

## İŞİTME VE DİNLEME\*

Aycan KARAASLAN\*

### ÖZET

**Kişilerarası ilişkilerde, dinleme çok önemli bir yere sahiptir.**

**Genelde insanların birlikte olduklarında, birbirlerini işittikleri, ancak dinlemedikleri gözlenmektedir. Bu makalede dinlemenin, işitmeden farklılığı anlatılmaktadır.**

### İŞİTME VE DİNLEME

Günlük yaşamda. karşımızdaki bireyle kurduğumuz sözel iletişimde, kulaklarımızın ne kadar önemli olduğunu pek düşünmeyiz. Fizyolojik olarak kulak, bir işitme ve denge organıdır. Kulağın. belirli sesleri ayırtma gibi özel bir yeteneği vardır. Hatta birden fazla se arasında bile, bu işlevini yerine getirebilir. Bir .psikiyatrist olan Barbara. kulağın fiziksel olduğu kadar duygusal olarak da önemli bir duy organı olduğunu belirtmektedir. Barbara, bir sese karşı tepki gösteren yeteneğinin doğumda ortaya çıktığını ve bunun bebeğin kendisini tanıma ve çevreden ayırd etme yeteneği ile yakından bağlantılı olduğunu vurgulamıştır (1, 3. 5).

Kulak, emosyonel olarak da, ana-babaların sözel yasak ve sınırlamalarını çocuklarına ilettiği bir organdır. "Kötü. cici, kaka vs." gibi kelimeler. ses tonu ve vurgulamaları ile çocukları disipline etmede kullanılırlar ve bütün bunlar. çocuğa kulak yoluyla iletilirler. Kısaca, kulakların iletişimde iki işlevi vardır; seslerin algılanması için fizyolojik işlevi ve kelimelerle ifade edilenlerin algılanması için psilrnlojik işlevi (4. 5, 8).

• Ege Üni. Hemşirelik Yük.Ok, Psikiyatri ABD Ar.Gör. (Dr).

Dinleme, karşımızdaki kişinin yalnızca anlattıklarını işitmek değildir, bundan çok daha fazla bir anlam taşımaktadır.

Kulak yoluyla algıladığımız bilgi, görme yoluyla algıladığımızdan daha farklıdır. Dr. Meerlo. bu farklılığı şu şekilde anlatmaktadır: "Kulak. gözün algıladığından çok daha değişik bir dünyayı algılamamızı sağlar. Ses dünyamız, dünyanın ritmi ile ilintilidir. Ses kaybolup gider ve biz onu bir daha asla tekrarlayamayız" (5).

İşitme ve dinleme arasındaki ayırım, dinlemenin daha kapsamlı olmasıdır. İşitme. özel olarak. seslerin farkında olmak demektir. Bu pasif bir durumdur ve ses dalgalarının işitme sinirini uyarması ile otomatik olarak oluşur. Dinleme. işitsel uyarılara. bilinçli ve aktif bir

aba ile kulak vermeyi ve dikkat etmeyi gerektirir. Bu iki kelime arasındaki fark, dinlemenin, bir sesi yalnızca işitmekten çok daha fazla aktif olmayı gerektiren "bilinçli bir çaba" olmasıdır (2. 3, 5, 7).

Dinleme. disiplin ve yoğunlaşma gerektiren bir sanattır. Yoğunlaşma. dinlemeye engel olabilecek şeylerden uzaklaşmayı gerektirir. Kendisine anlatılan şeylerde ilginç bir şeyler bulmaya çabalayan açık görüşlü insanlar "iyi bir dinleyici" dirler (1, 2. 4, 5).

Hayakawa'ya göre; eğer dinleyecek zamanlar varsa bireylerin bir takım kazanımları olacaktır. Bunlar;

\* Daha önce asla bilmediğimiz birçok şeyi öğrenebiliriz.

\* Karşımızdaki kişi, anlatmakta olduğu yaşantıları yeniden gözden geçirme şansına sahip olabilir.

• Karşımızdaki kişi ile aramızda çift yönlü bir iletişim ortaya çıkar ve o da bizim onu dinlediğimiz gibi dinler.

