık yaratılması, işletme içi hilelerin ortaya çıkarılması ve araştırılması sürecinde çok büyük faydalar sağlayacaktır.

Anahtar Sözcükler: Hile, Beden Dili

Abstract

Fraudulent activities can be described as misusing or misappropriating the assets of a business. These fraudulent activities cause great damages to businesses and the damages keep increasing as the fraudulent activity continues. In order to reduce the damages caused by any fraud, the fraudulent actions should be detected in the early stages of the action. One of the techniques used for detection of fraud in the early stages is the use of body language which provides important clues about fraud by analyzing the mimics, gestures and the body posture. Changes in the behaviour of an employee starts with the fear of being caught and this fear causes a stress which results in significant behavioral change. The mimics and the gestures -the expressions of the limbic system- are unconscious actions so blocking these actions is not possible. Although it is too important to observe the body language of a person, it is not possible to conclude that anyone is committing a fraudulent action based on only the body language. The body language points the risky actions and upon realizing the risky action, it should be scrutinized to provide evidence. The body language is also important after the detection process. It is also used during the inquiry process of the employee to understand how honestly he is behaving. The changes in the body language of the employee upon the questions asked, the compatibility of the body language with the answers given and the emphasis done during speech should be carefully analyzed. It is important to note that the person who will be analyzing the body language has previous training about the subject. Creating an awareness for the employees of the business will be helpful for the detection and investigation process of fraudulent actions.

Key Words: Fraud, Body Language

1. Giriş

Hile, bir kişinin diğer bir kişi üzerinden becerilerini kullanmak suretiyle haksız biçimde yarar sağlamasını ifade eder ve temelde açgözlülük, kurnazlık, dürüstlük dışı davranışları içerir. İşletme içi hile ise, kişinin içerisinde bulunduğu işletmenin varlıklarını ve kaynaklarını kasıtlı olarak uygun olmayan bir biçimde kullanmak ya da ele geçirmek suretiyle haksız kazanç sağlamasını ifade eder. İşletme içerisinde gerçekleşen hileler işletme çalışanları tarafından gerçekleştirilen ve varlıkların suiistimalini ifade eden çalışan hilelerinin yanında, hileli mali raporlamayı ve yolsuzluk ve ahlaki olmayan davranışları içerir. İşletmelerde meydana gelebilecek hilelerin önlenmesi çok önemlidir. Önlenemeyen hilelere ilişkin belirtilerin ise hilenin neden olduğu zararlar henüz düşük tutarlarda farkedilebilmesi, mümkün olduğu kadar kısa süre içerisinde ortaya çıkarılması ve araştırılması çok önemlidir. Hileye ilişkin belirtilerin farkedilmesi, hilelerin ortaya çıkarılması, araştırılması ve sorgulanması aşamalarında pek çok yöntem kullanılmaktadır. İşletme içi hilelerin ortaya çıkartılmasında en üst sırada ihbarların yer aldığı, bu ihbarların en çok işletmenin diğer çalışanlarından gelmekte olduğu belirtilmektedir. Hilenin ortaya çıkarılmasında ikinci sırada, yönetimin gözden geçirmesi yer almaktadır. Hilelerin ortaya çıkarılmasında iç denetim üçüncü sırada, bağımsız denetim ise yedinci sırada bulunmaktadır. Beden dili bu konuda çalışacak iç denetçilere, bağımsız denetçilere, hile denetçilerine ve tüm işletme çalışanlarına oldukça faydalı olabilecek bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Beden dili, mimikler (kaş, göz, ağız, yüz hareketleri), jestler (el, kol, ayak ve beden hareketleri), ve vücut duruşu aracılığıyla bilgi iletimidir. Bu konuda yapılan araştırmalar dış dünya ile kurulan iletişimin yaklaşık %55'inin beden dili ile gerçekleştiği belirtilmektedir. Aynı araştırmalarda iletişim sırasında kullanılan sözlerin iletişimde yalnızca %7'lik, kullanılan sesin ise %38'lik bir pay içerdiğini göstermektedir. Kişilerde beden dili, beyinde yer alan limbik sistem tarafından yönetilmektedir. Bu sistem dünyaya reflekssel, anında ve düşünmeksizin tepki vermektedir. Beynimizin en dürüst kısmı olan limbik sistem aracılığıyla verilen bu tepkiler, sinir sistemimize bağlıdır, sözcüklerin aksine düşünmeksizin oluştuğu için gerçeği gösterir ve bu nedenle bu tepkilerin gizlenmeleri çok zordur.

