

İLETİŞİM

Konuşma İhtiyacı Karşısında Dinleme Sanatı

Mustafa Safa Orakçı

30 OCAK 2025, PERŞEMBE



Konuşmak bir ihtiyaç ise, dinlemek bir sanattır. – Goethe

Bu söz geçtiğimiz günlerde liderlik üzerine kaleme alınmış bir kitabı karıştırırken karşıma çıktı. Etkili insan özelliklerinin anlatıldığı kitabın bir bölümü “*dinlemek*” üzerine ayrılmıştı. Genelde başarılı insanların hitabeti, zaman yönetimi, ikna kabiliyeti, duygusal zekası gibi yetenekleri anlatılır. Fakat bu kitapta en detaylı incelenen kısım etkili insanların dinleme kabiliyeti

üzerineydi. Şaşkınlığımın ardından yaptığım araştırmalar bana “*dinleme*” konusunda farkındalığımızın ne kadar noksan olduğunu ve konunun ne denli önemli olduğunu çarpıcı bir şekilde gösterdi.

Hepimizin hayattaki ortak beklentilerinden bir tanesi anlaşılma arzusudur. Böyle olmasına rağmen yine bir çoğumuz karşımızdakini gerçekten anlamıyoruz. Çünkü etkin bir şekilde dinlemeyi bilmiyoruz.

Sizce bir iletişimin kalitesini esas olarak kim belirler; anlatan mı yoksa dinleyen mi? Konuştuğunuzda yalnızca dinlenildiğinizi hissetmek mi, yoksa tamamıyla anlaşıldığınızı hissetmek mi istersiniz? Peki sizce dinlemeden anlamak mümkün müdür? Gelin, bu sorulara cevap arayacağımız bir yolculuğa çıkalım.

Dinlemek...

Dinlemek, henüz anne karnındayken geliştirmeye başladığımız bir yetenektir. Hayata adım attığımız ilk yıllarda insanın en öncelikli eylemi dinlemektir. Bu açıdan dinlemek, yaşamımız boyunca doğayla ve insanlarla iletişimimizi sağlar. Aynı zamanda sağlıklı ilişkiler kurmamızda önemli rol oynar. Günümüzde insanların yaşadığı iletişim problemlerinin temelinde de birincil olarak dinleme becerisindeki eksiklikler yatar.

Gözlemlerim bana iletişimin sadece konuşmak, anlamak ya da anlaşılma değil aynı zamanda dinlemek olduğunu söyledi. Peki ya ben muhatabımı nasıl dinliyordum? Konuyu irdelemeye ilk olarak kendime bu soruyu sorarak başladım.

Etkili Konuşma: Etkili Dinleme

“Etkili konuşma” ile “etkili dinleme” konularının insanlar tarafından ne kadar merak edildiğini araştırdığımda çarpıcı bir sonuçla karşılaştım. Türkiye’de “etkili konuşma” konusu “etkili dinleme” ye nazaran tam 17 kat daha popüler.

Dünya genelinde ise durum bizdekinin tersi yönde, “etkili dinleme” konusu “etkili konuşma” ya nazaran 1,5 kat daha fazla merak konusu. Bu sonuçlar dünya genelinin dinleme kavramına ülkemize kıyasla tam 25 kat daha fazla önem verdiğini çarpıcı bir şekilde gösteriyor. Peki sizce neden “etkili konuşma” konusu ülkemizde bu kadar araştırılıyorken, “etkili dinleme” konusu arka planda kalıyor?

Dinlemezsek...

Karşılıklı bir konuşma düşünün. Bir taraf anlatırken, diğer taraf da dinliyor. Eğer konuşan dikkatli bir şekilde dinlendiğini hissediyorsa dinleyen kişi tarafından değerli olduğunu hisseder, anlatım esnasında özgüveni gelişir ve işbirliğine daha açık hale gelir. Ters durumda ise, yani konuşan kişi tam olarak dinlenilmediğini hissediyorsa bu sefer muhatabı tarafından değer görmediğini düşünür, söyleyeceklerini kısaltır, eksiltir ve sonuç olarak duygularını daha az ifade etmeye başlar.

Doğan Cüceloğlu'nun da dediği gibi, "Dinlemek karşındakine, -sen varsın, sana değer veriyorum- demenin en kestirme yoludur."

