

## “ Zannetme , Dinle !”

Kişisel ilişkilerde , pazarlama , müzakere ve yönetimdeki en etkin yetenek DİNLEMEK tir .

Başarılı ve sürdürülebilir bir ilişki için dikkatli ve etkin dinlemek gereklidir. Oysa ki yöneticiler için yayınlanan yönetim dergi , kitap ve benzeri yayınlarda “Dinleme “ ye ayrılan payın sadece %1,5 olduğunu öğrenmek , bu konudaki eksliğimizin büyüklüğüne işaret etmektedir .

İletişimin 4 unsurundan( Okuma , yazma , konuşma ve dinleme ) biri olan dinleme, hak ettiği dikkati ve önemi görmemektedir .

Bize okumayı , yazmayı profesyonel eğitimciler öğretti . Konuşmayı öğrenirken de ailede herkes seferber oldu . Fakat hiç kimse etkin dinlemenin nasıl olacağını öğretmedi . Karşımızdakine “ Sus , dinle “ demenin , iletişime katkısı olmadığını önce aile içinde çocuklarımızdan , işletmede de çalışanlarımızdan aldığımız/alamadığımız geri dönüşlerden öğrendik .

ABD de yapılan araştırmalar işimizi yaparken vaktimizin %50-60 ını bir şeyler dinledikle geçirdiğimizi göstermektedir .

İhtiyaçlarımızdan ilki , fiziksel yaşamı sürdürme isteği . Sonra , Psikolojik İhtiyaçlar :

- Anlaşılmak
- Onaylanmak
- Takdir edilmek gelmektedir .

İnsanları dikkatle , empatiyle dinlemek , onlara verebileceğimiz en güzel hediyedir . Böylece birlikte çalıştığımız ve yaşadığımız insanların yaşamsal ihtiyaçlarından birini de karşılamış oluruz .

Etkin Dinleme , iletişimin üzerine inşa edildiği temellerdir . Etkin dinleyerek ve model oluşturarak kendi dinleme etkinliğinizle beraber karşınızdakinin dinleme etkinliğini de geliştirebilirsiniz

Aşağıda etkin dinleme için neler yapılıp yapılmayacağı verilmiştir.

- Kendin ol , insanlar içten olmayan tutum ve davranışları kolayca anlar .

### **Etkin Dinleyici,**

- - Açıklık için soruşturur
- - Dinlediklerinden bir hikaye , dile getirilmeyen duyguyu bulur
- - Empati kurar
- - Dinlediklerini kolayca özetlerler
- - Dinlerken çevredekidikkat dağıtıcılarının etkili olmasına izin vermezler
- -Karşısındakine uygun sorular sorarak detayların anlaşılmasına yardımcı olur
- - Karşısındakine bakar , ama ona gözünü dikmez
- - Başlarını yavaşça sallayarak ve hafif bir gülümsemeylekonuşmaya teşvik eder
- - Nasıl yardımcı olabileceklerini sorarlar
- - Beden dilinin farkına varır ve kontrol ederler ( gezinmez , ayaklarını sallamazve ellerinde bir şeylerle oynamazlar )

### **Etkin dinleyici şunları yapmaz .**

- - Söz kesmez
- - Hemen karşılık vermez
- - Konuşma arasında sözü toparlamaya başlamaz
- -Konuşmanın tamamını dinlemeden sonuca ulaşmaya çalışmaz
- - Konuşanı yargılamaz
- -Sorunu erkenden çözmeye çalışmaz
- -Toplantı konuşma sırasında , telefonla konuşmaz kesintilere izin vermez

### **YARGILAMADAN DİNLEYİN**

İletişimin ilk ve önemli bir adımı önündeki en büyük engellerden biri “ Yargısız Dinleme” yi bilmemektir . İnsanlar , kendilerini dinleyecek ve anlayacak birine gereksinim duyarlar. Yargılamadan dinlemek bu ihtiyacı karşılar . Kendi duygu ve düşüncelerinin gölgesinde kalmadan mesajın tamamını dinlemek ve anlamak iletişimi ve aramızdaki bağları güçlendirecektir. Yargılamadan dinlemek , savunmaya geçmeden dinlemektir . Bunun için :

- Konuşanıdünya görüşünü – değer ve inançlarını – dinle ve anla
- Kendini onun yerine koy
- Konuşanı tehdit etmeyen , onunla çatışmayan tutum takın , böylece insanlarsize açılacak ve kişisel bilgilerini anlatacak kadar güvensinler. Bunu sağlamak için siz kişisel bilgiler vererek başlayabilirsiniz . Benzer konuda başınızdan geçenleri hatırlayın . Siz ne yaptınız?
- Güven duygusu , açıklık , samimiyet ve ilişkide derinlik sağlar . Samimi konuşma bundan sonra kolayca devam eder . Güven duygusu , motorlarda sistemin rahat ve sarsıntısız çalışmasını ve sürtünmeyi azaltan yağlama sistemine benzer , ilişkilerin sürekliliğini ve dinlemenin etkinliğini artırır..
- Tepkilerinizi farklılaştırınız, dinlemeyi monoton bir süreç olmasını önleyin
- Samimi ilgi göster onu umursadığınızı , içten ilgi gösterdiğinizi belli edin . “ Ne kadar umursadığımı bilene kadar , ne kadar bildiğin umurumda değil “ Zig Ziglar
- Niçin sorusundan sakın ! Ne ? Nasıl ? Sorularını sor .
- Meydan okuyan soru sorma . Açıkça yönlendirici sorular sorma
- Hedefler ! Konuşanın ihtiyaçlarını anlayın . Bu konuşmanın gerçek amacı nedir ? Bazen karşınızdaki sadece konuşmak ihtiyacındadır .