Hile suçu işleyen kişilerin, işledikleri suç nedeniyle kapıldıkları korku, kişilerde strese neden olmakta ve bu değişim, kişilerde davranış değişiklik-

lerini de beraberinde getirmektedir. Suçlu kişiler sözleriyle işledikleri suç u etrafa haykırmaları da, kontrol altında tutulması neredeyse imkansız olan limbik sistem aracılığı ile bedenleri suç işlediklerine ilişkin gerekli sinyalleri vermektedir. Bu suçlu kişilerin beden dilleri incelendiğinde, inceleyen kişi beden dili konusunda bilgili ise, bir şeylerin yanlış olduğunu beden dilini analiz etmek suretiyle çok kısa bir süre içerisinde farkedilmektedir. Süreç, beden dilinin ilk aşamada bir kırmızı bayrak-hile belirtisi- olarak dikkat çekmesiyle başlayabileceği gibi, ters giden bir şeyler olduğunun farkedilmesi üzerine şüphelenilen kişinin beden dilinin analiz edilmesi ile de başlayabilmektedir. Hilenin ortaya çıkarılmasının ardından, araştırılma ve sorgulanma aşamalarında da suçlu kişinin beden dilinden faydalanılabilmektedir.

Kuşkusuz ki beden dili çok kapsamlı bir konudur. Yaşamın içerisinde her an karşılaşılabileceğimiz türlü olaylar karşısında verilen tepkilerin analizini de içerir. Ancak çalışma içerisinde ele alınan beden dili, hile suç u işleyen suçluların içerisinde buldukları korku, yaşadıkları stres çerçevesinde incelenecektir. Kişilerde bu korku ve stres altında meydana gelebilecek jest, mimik ve beden duruşu gibi konular, bu kişilerin beden dillerinin hilenin ortaya çıkartılması sırasında verdiği tepkiler ve sorgulama aşamalarındaki beden dillerinde meydana gelen hareketler çalışma kapsamına dahil edilecektir. (Night, 2013, 321)

Bu çalışmada amaç, işletme içinde gerçekleşen ve işletmelere çok ciddi zararlar veren hilelerin ortaya çıkarılması ve sorgulanması süreçlerinde beden dilinin kullanımını açıklamaktır. Bu amaca yönelik olarak çalışmanın ikinci bölümünde öncelikle kısaca hile ve beden dili kavramları üzerinde durulmuş, hile yapan kişilerin içinde bulunduğu durum itibarıyla ortaya çıkması muhtemel beden dili işaretleri açıklanmıştır. Üçüncü bölümde hilenin ortaya çıkarılması aşamasında gerek iç denetçinin, gerek bağımsız denetçinin, gerekse tüm işletme çalışanlarının dikkatini çekmesi gereken beden dili işaretleri açıklanmıştır. Dördüncü bölümde ise hilenin araştırılması ve sorgulanması aşamalarında beden dilinin kullanımına yer verilmiştir.

2. Hile ve Beden Dili Kavramları

Hile, bir çalışanın içerisinde bulunduğu işletmenin varlıklarını ve kaynaklarını kasıtlı olarak uygun olmayan bir biçimde kullanmak ya da ele

geçirmek suretiyle haksız kazanç sağlamasını ifade etmektedir. İşletme içerisinde gerçekleşen hileler işletme çalışanları tarafından gerçekleştirilen varlıkların suistimalini ifade eden çalışan hilelerini, hileli mali raporlamayı ve yolsuzluk ve ahlaki olmayan davranışları içerir. (Bozkurt, 2009, 8-10, 60) ACFE tarafından 2012 yılında yayınlanan hile raporunda işletmelerde yapılan hilelerin işletmelere verdikleri zararın 3,5 trilyon dolar seviyesinde olduğu açıklanmıştır. (ACFE, 2012, 4) Bu derece yüksek tutarlı zararlar karşısında zararların oluşmadan önce çeşitli önlemler alınarak oluşmasının engellenmesi, gerçekleşen hileli eylemlerin ise hızlı biçimde ortaya çıkarılması ve suçluların gerekli cezaları almalarının sağlanması çok önemlidir.

İşletmelerde meydana gelen hilelerin ortaya çıkartılmasına ilişkin çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu yaklaşımlardan proaktif yaklaşım, ortada henüz hileye ilişkin bir belirti yokken sürdürülen, bir hile belirtisi elde etmek için yapılan çalışmaları içeren dönemdir. Reaktif yaklaşım ise hilenin varlığının hile belirtisine ulaşıldıktan sonra yapılan çalışmaları ifade eder. Kırmızı bayraklar tamamen reaktif olmadıkları gibi tamamen proaktif de değildirler. Ancak hilenin ortaya çıkartılmasında çok büyük rol oynamaktadırlar.

İşletmede muhasebe ile ilgili bir anormallik kırmızı bayrak olabileceği gibi, iç kontrol yapısına ilişkin zayıflıklar, analitik anormallikler, üçüncü kişiler ile olan ilişkilerdeki sorunlar, aşırı yaşam biçimleri, şikayetler de birer kırmızı bayrak olabilir. (Bozkurt, 2009, 140) Bunların dışında, olağan olmayan davranışlar ve beden dili de önemli bir kırmızı bayrak kabul edilebilir. Hilenin ortaya çıkarılmasının ardından hilenin araştırılması ve sorgulama sürecinde de beden dilinin kullanımı, bu konuda çalışan tüm uzmanlara oldukça önemli bilgiler sağlar.

