

ETKİN DİNLEME VE ETKİN DİNLEMENİN 15 YOLU

Dinleme bir beceridir. Ve bu beceri birtakım ilke ve yöntemlerle çok daha etkili bir şekilde kullanılabilir. İnsan iletişiminin yaklaşık %90 ı sözel olarak yapılmaktadır ve bir çoğumuz bize söylenenin tam dinlemeyiz. Bir çalışmaya göre, çoğumuz bize söylenenin ancak % 45'ini duyarız ve bununda ancak % 50'sini anımsarız. Bu demektir ki; söylenenin ancak % 25'ini anımsarız. Bu oranı yükselttiğimiz ölçüde iletişimi arttırıyoruz demektir yani etkili dinleme sadece söylenenleri duymak değil, aynı zamanda bu söylenenleri önemli bulmak, kavramak ve değerlendirmektir.

DİNLEME ÇEŞİTLERİ

- **GÖRÜNÜŞTE DİNLEYEN:** Bazen karşınızdaki kişi dış görünüşüyle dinliyormuş gibidir, fakat iç dünyası bambaşka yerlerde. Ya da kafasında sizin söylediklerinizden daha önemli bir konu vardır.
- **SEÇEREK DİNLEYEN:** Anlatılan kısımlar da kendi ilgi alanına giren kısımları dinler
- **SAPLANMIŞ DİNLEYİCİ :** Duygusal yönden saplanmış dinleyicilerdir. Sürekli bir duygusal tonu taşımak isterler; ne söylerseniz söyleyin ondan bir espri, gülünecek bir şey çıkarmak isteyenler olabileceği gibi, her söylenenden hüznü bir şeyler çıkarmaya çalışanlarda vardır. Böyle belirli bir duyguya saplanmış dinleyiciler kendi ilgilendikleri duyguların dışında işittiklerini, hemen o anda unuturlar.
- **SAVUNUCU DİNLEYİCİ:** Ne duyarsa duysun her söyleneni kendine yönelmiş bir saldırı sayar ve hemen karşı savunmaya geçer.
- **TUZAK KURUCU DİNLEYİCİ :** Bu tür dinleyiciler hiç seslerini çıkarmadan dinlerler, çünkü bunlar dinledikleri bilgiden yararlanarak karşıdakini zor duruma bırakacak fırsatlar yakalamaya çalışırlar. Hatalarını bulmak, açık aramak, eksikliklerini ortaya çıkarmak için dinlerler.
- **YÜZEYSEL DİNLEYİCİ:** Konuşanın kullandığı kelimelerin yüzeyinde kalır ve asıl altta yatan anlama ulaşamazlar. Kelimelerin manasını o zannederler. Zahiri manayı ciddiye alırlar. Üniversiteyi kazanıp gelen öğrencinin o şehirdeki akrabalarına gittiğinde ona "sık-sık gel bekleriz" demelerini ciddiye alıp sık-sık gitmesi ve evdekilerin de bundan rahatsız olması.
- **AKTİF DİNLEYİCİ :** Bir kimseyle konuşurken, onun demek istediğiyle bizim anladığımızın aynı olup olmadığını dinlemeye " geri-iletim" adı verilir. Askerde emir tekrarı gibi...

Geri iletim kullanarak dinlemenin, anlamaya o denli büyük katkısı vardır ki, bu tür davranışa iletişim uzmanları bir terim bulmuşlardır "**AKTİF DİNLEME**". Aktif dinlemenin en belirgin özelliği, bilinçli bir şekilde ve sürekli olarak geri iletim kullanılmasıdır. Aktif dinlemede dinleyen konuşanın dinlediklerini açarak geri verir ve böylece konuşan dinleyen ne anladığını öğrenir. Ve bireylerin iç dünyalarına kapanıp kendi anlamları içine gömülmeleleri önlenmiş olur.

