

“Dinleme” Becerisinin Geliştirilmesi Çerçevesinde Yeni Arayışlar ve Teknikler

New Pursuits and Techniques on the Development of “Listening” Skills

Vacit Ertan Yılmaz, Dr. Öğr. Üyesi, Kastamonu Üniversitesi İletişim Fakültesi, E-posta: vertanyilmaz@yahoo.com

Anahtar Kelimeler:

Dinleme, Dinleme
Beceri, Empati,
Kişilerarası İletişim.

Öz

Kişilerarası iletişim alanında dinleme son derece önemli bir iletişim becerisidir. Bireyler, doğuştan kazandıklarını düşündükleri dinleme becerisi üzerinde yeterince durmamaktadırlar. Bu nedenle, iletişim yeterliliği konusunda sıkıntı yaşayan birey, sorunu, dinlemenin dışındaki alanlarda aramaktadır. Bundan dolayı bireylerin hem özel hem profesyonel hayatlarında başarılı olabilmeleri için dinleme konusundaki becerilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Bu açıdan, özellikle medya, sağlık, güvenlik ve eğitim alanlarında çalışan profesyonellerin iletişim becerilerini geliştirmeleri son derece önemlidir. Bu makalede empati ve dinleme becerileri arasındaki ilişki ele alınacaktır. Öncelikli olarak bu kavramlar tanımlanacak, daha sonra dinleme türleri üzerinde durulacaktır. Daha sonra etkili ve etkisiz dinleme biçimleri değerlendirilecektir. Bütün bu değerlendirmeler ışığında dinleme becerisinin yetkin bir biçimde geliştirilmesinin, kişiler arası iletişim açısından taşıdığı hayati önem bütün boyutlarıyla tartışmaya açılacaktır.

Keywords:

Listening, Listening
Skills, Empathy,
Interpersonal
Communication.

Abstract

Listening is an extremely important communication skill for interpersonal communication. Individuals do not attach enough importance to their listening abilities which they believe to be innate. For this reason, an individual experiencing difficulty in communicative competence looks for the problem in fields other than “listening”. Therefore, individuals need to develop their listening skills in order to be successful in both private and professional life. From this point of view, it is extremely important for professionals working in the fields of media, health, safety and education to develop their communication skills. This article will discuss the relationship between empathy and listening skills. These concepts will be defined first and then the types of listening will be emphasized. Later, effective and ineffective listening styles will be touched upon. In the light of all these assessments, the potential of the development of listening skills in a competent way in terms of communication will be opened to debate in all its dimensions.

Giriş

Gündelik hayatımızda gerek özel gerek profesyonel hayatımızda başarılı olmak için birtakım iletişim becerilerini kazanmamız gerekiyor. Özellikle, güvenlik, danışmanlık, sağlık ve eğitim alanlarında çalışan insanların, iletişim becerilerini geliştirmeleri son derece önemlidir. Çünkü bu konularla ilgilenen profesyonellerin aldıkları kararlar ve sorunlara yaklaşım tarzları, kişilerarası iletişim yeteneklerine bağlı olarak şekillenir. Bu nedenle söz konusu profesyonellerin, mesleklerini başarıyla yürütebilmeleri ve etkin olabilmeleri için başta empati ve dinleme gibi iletişim becerilerini öğrenmeleri gerekmektedir.

Bu makalede başlangıçta empati ve dinleme becerileri ele alınacaktır. Öncelikli olarak bu kavramlar tanımlanacak daha sonra dinleme türleri üzerinde durulacaktır. Daha sonra etkili ve etkisiz dinleme biçimleri değerlendirilecektir. Bu çerçevede empatinin etkili dinleme açısından taşıdığı önem değişik boyutlarıyla tartışılacaktır.

Empati

Kişilerarası iletişimin etkin bir biçimde gerçekleştirilmesi için bireylerin empati becerilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Kısaca empati, bireyin bir başkasının yerine kendisini koyarak onun gibi düşünmesi ve hissetmesidir (Dökmen, 2012: 157). İnsanlar, gündelik hayatlarında birçok olayı tecrübe ederler. Bazı olaylar onları üzüntüye sokar, bazıları sevindirir. Burada bir soru akla geliyor: Neden bir birey, bir olay karşısında yoğun bir tepki göstermiştir? Bu olay, onu nasıl etkilemiştir? Gündelik hayatımızda durmaksızın karşılaştığımız insanların davranışlarını bilinçli ya da bilinçsiz çözümleriz. İşte, empati bu çözümle sürecinde başvurduğumuz en önemli kavramlardan birisidir. Empatinin ayırt edici özellikleri şunlardır:

“Empatinin anahtar özelliği, belli bir zamanda kişinin yaşadığı deneyimi ya da öznel gerçeği ya da öznel gerçeği bir başka kişinin anlamasıdır. Bir kişinin öznel gerçeğini anlamak için kişinin “referans çerçevesini” ve özel sorunlarını bilmek gerekir. Diğer bir ifadeyle, empati diğer kişinin dünyasını tam olarak anlamaya çalışma deneyimidir. Dahası, empati diğerlerinin duygularını, duygularının yoğunluğunu ve anlamını keşfetme yeteneğidir. Empati kurulurken, ifade edilen duygunun şiddetine dikkat etmek ve uygun tepki vermek gerekir. Dahası empati kurarken mesaj verenin sözel tepkilerinden ziyade, ses tonuna, konuşma temposuna, jest ve mimiklerine, duruşuna dikkat etmek gerekmektedir” Kişinin duygularının farkında olup bu hissedilen duygunun yansıtılması gerekmektedir. Bunu yaparken mesajı verenin duygularıyla boğulmamak ve ona acımamak ve çok coşkuya kapılmamak gerekir”(Acun, 2011: 112).

Görülüyor ki empati ile dinleme arasında yoğun bir ilişki vardır. Etkin dinleme olmaksızın empati kurmak mümkün değildir. Tersine de aynı ölçüde doğrudur. Empati kurmadan etkin dinlemeyi başarılı bir şekilde yürütmemiz olanaksızdır.