Beden dili, mimikler (kaş, göz, ağız, yüz hareketleri), jestler (el, kol, ayak ve beden hareketleri) ve vücut duruşu aracılığıyla bilgi iletimidir. (Topsakal, 2013, 76) Kişilerin duygu ve düşüncelerinin beden aracılığıyla dışa yansımaları olarak da tanımlanabilmektedir. (Kuhnke, 2007, 51) Bu konuda yapılan araştırmalar dış dünya ile kurulan iletişimin yaklaşık %55'inin beden dili ile gerçekleştiği belirtmektedir. Aynı araştırmalarda iletişim sırasında kullanılan sözlerin iletişimde yalnızca %7'lik, kullanılan sesin ise %38'lik bir pay içerdiğini göstermektedir. (Mehrabian ve Ferris, 1967, 248-252) (İzğören, 2012, 20) Kişilerde beden dili, beyinde yer alan limbik sistem tarafından yönetilmektedir. Bu sistem dünyaya reflekssel,

anında ve düşünmeksizin tepki vermektedir. Beynimizin en dürüst kısmı olan limbik sistem aracılığıyla verilen bu tepkiler, sözcüklerin aksine düşünmeksizin oluştuğu için gerçeği gösterir. Sinir sistemimize bağlı olduğundan bu tepkilerin gizlenmeleri çok zordur. (Navarro ve Karlins, 2008, 21-26) Konuşma dilinde hatalar yapılırsa da bu hatalar farklı sözcükler kullanılarak düzeltiler. Ancak beden dili aracılığıyla gerçekleşen iletişimde hataların saklanması imkansızdır, beden dili yalan söylemez. (Doğan, 2007, 19)

Gerek denetçi olacak kişilerin, gerekse yönetici olarak çalışmak üzere eğitim alan kişilerin beden dili konusunda bilgili olmaları ve yapacakları değerlendirmelerde bu unsuru dikkate almaları bu nedenle çok önemlidir. Bu amaca yönelik olarak bu kişilere, beden dili konusunda çeşitli eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler sırasında öğretilen teknikler, işletmelerde meydana gelmesi ihtimali bulunan hilelere karşı çalışan davranışlarının nasıl algılanması, nelere dikkat edilmesi ve beden dili ile kullanılan kelimeler arasında uyumsuzluk bulunup bulunmadığının incelenmesi gibi konuları içermektedir. (Tickner, 2010, 7-8) (Lambert, 2008, 174)

3. Hilenin Ortaya Çıkartılması Aşamasında Beden Dili

Hilenin ortaya çıkartılması aşamasındaki temel amaç, hile belirtisi olabilecek anormalliklerin en erken aşamada belirlenmesidir. Anormal ise, önceden normal olarak tanımlanmış bir kalıba uymayan, bu kalıptan zaman içerisinde sapma gösteren herşey olabilmektedir. Anormallik davranışlarla ilgili olabileceği gibi, muhasebe verileriyle ya da örgütle ilgili olabilir.

Kişilerde beden dilinin incelenmesi ve hilelerin bu yolla ortaya çıkartılması, davranışlarla ilgili anormalliklerin incelenmesi kapsamında ele alınmaktadır.

Beden dilini kullanılarak hileli eylemlerin ortaya çıkartılması sürecinde dikkat edilmesi gereken en önemli husus kişilerin davranışlarında ve hareketlerinde meydana gelen ani değişimlerdir. Bu değişimler kişilerin yaşamlarındaki değişimleri ifade edebilmektedir. Bu değişimleri algılayabilmek için öncelikle normal davranışlarının, görünümünün nasıl olduğunun belirlenebilmesi gereklidir. Normal olan bilinmeden kişinin davranışlarının normalden saptığına karar verilemeyeceği (Navarro ve Karlins, 2008, 12) gibi kanıtlar toplanmadan kişiler hakkında yargılara da varılmamalıdır. (Tickner, 2010, 42)

Örneğin kişilerin yürüyüş tarzları hızlı, yavaş, gezinme şeklinde, telaşlı olabilir. Yürüyüş tarzı ile ilgili dikkat edilmesi gereken konu aslında yürüyüş tarzının nasıl olduğu değil, bu tarzdaki değişimdir. Normalde yavaş yavaş yürüyen bir kişi, eğer son dönemde telaşlı biçimde yürümeye başladıysa bu bir şeylerin yanlış gitmekte olduğunun bir göstergesi olabilir. (Navarro ve Karlins, 2008, 75-76) Stres altındaki kişiler daha hızlı hareket etme ve daha hızlı konuşma eğilimi içerisindedirler. Bunun da temel nedeni stres ile birlikte vücutta artan adrenalindir. (Night, 2013, 93)

Hile konusunda yapılan çalışmalarda hile yapan kişilerin belirgin özelliklerinin kendilerini diğer kişilerden daha önemli biri olarak görmeleri, üstlerini küçümsemeleri ve aşağılamaları olduğu belirtilmektedir. (Bozkurt, 2009, 85) Bu şekilde bir bakış açısının kişinin davranışlarına olan yansımaları kişinin çevresindeki kişilere gözlerini devirerek ya da dudak bükerek bakması şeklinde olur. Bu iki hareketin beraber yapılması ise yanak kaslarının da gerginleşmesine neden olmaktadır. Bu çok anlamlı bir ifade olsa da kişinin aklından geçenlere ilişkin çok önemli bilgiler sunmaktadır. (Navarro ve Karlins, 2008, 192-193) İşletmede herhangi bir çalışanın, yöneticinin, iç denetçinin ya da bağımsız denetçinin, işletme organizasyonunda yer alan kişilerden birinin herhangi bir anda yüzünde böyle bir ifade ile karşılaşması o kişiye karşı daha dikkatli davranılması gerektiğine ilişkin bir işarettir.

