

İLETİŞİM

Gerçek Bir Problem Çözücü: Emici Dinleme

Gizem Saruhan

28 ARALIK 2022, ÇARŞAMBA



Eğer bir süper gücünüz olsaydı, herkesin sizi doğru anlayabilecek olmasını mı isterdiniz yoksa herkesi doğru anlayabilmeyi mi? Aslında bakarsanız seçeneklerden ilki iyi bir anlatıcı; ikincisi ise iyi bir dinleyici olabilme özelliğinin getirisi. Ve müjde! Ne iyi bir dinleyici olmak, ne de iyi bir anlatıcı olmak için süper güce ihtiyacınız yok.

Uzun yıllardır iş hayatındayım. Sık sık çeşitli problemlere çözüm bulmam gereken anlarla karşılaşıyorum. Kimisi zor. Kimisi görece daha kolay. Problemin şiddeti ne olursa olsun, en iyi çözüm yolunun önce dinlemekle başladığını fark ettim. Yani sorunu anlamakla. Bazen yıllarca deneyimli birinin çözemediği bir karışıklığı, işe henüz bir hafta önce başlamış birinin çözebilmesi tam da bu iyi dinleme yeteneği sayesinde oluyor. Daha önce karşılaştığınız bir hatanın aynısı sanıp problemi dinlemeden çözüm uygulayıp da sonuç alamadığınız zaman, iş hayatının en iyi aydınlanmalarından birini yaşıyorsunuz. Bilinçsiz önyargılarımızın nasıl hemen ortaya çıktığını, dinlememenin sonuçlarının ne kadar ağır olabildiğini gördüğümüz oldukça değerli bir öğrenme anı. Dinlemek epey değerli dedik. Peki, iyi bir dinleme nasıl olur?

Maryville University’nin yayınladığı Dinleme Çeşitleri makalesine göre dört tip dinleme şekli var: Derin dinleme, tam dinleme, eleştirel dinleme ve terapötik dinleme. Terapötik yani iyileştirici dinleme, iletişim kurduğun kişinin sorunlarını tartışmasına izin vermayla gerçekleşiyor. Dinleyici, empati kurmanın yanı sıra başını onay anlamında sallama ve önemseydiğini gösteren göz temasını sürdürme gibi destekleyici hareketleri uygulamayı sürdürüyor. İş hayatında ekip içi iletişimi en çok güçlendiren etmenlerden biri de terapötik dinlemedir. Bu dinleme tipine uygun dinleyiciler olduğu sürece ekibin her üyesi sorunlarını dinleneceğini bildiği için kolayca anlatabiliyor. Dolayısıyla da ekip içi psikolojik güvenlik sağlanmış oluyor.

Zen öğretmeni, yazar, dikkatli yeme eğitimcisi ve istismara uğramış çocuklarla çalışma konusunda uzmanlaşmış bir çocuk doktoru olan Jan Chozen Bays’ın mindfulness (farkındalık) ile ilgili yazdığı *How To Train a Wild Elephant* (Vahşi Fili Nasıl Eğitiriz) kitabındaki *Listen Like a Sponge* (Sünger Gibi Dinlemek) bölümü tam da bu konuya uygun bir dinleme egzersizinden bahsediyor. Daha farkında bir hayat sürebilmek için bulunduğu manastırda denedikleri egzersizleri kendi deneyimleriyle paylaşan Bays, sünger gibi dinlemek egzersizini de daha farkında bir dinleyici olabilmenin bir yolu olarak aktarıyor. Bays bu egzersizi “Diğer insanları sanki bir süngermişsiniz gibi dinleyin, diğer kişinin söylediklerini emdirin. Zihnin sessiz olmasına izin verin ve onu kabul edin. Bir yanıt talep edilene veya açıkça ihtiyaç duyulana kadar zihninizde herhangi bir yanıt formüle etmeyin.” şeklinde öğütlüyor.