Dinleme

Dinlemek, bir başkasının duygu ve düşüncelerini anlamak, değerlendirmek ve ona geri bildirimde bulunmaktır. Dinlemek, her şeyden önce bir başkasının varlığını kabul etmek demektir. Bir başka ifadeyle birey, dinleme sürecinde ilgisini tamamen bir diğerine yöneltir. Deyim yerindeyse birey dinlediği kimsenin varlığını, diğerlerinden ayırt eder. Bu bakımdan dinleme, bilinçli bir eylemdir. Bu bakımdan “duymaktan” ayrılır. Duymak, insanın fizyolojik bir özelliğidir. Gündelik hayatımızda çevremizden gelen birçok şeyi; sesi, gürültüyü işitiriz. Bunların ancak bir bölümünü algılarız. Dinlemenin gerçekleştirilebilmesi için bireyin etkin bir biçimde harekete geçmesi ve başkalarına odaklanması zorunludur (A.DeVito, 2010: 81). Sözgelimi, bir arkadaşımız konuşurken onun sesini duyabiliriz. Ne var ki bu tek başına bir dinleme etkinliği değildir. Ne zamanki arkadaşımıza dikkatimizi yöneltir, onun duygularını ve düşüncelerini anlamak için çaba gösteririz, o zaman dinleme süreci başlamış olur.

Dinleme, en önemli iletişim becerilerinden biridir. Dinleme aracılığıyla, insanlar birbirlerine yakınlaşır, birbirlerini daha yakından tanıma fırsatı bulur. İnsanların kurdukları ilişkiler, derinleşip zenginleşir. Dinleme aracılığıyla çevremizdeki insanlara değer verdiğimizizi göstermiş oluruz. Diğerlerinin duygularına, düşüncelerine saygı gösterdiğimizi belli ederiz. Bu nedenle iyi dinleyici olanlar, her zaman ilgi odağı olurlar. İnsanlar, bu nitelikteki insanlarla iletişim kurmaya yatkındırlar. Buna ek olarak, iyi birer dinleyici olanlar, profesyonel hayatta işlerini başarıyla yerine getirirler. Dinleme, birçok meslekte bireyleri başarıya götüren bir iletişim becerisidir. Örneğin, kendisine gelen hastasıyla yakından ilgilenen ve onu dinleyen bir doktorun mesleğinde başarılı olma ihtimali yüksektir. Bu doktor, yalnızca hastasının rahatsızlığıyla ilgili şikâyetleri dinlemez, aynı zamanda hastasının psikolojisini yansıtan davranışlarını da dikkate alır. Hastasının o andaki duygularını da tedavi sürecinde göz önünde bulundurur. Doktor, etkin dinleme süreciyle hem hastasına değer verdiğini gösterir hem de tanı ve tedavi sürecinde faydalı olabilecek birtakım ayrıntıları yakalar. Bu örnekleri, sosyal hizmetler, güvenlik, danışmanlık ve eğitim gibi sektörlerde çoğaltmak mümkündür. Bu nedenle bu alanlarda çalışanlar, dinleme becerilerini mutlaka ama mutlaka geliştirmek zorundadırlar.

Dinlemeyle ilgili birçok sınıflandırma yapılmıştır. Bu sınıflandırmalar içinde etkili dinleme ve etkisiz dinleme ön plana çıkmaktadır.

Dinleme Türleri

Etkin dinleme yalnızca konuşmacıdan bilgi almakla gerçekleşmez. Dinleyenlerin gerek sözlü gerekse sözsüz iletişimle konuşanları cesaretlendirmeleri gerekir. Dinleyenlerin, konuşmacıların kendilerini daha iyi ifade etmelerini sağlamak için de gereken ortamı hazırlamaları zorunludur. Bu süreçte, jest ve mimiklerle dinleyenler, konuşmacıyla ilgilendikleri belirgin bir biçimde göstermiş olurlar. Ayrıca, dinleyenler konuşmacının ifadelerini kendi sözleriyle tekrarlayarak, hem konuyu anladıklarını gösterirler hem de konuşmacıya güven verirler. Bununla koştut olarak dinleyenler, geri bildirimlerle konuşmacının duygularını da hissettiklerini ortaya koymuş olurlar. Etkin

dinleme bunun gibi tekniklerle yürütülür. Bu tekniklerden birkaçının eksik olması, dinleme sürecinin başarısını tehlikeye sokar. Söz konusu tekniklerin kullanıldığı etkin dinlemenin birtakım aşamaları vardır.

Dinlemeye Hazır Olduğunu Gösterme

Dinleme sürecinin başlangıcında dinleyenler, konuşmacıyı kabul ettiklerini tavırlarıyla ve yaklaşımlarıyla göstermelidirler. Konuşmaya hazırlanan birey, kendisinin karşı tarafça verimli bir şekilde dinlenip dinlenilmeyeceği konusunda kaygı duyar. Karşı tarafın kendisi kabul edip etmeyeceği konusunda bir mesaj beklemektedir. İşte hazırlayıcı yaklaşımıyla birey, diğerine konuşma konusunda bir anlamda “vize” verir: **“Evet, seni yargılamadan, araya girmeden dinlemeye hazırım ve dinliyorum”**. Dinleyenden bu iletiyi alan konuşmacı, kabul gördüğünü anlar ve konuşmaya başlar. Artık, kendisini rahatlıkla ifade edebilecektir (Cihangir, 2011: 98, A. DeVito, 2010: 88-89).