Hileli eylemi gerçekleştirmeye karar vermiş olan kişi bu eylemi gerçekleştirmeden önce bir kararsızlık içerisinde bulunabilir. Bu kararsızlık durumu da kişinin beden dili aracılığıyla anlaşılabilir. Kişi oturduğu koltukta ileri geri kaykılabilir, bakışları iki nesne arasında gidip gelebilir, başını yana eğebilir. (Dimitrus ve Mazzarella, 2008, 119-120) Kişi bu kararsızlığını yenip hileli eylemi gerçekleştirdikten sonra ise genellikle bir korkuya kapılmaktadır. Bu korku kişilerde strese ve çeşitli davranış bozukluklarına hatta depresyona dahi sebep olabilmektedir. Bu ruh hali içerisindeki suçluların ise kendilerini sosyal ortamdan izole ettikleri, bir konuya odaklanmalarının düşük olduğu, gözlerinin genellikle önlerine baktığı, hareketlerinin düşünceli ve ağır olduğu belirtilebilir. (Dimitrus ve Mazzarella, 2008, 121-122)

Hileli eylemler içerisine giren kişiler hileli eylemi gerçekleştirdiği sırada görünme ihtimalini azaltma eğilimindedirler. Bu kişiler gerçekleştirdikleri bu eylemleri işletmede geç saatlere kadar kalıp gerçekleştirebildikleri gibi, eylemi yaparken görünme ihtimallerini azaltarak iş arkadaşlarının

yanında da yapabilmektedirler. Bu durumda görünürlüklerini azaltmak için kamburlarını çıkararak fiziksel varlıklarını gizlemeye çalışabilecekleri gibi, omuzlarını yukarıya doğru kaldırıp kafalarını öne eğmek suretiyle kafalarının görünmesi ihtimalini azaltmayı da isteyebilirler. (Topsakal, 2013, 78) (Navarro ve Karlins, 2008, 29)

Kişilerin yapmamaları gereken bir şey yaparken yakalandıklarında bilinçdışı biçimde verdikleri çeşitli tepkiler bulunmaktadır. Bu tepkilerden biri dilin ısırılması, bir diğeri ise yüz kızarmasıdır. (Navarro ve Karlins, 2008, 194-198)

4. Hilenin Sorgulanması Aşamasında Beden Dili

Sorgulama aşamasına, bir hilenin ve bu hileli eylemi gerçekleştirdiği düşünülen bir kişinin varlığı ile geçilir. Sorgulamayı yapan taraf ve sorgulanan taraf arasında gerçekleşen görüşmede sorgulamayı yapan kişi suçlu olduğu düşünülen kişiye çeşitli sorular sorar ve bu sorulara ilişkin yanıtlar alır. (Bozkurt, 2009, 379) Bu aşamada suçlu olduğu düşünülen kişinin sorulara dürüst biçimde cevap verme olasılığı olduğu gibi yalan söyleme olasılığı da mevcuttur.

Ancak, yalan söylemek insan bedeni için oldukça zor bir işlemdir, ilk olarak kişinin soru ve olay karşısındaki gerçek tepkisi ortaya çıkar. Beden tarafından bu tepkinin bastırılması ve yalanın oluşturulması gereklidir. Bütün bu süreç kişi üzerinde stres yaratabilir. Bunun dışında yalan nedeniyle oluşan suçluluk duygusu da, bu stresin üzerine ilave olur (James, 2008, 303) ve davranış değişiklikleri ortaya çıkar. Sorgulama sırasında dürüst davranan kişi sakin, yardımcı, içten, dostça, tutarlı, güçlü ve kendinden emin bir davranış sergilerken, dürüst olmayan kişiler sabırsız, gergin, savunmacı, saldırgan, yıkılmış ve bozguna uğramış bir görüntü sergilemektedir. Sorgulama sırasında suçlu olduğu düşünülen kişinin beden dili incelenirken bir hususa dikkat edilmelidir. Sorular sorulmaya başlandığında kişi asıl konudan uzak, çok genel sorular sorulurken stres altında gibi görünmezken konu ile ilgili sorularda davranışlarında değişiklikler meydana geliyorsa bu kişinin bu suçla ilişkili olma ihtimalini arttırmaktadır. Sorgulamanın başından beri, en basit sorular karşısında dahi stres altında görünen, elleri ile ağzını kapatma, tırnaklarını yeme, ellerinin titremesi gibi davranışlar sergileyen bir kişinin ise olayla ilgili sorularda da tepkisinin aynen önceki genel – konuyla direkt ilgili olmayan – sorulardaki gibi devam etmesi bu

kişinin bir hile suçu işlediği anlamını taşımayabilir. (Goman, 2008, 102) (Bouton, 2010, 1762) Kişilerin sorular karşısındaki değişen beden dillerinin test edilebilmesi ve yalan söyleyip söylemediklerinin anlaşılabilmesi için arada konu değiştirilerek beden dili incelenebilir. (Wezowski ve Wezowski, 2012, 54-55)