### **NASIL DİNLİYORUZ?**

Her bir kişiyle birde bir bireyden diğerine sürekli bir (geri-iletim (feed back) söz konusudur. Bu geri iletim. iletişim ortamındaki çeşitli . şeylerden. gürültüden ve diğer insanlardan gelen uyanlardan etkilenmektedir. Bu uyanların büyük bir kısmı. birey tarafından bilinçte algılanmaz. Çünkü. çevreden gelen basit türde uyarılarla organizmamız kendiliğinden başa çıkabilir. Uyanların niteliğine göre. bazı sesler bilinç düzeyine çıkar ve biz onların farkına varırız. işte basitçe anlatılan bu durum. seçici algılamadır (2. 3. 4. 9).

İletişim ortamındaki herhangi bir etmen (saatin tiktakları, çamaşır makinasının çalışma sesi ya da bedenimizin oturduğumuz bir sandalyedeki rahatsızlık hissi vs.) genellikle bu seçici algılama süzgecinden geçip atılırlar. Ancak bu saydığımız örneklerden rahatsızlık duyacak olursak (örneğin, bir ders sırasında oturduğumuz yerden rahatsız olursak), bunları biliriç düzeyinde algılamamız mümkündür. Böyle olunca, karşımızdaki kişinin ilettiklerini kavramamız engellenmiş olacaktır. Bu durumda da iyi bir dirilenme gerçekleşmemiş olacaktır (5).

Bir bireyin, karşısındakine dışarıdan görünür bir şekilde dikkatini verdiğini, anlattıklarına ilgi duyduğunu ve anladığını gösteren davranışlar sergilediğini gördüğümüzde, aktif bir dirilemeden söz edebiliriz. Sosyal ilişkilerde aktif dinlemeyi kullanırız. Pasif dirilemede ise, dışarıdan bakıldığında, dinlediğini yada anladığını belirten türde davranışlara rastlanmaz. Bu noktada, dinleme izlenimi veren, sözel olan ve olmayan davranışlardan söz etmemiz gerekmektedir.

Sözel mesajlar, iyi bir dirilemeyi göstermek üzere oldukça çeşitlidir. Sözel olmayan mesajlarda en az sözel olanlar kadar, hatta daha da fazla öneme sahiptir. Bunlar konuşan kişiyi, konuşmaya teşvik de edebilir, susturabilir de. En belli başlı sözel olmayan dinleme şekilleri şunlardır:

- Konuşan kişinin doğrudan gözlemlenebilir balana.

- Gülümseme.

- Anlatılanlara duygusal yakınlık gösterme (hayret etme, kızgınlık yada öfke duyma, çok sevinme gibi).

- Başın dinlediğini belirten hareketleri.

- Konuşmayı engelleyen yada teşvik eden oturma pozisyonları.

- Dinlediğini belirten bazı sözcükler, yada ifadeler (Evet, hı hı)

Dinleme süreci ile ilgili olarak: dinleyici, konuşmacı ve çevre ile ilgili etmenler iyi bir dinleme için oldukça önemlidir.

- Dinlerken bazı şekiller çizme, karalamalar yapma, sık sık saate bakma, esneme, göz temasından kaçınma, sürekli pozisyon değiştirme gibi sıkıntı ve rahatsızlık yansıtan davranışlar gösterme (2. 5. 6. 7. 8. 9).

## Dinleyici

Dinleyicinin özellikleri ile iyi bir dinleme arasında olumlu yönde ilişkiler vardır (1, 2, 5. 8. 9):

Dinleyicinin sözcük dağarcığı genişse, konuşan kişinin anlattıkları daha kolay ve kapsamlı bir şekilde kavranabilir. Bu nedenle, geniş sözcük dağarcığına sahip olan kişiler iyi bir dinleyici olabilirler.

Dinleyicinin, dinlemeye istekli oluşu da, dinleme sürecini etkilemektedir. Eğer dinleyici, konuşmacıyı istekli bir şekilde dinlerse hem kapsamlı bir şekilde dinleyecek hem de anlatılanları uzun süre belleğinde tutabilecektir.

Dinleyicinin fiziksel durumu, örneğin; yorgun, hasta olması, iyi bir dinlemeyi olumsuz yönde etkileyebilir. Aşırı derecede yorgun bir bireyin karşısındakini dinlemesi mümkün değildir.