Hazırlayıcı dinlemede birey, karşı tarafı herhangi bir değerlendirme yapmaksızın kabul ettiğini göstermiş olur. Bununla bağlantılı olarak dinleyen, konuşmacının sözünü kesmeksizin destekleyici bir yaklaşımı benimsemiş olur. Böylelikle hazırlayıcı dinlemede destekleyici ve alıcı bir çerçeve kurulmuş olur. Deyim yerindeyse, dinlemenin sağlıklı ve etkili geçmesi için altyapı çalışmaları tamamlanmış olur. Bu çerçevede içinde konuşmacı sözel ve sözsüz olarak kendisini, dinleyene daha iyi açmış olur. Burada beyin ve fiziksel olarak dinlemeye hazırlanmış olan kişi, herhangi bir yönlendirme ve konuşma yapmaksızın jestleriyle ve mimikleriyle konuşmacının konuya girmesine bir zemin hazırlar. Bu dinleme türü çoğu zaman literatürde **edilgin dinleme** olarak nitelendirilir. Ancak, edilgin dinleme etkisiz dinlemeyi çağrıştırdığı için dinlemeye hazırlanma ifadesinin kullanılması daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Bu yaklaşımın, dinleme sürecinde uzun süre kullanılmaması gerekmektedir. Çünkü dinleyicinin uzun süre belirgin bir tepki vermemesi, konuşmacıda etkin dinlenilmediği algısı yaratır ve onun motivasyonunu olumsuz yönde etkiler.

Etkin Dinleme

Dinlemenin etkin bir biçimde yürütülebilmesi için dinleyenin, konuşmacıya birtakım iletiler göndermesi gerekir. Dinleyicilerin, gönderdiği bu iletilere geri besleme denir. Dinleyici, bu iletiler aracılığıyla konuşmacıyla iletişimini sürdürdüğünü göstermiş olur. Dinleyici, yüz ve beden hareketleriyle, dikkatini ona vererek konuşmacıya odaklandığını ortaya koymuş olur. Ancak, yalnızca jest ve mimikler yeterli değildir. İkinci aşamada dinleyici, konuşmacının söylediklerini kendi sözleriyle ifade ederek, onun düşüncelerini anladığını belli eder. Bunu yaparken bütün dikkatini, konuşmacının söylediklerine verir. Burada yalnızca söylenenleri tekrarlamakla yetinmemek gerekir. Dinleyen, sözcüklerin ifade ettiği anlamı da yakaladığını karşı tarafa iletmelidir.

Dinleme sürecinde dikkat edilmesi gereken bir başka nokta, konuşmacının duygularının da anlaşıldığının karşı tarafa belli edilmesidir. Dinleme sürecinde bu durum, çoğu zaman göz ardı edilir. Örneğin, bir olaydan sonra kızgınlık ve öfke duyan bir konuşmacı duygularının da karşı tarafça anlaşılması ister. Konuşmacı, dinleyenin kendi düşüncelerinin yanı sıra duygularını da anlamasını talep eder. Böyle bir durumda dinleyen, duyguları anlama yönünde herhangi bir çaba içine girmezse, konuşmacı büyük bir hayal

kırıklığına uğrayabilir ve bunun sonucunda iletişimini keser. Bu nedenle dinleyenler, konuşmacının düşüncelerinin yanı sıra duygularını anladığını gösteren jest ve mimiklerin yanı sıra ifadeler de kullanabilirler. “Bu olayın seni ne kadar öfkeliendirdiğini anladım”, “Bu davranışın seni derinden yaralandığını görüyorum” gibi.

Dinleyenler, konuşmacının duygu ve düşüncelerini anladığını gösterirken verdikleri sözlü ve sözsüz iletilere dikkat etmek zorundadırlar. Sözlü mesajlarla, konuşmacının düşüncelerini ve duygularını anladıklarını ortaya koyan dinleyiciler, beden dilleriyle de benzer mesajları karşı tarafa iletilmelidirler. Sözelimi, konuşmacı mutlu bir anımı anlatırken dinleyen kişi onun bu duygularını paylaştığını sözlü ve sözsüz iletişimle ortaya koymalıdır. Dinleyen, konuşmacıyı mutlu kılan olayı kavradığını dile getirirken beden dili bunun tam tersi işaretler veriyorsa, dinleme sürecinde bir aksama meydana gelir. Konuşmacı, sözlü ve sözsüz mesajlar arasındaki tutarsızlıktan hareketle, dinleyene karşı güvenini yitirebilir (Cihangir, 2011: 98).

Etkin dinlemenin bir başka önemli aşaması, açıklık getirmedir. Açıklık getirme, dinleyen kişinin, konuşmacı tarafından anlatılan olayın bütün yönlerini anlamak için gösterdiği çabadır. Bir başka ifadeyle, dinleyici olayla ilgili resmin bütünü görmek ister. Bu amaçla, dinleyici olayın geçmişi ve meydana geldiği koşulları öğrenmek için konuşmacıya çeşitli sorular yöneltir. Bunun sonucunda olayla ilgili ayrıntıları öğrenen dinleyici, konuşmacının bakış açısından olup bitenleri gözden geçirmiş olur. Konuşmacı bu sorular sayesinde kendisi de yaşadığı olaya daha soğukkanlı bakabilme olanağı kazanır. Bu süreç, dinleyenle konuşmacıyı daha da yakınlaştırır. Konuşmacı kendisini rahat ve anlaşılabilir hissederek (Mckay,Davis, 2010: 16). Ancak, konuşmacıya sorular sorulurken bazı noktalar göz ardı edilmemelidir: Konuşmacı zor durumda bırakan, konuyu dağıtan ilgisiz sorulardan kaçınılır (A. Devito, 2010: 95).