Sorgulama sırasında şüphelinin bakışları, baş, el ve ayaklarının duruşu ve hareketleri dikkatle takip edilmeli (Bozkurt, 2009, 384-385) özellikle bunlarla ilgili yaşanan ani değişiklikler dikkatle incelenmelidir. (Furnham ve Petrova, 2010, 126) (Becnel, 2009, 55) Bu incelemeler yapılırken limbik sistemin tehlike anlarına genel olarak üç şekilde tepki verdiği, bu tepkilerin donmak, kaçmak ya da savaşmak olduğu dikkate alınmalı, suçlu olduğu düşünülen kişinin davranışları incelenirken bu tepkilerden birini verip vermediğine bakılmalıdır. Bu tepkiler arasında donma tepkisi bir tehlike ya da tehdit durumunda kişilerdeki ilk savunma aracı olmaktadır. Kişilerin özellikle blöf ya da hırsızlık yaparken yakalandıklarında, yalan söylediklerinde donma tepkisi içerisine girdikleri gözlemlenebilir. (Navarro ve Karlins, 2008, 25-28) (Goman, 2008, 105)

Bir sorgulama esnasında kişinin beden dilini anlamaya çalışırken özellikle dikkat edilmesi gereken iki husus vardır. Bunlardan ilki kişinin anlattığı konu ile beden dilinin uyumlu olmasıdır. Söylenen kelimeler ile söyleyiş şekli arasındaki uyumsuzluk kişinin söyledikleri ile düşündükleri arasında bir çelişkinin varlığına işaret edebileceği gibi (Goman, 2008, 15) yalan söylediğine dair oldukça önemli bir işaret de olabilir. (Furnham ve Petrova, 2010, 126) İkinci bir husus da yalan söyleyen kişilerin konuşmaları sırasındaki vurgulama eksikliğidir. Konuşma sırasında vurgulama, aslında limbik beynin iletişime olan bir katkısıdır. Limbik beynin kişinin söylediklerini desteklememesi durumunda ise ortaya çıkan durum daha az vurgulu ya da vurgulamanın tamamen kesildiği bir iletişimin başlamasıdır. (Navarro ve Karlins, 2008, 223-225)

Bedenin en dürüst kısmı olan ayak ve bacakların sorgulama sırasındaki duruş ve hareketleri, karşıdaki kişinin değerlendirilmesinde oldukça büyük önem taşır. Sabırsızlık gösteren ve zamanın hızlıca geçmesini isteyen kişilerde ayaklar ve bacakların kontrol altında tutulması oldukça zordur. (Hogan, 2008, 113) (Furnham ve Petrova, 2010, 121) Böyle bir sabırsızlık içerisinde bulunan kişilerde ayak hareketleri hızlanır. Bu pek tabii ayaklarını hızlı biçimde hareket ettiren herkezin sabırsız ya da suçlu olduğu anlamını

taşımaz. Harketlerin ve hareketlerdeki artışın ne zaman başladığına dikkat edilmelidir. İlgili hareket sorulan herhangi bir soru üzerine başladıysa konunun üzerine gidilerek sorulacak sorular ile beden dili sorgulamayı yürüten kişinin lehine kullanılabilir. Hareket eden ayakların ve bacakların aniden donması da oldukça önemli bir işarettir. Bu durum kişinin kendini tehdit altında hissettiği bir anda, bilinmesini istemediği gizli bir bilgiye ilişkin herhangi bir şeyin kendisine sorulmuş olmasından kaynaklanabilir. (Navarro ve Karlins, 2008, 80-81) Sorgulanan kişinin ayaklarının sorgu esnasında aniden yön değiştirerek farklı tarafa dönmesi, kişinin bulunduğu yerden ayrılmak istediğinin bir belirtisi olabilir. Yine kişinin otururken aniden ayaklarını birbirine kenetlemesi de kişinin kendisini güvende hissetmediğinin ve tedirgin olduğunun bir işaretidir. Genellikle hile yapan kişiler sorgulamalar sırasında kendilerini baskı altında hissettiklerinde bu hareketi yapmaktadırlar. Sorgulanan kişinin ayaklarını oturduğu sandalyenin altına gizlemeye çalışması da stres altına girmesi sonucunda gerçekleşebilen davranışlardan biridir. (Bouton, 2010, 3870) (Navarro ve Karlins, 2008, 60-61)