ETKİLİ DİNLEYEBİLMEK İÇİN BAZI YÖNTEMLER

- **Konsantre olma gücünüzü geliştirin :** İyi bir dinleyici çevredeki, dinlemeyi bozucu etkenleri dikkate almayabilen ve kendisini dinlemeye istekli tutabilen kişidir. Konsantrasyonu bozucu gürültü ve sesleri kontrol altına alın. Gürültü gelen kapıyı kapatın, telefonun çalmasını önleyin, zihninizi temizleyin. Dinlerken konsantre olmaya çalıştıkça konsantre olma gücünüz artar ve dinlemeniz iyileşir.

- ✚ **İlgi alanlarınızı geliştirin** : Sizi ilgilendiren konulara dinlemeye karşı daha istekli olduğunuzu hiç fark ettiniz mi? Her hangi bir iletide de sizi ilgilendiren yönler bulabilirsiniz. İlgi duymadığınız bir konuyu sikici diye niteleyip kapamak yerine, araştırmacı bir bilinç taşımanız gerekir ki her konuyu ilgiyle dinleye bilesiniz.
- ✚ **Konuşmakta olan kişiye doğru bakın** : Dinlemeye değer her insan bakılmaya da değerdir. Bakmak aynı zamanda dediğine konsantre olmanızı sağlar. Birisiyle karşılıklı konuşurken, televizyon izlemeyin, başka bir şeyle ilgilenmeyin.
- ✚ **O Andaki ihtiyacı saptayın** : Karşınızdaki insanın o andaki ihtiyacını anlamak, etkili bir dinleyici olmanın bir parçasıdır. İnsanlar o kadar çok çeşitli nedenlerle konuşurlar ki; rahatlamak için, öfkesini çıkarmak için, ikna etmek için., haberdar etmek için, anlaşılmak ve sinirlerini gevşetmek için. Üstelik insanlar, sizin beklentilerinizin dışındaki nedenlerle konuşmaktadırlar. Erkekler genellikle tartıştıkları problemi sonuca bağlamak isterler; onların ihtiyacı çözümdür. Kadınlarsa, bir problemi sadece paylaşmak için anlatırlar; onlar ne öneri ne de çözüm peşindedirler. Konuştuğunuz insanın ihtiyacını saptayabildiğinizde, söylediklerini uygun bir temele oturtabilir ve daha iyi anlayabilirsiniz.
- ✚ **Söylediği şeye büyük ilgi duyuyormuş gibi görünün** : Karşınızdaki kişiye her şeyinizle odaklanın. Aynı fikirdeyseniz başınızı sallayın. Bir öykü anlatırsa gülümseyin. Karşılıksız bırakmayın. Onunla birlikte güç sarf edin. O sırada zamanınız yoksa, konuşmayı başka bir zamana erteleyin.
- ✚ **Konuşmakta olan kişiye doğru eğilin** : İlgi çekici bir konuşmaya doğru eğilme, sıkıcı olanından uzak durma eğiliminde olduğunuzu hiç fark etmiş miydiniz?
- ✚ **Açıklayıcı Sorular sorun** : Bu konuşmakta olan kişiyi hala dinlemekte olduğunuzu belirtir. Size daha çok şey anlatmasını sağlar.
- ✚ **Sözünü kesmeyip daha fazlasını anlatmasını isteyin** : Çoğu insan sözünün kesilmesine sert tepki gösterir ve bunu saygısızlık olarak yorumlar. Eğer arada sözünü kesmeyecek olursanız, bu pek çok kişi için büyük bir iltifattır. Onları yeniden konusuna çekerseniz daha büyük iltifat almış olacaklardır. Şunu diyebilirsiniz: "Bu son noktaya biraz daha girebilir misiniz?" veya " şu...ve....şu hususta söylediğiniz şeyler hakkında biraz daha bilgi edinmek isterdim."