Empatik Dinleme

Dinleme sürecinde bireylerin olabildiğince kendi duygu ve düşüncelerini deyim yerindeyse “askıya almaları” gerekmektedir. Dinlemenin etkin olarak gerçekleştirilmesi karşı tarafın duygu ve düşüncelerinin anlaşılmasına bağlıdır. Bu doğrudan doğruya empati kavramıyla ilgilidir. Empati, aslında etkin dinlemenin temel dayanağıdır. Dinleyicinin kendisini bir başkasının yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini anlama çabası, etkin dinleme yolunda atılan çok ciddi bir adımdır. Bundan dolayı, konuşmacının yalnızca düşüncelerinin anlaşılması, etkin dinlemenin bir boyutun eksik kalması anlamına gelecektir. Bir başka ifadeyle empatik dinleme olmaksızın, etkin dinlemenin gerçekleştirilmesi mümkün değildir. Nichols’un ifadesiyle “Empatik tepkiler ölçülüdür, genelde sessizdir, konuşan kişiyi yönlendirmeden sadece izler ve deneyiminin derinliklerine inmeye teşvik eder” (Nichols, 2016: 100). Konuşmacılar, düşüncelerin yanı sıra duygularının da anlaşılması isteğini yoğun bir biçimde duyarlar. Bu nedenle, dinleyiciler konuşmacıyla yakından ilgilenmeli, onun kaygılarını ve duyarlılıklarını göz önünde bulundurarak geri beslemede bulunmalıdırlar (A.DeVito, 2010: 90, Cihangir, 2011: 99). Empatik dinlemenin gerçekleştirilmesi için dinlemeyi olumsuz yönde etkileyebilecek fiziksel ve psikolojik engellerin ortadan kaldırılması gerekmektedir. Örneğin, bir yöneticiyle çalışan arasında duran büyük bir masa. Bu masa, çalışanın

kendisini rahat bir biçimde ifade etmesi önünde bir engel oluşturabilir. Yöneticinin makamından ayrılarak çalışanın karşısındaki koltuğa geçmesi, çalışanın kendisini daha rahat hissetmesine yol açar. Yine empatik dinlemeyi gerçekleştirirken söz kesmekten kaçınmak gerekir. Bu durum, dinleyicinin söylediğinin daha önemli olduğunu düşünen konuşmacının kendisini geri çekmesine neden olabilir. Yine dinleyicinin saldırgan ve karşı tarafın sözünde kusur bulucu davranışlardan kaçınılması gerekir. Empatik dinlemeyi gerçekleştirmek için dinleyicinin, konuşmacının bakış açısıyla olayları değerlendirmesi ve gözden geçirmesi şarttır. Bir başka deyişle, dinleyicinin kendisini konuşmacının yerine koyarak olayları onun bakış açısıyla değerlendirmesi gerekmektedir. Konuşmacının yapıp ettiklerinin olayı nasıl etkilediğini ve ne sonuçlar doğurduğunu öğrenmek, empatik dinlemenin bir başka önemli boyutunu oluşturmaktadır (A.DeVito, 2010: 90). Dinleyiciye bu süreçte her zaman şu soru rehberlik etmelidir: “Bu olay benim başıma gelseydi, ne hissederdim, ne düşünürdüm?”

Empatik dinleme, konuşmacının kendisini daha iyi ifade edebilmesi için uygun bir çerçeve oluşturur. Duygularının ve düşüncelerinin herhangi bir yargılama ve eleştiri yapılmaksızın olduğu gibi kabul edilmesi, konuşmacıya büyük bir güven verir. Duygu ve düşüncelerinin anlaşıldığını düşünen konuşmacı oluşan bu güven ortamında kendini rahat hisseder ve yaşadığı olayı ya da konuyu bütün boyutlarıyla dile getirir (Cihangir, 2011: 99).

Yargısız ve Açık fikirli olarak dinleme

Dinleyici, konuşmacının dile getirdiği konuyu tam olarak anlamadan onu yargılamamalıdır. Öncelikli olarak konuşmacının anlattığı olayların olabildiğince tüm yönlerini anlamaya çalışmalı, en sonunda konuşmacıya yardımcı olmak amacıyla değerlendirmelerde bulunmalıdır. Bununla koşut olarak dinleyici **açık fikirli** olmak zorundadır. Dinleyici kendi düşüncelerinin, inançlarının eğilimlerinin ve değerlerinin, konuşmacının sahip olduklarıyla çatışma içine girebileceğinin farkında olmalıdır. Bu noktada bir güçlük dinleyiciyi beklemektedir. Gerçekten insanın benimsediği düşüncelere ve değerlere karşıt olan konuşmaları dinlemesi bir hayli güçtür (A.DeVito, 2010: 91). Ancak dinleme konusunda eğitim alanlar, insanların farklı dünya görüşlerine ve ideolojilerine sahip olabileceği ve onların her birinin varlıklarının aynı ölçüde saygıdeğer olduğu konusunda da bir farkındalık kazanmışlardır. Demokratik yaklaşımın bir sonucu olarak dinleyiciler, üstünkörü bir hüküm vermeden sabırla dinleyicilerin duygu ve düşüncelerini kavramaya çalışırlar.

Etkisiz Dinleme

Dinlemeyi etkisiz ve verimsiz kılan birçok etmen vardır. Gündelik hayatta şu ya da bu şekilde bireyler etkisiz dinleme kalıpları kullanabilirler. Çoğu zaman bireyler, dinleme konusunda yeterince bilgi sahibi olmadıklarından dolayı, etkisiz dinleme kalıpları içinde iletişime geçerler. Ayrıca genel olarak dinlemenin eğitimle geliştirilebilecek bir iletişim becerisi olarak görülmemesi de dinlemeyle ilgili hataların bireyler tarafından fark edilmesini zorlaştırır. Konuşmanın başında dinleyicinin yargılayıcı bir tutum benimsemesi, konuşmanın yüzeysel anlamların yanı sıra derin anlamlarının olabileceğinin dikkate alınmaması, konuşmacının kendisini değersiz hissetmesine yol açan tutumlar, etkisiz

dinlemeye örnek olarak gösterilebilir. Bütün bu örneklerde dinleyici, izlediği yol ve gösterdiği yaklaşımla karşı tarafa yeterince değer vermediğini ortaya koymaktadır. Karşı tarafın tanınmaması, konuşmacının verdiği bilgilerin anlaşılmasında, iletişim sürecinde ciddi sorunlara yol açacaktır.