Bays’ın daha önce bu egzersizleri deneyimlediği manastırda çoğu insanın doğal yollarla sahip olmadığını keşfettikleri bu uygulamaya özümseyen/derinlemesine (absorptive) dinleme diyorlar. Mesela müzisyenlerin, müzikal sesleri özümseyici bir dikkatle dinlemek üzere eğitilmiş olduklarını ancak bunun, bir kişi kendileriyle konuşurken aynı şekilde dinleyebildikleri anlamına gelmediğini anlatan Bays, iyi psikoterapistlerin özümseyen

dinlemeyi kullandığını ekliyor. Bunun yanında örneğin avukatlar, özellikle mahkeme salonunun düşmanca bir atmosferde çalışıyorlarsa elbette özümseyen dinlemenin tam tersini yapmak üzere eğitilirler diye konuya devam eden Bays, bu konuya şu eklemeleri yapıyor: “Akıllarında karşı tarafa karşı bir çürütme oluştururken, aynı anda birinin söylediklerindeki kusurları veya tutarsızlıklarını dinliyorlar.” Yani bu dinleme tipindeki amaç iyileştirmek değil, yenmek/haklı olmaktır.

Avukatların sahip olduğu bu dinleme tipi şüphesiz mahkeme salonunda işe yarasa da evde aile bireylerine karşı veya iş yerindeki çalışma arkadaşlarına karşı tahmin edersiniz ki pek iyi bir seçenek değildir. Bir avukat olmasak dahi bizler de karşımızdaki kişiyi dinlerken dikkatli olmamızı engelleyen, “Acele et ve konuşmanı bitir ki sana ne düşündüğümü söyleyebileyim.” diyen sabırsız bir zihinsel sese sahibiz. Haklı çıkmak için dinlemesek dahi birini derinlemesine dinlemek oldukça zordur. Bir yapılacaklar listesi, yapmayı unuttuğunuz iş parçası veya gelecekteki bir randevuyu düşünmek derinlemesine dinlemeyi baltalayabilir. Bu yüzden dinleme egzersizlerine zaman ayırmalı, zihnimizin başka yere gittiğini gördükçe onu tutup dinlediğimiz kişinin sözlerine tekrar odaklandırmalıyız. Üstelik özümseyen dinleme konusunda eğitim almış terapistler, bunun kendi başına iyileşmeyi hızlandırabileceğini söylüyor. Terapistin hiçbir şey söylemediği, danışanların kendi konuşmalarını dinlerken bilgeliğin ortaya çıkmasına izin verdiği terapi türleri vardır. Bu sebeple özümseyici dinleme aslında kendi başına tedavi edici yani terapötiktir.

Yazının başındaki soruya “herkesin beni anlamasını sağlayacak süper gücü isterdim” cevabını verenler bu yazıdan hâlâ anlatıcılık konusunda bilgi akışı bekliyorlar belki. Dinlemek konusunda paragraflarca konuştuktan sonra iyi bir anlatıcı olmak için önce iyi bir dinleyici olmak gerektiğini söylemek yerinde olacaktır. İyi dinlenmemiş hiçbir konu iyi analiz edilemez. İyi analiz edilemeyen hiçbir konuya iyi çözüm getirilemez. İyi dinlenmeden, iyi anlatım olmaz. Yanlış anladığın bir konuya karşı bilimsel makalelerle destekli cümleler de sarf etsen iyi bir anlatıcı olamazsın. İyi bir dinleyici olmak için de sabırsız zihninin uzaklaştığını fark ettikçe tutup geri getirebilmen gerekir. Zihninin uzaklaştığını ancak farkındalığı yüksek kişiler fark edebilir. Gün sonunda birçok şey gibi bu yazının sonunda da en temel gerekliliğin kişisel farkındalık olduğunu söylemek uygun olacaktır. İş yerinde çözemediğimiz çıkmazlara, kuramadığımız iyi iletişimlere farkındalığımızı yükselterek şöyle bir geriye çekilip büyük resimden baktığımızda, çoğu zaman derinlemesine dinleme yerine kendimizi haklı/üstün çıkaracağımız anları kollayan bir dinleme stili geliştirdiğimizi görebiliyoruz. Daha iyi problem çözücü olmak, daha sağlam ilişkiler kurmak, daha yapıcı iletişimler sağlayabilmek isteyen

herkesin derinlemesine dinlemeyi hayatına alması gerekiyor. Derinlemesine dinlemeyi bir alışkanlık haline getirdikten sonra karmaşık sandığımız birçok şeyin aslında dümdüz olduğunu da kolayca fark edebiliyoruz.