

ETKİN DİNLEME

Anlamak, üç unsurun başarılı bir biçimde bir arada tutulabilmesine bağlıdır. Bunlardan birincisi, niyet, ikincisi bilgi ve üçüncüsü de gayrettir. Diğer bir deyişle, anlamak, niyet, bilgi ve gayret gerektirir. Önce karşımızdakini anlama niyeti taşınmalı, eğer bir çatışma varsa, bunu çözmek için gereken yöntemleri bilmeli, nihayet bunun için gereken gayreti göstermeliyiz. Etkili bir anlama süreci için bu üç unsur da tek başına işe yaramaz. Bunları birlikte hayata geçirebilmemiz noktasında ise iyi bir dinleme gerçekleştirmeliyiz.

Anlaşmak için dinlemek gerekir. Ama dinlemek kulağımıza çarpan kelimeleri duymak demek değildir. Dinlemek, önem vermektir. Dinlemek, bağlantı kurmaktır. Dinlemek, önem vermektir. Dinlemek, karşımızdakine hak vermek değil, ona önem vermektir. Etkin dinleme, karşımızdakini onaylamak ya da ikna olmak demek değildir. Etkin dinleme yaparak hala,

- Karşımızdakini onaylamama özgürlüğüne sahibiz.
- “Evet” ya da “hayır” diyebiliriz.
- Söyleyecek sözümüz var demektir.

Dinlemek, bağlantı kurmaktır. Dinlemek için iddialaşma, tartışma ve karşımızdakini yenme alışkanlıklarından vazgeçmeliyiz. Çünkü asıl ihtiyacımız, hayatımızı paylaştığımız kişilere üstünlük sağlamak değil, onlarla bağlantı kurmaktır.

Çoğu zaman iyi dinleyemiyoruz. Başarılı bir dinleme için vazgeçmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız var. İyi bir dinleme için düzeltmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız aşağıda sıralanmıştır:

- ***Dinliyor Gibi Görünmek:*** Dakikada ortalama 150 kelime söyleyebiliriz; buna karşın, ortalama 500 kelime dinleyebiliriz. Bu durum, dinlemekten sıkılmamıza sebep olur. Sonuçta da büyük ihtimalle başka şeyler düşünür, hayal kurmaya başlarız. Bu tür bir alışkanlığımız bizim iyi bir dinleyici olmamızı olumsuz bir biçimde etkiler.
- ***Seçmek:*** İyi bir dinleyici olmak için anlatılanları kaçırmadan genelini dinlemek gerekir. Ama sadece kendimizi ilgilendiren kısımları dinleriz. Çünkü doğamız gereği insanoğlu en çok kendisiyle ilgilidir. Bu da başarılı bir dinlemeyi olumsuz biçimde etkiler.

- **Prova Yapmak:** Karşımızdaki kişi konuşurken, onu kesintisiz bir biçimde dinlemek yerine, konuşması bittiğinde ona verebileceğimiz cevabımızı düşünürüz. Karşımızdakinin söylediğine cevap ararken de dinlemeyi unuturuz. Aradığımız cevap, genellikle kendi bakış açımızı yansıtan bir tavsiye ya da ne kadar bilgili olduğumuzu gösteren bir kanıt içerir. Bu tür bir yaklaşım, etkili bir dinlemeye zarar verir.
- **Akıl Okumak:** Karşımızdaki kişi konuşurken, onu yüreğimizi açarak dinlemek yerine, daha ilk kelimedenden, cümlelerin devamının nasıl geleceğini kestirmeye çalışırız. Genellikle bunu başardığımızı düşünür, düşündüklerimizde haklı olduğumuzu düşünür, karşımızdaki kişiyi dinlemeye değer bulmayız. Dolayısıyla bize anlatılanların bir kısmını kaçıırız.
- **Karşılaştırmak:** Söylenenleri kendi başımıza gelen bir olayla ya da başkalarından duyduklarımızla karşılaştırmaya başlarız. Bu biçimde bir dinleme bizi anlamak noktasında başarısızlığa götürür.
- **Şüphelenmek:** Konuşmanın başında karşımızdakinin “abarttığına”, “şımarıklık yaptığına” ya da “doğru söylemediğine” karar veriyoruz. Diğer bir deyişle, önyargıyla yaklaşıyoruz. Bu da etkin bir dinlemenin gerçekleşmesi karşısında büyük bir engel olarak karşımıza çıkıyor.