Doğrudan doğruya dinleme becerisinin gelişkin bir biçimde kullanılmasına dayanan mesleklerde bireylerin sorunların anlaşılmasında ya da yapılan yanlış değerlendirmeler, başka olumsuzlukların yaşanmasına neden olurlar. Dolayısıyla etkisiz dinlemenin alt türlerinin çok iyi kavranması gerekmektedir. Bundan ötürü etkisiz dinlemeyle ilgili yapılan sınıflandırmaların yakından bilinmesinde büyük fayda vardır. Bu çerçevede bazı akademisyenler, etkisiz dinlemeyi tartışırken dinleyicilerin belirgin özelliklerini dikkate alarak sınıflandırma yaparken bazıları dinleme olgusunda aksayan ve yetersiz yönlerden hareketle birtakım kategoriler oluşturmuşlardır. Etkisiz dinlemeyi daha anlaşılır kılmak için her iki sınıflandırmanın birlikte değerlendirilmesi en uygun yöntem olacaktır. Böylelikle etkisiz dinlemenin ayrıntılı bir biçimde anlaşılması, etkili dinleme sürecinde kaçınılması gereken davranışları da kendiliğinden ortaya serecektir. Bu yaklaşım, dinleme becerisinin kazanılmasında yol gösterici olacaktır.

Karşılaştırma

Dinleyici sürekli olarak kendi durumuyla konuşmacının durumunu karşılaştırır. Dinleyici kendi fiziksel görünüşüyle, statüsüyle, yetenekleriyle, sağlık durumuyla, konuşmacının özellikleri arasında karşılaştırma yapar. “Ben ondan daha yetenekliyim”, “Onun maddi durumu benden daha iyi” gibi ifadeleri konuşma boyunca sürekli aklından geçirir. Bu tür bir tutum, dinlemeyi zorlaştırır. Konuşmacının ifadelerine odaklanamazsınız, çünkü sürekli aslında kendinizle meşgulsünüzdür. Değişik konular açısından kendi konumunuzun, konuşmacıya göre daha iyi olup olmadığıyla ilgileniyorsunuzdur. Bu nitelikte karşılaştırma yapanlar, iyi bir dinleyici olma özelliğini kazanamazlar.

Akıl Okuma

Bu gibi durumlarda, dinleyici konuşmacının söylediklerine çok fazla ilgi göstermez. Aslında bu tür dinleyiciler, konuşmacılara güvenmez. Deyim yerindeyse, konuşmacının ses tonundan, hareketlerinden hareket ederek “gizli” anlamlara ulaşmaya çalışır. “Bana getireceği kitabı unuttuğu söyledi, aslında ses tonundan beni yeterince önemsemediğini anladım. Kitabı, bir dahaki sefere de getirmeyecek” Bu örnekten de anlaşılıyor ki, akıl okuyan kişi konuşmacının söylediklerinden çok ses tonunu ve üstü kapalı işaretleri esas alır. Akıl okuyan kişiler, konuşmacıların tepkilerinden hareketle kimi varsayımlar geliştirirler. Bu varsayımlar, kişilerin kuruntularından, kaygılarından, sezgilerinden kaynaklanır ve çoğu zaman dile getirilen gerçekle ilgisi yoktur.

Tekrarlama

Dinleyici, konuşmacının söylediklerine odaklanmak yerine sürekli kendi yorumları üzerinde düşünür: “Arkadaşım, şimdi bunları söylüyor, ben ona şöyle bir yanıt vermeliyim” Bir taraftan dinleyici ilgili gözükme ister diğer taraftan söyleyeceklerini kendi içinden tekrarlarlarken konuşmadan giderek uzaklaşır. Dinleyici kendi anlatacağı öyküye ve vurgulayacağı konuya enerji harcamasından dolayı, karşı tarafın söylediklerinin önemini gözden geçirir.

Süzgeçten Geçirme

Dinleyici, bazı kaygılarını ve hassasiyetlerini temel alarak konuşmayı adeta süzgeçten geçirir. Karşı tarafının öfkeli mi, mutlu mu olup olmadığı anlamak ya da konuşmacının söyleyeceklerinin kendinizi duygusal tehlikeye sokup sokmayacağını kavramak amacıyla dinlersiniz. Bu noktaları anladıktan sonra, dinleyici konuşmanın geri kalanını dinlemekten vazgeçer: “Çocuğunun sınavda başarılı olup olmadığını merak eden anne, sınav sonucunu öğrendikten sonra, onun sınavla ilgili anlatmak istediği başka konuları dinlemek istemez” Bazı durumlarda da dinleyici konuşmanın kendisini rahatsız eden olumsuz ve sevimsiz taraflarını dinlemekten kaçınır. Sanki bunlar hiç söylenmemiş gibi davranır.

Yargılama

Gündelik hayatta kullandığımız etiketlerin, kişilerarası iletişimde çok olumsuz sonuçları olabilir. Bu gibi durumlarda, dinleyiciler, konuşmacının bir sözünden hareketle hemen onu belirli bir kalıba yerleştirirler. Artık, konuşmacı hakkında hüküm verilmiştir. Konuşmacının bundan sonra söyleyeceklerinin anlamı kalmamıştır: “Bu ifadeyi kullandı, o şu siyasal görüşü benimsemiş, sığ, yüzeysel, kaba gibi” Konuşmacıya bazı etiketleri yapıştırdıktan sonra dinleyici, konuşmanın geri kalanıyla ilgilenmek ihtiyacı hissetmez. Oysa dinlemenin temel kurallarından biri, konuşmanın içeriğini bütün yönleriyle anlayıp değerlendirme yaptıktan sonra yargılama işlemine geçilmesidir.

