



*Çeviren: Şamil Demir*

Bir çatışmanın müzakeresi sırasında çoğumuz karşımızdakini dinlemeyiz. Tartışmasız en iyi sorun çözme becerilerinden birisi dinlemektir. İyi dinlemek için de hazırlanmak gerekir. Çoğumuz konuşmak için hazırlanmak gerektiğini biliriz ama pek azımız dinlemek için hazırlanmak gerektiğini aklımıza getiririz. Dinlemeyi zaten bildiğimizi varsayarız. Ayrıca dinlemenin pasif bir aktivite olduğuna inanırız, fakat aslında bu oldukça zor bir iştir ve hazırlanmayı gerektirir. Dinlemeye çalıştığımızda dinlediğimiz şeyi önyargılarımızın, değerlerimizin, fikirlerimizin, geçmişimizin, eğilimlerimizin, dürtülerimizin süzgecinden geçiririz ve bunlara uygunluğunu denetleriz. Eğer bu ölçütlerimize uygun şeyler dinliyorsak dikkatimiz ve dinleme isteğimiz artar. Ancak bir sorun çözümünde hoşumuza gidecek şeyleri duyma ihtimalimiz pek azdır.

Etkili bir dinleme için yapmamız gereken, sessizce, sadece aktarılan durumu öğrenmeye çalışmak ve de algılamamızı etkileyecek süzgeçlerin tamamını askıya almaktır. İşte o zaman iletişim mümkün olacaktır. Buradan da anlaşılacağı gibi dinleyebilmek için zihinlerimizi dinginleştirmeliyiz. Çoğumuzun beyni sürekli gezece bir insan gibi tartışma halindedir. Önümüze gelen her şeyin bize ne ifade ettiğini içten içe tartışıp dururuz. Beynimize ulaşan verilerin %95'inin bizi ilgilendirmediği düşünürsek, yapmamız gereken; kendimizi her şeye kapatıp bir mağaraya çekilip meditasyon yapmak değildir elbette. Beynimiz, bunca veri içerisinden neye değer vereceğini zamanla öğrenir ve daha verimli çalışmak için ilgilenmediklerini dikkate almaz. Bunun anlamı kendimize "bilinçli dinleme" için bir alan yaratmamız gerektiğidir. Özellikle de sorun çözümü sırasında.

Televizyonun ve internetin hayatımıza iyice girmesiyle birlikte, mutfak masasının etrafında hikaye anlatan ve dinleyen insanların artık olmadığını hepimiz fark etmişizdir. Devamlı ve hızlı bir şekilde reklam ve veri bombardımanına tutulan beyinlerimiz bu hıza ayak uydurmak zorunda

kalırken, daha değişik ve yavaş bir temposu olan dinleme yeteneğimizin körelmesine ve dinleme tahammülümüzün azalmasına da yol açmaktadır. Aradaki farkın anlaşılabilmesi için gözümüze hitap eden ışığın ve kulağımıza giren sesin hızlarının farkını düşünmemiz bile yeterli olacaktır. Artan sabırsızlığımız dinlememizin önündeki en büyük engel olacaktır.

Kulaklarımızın ve gözlerimizin algılama gücü çok farklıdır. Gözlerimiz renkleri, kulaklarımız da sesleri ayırt edebilir. Ama kulaklarımızın yaptığı ayır etme işi ile gözlerimizin yaptığı iş, kalite açısından yüzlerce kat farklıdır. Gözlerimiz aldatmacalara kanabilirken bu ihtimal kulaklarımız için çok düşüktür. Hiç müzik bilgisi olmayan birinin bile müzikteki farklı bir sesi algılayabilmesi dinleme yeteneğimizin görmeye oranla ne kadar önemli olduğunu anlamamıza yetecektir. Sesin taşıdığı titreşimler bize karşımızdaki kişi hakkında inanılmaz veriler taşımaktadır. Duyma hissimiz bize görünmeyen ilgiler ve istekler hakkında önemli bilgiler verecektir. Bir sorunu çözmek ya da bir ilişkimizi geliştirmek istiyorsak, bize ulaşan sesleri tanımaya odaklanmalıyız. Yeterince iyi dinleyebilme konusundaki sorunumuzu çözmemiz, bize sorun yaşadığımız insanla olan problemimizi çözmede de yardımcı olacaktır.

Çatışmada olunan veya sorun yaşanılacağına inanılan insanlarla elektronik posta, faks ya da ihtarnamelerle konuşmak yerine yüz yüze konuşmanın önemi büyüktür. Böylece sesin tonundan ciddiyet ve arzu düzeyleri sezilebilecek yazıyla anlaşma sırasında gözden kaçırılan nüansların ve ayrıntıların farkına varılabilecektir.

Bazen bir uyuşmazlık sırasında sadece iyi dinlemek bile yeterli olabilir. Bir kişiyi gerçekten dinlemek bir olayı mucizevi bir şekilde çözmek için yapmamız gereken tek şey olabilir.

### **Nasıl dinlemeli**

İyi bir dinleyici olmak için anlamamız gerekenlerin başında, tecrübelerimizin çoğunun temelinin şimdiye değil geçmişe dayanıyor olması gelir. Tecrübelerimiz hafızamızda bulunur. Sıklıkla da bu tecrübelerin şu anda çatışma yaşanan kişiyle değil geçmişteki bir kişiyle ilgisi vardır. Bu

tecrübelere dayanarak, hafızamızda depolanmış cevapları kullanarak dinlemeye çalışırız. Aslında dinlerken verilen bu tepki taze ve o an için verilmiş bir tepki değildir. İşte bunların hepsi bizim dinlerken kullandığımız filtrelerdir. Biz herkesi kendi hafıza, istek, algı ve eğilim filtrelerimiz aracılığıyla duyarız.

Bir “tanık” gibi dinlemeyi öğrenmemiz gerekiyor. Bununla anlatmak istediğim, karmakarışık buğulu ve isteklerimizle karışmış hafızamızdan sıyrılarak, olanı biteni objektif bir şekilde öğrenmek için dinlemektir. Bunu yapmak kolay değil ama olaya tanık olurcasına dinlersek, dinlemede daha başarılı olacağımız kesindir. Olaya öyle tanık olunmalı ki mahkemedeki yeminli tanık gibi objektif olunabilmeli. Ne sanığın ne de yakınının yanında yer almaya neden olacak yargılar taşınarak dinlenmelidir.

Alıntı yeri: Mediate.com