Birey, iş ortamında, ailesinde, arkadaşları arasında kendisini dinlemeyen insanlara fazla maruz kalırsa içine kapanır, özgüveni düşer ve savunma mekanizmaları geliştirir. Çünkü insanın en temel ihtiyaçlarından biri olan anlaşılma arzusu yerine gelmemektedir. Birey böyle ortamlarda kendisini rahat ve mutlu hissedemediği gibi, yeteneklerini tam anlamıyla ortaya koyamaz.

Sylviane Herpin bir iletişimde dokuz ihtimal olduğunu söylüyor: Düşündüğünüz, söylemek istediğiniz, söylediğinizi sandığınız, söylediğiniz, karşınızdakinin duymak istediği, duyduğu, anlamak istediği, anladığını sandığı ve anladığı.

Dolayısıyla insanların iletişimde birbirini yanlış anlaması için en az dokuz ihtimal vardır. Doğru bir şekilde dinlemek yanlış anlaşılma ihtimallerini minimuma indirir.

Nasıl Dinliyoruz?

İşitmek ile dinlemek aynı şeyler değildir. İşitmek yalnızca kulaklarımızla olurken dinleme esnasında bilincimiz, duygularımız, ruhumuz ve kalbimiz de işin içindedir. Etkin dinlemede bu saydıklarımızın hepsi ahenkli bir şekilde dans eder.

Peki biz nasıl dinliyoruz? Bu senkronizasyonu sağlayabiliyor muyuz?

Dinleme esnasında kendinizi gözlemleyin ve şu soruları kendinize sorun;

- Konuşanın söylediklerinden çok hatalarına mı odaklıyım?
- Konuşanın söylediklerinden çok kendi vereceğim cevaba mı odaklıyım?
- Odağım konuşanın anlattıklarında mı yoksa başka şeyler mi düşünüyorum?

Stephen R. Covey'in meşhur bir sözü vardır. "İnsanların çoğu cevap vermek niyetiyle dinliyor, anlamak için değil."

Etkili bir şekilde dinlemek, anlatanı gerçekten anlamak ve muhatabımızın bizim onu gerçekten dinlediğimizi hissetmesi için aşağıdaki hususlara dikkat etmemiz gerekiyor.

- Dinlediğiniz kişiye dikkatle odaklanın.
- Onun sözünü kesmeden, "Şunu mu kastettin?" gibi ifadelerle anladığınızı teyit edin.
- Konuşanın sözünü kesmeyin.
- Dinlerken açıklayıcı sorular sorarak konuyu netleştirin. Unutmayın sorduğunuz sorular sizin muhatabınızı gerçekten dinlediğinizin en net göstergesidir.
- Önceliğiniz her zaman dinlemek olsun ve yanıt vermeden önce karşıdakinin sözünün tamamlamasını bekleyin.
- Söylenenleri yalnızca duyup hatırlamaya değil, gerçekten anlamaya çalışın.
- Dinlerken, karşınızdaki kişinin o andaki ihtiyacına odaklanın. Bazen insanlar sorun çözmekten ziyade sadece paylaşma ihtiyacıyla konuşur. Etkili bir şekilde dinlemek bile çoğu zaman muhatabımızı rahatlatır.

Dinlemenin Önündeki Engeller

Dinlemek kolay bir aktivite gibi görünse de aslında oldukça zordur. Sanılanın aksine dinlemek, ses dalgalarının kulağa ulaşmasından çok daha fazlasıdır. Etkili bir dinleme için odaklanmak ve algının üst seviyede olması gerekli. Odağımızı ve algımızı kısıtlayan bazı etkiler farkında olmasak da çoğu zaman dinlememizin önünde engeller oluşturuyor. Peki, nedir bu engeller?

Önyargılar

Bir çoğumuz dinleme esnasında cevap vermek için dinliyoruz ve o sırada kendi cevabımıza odaklanıyoruz. Cevabımızı düşünürken de karşı tarafın ne anlattığından kopuyoruz. Bazen de muhatabımızın anlattığı şeyi bildiğimizi düşünüyor ve ona dikkatimizi vermiyoruz.

Örneğin, bir fıkra anlatacağımız zaman genelde muhatabımıza sorarız, “bu fıkrayı daha önce duydun mu?” diye. Biliriz ki, eğer fıkra ilk defa dinlenmeyecekse ilgi yarı yarıya düşecek, karşı taraf ilgisizce dinlediğinde veya fıkrayı tamamladığında tüm motivasyonumuz kaçacaktır.