Suçlu kişinin gövdesinin incelenmesi de sorgulayan kişiye önemli bilgiler verir. Limbik beyin, kişi stres altında kaldığı zaman bilinçdışı biçimde, kişinin hayati organlarını koruma altına almaktadır. Kişinin farkında olmadan hayati organlarının pekçoğunu barındıran gövdesini koruma yönünde hareketlerde bulunması bundandır. Kişilerin korktukları ya da kendilerini savunmak durumunda hissettikleri zaman kollarını göğsün etrafında saracak şekilde kapatmaları, sezdikleri tehlikeye karşı kendilerini korumaya almaya çalışmaları bu durumun en bariz örneğidir. (Kuhnke, 2007, 129) (Night, 2013, 113) Sorgulama sırasında suçlunun omuz hareketlerinin incelenmesi de çok şey ifade eder. Herhangi bir soru üzerine suçlunun omuzlarının keskin ve eşit biçimde kalkması soruyu doğru ve dürüst biçimde cevapladığına işaret ederken, omuzların yarım olarak kalkması suçlu kişinin söylediklerinin arkasında durmadığını ve kaçamak cevaplar verdiğini ifade eder. (Navarro ve Karlins, 2008, 104-105) Kişinin kolları ve omuzları işledikleri suçlar ve bu suçlarla yüzleşmeleri durumunda oldukça endişeli bir duruş sergilemeye başlar (Becnel, 2009, 50) ve bilinçdışı bir hareket olarak, yerçekimine karşı koyamayarak düşerler. (Navarro ve Karlins, 2008, 105-106, 111) Sorgulanan kişinin daha derin ve daha sık nefes almaya başlaması ve göğsünün kalkıp inmeye başlaması, gerçekleştirdiği

hile nedeniyle kendisini baskı altında hissettiğinin birer göstergesi olabilmektedir. (Navarro ve Karlins, 2008, 103-104)(Albrecht ve diğerleri, 1995, 203) Kişinin stres ve gerilim altında olduğunda en belirgin durumlardan biri terlemedir. Kalbin vücuda daha çok kan pompalamaya başlamasıyla birlikte vücut sıcaklığı artmaya başlar. Artan sıcaklığa bağlı olarak da terleme ortaya çıkar. (Night, 2013, 382) (Fast, 1994, 131) (Bowden, 2010, 25) Stres ile birlikte ortaya çıkan durum ellerde de terlemeye veya titremeye neden olmaktadır. Ellerin terlemesi genetik bir durumun sonucunda, titreme ise olumlu duygulara bağlı olarak da ortaya çıkabildiğinden dikkatle değerlendirilmelidir. (Navarro ve Karlins, 2008, 143-147) Parmakların iç içe geçirilmesi suretiyle ellerin birleştirilmesi kişinin içerisinde bulunduğu stres ya da endişeye ilişkin bir işaret olarak kabul edilir. Stres yaşayan kişilerde görülen bir diğer davranış da avuçların ovulmasıdır. Bu davranış ile kişiler içinde buldukları gerilimi azaltmaya çalışırlar. (Night, 2012, 324) Sorgulama sırasında kişinin tırnaklarını yemesi de içerisinde bulunduğu gerilimi gösteren davranışlardandır. Tırnak yemek kişinin içerisinde bulunduğu bu gergin durumda beynin kendisini sakinleştirme isteğinin bir sonucu olarak ortaya çıkar. (Kuhnke, 2007, 164) (Navarro ve Karlins, 2008, 197-198)

Stres, sıkıntı, endişe gibi duygularına ilişkin belirtileri kişilerin yüz ifadelerinde de yakalamak mümkündür. Kişinin içerisinde buldukları psikolojik durumların pek çoğu gözler tarafından desteklenir hatta yalnızca bir kişinin gözlerine bakmak bile o kişinin o anda hissettiklerini anlayabilmek için yeterli olabilmektedir. (Kaşıkçı, 2009, 40) Herhangi bir kişi kendisine sorulan sorular karşısında gözlerini kısma, alnının kırışması, yüzünün eğilip bükülmesi gibi tepkiler veriyor ise sıkıntı ve rahatsızlık içerisinde olduğu düşünülür. Kişilerin duymaktan hoşlanmadıkları bir şeyle karşılaşmaları durumunda genellikle elleri ile gözlerini kapatmaları, konuşulmakta olan konu hakkında olumsuz düşünceler hissetmeleri durumunda gözlerine kısa bir süre dokundukları, duyulan herhangi bir şey karşısında gözkapaklarının açılmasında bir gecikme yaşanması olumsuz duygularının bulunduğunu gösterir. Kişilerin gözkapaklarını sıkı biçimde kapamaları ve kapalı tutmalarının ise karşılaşılan durumu yok saymak istediğinin bir göstergesi olabilir. (Navarro ve Karlins, 2008, 176-179) Doğru söylemeyen ve stres altındaki kişiler genellikle göz teması kurmaktan kaçınır, gözlerini fazla kırparlar ve daha çok içinde buldukları mekanı incelemeyi tercih ederler.