Düşüncelere Dalma

Konuşmanın belirli bir noktasında söylenenler, dinleyici de çağrışımlara yol açar. Dinleyici, kendisinde çağrışımlara neden olan kelimenin, ifadenin peşine takılarak konuşmadan uzaklaşmaya başlar. Bu durum çoğu zaman dinleyici sıkıntılı ve kaygılıyken gerçekleşir. Aslında hepimiz zaman zaman düşüncelere dalabiliriz. Ne var ki, belirli kişilerle konuşurken sürekli düşüncelere dalıyorsak, bu durum, onları önemsemediğimiz bir göstergesi olabilir. Bu dinleme türü, bazı yazarlarca **yetersiz dinleme** olarak da nitelendirilmektedir.

Özdeşleştirme

Dinleyici, konuşmacının söylediklerini hemen kendi deneyimlerine bağlar. Konuşmacının anlattığı öyküler, olaylar, dinleyeni kendi anılarına götürür: Konuşmacı, Antalya’da geçirdiği tatili heyecanlı bir biçimde anlatırken siz yıllar önce Antalya’da yaptığınız askerliği hatırlarsınız ve konudan giderek uzaklaşmaya başlarsınız. Konuşmacı öyküsünü anlatırken siz çoktan kendinize ait başka öykülere, olaylara yönelmişsinizdir bile. Konuşmacının anlattıkları, sizin hissettiğiniz, deneyimlediğiniz, acısını duyduğunuz konularını aklınıza getirir. Bu durumda, siz kendi öykülerinizle o kadar çok ilgilenirsiniz ki, konuşmacının anlattıklarına, söylediklerine ayıracak zaman kalmamıştır artık.

Öğüt Verme

Bazı dinleyiciler, konuşmacı daha söze başlar başlamaz yol göstermeye, tavsiyeler sıralamaya hazırlıklıdır. Söz konusu dinleyiciler, kendilerini deneyimli olarak kabul ederler ve konuşmacının sözlerini tam olarak kavramadan ona akıl vermeye başlarlar.

Böyle yaparak konuşmacıların sorunlarını çözebileceklerini düşünürler. Ne var ki, çoğu zaman dinleyen konuşmacının duygularını, içinde bulunduğu zor durumu anlamamıştır. Dinleyici konuşmacının dünyasına yabancı kalmıştır. Oysaki konuşmacının talebi, kendi acısının, sıkıntısının paylaşılmasıdır ve bundan sonra problemine bir çözüm aranmasıdır. Özellikle güvenlik ve sağlık gibi sektörlerde uzmanlar, hazır çözüm paketleriyle, muhataplarının sorunlarını çözebilecekleri yanılgısı içindedirler. Konuşmacının kaygıları ve duyguları yeterince anlaşılmadan ona birtakım önerilerde bulunmak, onun sorunlarını görünürde çözer. Bu durumlarda konuşmacılar, aşmakta güçlük çektikleri sorunlarıyla baş başa, kendilerini anlaşılmamış ve yalnız hissederler. Bazı yazarlar, bu dinleme türünü “akıl verme” olarak **kalıplaşmış dinleme**’nin bir alt türü olarak değerlendirmişlerdir.

Ağız Kavgası Yapma

Bu gruba giren dinleyiciler, tartışmayı ve kendi “doğrularını” ölesiye savunmayı adeta bir yaşam biçimi olarak benimsemişlerdir. Konuşmacı ister küçük ister büyük bir olayı anlatsın, bu türden dinleyiciler her zaman bir itiraz noktası bulurlar. Onların kendilerine ait inançları ve doğruları vardır. Her olayı bu çerçevede değerlendirip yorumlarlar. Böyle olunca konuşmacının ne anlattığının pek bir önemi kalmaz. Bu gruptan bir dinleyiciyle karşılaşan konuşmacı “derdini” anlatamaz, üstelik yaşadığı tartışma yüzünden gerilimi daha da artar. Buna ek olarak kimi zamanda konuşmacılar, dinleyenlere karşı küçümseyici bir tavır takınırlar. Kişiler, karşı tarafı iğneler ve onlarla alay eder. Bu yaklaşım, dinlemenin sağlıklı bir biçimde yürütülmesi önündeki en büyük engellerden biridir.

Haklı Çıkma

Bazı dinleyiciler, kendilerine dönük bir değerlendirme karşısında hatalı çıkmamak için aklarına gelen hemen hemen her yola başvururlar: Konuşmacıyı suçlamak, bağırıp çağırmak, bahaneler üretmek gibi. Bu türdeki dinleyenlerin sarsılmaz inançları vardır ve bunlara sıkı sıkıya sarılırlar. Ne var ki bireylerin hatalarını görmeleri ve anlamaları, onları bir daha tekrarlamaları için son derece önemlidir. Böyle davranan dinleyiciler, bu olanağı ellerinden kaçırmış olurlar.

Konu Değiştirme

Konuşmadan rahatsızlık duyan dinleyiciler, hızlı bir biçimde konuyu değiştirme yoluna gidebilirler. Konudan hoşnut olmayan ya da sıkılan dinleyiciler, konuşmanın seyrini değiştirirler. Buna benzer bir biçimde, dinleyici konuşmacıdan rahatsızlık duyarsa bu kez de şakaya vurarak konuşmanın izlediği yolu değiştirir. Böyle durumlarda dinleyici konuşmacının söylediklerine şakayla ya da alayla karşılık vererek kaygısını ve rahatsızlığını gidermeye çalışır.

Rahatlatma

Dinleyiciler, konuşmanın hemen başında bazı sözler söyleyerek bir sorun yaşayan konuşmacıyı rahatlatacaklarını düşünürler. Dinleyiciler, bu yaklaşımı, iyi bir dinleme tekniği olarak değerlendirirler. Ne var ki, durum tamamen farklıdır: “Doğru, sana katılıyorum, haklısın, en iyi çözüm bu” gibi ifadeler kullanarak dinleyiciler, muhataplarına

karşı cana yakın, ilgili ve içten gözükme isterler. Aslında bu durumda dinleyiciler, genel durumu kavramaktan uzaklaşmışlardır. Dile getirilen sorunun değişik boyutlarını anlama çabası içine girmeksizin dinleyici sadece konuşmacıyı yatıştırmaktadır. Böyle bir durumda konuşmacı, kendini tam açmadan ve sorununu anlatmadan karşı tarafça kabullenilmesini anlamakta zorluk çekecektir. Onay sözlerini, dinleyenin sorunuyla gerçekten ilgilenmediğinin bir işareti olarak gören konuşmacı, dinleyenle etkin bir biçimde iletişime girmekten kaçınacaktır (Mckay, Davis ve Fanning, 2010: 7-10).