Dinleyicinin mizacı da oldukça önemlidir. Genel olarak içe dönük bireylerin, dışa dönüklerden daha iyi birer dinleyici oldukları öne sürülmektedir. Çünkü, onların, konuşulanların içeriğine, dışa dönüklerden daha fazla önem verdikleri belirtilmektedir. Anksiyetesi yüksek olan bireylerin de iyi bir dinleyici olamadıkları bilinmektedir. Onlar da, kendi sıkıntı ve endişeleri ile çok ilgili olduklarından dikkatleri konuşmacıdan çok kendileri üzerinde yoğunlaşmıştır. Dikkatleri çabuk dağılan bireyler de, çevredeki her tür uyarandan çok kolay etkilendikleri için, konuşmacıyı dinlemekte zorluk çekerler. Konuşma süresince sakin olan ve çevredeki ufak gürültü ya da bölünmeleri önemsemeyen insanlar iyi dinleyicidirler.

Dinleyicinin cinsiyetinin de, dinlemede önemli bir etmen olduğundan söz edilmektedir. Erkeklerin sözel, kadınların ise sözel olmayan ipuçlarını daha iyi kavradıkları öne sürülmektedir [Haviland ve Malatesta, 1981] (5).

Dinleyicinin iyi bir şekilde dinlemek için kullandığı birtakım teknikler de dinlemenin etkiliğini etkilemektedir. Örneğin; dinleyici, daha iyi dinlemek için kendisine birtakım sorular sorabilir (bunu, bana niçin anlatıyor?): kendini eleştirebilir (yeterince dikkatli değilim, daha dikkatle dinlemeliyim): kendini başarılı bulabilir (iyi dinliyorum ve onun ne demek istediğini anlıyorum). Dinleyici için iyi bir dinlemede başarılı olabileceği bir başka yöntem, kendini konuşanın yerine koymak ve anlatılan onun gözü ile görmeye çalışmaktır. Bunun dışında, belleğe yardım eden bazı yöntemler de dinleyiciye yardımcı olabilir.

## **Konuşmacı**

Dinleme s¼recini etkileyen ve konuşmacı ile ilgili bazı etmenler de s¼z konusudur (2, 4, 5, 8, 9):

Konuşmacının konuşma hızı bunlardan birisidir. Ortalama konuşma hızı, dakikada 125- 1 75 kelime arasında iken. ortalama d¼ř¼nme hızı dakikada 400-800 kelime arasındadır. Konuşma ve d¼ř¼nme hızları arasındaki bu farklılık, dinleyiciye, anlatılanları kavramak, d¼zeneye sokmak, akılda tutmak ve yanıt vermek için fırsat vermektedir. Dinleme, bu zamanı iyi kullanma ile geliştirilebilir. Konuşmacının hızı, ortalama konuşma hızlarının altına d¼řt¼ę¼nde veya ¼zerine çıktığında dinleme g¼çleřir. Çok yavaş konuşan ya da çok hızlı konuşan birisini dinlerken, dikkati yoğunlaştırmak çok g¼çt¼r. Burada belirtilmesi gereken nokta, konuşma konuları ile hızının uygunluğudur. Oldukça karmaşık bir konu anlatılırken yavaş konuşulması ve duraklamaların olması, konunun anlaşılabilmesi için gereklidir. Ancak sosyal konuşmalarda, bu t¼r bir anlatım tarzından kaçınmak gerekir.

Konuşmacının a¼ık, akıcı ve işitilebilir bir ses tonu ile konuşması, onun dinlenilmesini sağlar. İleri derecede kekemeliği ya da konuşma akışında bir bozukluğu olan bireyler, anlatmak istedikleri mesajı yeterince iyi aktaramadıkları ve dinleyici de mesajdan çok konuşmacı ile ilgili oldukları için, iyi bir dinleme m¼mk¼n olamayacaktır. Bunun yanısıra, monoton, sıkıcı, anlaşılmaz ve geveleyerek konuşan konuşmacıları dikkatle dinlemek te oldukça g¼çt¼r.

Konuşmacının duygusal durumu da önemlidir. Eğer konuşmacı, aşırı derecede coşkulu bir Şekilde konuşuyorsa, anlattıklarını kavramak g¼ç olabilir. Burada yapılması gereken Őey, sakin bir Şekilde dinlemektir. B¼ylece coşkuları hafifleyebilir ve kendilerini daha rahat ifade edebilirler.