(Night, 2012, 73, 84) Karşılarındaki kişiyi kandırma niyetinde olan kişiler sorgulama sırasında gözlerini ovmaya başlayabilirler. (Morris, 1994, 49) Bunun en büyük nedeni de gözlerini sorgulayan kişiden kaçırmaaktır. (Lambert, 2008, 184) Sorgulama sırasında sorgulanan kişinin bakışlarının yukarı yönelmesi, yardıma ihtiyaç duyduğunun, aşağı yönelmesi ise zayıflığının göstergesi olarak kabul edilebilir. (Schultz, 2012, 514) Kişilerin sıkıntılı ve stresli olduklarını gösteren unsurlardan biri de gözbebekleridir. Stres ve sıkıntı durumlarında gözbebekleri küçülür. (Fast, 1994, 130) Kişinin burnuna dokunması da karşılarındaki kişiyi aldatmaya çalıştığı bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. (Morris, 1994, 182) Burna dokunma, artan endişe ile birlikte kişilerin yüz ve burunlarında meydana gelen kan akışı artışına bağlı olarak ortaya çıkar. Burna dokunulması sırasında kişinin eli ağzının önüne geldiğinden aslında ağzının da görünmesi engellenmektedir. (Furnham ve Petrova, 2010, 123) Dudakların gerilmeye başlayarak ağzın içinde kaybolması da stres ve endişe belirtisi olarak kabul edilmektedir. (Navarro ve Karlins, 2008, 187-189) Hile yaptığı için stres altında bulunan kişilerde salgılanan adrenalin ağız kuruluşuna da neden olmaktadır. Bu da kişilerde aşırı yutkunmaya neden olabilmektedir. (Night, 2013, 382) (Bowden, 2010, 25) (Albrecht ve diğerleri, 1995, 203) Esneme de, kişilerin stres altında buldukları anlarda bir yatıştırıcı davranış olarak ortaya çıkabilmekte, stres ile birlikte ortaya çıkan ağız kuruluşunu, tükürük bezlerini harekete geçirecek normale döndürmektedir. (Navarro ve Karlins, 35-50) Herhangi bir sorgulama sırasında kişinin suçunu ortaya koyacak kesin bir kanıtın ortaya çıkarılması üzerine şüpheli kişinin yüzünde görülebilecek ifadelerden biri de benzin atması-sararıp solmasıdır. (Navarro ve Karlins, 2008, 198)

Yatıştırıcı davranışların takibi de kişilerin doğruyu söyleyip söylemediklerini anlayabilmek için etkili yollardan biri olsa da kesin değildir. Bu tip yatıştırıcı hareketleri sergileyen kişilerin soru karşısında endişelendiği ise oldukça muhtemeldir. Çünkü beyin herhangi bir soru üzerine limbik bir tepki verdiği zaman ikinci olarak kendisini sakinleştirerek normal yaşama dönmek ister. İşte burada da devreye yatıştırıcı hareketler girer. Bu yatıştırıcı hareketler, boyuna dokunmak, yüzün ovuşturmak, saç/sakal ile oynamak, yanakları ve dudakları dil ile içerden itmek, yanakların içerisindeki havayı dışarı vermek gibi şekillerde gerçekleşebilir. Daha çok hava alabilmek için erkeklerin gömleklerinin yakası ile boyun kısmı arasına

parmaklarını sokarak yakayı çeker, kadınlar ise ya bluzlerinin önünü açar ya da saçlarını enselerini açacak şekilde düzeltirler. Bunların dışında stres altındaki kişilerin sanki üşümüşler gibi kollarını kavuşturmaları ve elleriyle omuzlarını ovalamaları da mümkündür. Kişiler bu tepkilerin dışında ses ile bağlantılı- ısıklık çalmak, kendi kendine konuşmak gibi- yatıştırıcı davranışlar da gerçekleştirilebilir. (Lambert, 2008, 185) (Morris, 1994, 37) (Navarro ve Karlins, 35-50) Kişilerin saçları ile oynamaları da gergin oldukları durumlarda beynin kişiyi yatıştırmak için kullandığı hareketlerdendir. (Fox, 2012, 328) Kişilerdeki stresi yatıştırıcı davranışlardan biri de ellerini ağızlarına götürerek parmaklarını emmek ya da ellerini konuşurken ağızlarını örtmek için kullanmalarıdır. Ayrıca kişiler bir kalemi ısırma ya da dişlerini gıcırdatmaya da başlayabilirler. (Night, 2012, 240)