İnsanların sözlerini kesen kişiler bunu genellikle şu nedenlerle yaparlar:

- o Başkalarının söylediklerine yeterince değer vermiyorlardır,
- o Kendilerinin ne kadar zeki ve etkileyici olduğunu başkalarına göstermek istiyorlardır,
- o O kadar heyecanlanmışlardır ki, başkalarının sözünü bitirmelerini bekleyemiyorlardır , Sizin de başkalarının sözlerini kesmek gibi bir alışkanlığınız varsa, dürtülerinizi gözden geçirip neyi değiştirmeniz gerektiğini saptayın. İnsanlara kendilerini ifade etmeleri için ihtiyaç duydukları zamanı verin.
- ✚ **Belli aralıklarla özetleyin** : Etkin dinlemenin tekniklerinden birisi, belli aralıklarla diğer insanın söylediklerini özetlemektir. Konuşmacı bir konuyu bitirdiğinde, diğer konuya geçmeden önce onun fikirlerini ve belli başlı noktaları başka sözlerle açıklayarak, doğru mesajı alıp almadığınızı yoklayın. Bu şekilde ayrıca, karşınızdakinin size anlattıklarına odaklanmaya devam eder ve ona güven verirsiniz.

- ✚ **Konuşmacının bahsettiği konunun dışına çıkmayın** : Yeni bir konuya geçmek için ne kadar sabırsızlansanız da konuşan söyleyeceklerini tamamlamadan siz konuyu değiştirmeyin.
- ✚ **Kendi söylemek istediğinizi ifade ederken konuşmacının sözcüklerini kullanın** : Karşınızdaki sözünü tamamladığında, onun söylediği bazı şeyleri tekrar edin. Bu sizin dinlemekte olduğunuzu kanıtlamakla kalmaz, aynı zamanda kendi fikirlerinizi direnmeyle karşılaşmadan ortaya koymanız için de iyi bir fırsattır. Kendinize ait bazı düşünceleri söylemeden önce, "sizin de belirttiğiniz gibi" veya "Tam ifade ettiğiniz gibi" deyin.
- ✚ **Duygularınızı gözden geçirin** : İnsanların çoğu belli insanlara ve durumlara tepki göstermelerine neden olan duygusal yükler taşırlar. Başka birini dinlerken hassaslaşıyorsanız duygularınızı gözden geçirin; özellikle tepkiniz durumun gerektirdiğinden daha güçlüyse. Öfkenizi masum bir insandan çıkarmaya kalkışmayın.
- ✚ **Yargınızı askıya alın** : Başkalarıyla konuşurken bir karara varmadan önce hikayeyi sonuna kadar dinleyin. Eğer bu sabrı gösteremezseniz, konuşmaların asil amacını gözden kaçırabilirsiniz.
- ✚ **Konuşmacının tavırlarına takılıp kalmayın** : Size iletilen iletinin içeriği üzerinde yoğunlaşırsanız, bu iletinin nasıl iletildiği ikinci planda kalır. Bir görüşü iletinin görünüşüne, tavırlarına takılarak değerlendirmeyin. Dikkat çekici tavırları olmayan bir konuşmacı da önemli bilgiler verebilir. Bilginin kendisi onun paketlenme biçiminden daha önemlidir.
- ✚ **Vücut diline dikkat edin** : Görsel ipuçları bir konuşmanın anlamını daha iyi kavramaya yardımcı olur. Yüz yüze iletişimde bulunduğumuzda karşınızdakinin yüzüne, jest ve mimiklerine dikkat edin. İyi bir dinleyici duyduğu kadar gözler de.

ETKİLİ DİNLEME İÇİN PRATİK ÖNERİLER

- ✓ Özellikle hataları düzeltmek ya da bir noktayı belirtmek için konuşanın sözünü kesmeyin,
- ✓ Yargılamayın,
- ✓ Yanıtlamadan önce düşünün,
- ✓ Konuşanın yüzüne bakın,
- ✓ Duyabilecek kadar yakında durun,
- ✓ Duyduklarınızı saptıracak değerlerin ve önyargıların farkında olun,
- ✓ Önemli noktaların altında yatan düşünceleri arayın,
- ✓ Söylenenler üzerinde yoğunlaşın,
- ✓ Karşınızdaki konuşurken yanıt vermekten kaçının,
- ✓ Asla kavgaya dönüştürmeyin,
- ✓ Kestirip atmayın,