Görünüşte Dinleme

Bu gibi durumlarda birey, dışarıdan bakıldığında konuşmacıyı dinler gibi gözükmektedir. Ne var ki yakından bakıldığında aslında dinleyicinin o anda başka konularla ilgilendiği ortaya çıkacaktır. Dinleyici sözel olarak konuşmayı dinlediğini ifade etse de sözsüz mesajlarla karşı tarafa tam tersi mesajları göndermektedir: Sözelimi, uygun göz teması kurmamaktadır, dalıp gitmektedir ve gerekli yerlerde jestlerini ve mimiklerini kullanmamaktadır. Dinleyicinin gönderdiği bu mesajların anlamı gayet açıktır: “Seni gerçek bir biçimde dinlemiyorum”. Bu mesajı alan dinleyici, durumdan rahatsız olacak ve büyük bir ihtimalle konuşmasını kesecektir.

Yüzeysel Dinleme

Bu gibi durumlarda dinleyiciler, konuşmanın derinlerindeki anlamları ve duyguları kavramakta yetersiz kalırlar. Deyim yerindeyse, konuşmanın yüzeyinden kalan dinleyiciler, anlam ve duyguları içeren konuşmanın diğer katmanlarına ulaşamazlar. Burada dinleyici mantık kuralları gereğince konuşmayı çözümler, konuşmacının duygu dünyasını ve iletişim sürecinin gerçekleştiği bağlamı yeterince dikkate almaz. Sözelimi, anne ve babasına ödevlerini nasıl yaptığı anlatan çocuk, aynı zamanda ebeveynlerine “benimle yakından ilgilenin” mesajı da gönderebilir. Bu örnekte yalnızca çocuğun dinlenmesi ve “ödevlerini yapmışsın, güzel” denmesi, onu hayal kırıklığına uğratabilir. Çünkü, duygularının önemsenmediğini düşünen çocuk, anne ve babasına tepki gösterebilir.

Duyguya Saplanmış Dinleme

Birey, her zaman konuşmacının söylediklerinden bağımsız, belirli bir duygu halini, ona yansıtır. Sözelimi, ne anlatılırsa anlatılsın, dinleyici bundan bir mizah ya da hüzün unsuru çıkartabilir.

Savunucu Dinleme

Bu dinleme türünde birey, konuşmacının söylediklerini yanlış yorumlar ve bu mesajları bir saldırı olarak kabul eder ve hemen savunmacı bir konuma geçer.

Tuzak Kurucu Dinleme

Burada birey, bilinçli olarak dinleyicinin aleyhine bilgiler toplama niyeti içindedir. Birey, gerçek niyetini gizleyip, konuşmacıyı zor durumda bırakacak bilgilere ulaşma amacıyla hareket eder. Örneğin, Yükselme sınavına hazırlanan meslektaşının başarısızlığı için uğraşan meslektaş, bu dinleme türünü kullanabilir. Konuşmada meslektaşını kaygılandıran noktaları saptayıp sorularla ve yaptığı değerlendirmelerle karşı tarafın stresini daha da artırabilir (Cihangir, 2011: 102-105; Nichols, 2016: 96-108).

Türkiye’de Dinleme Becerisi Konusunda Yapılan Araştırmalar

Türkiye’de ne yazık ki iletişim alanında dinleme becerisi konusunda yapılan araştırmaların sayısı sınırlıdır. Daha çok konuyla ilgili teorik tartışmalar, Türkçe literatüre kazandırılmıştır. Ayrıca dinleme becerisi konusunda popüler eserler, Türkçeye çevrilmiştir. Bunun dışında Çankaya, dinleme becerisini uygulamaya dönük yönlerini de dikkate alarak tartışmıştır (Çankaya, 2015). Çankaya, “karşıdaki kişinin bakış açısını anlamak”, “karşıdaki kişiyi ve yaşadıklarını olduğu gibi kabul etmek”, “dikkatini karşıdaki kişiye vermek” gibi dinleme becerisinin temel boyutları ele almıştır. Bunun yanı sıra Çankaya, eserinde etkin dinleme türlerini de ayrıntılı bir biçimde değerlendirirken, etkisiz dinleme türlerini de değinmiştir. Bu boyutlardan hareketle Çankaya, çalışmasında kişilerin dinleme becerilerini nasıl geliştirebileceği konusunda araştırmalara da yer vermiştir. Aile içi ilişkilerde dinleme becerilerinin ne ölçüde kullanıldığını tartışan Çankaya, çocukların ve gençlerin dünyasını ve problemlerini anlamak açısından etkili dinlemenin önemi üzerinde durmuştur. Son olarak Çankaya, dinleme becerilerinin eğitim kurumlarında nasıl etkili bir biçimde geliştirilebileceğine ilişkin etkinlik ve uygulamaları çalışmasına dâhil etmiştir (Çankaya, 2015).

Melanlıoğlu da dinleme becerisinin kazanılmasında ailenin rolünü değerlendirmiştir (Melanlıoğlu, 2012). Melanlıoğlu çalışmasından hareketle ailede çocukların dinleme becerilerinin geliştirilmesi konusunda birtakım öneriler dile getirmiştir: “Dinleme ile işitmenin aynı kavram olmadığı, çocuklara sezdirilmelidir. Anne baba, çocuğa etkin bir dinleme ya da dinleyici modeli sunmalıdır. Dinleme sürecinde çocuğun dikkat süresinin artırılması için hafızayı güçlendirecek oyunlar ya da etkinlikler düzenlenmelidir. Çocuğun kendi dinleme sürecini fark etmesi sağlanmalıdır...” (Melanlıoğlu, 2012:74-75) Okur ve Beyce ise, dinleme becerileriyle ilgili ifadeleri dikkate alarak Kutadgu Bilig adlı eseri çözümlenmişlerdir. Yazarlar, söz konusu eserde dinlemeyle ilgili öğüt veren birçok beytin olduğunu belirtmişlerdir. Okur ve Beyce’ye göre Kutadu Bilig’te konuşmadan çok dinlemenin önemine vurgu yapılmıştır (Okur, Beyce, 2013).