Kafa karışıklığı

Bir çoğumuzun stres seviyesi oldukça yüksek. Bunun başlıca sebepleri, yoğun iş temposu, geçim kaygısı, savaş-felaket dolu gündemler. Hal böyle olunca çoğunlukla yaşadığımız âna odaklanamıyor, zihnimiz ve bedenimiz aynı anda aynı yerde olamıyor. Bir dinleme esnasında aklımız tam odaklı bir şekilde anlatıcıda değilse onu dinlediğimiz söylenemez, o kişiyi anlama şansımız da neredeyse yoktur.

Dikkat dağıtıcılar

İletişim olanaklarının çok fazla olduğu bir çağda yaşıyoruz. Bu olanakların artılarının yanısıra bizi olumsuz etkileyen de bir çok yönü var. Dikkat dağıtıcılar arasında listenin en başında gelenler; Telefon aramaları, mesajlar, mailler, sosyal medya bildirimleri... Tam olarak odaklanmışken telefonumuza gelen bir bildirim o an kendimizi verdiğimiz şeyden zihnimizi uzaklaştırır. Dinleme esnasında da bizi en çok bölen, odaklanmamıza engel olan genellikle bu bildirimlerdir.

İyi Bir Dinleyici Olursak;

İyi dinleyiciler genelde çevrelerince daha çok sevilir, samimi görünür, muhatabına güven verici bir ortam sunarlar. Sizi dinleyen bir insanla birlikteyseniz sorunlarınızın daha çabuk çözüme kavuştuğunu derinden hissedersiniz.

İyi dinleyiciler;

- Kolay öğrenirler,
- Etkili iletişim kurarlar,
- Liderlik ederler,
- Etkili konuşurlar,
- Düşünce dünyaları zengindir.

“Dinleme becerisi olmayanın konuşma becerisi de olmaz, düşünme becerisi de.”

Dinleme Kültürü Geliştirmek

Dinlemek yalnızca bir nezaket kuralı değildir. Sadece öğrenmek için de dinlenilmez. Dinlemek bir kültür işidir ve bu kültürün hakim olduğu ortamlarda öğrenilir.

Çocuklarla etkili iletişim kurmanın altın kuralı sizce nedir? Onun göz hizasına eğilip o şekilde iletişim kurmak. Bunu yapmamızın başlıca sebebi çocuğun etkin bir şekilde dinlenildiğini hissetmesini sağlamaktır. Kendine göre fiziksel olarak oldukça iri olan bir yetişkinin onun göz hizasında onu etkin bir şekilde dinlemesi, çocuğun kendisini anlaşılmış hissetmesini sağlar. Bu, onun daha huzurlu olmasına olanak verir ve kendini iyi ifade edebilen, iletişim kabiliyeti gelişmiş bir birey olmasını destekler.

Çocuk gelişimiyle ilgili yapılan araştırmalarda, dinleme kültürüne sahip ailelerde yetişmiş çocukların yaşı kaç olursa olsun özsaygısının diğerlerine nazaran daha fazla geliştiği görülmüştür. Bu çocuklar kendilerini daha rahat ifade edebildikleri gibi zihinsel ve duygusal gelişimleri de diğerlerine nazaran pozitif yönde seyretmiştir.

Sonuç Olarak

Hayat anladığımız ve anlaşıldığımız kadardır. Anlayıp öğrenerek var olur, anlaşıldıkça da tamamlanırız. Anlama ve anlaşılma arzusu, insanın ömrünün sonuna kadar mücadele vermesi gereken en temel istek, belki de varoluşunun en temel öğelerinden bir tanesidir.

Dinleme kabiliyeti, hayattan elde edeceğimiz kazanımlar için edinmemiz gereken en kıymetli enstrümanlardan bir tanesidir. Dengeli ilişkiler kurmak, iyi bir iletişimci olmak, hayat boyu öğrenebilir pozisyonda kalmak istiyorsak en önce dinleme yeteneğimizi geliştirerek işe başlamalıyız. Nasıl bir dinleyici olduğumuzla ilgili kendimizi gözlemlemekten ve geliştirmekten geri durmamalıyız. Yazının başında söylediğimiz gibi, “Konuşmak bir ihtiyaç ise, dinlemek bir sanattır.” Dinleme sanatını hakkıyla icra edebilen sanatçılar olarak bu sanatın yankısını görebilmek dileğiyle...