SONUÇ

İşletmelerin hile nedeniyle uğradıkları kayıpların miktarı düşünüldüğünde ortaya çıkan bu zararın tutarını azaltabilmek için alınması gereken önlemlerin ne derece önemli olduğu daha iyi farkedilebilir. Beden dili de hileye ilişkin kesin bir kanıt olmamakla beraber bir şeylerin doğru gitmediğine ve hileli bir eylemin bulunma ihtimaline dikkat çeker. Limbik beyin kişilerin dürüst davranmaması durumunda vücudun en dürüst kısmı olarak kişinin bir yalan söylediğini herhangi bir belirti ile ortaya koymaktadır. Bu belirti yüzde, ellerde, ayak ve bacaklarda ortaya çıkabilmektedir. Ortaya çıkan bu hareket aslında kişinin beyninin kendisini sakinleştirmesinin bir sonucudur. Dikkatli ve bu konuda bilgi almış kişilerin çevrelerindeki kişilerde eskiden olmayan ve aniden ortaya çıkan bu değişik hareketleri gözlemlenmeleri oldukça önemlidir. Hilelerin ortalama ortaya çıkarılma süresi düşünüldüğünde, tuhaf davranışları sergilemeye başlayan bir çalışanın yaptıklarının incelenmesi ve başlangıç aşamalarında hileli hareketin yakalanabilmesi oldukça önemlidir. Temelde oldukça profesyonel bir iş olan beden dili analizi, işletme hilelerinin ortaya çıkarılması ve araştırılması sürecinde oldukça faydalı bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu konuda çalışan uzman kişiler dışında işletmede her kademedeki çalışan kişilere bu konuda verilecek eğitim ile farkındalık yaratılması, işletmede hilelerin ortaya çıkarılmasında ilk sırada yer alan işletme çalışanlarının sürece daha da aktif katılabilmelerini sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

ACFE (2012) **Report to the Nation on Occupational Fraud and Abuse**. USA: ACFE.

Albrecht, W.Steve ve Wernz Gerald W. ve Williams, Timothy L. (1995) **Fraud Bringing Light To**

The Dark Side of The Business, USA: McGraw-Hill.

Becnel, Philip A.(2009) **Private Investigator**, New York: iUniverse, Inc.

Bouton, Mark (2010) **How To Spot Lies Like FBI**, (Kindle Edition) USA: Cosmic Wind Press.

Bowden, Mark (2010) **Winning Body Language**, USA: McGraw-Hill.

Bozkurt, Nejat(2009) **İşletmelerin Kara Deliği Hile Çalışan Hileleri**. İstanbul: Alfa Basım Yayım

Dimitrus, Jo-Ellan ve Mazzarella, Wendy Patrick (2008) **Reading People**, (Kindle Edition) New York: Ballantine Books. (www.amazon.com 06.04.2013)

Doğan, Riccon İlhan (2007) **Bedenin Dili**, 3.bs. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Fast, Julius (1994) **Body Language in The Workplace**. USA: Penguin Books.

Fox, Deborah J. (2012) **Body Language Signals Learn How To Know What Someone Is Feeling And Saying Based On Their Body Language** (Kindle Edition) (www.amazon.com 06.04.2013)

Furnham, Adrian ve Petrova, Evgeniya (2010) **Body Language in Business Decoding The Signals**, London: Palgrave Macmillan.

Goman, Carol Kinsey (2008) **The Nonverbal Advantage Secrets and Science of Body Language At Work**, (Kindle Edition) San Francisco: Baret-Koehler Publishers, Inc. (www.amazon.com 10.05.2013)

Hogan, Kevin (2008) **The Secret Language of Bussinesses**, New Jersey: John Wiley & Sons Inc., Hooboken.

İzgören, Ahmet Şerif (2012) **Dikkat Vücudunuz Konuşuyor**. 63.bs. [y.y.] : Elma Yayınevi.

James, Judi (2008) **Body Language Bible**. İstanbul: Koridor Yayıncılık.

Kaşıkcı, Ercan (2009) **Doğrucu Beden Dili**, 12.bs. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Kuhnke, Elizabeth (2007) **Body Language For Dummies**, England: John Wiley & Sons

Lambert, David (2008) **Body Language 101 The Ultimate Guide to Knowing When People Are Lying, How They Are Feeling, What They Are Thinking, and More**, (Kindle Edition), New York: Skyhorse Publishing Inc. (www.amazon.com 06.04.2013)

Mehrabian, Albert ve Ferris, Susan R. Interference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels. **The Journal of Counselling Psychology**, 31, 3, (Jun 1967) : 248-252.

Morris, Desmond (1994) **Bodytalk A World Guide To Gestures**, Oxford: Crown Trade Paperbacks.

Night, Ben (2013) **Business Body Language: Learn How To Read, Lead, And Manage With Powerful Body Language** (Kindle Edition) (www.amazon.com 06.04.2013)

Night, Brian (2012) **Body Language: Learn To Read Your Coworkers, Friends, and Romantic Interests** (Kindle Edition) (www.amazon.com 06.04.2013)

Navarro, Joe ve Karlins, Marvin. (2008) **What Everybody is Saying, An Ex-FBI Agent's Guide to Speed – Reading People**, HarperCollins e-books.

Schultz, Herman (2012) **Lie To Me Body Language Techniques Used By A Former KGB Officer** (Kindle Edition) CYCOPUBLISHING.com (www.amazon.com 30.05.2013)

Tickner, Peter. (2010) **How To Be A Successful Frauditor**, United Kingdom: John Wiley & Sons.

Topsakal, Tamer (2013) **Psikolojik Sorgu Teknikleri Yazılı Anlatım Analizi-Beden Dili Analizi**, 4.bs. Ankara: Karınca Yayınları.

Wezowski, Kasia ve Wezowski, Patryk (2012) **The Micro Expressions Books For Business** (Kindle Edition) Belgium: New Vision (www.amazon.com 28.04.2013)