DİNLEMENİN ÖNÜNDEKİ YAYGIN ENGELLER

1. **Gürültü** : Gürültü işitmeyi engeller. Dikkati dağıtan dış etkileri göz ardı etmeyin, bunlara göz yummayın.
2. **Fiziksel yapımızdan dolayı** : Sinir Sisteminizin konuşma hızından dört kat daha fazlasını dinleyebilme kapasitesine sahip olduğunuzu biliyor muydunuz? İnsanın sinir sistemi dakikada 600 kelimelik bir konuşma hızını anlama kapasitesine sahip olmasına rağmen, normal bir konuşmanın hızı dakikada 100-150 kelime arasındadır. Bu da insan sinir sisteminin sahip olduğu kapasitenin ancak dörtte biri veya altıda birini kullanması anlamına gelir. Böylece insanın dinlemede olduğu her dakika içinde kafası 450-500 kelimelik bir süre boş kalır ve bu süre dikkatin dağılmasını son derece kolaylaştırarak adeta teşvik eder.

3. Konuşmaya aşırı değer verdiğimizden dolayı : Bir çok insan dinlemeyi küçümser. Örneğin insanlara iletişim becerilerini nasıl geliştireceklerini sorsanız çoğunun vereceği yanıt, daha ikna edici olmak yada toplum içinde konuşma becerisini arttırmak şeklinde olacaktır. Çok az insan, iletişim kurmanın temelini iyi dinleme olduğunu kavramaktadır.Çoğu insan, konuşmaya daha fazla, dinlemeye daha az önem verir. İyi ilişki kuran insanlar, konuşma-dinleme oranını yakından takip eder.

A.B.D. tarihinin en etkili Liderlerinden biri olarak gösterilen Başkan Abraham Lincoln şöyle der; "Birisikle ilişkimde bir sonuç almaya hazırlanıyorsam, zamanımın üçte birini kendi söyleyeceklerimi, üçte ikisini onun söyleyeceklerini düşünerek geçiririm." Bu iyi bir orandır. Konuştuğumuzun iki katı düşünmeliyiz.

4. Etkili dinleme İnsanı yorduğundan dolayı : Sürekli bir insanı dinlemeye konsantre olmak oldukça zordur.Kendinizi her yönüyle karşınızdaki kişiyi anlamaya verirsiniz bu tarz bir dinlemenin ne kadar yorucu olduğunu fark edersiniz. Beyninizin yorulduğunu, yıprandığınızı hissedersiniz.

İki psikiyatris birisi genç, diğeri yaşlı her gün işlerine kusursuz dikkatle giyinmiş olarak giderlermiş. Ama günün sonunda, ihtiyar adam her zamanki gibi taze görünürken, genç doktor yorgun ve üstü başı dağınık halde olurmuş. Sonunda genç doktor meslektaşına; "Bunu nasıl becerebiliyorsun?" diye sormuş. "Tüm gün hastaları dinledikten sonra nasıl bu kadar iyi görünebiliyorsun?" , "Çok kolay" demiş Yaşlı adam; "Anlattıklarının tek sözcüğünü bile dinlemem."

Birisini uzun süre dinlerseniz sonuç yıpratıcı olur. Yorgunsanız ve zor durumlara düşmek istemiyorsanız etkili bir dinleyicinin daha çok enerji toplayıp konsantre olması gerektiğini unutmayın yada başka güne görüşmenizi erteleyin.

5. Kendimizle meşgul olmamız : Dinlemenin önündeki herhalde en aşılmaz engel, insanın kendisiyle meşgul olmasıdır. Hem T.V. izleyip, hem de konuşmaya çalışmak yada Gazete okurken bir şeyler söylemeye çalışmak gibi.

6. Önyargı : Söyleyene ya da söylenene önyargılı yaklaşmak dinlemeyi ve anlamayı engeller.