## **Çevre**

Etkileşimin yer aldığı çevre, dinlemede g¼z¼n¼ne alınması gereken etmenlerden birisidir (3, 5, 9).

Eğer çevre rahatsızlık verecek kadar sıcak ya da soğuksa, dinleme olumsuz y¼nde etkilenecektir. Havalandırma da önemlidir. Özellikle sigara i¼ilen bir ortam, i¼meyenlerin dinleme eylemini önemli derecede engelleyecektir.

Dinleme, dışardan gelen rahatsızlık verici gürültülerle bozulabilir.

Bunlar, yüksek sesli konuşmalar veya gürültülü bir müzik olabilir. Oysa. arka plandaki hafif bir müzik, toplu halde oturlan birçok kafeterya. lokanta vb. yerlerde konuşmayı kolaylaştırıcı olabilir.

Ancak, bir ders anlatılıyorken bu tür bir müzik varsa, derste anlatılan konuya yoğunlaşmayı engelleyebilir. Bir dışı muayenesinde ise, hafif bir müzik, rahatlamayı kolaylaştırabilir.

Dinleyicinin rahat bir sandalye veya koltukta oturması, uzun bir konuşma için gereklidir. Okullardaki rahatsız ve sert sıraların, uzun ders saatleri süresince orada oturmak zorunda kalan öğrenciler için ne derece önemli olduğu açıktır.

Dinleyicilerin oturma şekilleri ve birbirlerine uzaklıkları da dinleme oldukça etkilidir. Dinlerken çok gergin veya çok gevşek olmamak gereklidir. Grup çalışmalarında, üyelerin birlikte oturması, dağınıklığı ve dikkatsizliği engelleyebilir.

Buraya kadar anlatmaya çalıştığımız konular, dinlemeyi kolaylaştıran veya zorlaştıran etmenlerden söz etmektedir. Bütün bunlar işitme yeteneğine sahip olan bireyleri ilgilendirmektedir. Oysa, işitme yeteneği bozuk ya da sağır olan bireylerin yaşamı, sayısız güçlüklerle doludur. Normalde. işitme yeteneği yaş ile birlikte kaybolmaya başlar. Bizden çok yaşlı insanlarla konuşurken (özellikle telefonda) birtakım güçlüklerle karşılaşabiliriz. Sağır olan bireyler. işitsel tehlike alarmlarını duyamazlar. Bu, onların değişik bir çevrede sürekli tetikte olmalarına neden olur. Ayrıca bu bireyler. sevdikleri insanların, dostlarının ya da sevdikleri hayvanların (kuş sesi gibi) seslerini de duyamazlar. Bu tür bozuklukları olmayan bizler. işitme yeteneğinin. bize verilmiş çok güzel bir hediye olduğunun farkında olmalıyız.

## **SUMMARY**

### **Hearing and Listening**

Listening has a great significance in interpersonal relationships. in generally. when the people become together. they hear, but don't listen each other.

This article deals with the difference between listening and hearing.

## KAYNAKLAR

- Calnan J. Talking With Patient, William Heinmann Medical Books. London, 1983, 57-59.
2. Cüceloğlu O. insan insana. Altın Kitaplar Yayınevi. İst., 1979, 118-154.
  3. Cüceloğlu O. İnsan ve Davranışı. 2.Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1991, 108.
  4. Duldf BW, Giffin K, Patton BR. Interpersonal Communication in Nursing. F.A. Davis Company, Philadelphia, 1984, 92, 96.
  5. Hargie D. Saunders C, Oickson O. Social Skills in Interpersonal Communication, Second Edition, Brookline Books, Carnbrtdge. 1987. 162-186.
  6. Köknel Ö. İnsanı Anlamak. Altın Kitaplar Yayınevi. 1st. 1986. 57-128.
  7. Morgan CT. Psikolojiye Giriş. H.Ü. Psikoloji Bölümü Yayınlan Yayın No. 1. 3.Baskı, Meteksan Yayınlan No. 2. Ankara, 1984, 232-234.
  8. Pasquali EA, Amold HM. Alesı EG. Mental Health Nurstng A. Holistic Approach, Second Edition. The CV Mosby Company, St.Louis, Toronto, 1985, 216-223.
  9. Varcarolls EM. Fouridations of Psychiatric Mental Health Nurstng. WB Saunders Company, Philadelphia, 1990, 115-124.