Son yıllarda Türkiye’de eğitim alanında dinleme becerisi konusunda görgül araştırmaların yapıldığı dikkati çekmektedir. Örneğin Akan, okul yöneticilerinin dinleme becerilerini değerlendiren bir araştırma gerçekleştirmiştir. Çalışmasında Akan, incelenen diğer eğitim kurumlarına oranla ilköğretim kurumunda çalışan okul yöneticilerinin, dinleme becerilerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır (Akan, 2011). Sonuç olarak, Türkiye’de dinleme becerisiyle ilgili çalışmalar görgül olarak yetersiz düzeydedir. Özellikle, sağlık, güvenlik gibi kurumlarda kişilerin dinleme yeterlilikleriyle ilgili görgül araştırmalar yapılması zorunludur. Bu araştırmalarda ortaya çıkacak veriler ışığında dinleme becerilerinin geliştirilmesi konusunda bu sektörlere yönelik eğitim programları düzenlenebilir.

Sonuç

Kişilerarası iletişimde dinleme son derece önemli bir iletişim becerisidir. Bireyler, doğuştan kazandıklarını düşündükleri dinleme becerisi üzerinde yeterince

durmamaktadırlar (Hartley, 2010: 96). Bu nedenle, iletişim yeterliliği konusunda sıkıntı yaşayan birey, sorunu, dinlemenin dışındaki alanlarda aramaktadır. Zaman zaman da iletişim alanında yaşadığı başarısız deneyimlerinin sorumluluğunu başkalarında aramaktadır. Oysa, sorunun asıl kaynağı, bireylerin dinleme konusunda gösterdikleri yetersiz performanstır.

Özel ve toplumsal hayatımızda başarılı olmak, mutlu bir hayat geçirmek, doğrudan doğruya dinleme konusunda gösterdiğimiz başarıya balıdır. Bütün bireyler için dinleme konusunda ideal bir ortamdan söz edebilmek mümkün değildir. Zaman zaman hemen herkes dinleme konusunda hatalar yapabilir: Sık sık yararlı olduğunu sandığımızdan dolayı, çalışanlara öneriler yaparız, arkadaşlarımızın sözünü keseriz, konuyu anlamadan diğerlerini yargılarız, çocuklarımıza sürekli öğütler veririz. Dinleme eğitimleri, sözü edilen dinleme kalıplarının farkında olmamızı sağlar. Bu eğitimi alan bireyler, dinleme konusunda hataların hangi noktalardan kaynaklandığını öğrenirler. Daha sonrada uygun sözel ve sözsüz iletişim teknikleri kullanarak konuşmacının kendisini daha rahat nasıl ifade edeceğini öğrenmiş olurlar. Bir başkası yargılamadan onun duygu ve düşüncelerini öğrenme konusunda ciddi adımlar atmış olurlar. Bu yeterlilikleri aynı zamanda bireylerin başkaların duygu ve düşüncelerini de anlamalarını kolaylaştırır. Bir başka ifadeyle empati becerilerini de geliştirmelerine yardımcı olur. Sonuçta, kişiler, çevresiyle sağlıklı ilişkiler kurabilen ve diğer insanların bilgi ve birikimlerinden yararlanan usta bir iletişimci olma yolunda önemli mesafeler kaydedebilirler.

Kaynaklar

Acun Kapıkıran, Necla, (2011). “Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Empati”, Derleyen: Alim Kaya, *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*, Ankara: PEGEM Yayınları.

Akan, A,(2011). “Okul Yöneticilerinin Dinleme Becerilerinin Değerlendirilmesi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Cihangir Çankaya, Zeynep, (2011). “Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Dinleme” Derleyen: Alim Kaya, *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*, Ankara: PEGEM Yayınları.

Çankaya, Z, C,(2015). *Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi*, Ankara: Nobel Yay.

DeVito, Joseph A., (2010). *Kişilerarası İletişim*, Çeviren: Sacide Vural, Ankara: Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınevi.

Dökmen, Üstün, (2012). *İletişim Çatışmaları ve Empati*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Hartley, Peter, (2010). *Kişilerarası İletişim*, Çeviren: Ülkü Doğanay, Melike Aktaş ve Diğerleri, Ankara: İmge Yayınevi

McKay Matthew, Davis Martha ve Fanning Patrick, (2010). *İletişim Becerileri*, Çeviren: Özgür Gelbal, Ankara: HYB Basım Yayın

Melanlıoğlu,D, (2012). “Dinleme Becerisinin Geliştirilmesinde Ailenin Rolü” *Sosyal Politika Çalışmaları*, 7 (29), S.65-77.

Nichols, Michael P., (2016). *Dinleme Sanatı*, Çeviren: Duygu Günkut, İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık.

Okur, A ve Beyce, E. (2013). “Dinleme Becerisinin Kültürümüzdeki Yeri ve Dinleme Eğitimin Önemi, Kutadgu Bilig Örneđi Üzerinden”, *Turkish Studies*, 8(4), S. 1099-1110.

Yıldız, Elif, (2005). “Bir İletişimsizlik Nedeni: Dinliyoruz ama Öylesine”, Derleyen: Demet Gürüz ve Aşşen Temel, Ankara: Nobel Yayınları.

Yüksel, Haluk, (2008). “Konuşma ve Dinleme” Derleyen: Uđur Demiray, *Etkili İletişim*, Ankara: PEGEM Yayınları.