Dinlemek her zaman anlamayı sağlamak demek değildir. Çünkü duymak ve dinlemek aynı şey değildir. Hatta kimi zaman dinlemek adına yaptığımız eylem dinlemenin kendisi olmayabilir. Çünkü dinlemede duyulan sesler beyine aktarıldıktan sonra kod açimleri yapılır ve kişi bunları değerlendirir.

Dinleme bilişsel bir süreçtir. Yapılan araştırmalar, bir konuşmayı dinleyen kişilerin konuşmanın hemen ardından ancak yarısı anımsayabildiklerini göstermiştir (Zıllıoğlu, 2010: 243). Bu durum insanların dinlemek istememesinden değil, insan beyninin işleyiş şekline kaynaklanır. Bazı durumlarda insanlar bütün dikkatlerini verdikleri halde bazı şeyleri tam anlamıyla anlayamadıklarını fark eder (Zıllıoğlu vd., 2009: 68). Bu noktada dinlediğimiz şeyi bize aktaran kaynağa geri bildirimde bulunmak önemlidir. Geri bildirim sayesinde eksik kalan noktalar tamamlanabilir, ya da anlatımda anlamayı engelleyen birtakım etkenler varsa onlar giderilmeye çalışılabilir.

İyi bir dinleyici öncelikle karşısındaki insana önem vermek durumundadır. Bir insana önyargılarla yaklaşmak ve onun ne anlatacağını tahmin etmeye çalışmak dinleme sürecinin başlamadan bitmesine sebep olur. Konuşan kişiyi gerçekten dinleniyorsa, onu jest ve mimiklerle onaylamak ya da yeri geldiğinde soru sormak beraberinde gelir. Sadece dinliyormuş gibi görünmek için onaylamaya çalışmak doğru değildir. Ayrıca karşıdaki kişi konuşurken onun sözünü kesmek ya da söylediklerini tamamlamaya çalışmak hatalı dinleme davranışlarındandır. Onu küçümsemek, alaya almak ya da yanlış anlattığını ima etmek hem yanıltır hem de dinleme etkinliğinin sona ermesine sebebiyet verir.

İyi bir dinleyici, konuşmacının sadece söylediklerine değil, beden diline de dikkat eden dinleyicidir. Etkin dinleme, alıcı açısından iletişimdeki gürültüye düşük oranda maruz kalma ve mesajı tam ve doğru algılama becerisidir. Etkin dinleyiciler, dinlediği kadar, anladığını kaynağa geri bildiren davranışlar sergilerler. Bu sayede iletişim daha verimli bir hal almaktadır. İletişim tek taraflı gerçekleşen bir olay değildir. Her iki tarafın olumlu ve yapıcı bir iletişime açık olması, her iki tarafında iletişimden istediklerini elde etmesiyle sonuçlanır. Aksi durumlarda, başlayan iletişim, bir süre sonra kopma noktasına gelinerek biter. Ancak etkin dinleme söz konusu olmadığı durumlarda, kaynaktan çıkan mesajdan çok kaynağın söylediği ile kendi algıladığı arasında bir çıkarımda bulunur. Etkin dinlemede amaç, çoğu zaman bir sorunun anlaşılması ve çözülmesi için gerçekleşir.

İyi bir dinleyici olmak için anlatan kişi ile göz teması kurmak, tüm dikkatini karşı tarafın söz ve beden dili hareketlerine odaklamak, söz kesmemek ve anlatılmak istenenlerin içeriğinin niyetini doğru algılamak gibi hususlara da önemle dikkat etmek gerekir. Nitekim konuşmacı sözel ve sözel olmayan mesajlarla desteklenip konuşmaya teşvik edilmelidir. Bunun içinde söylenenlerin belirten hafif baş sallamaları vs. gibi metotlar, kaynağı da rahatlattığı gibi dinleyicinin de etkin bir dinleme pozisyonunda olduğu mesajını verir.

Kaynak: Etkili İletişim Teknikleri, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1. Ünite, Sayfa: 9-11, Editörler: Prof. Dr. Erhan Eroğlu ve Prof. Dr. A. Haluk Yüksel