

İLETİŞİMDE DİNLEME BECERİLERİ

İletişim iki kişiyi ilişki içine sokan psikososyal bir süreçtir. Bir insanın ilişkilerinin niteliği o insanın yaşamının kalitesini belirler. İlişki sorunları gerçekte iletişim sorunlarıdır. Yani düşünce alış veriş esnasında ortaya çıkan sorunlardır. Ve yaşamın değişik yönlerinde kendini gösterir. Yaşamında anne babanızda aranızda bu tür sorunlar yer alabilir. Fikirlerinizi dinlemiyor, düşüncelerinizi hiçe sayıyor olabilirler. Ne zaman konuşmaya kalksanız kendinizi tartışma ortamı içinde buluyor olabilirsiniz. Bu sorunlar eş ve dostlarınızla da olabilir.

Bazı kişiler çok konuştukları karşısındaki konuşma fırsatı vermediği için iletişimi bozarken bazıları karşısındakini hiç dinlemediğinden bazıları da en son söylenecek sözü en başta söylediğinden iletişimi bozar. İletişim sorunlarını çözmeden doyumsuz bir yaşam sürdürmek olanaksızdır.

Sağlıklı bir kişiliğin geliştirilmesinin yanı sıra iletişim becerilerinin de kazanılması gerekir. Peki iletişim için teknik bilgi ve becerilerin kazanılması yeterli midir? Muhakkak bu gereklidir ama kendi başına bu yeterli değildir. Bilgi ve becerinin arkasında gönül zenginliği sevgi, anlayış, hoş görü, içtenlik gibi meziyetlerin olması da gereklidir. Bunlardan birisi olamazsa iletişim sağlıklı olmaz.

Şunu unutmamak gerekir ki eğer bir kişi sürekli eleştirilmişse, kınama ve ayıplamayı öğrenir. Kin ortamında büyümüşse kavga etmeyi öğrenir. Alay edilip aşağılanmışsa sıkılıp utanmayı öğrenir. Bir kişi hoş görü ile eğitilmişse sabırlı olmayı öğrenir. Desteklenmiş ise kendini güvenmeyi öğrenir.

Başarılı bir iletişim için gerekli olan şey anlamaya bilmek için dinleye bilmektir. Bazen karşınızda ki kişi dış görünüşüyle sizi dinliyor gibidir. Fakat iç dünyasında başka şeylerle meşguldür. Bazı kişilerde duygusal yönden saplantılıdır. Bu kişiler sürekli olarak belli duyguları taşımak ister. Mesela her söylenenden bir espiri çıkarmaya, gülünecek bir şeyler çıkarmak gibi.

Bir başka dinleyici türü de savunucu dinleyici türüdür. Ne duyarsa duysun söylenen her şeyi kendini yöneltmiş bir saldırı olarak düşünür ve hemen savunmaya geçer. Örneğin siz Ahmetin ne kanar cömert ve anlayışlı olduğunu anlatırsınız o ise kendisinin çok cimri olduğunu anlayışsız biri olduğunu ifade etmeye çalıştığınızı düşünür ve size küse bilir. Bu tür dinleme çeşitleri iletişimi olumsuz etkiler.

Dinlemeye etki eden bir husus merkezi sinir sistemimizle ilgilidir. Normal bir insan dakikada 600 kelime bir konuşma hızını rahatlıkla kavraya bilecek bir sinir sistemine sahiptir. Azami konuşma hızı ise dakikada 100-140 kelimedir. Bu yüzden her dakika 400-500 kelime bir zaman süresince zihin boş kalıyor. Yarım saatlik bir konuşmada ise 12 bin ile 15 bin kelime bir zaman süresince zihin boş kalıyor. Zihin oluşan bu boşluğu kendi iç dünyasında ki ilgi ve ihtiyaçlarına yönelerek doldurur.

Bunu engellemek için iyi dinleticiler konuşan kişinin neyi ve niçin demek istediğini düşünürler. Böylelikle boşluğu doldururlar. Bunun için eğitim almak şart. Burada aklımıza şöyle bir soru gelebilir: Eğer bir kişinin söylediklerini anlamayı gerçekten anlamak istersek dikkatimizi onun söylediklerine yoğunlaştırırsak, o kişinin ne dediğini bütünü ile anlaya bilir miyiz? Bu durum ön koşul için gereklidir. Ama yeteri değildir çünkü karşınızda ki kişiyi kendinizi vererek dinleseniz bile kastettiği durumu bütünü ile

anlayamamış olabilirsiniz. İnsan algıırken kendi yaşantılarından ihtiyaçlarından ve beklentilerinden bağımsız olamaz. Bundan dolayı geri bildirim yapmak gerekiyor.

Geri bildirim bir kimseyle konuşurken onun demek istediğiyle bizim anladığımızın aynı olup olmadığını denetlemeye denir. Denetlemeyi yapmak için karşımızdakine söylediği şeylerden ne anladığımızı ifade ederiz ya da söylediği şeyleri biraz daha açarak ifade ederiz. Böylelikle yanlış anlamalar engellenmiş olur ve iletişim çift yönlü bir hal alır.

Yüz yüze konuşmalarda geri iletim mutlaka olmalı aksi halde dinlenen kişi anlaşılıp anlaşılmadığından emin olamaz. Askerde acemiler komutanın emirlerini tekrarlarlar. Bunun sebebi de emir anlaşılıp anladığını test etmektir.

Geri iletimin kullanıldığı dinleme çeşidine etkin dinleme denir. Etkin dinleme dikkat edilmesi gereken bir husus doğmatize etmek, yargılamak, genellemek gibi hatalara düşmemektir. Örneğin “yaptığın çok ayıp”, “herkesin başına gelir” gibi.

Aktif dinleme amaç kişinin içgörü kazanmasını ve problemine kendisinin çözüm bulmasını sağlamaktır. Yoksa problemi biz çözmeye kalkarsak o kişi bize bağımlı hale gelebilir. Aktif dinleme ile karşımızda ki kişiye senin anlattıkların ile ilgileniyorum, sana yardım etmek istiyorum mesajlarını veririz. Böylelikle kişi huzura ve güvene kavuşur. Birey böylece kendisini daha rahat açar.

Peki her zaman aktif dinleme yaparken geri bildirim yapmalı mıyız? Hayır, çünkü aktif dinleme bir kişi size ihtiyaç duyduğunda, sorunlarını sizinle paylaşmak istediğinde ve sizde kendinizi birisine karşı yardım pozisyonunda bulduğunuzda yapılması gerekir. Örnek çocuk “anne ben acıktım” dediği zaman annenin çocuğuna “acıktığını mı düşünüyorsun?” demesi veya “arkadaşlarımla ödev yapmaya gideceğim” diyen çocuğa annesinin “seni arkadaşlarıyla ödev yapmaya iten sebep nedir?” demesi çok gereksizdir.

Şunu da unutmayalım ki eğer bir kişiye yardım etmek istemiyorsanız aktif dinlemeye hiç girişmeyin. Çünkü bu tür bir dinleme yapmacık olur ve iletişimi bozar. Aktif dinleme dürüstlüğü, içtenliği ve gerçekten yardım etmek istemeyi gerektirir.