“ÖNCE ANLAMAYA ÇALIŞ , SONRA ANLAŞILMAYA “ S. Covey

“ Birini etkilemek istiyorsanız önce onu dinlemeniz gerekiyor. “

- Dinlemek teknikleri uygulamaktan ibaret değildir .Etkin Dinlemek için , yalnızca doğru teknikleri uygulamak yetmez . Tavrınız ve tutumunuz çok önemli , DOĞAL OLMALISINIZ.
- Başkalarını anlamak ; Kendi özel dünyamızı onlara yansıtmak değildir .
- Kendi gözlüklerinizi başkalarına takarak bakmalarını sağlamak değildir .

Karşınızdakinin duygu ve düşüncelerini KABUL etmek , ikna olmak , onları onaylamak , onlara katılmak ve hak vermek değildir . Davranış ve görüşlerini ONAYLAMAMA özgürlüğünüz yine sizindir . Anlatılan gerçek ve samimi ise kabul edebilirsiniz ancak hak vermek zorunda değilsiniz . Evet veya hayır diyebilirsiniz . Söyleyecek sözünüz var kendi

fikirlerinizi ortaya koyabilirsiniz . İlk başta insana çelişki gibi gelen bu durum üzerinde düşünmeye başlayınca “ Evet , söyledikleri gerçek şeyler , ancak benim görüş ve inançlarım bu durum veya davranışı onaylamıyor “ diyebiliriz .

Karakteriniz sürekli yayındadır . Gizli ve açık mesajlar etrafa ulaşır . Öfkeliysen , savunmadaysan , suçlulukla , korkuyorsan etkiniz çok azalır .

### **ETKİN DİNLEME**

Eski paradigma :

- ÖNCE BENİ ANLAYIN , ÖNCE ANLAŞILMAK İSTİYORUM
- Yeni Paradigma :
- ÖNCE ANLAMAYA ÇALIŞ

### **ETKİN DİNLEME**

- Neden beni dinlemiyor ?
- BİRİNİ ANLAMAK İÇİN “ SİZİN ONU DİNLEMENİZ GEREKİR “

EMPATİ ile dinlemek , uygulayabileceğimiz tekniklerden ötesi ve fazlasıdır . Konuşanın değer yargılarını kavramaktır .

### **ETKİN DİNLEME**

#### **EMPATİ NEDİR ?**

Empati , Sempatı değildir ....

Sempatı , anlaşma ve sizin vardığımız yargıdır . Uygun düşen karşılık .

### **ETKİN DİNLEME**

EMPATİ : Karşınızdaki ile aynı fikirde olmak değildir .

EMPATİ : Onu tam anlamıyla , derinlemesine hem duygusal hem zihinsel olarak anlamamızdır .

EMPATİ : karşınızdakinin , yüreğindeki ve zihnindeki gerçekliği görmektir . O insanın ruhunun derin mesajını kavramaktır .

### **ETKİN DİNLEME**

İletişimi Söndüren Karşılıklar :

- Değerlendirmek ; Kabul , Red
- Yoklamak ; Kendi değer ölçülerimize göre sorularsorarız
- Önermek ; Kendi deneyim ve geçmişimize göre fikir veririz
- Yorumlamak ; Onların amaç ve davranışlarını , kendi amaç ve davranışlarımıza göre açıklamaya çalışmak

#### **Etkin Olmayan Dinleyici :**

1. Dinleyici bir var – bir yok ( Akli gezen )
2. Duygusal dinleyici ( Duyguları aklının önünde )
3. Duyan fakat dinlemeyen dinleyici ( Çok bilmiş )
4. Hayalci ( Gündüz rüya görenler )
5. Bu benim için çok karmaşık ( Bu beni aşar )
6. Uysal ( Utangaç , iletişime katkıda bulunmaz, soru soramaz )

7. Tartışmacı ( Kendi inancının dışındaki her şeye itiraz eden)
8. Hata yakalayan ( Kalite kontrolcü. Benden kaçmaz!!! )
9. Not tutmaktan dinlemeyen ( Gayretkeş )

## **LİDERLİK VE ETKİN DİNLEME**

### **LİDERLER :**

- Konuşanın gözüne bakarak , dikkatini yoğunlaştırır
- Konuşanın ne demek istediğinden emin olmak için gerekli yerlerde tekrarlar yapar
- Dinlediğini üçüncü bir kişiye , net ve doğru bir biçimde aktarabilir
- Peşin hükümsüz dinlemeye başlar , duygusallığa ve savunma durumuna düşmez

Alıntı:<http://www.ahmetkocel.com/ko%C3%A7luk/y%C3%B6netici-ko%C3%A7lu%C4%9Fu/121-etkin-dinleme-empati>