

**BİR İLETİŞİM EDİMİ VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM BİLEŞENİ OLARAK DİNLEME
BECERİLERİ****AS A COMMUNICATION ACT AND INTERPERSONAL COMMUNICATION
COMPONENT LISTENING SKILLS****Öğr. Gör. Sevgi KAVUT**

İstanbul Gelişim Üniversitesi sevgikavutt@gmail.com skavut@gelisim.edu.tr, İstanbul/Türkiye

ÖZ

İletişim sürecinin önemli bir ayağı olan dinleme; sözsözsel girdileri anlama ve yorumlama sürecidir. Dinleme; fiziksel, duygusal ve entelektüel girdileri anlam arayışı ile bütünleştiren bir eylemdir. Günümüzde bireylerin duyguları anlama ve yönetebilme, empati kurabilme, ekip çalışmasına yatkın olma, ikna ve iletişim becerileri, liderlik, duygusal zeka ve dinleme becerileri gibi nitelikleri aranılan kişilerarası iletişim özellikleri arasında yer almaktadır. Rekabetin her geçen gün arttığı iş dünyasında özellikle üst düzey pozisyonlarda etkili ve başarılı bir lider olabilmenin yolunun dinleme becerilerinden geçtiğinden söz edilebilir. Kişilerarası iletişim becerisi olarak dinleme hem bireyler ve kurumlar arasında etkili ve sağlıklı iletişimin kurulmasında yardımcı nitelikte hem de iletişim çatışmalarının önlenmesinde kilit roledir. Önemi herkes tarafından bilinen ancak göz ardı edilen dinleme becerileri iletişim sürecinin ve dolayısıyla başarının anahtarıdır. Günlük yaşamda kişilerin birbirlerini açık bir şekilde anlayabilmesi, empati kurabilmesi, iletişim çatışmalarının önlenmesi için etkin dinleme becerilerinin kazandırılması gerekmektedir. Dinleme becerilerinin önemine ilişkin farkındalık düzeyi giderek artmakla birlikte dinleme becerilerinin geliştirilmesine yönelik literatürde çok fazla çalışmanın olmadığı görülmektedir. Bu nedenle bu çalışmada dinleme becerisi ve önemi konusuna değinilecektir.

Anahtar Kelimeler: Dinleme, Dinleme becerileri, Etkin dinleme, Kişilerarası İletişim**ABSTRACT**

Listening who important pillar of communication process; understanding and interpreting process verbal input. Listening is integrative action physical, emotional and intellectual input with search for meaning. Nowadays are fall within in demand interpersonal communication attributes among like understanding and managing feeling of individual, empathy, predisposition to teamwork, persuasion and communication skills, leadership, emotional intelligence and listening skills. Competition more and more increasing in business world can be refer especially in senior positions efficient and successful a leader the way to be listening skills. As interpersonal communication skill listening is key role both individuals and instruction between in building efficient communication assistant quality and prevent communication conflicts. It is know importance by everyone but being ignored listening skills is key of success and communication process. To prevent communication conflicts, empathy, understanding of individuals obviously each other is require effective listening skills. Listening skills of importance more and more are increased along with are seen few studying as to listening skills. So in this studying will be refer listening skills and importance.

Key Words: listening, listening skills, effective listening, interpersonal communication**1. GİRİŞ**

İletişim sürecinin önemli bir ayağı olan dinleme; sözsözsel girdileri anlama ve yorumlama sürecidir. Daha geniş bir tanımla dinleme; fiziksel, duygusal ve entelektüel girdileri anlam arayışı ile bütünleştiren bir eylemdir. Etkili iletişimin temeli olan dinleme, sözsözsel iletleri duyma ve duyduklarına anlam kazandırarak tepkide bulunma olarak ifade bulmaktadır. Dinleme kişinin yalnızca sessel ve sözsöz uyarınları algılaması ile ilgili bir süreç değıldir; onları anlaması, anlamlandırması ve tepki vermesiyle tümlenmektedir (Güral ve Tat,2012: 277).

Dinlemek demek bir şey öğrenmek, fakat aynı zamanda konuşan kişiye kıymet vermek, onu saymak, adam yerine koymak demektir. İyi dinlemek, iyi konuşmak için gerekli olmasına rağmen ondan daha güçtür. Çünkü bizi ilgilendirmeyen, enteresan olmayan, iyi anlayamadığımız bir konuşmayı dinlemek zorunluluğı beynimizi zorlar (Osmy, 2008: 155).

Kişilerarası iletişim becerisi olarak dinleme hem bireyler ya da kurumlar arasında etkili ve sağlıklı iletişimin kurulmasında yardımcı nitelikte hem de iletişim çatışmalarının önlenmesinde kilit noktadadır. Önemi herkes tarafından bilinen ancak göz ardı edilen dinleme becerileri iletişim sürecinin ve dolayısıyla başarının anahtarıdır.

Günlük yaşamda kişilerin birbirlerini açık bir şekilde anlayabilmesi, empati kurabilmesi, iletişim çatışmalarının önlenmesi için etkin dinleme becerilerinin kazandırılması gerekmektedir. Dinleme becerilerinin geliştirilmesine yönelik farkındalık düzeyi oluşmakla birlikte dinleme becerilerinin geliştirilmesine yönelik pek fazla çalışmanın olmadığı görülmektedir. Bu nedenle bu çalışmada dinleme becerileri ve önemi konusuna yer verilecektir.

Bu çalışmada öncelikle dinleme ve dinleme becerilerinin tanımları ile dinleme becerilerinin amaçlarına değinilecek. Daha sonra etkin dinlemeyi engelleyen dinleme yanlışları ile etkili ve etkisiz dinleme olarak dinleme türleri üzerinde durulacak, iyi bir dinleyici olmanın yollarından söz edilecek. Aile içi iletişimde dinleme, çocuklarla iletişimde dinleme, gençlerle iletişimde dinleme konuları tartışılacaktır.

2. DİNLEME

Dinleme, öncelikle fizyolojik bir edimdir, ancak seslerin kulakla işitilmesinden ve beyine ulaştırılmasından daha fazla bir anlam ifade etmektedir. Duymaktan daha kapsamlı ve sofistike niteliğe sahip olan dinleme, odaklanmış enerji gerektiren zihinsel bir süreçtir. Dinleme; söylenene dikkat etmenin ötesinde, niyeti gözlemeyi ve anlam arayışını içeren bir yeterliliği elzem kılmaktadır. Bu bağlamda dinlemek; dinleyen kişinin, konuşan kişinin sesine, sözcük seçimine, tonlamasına, hızına ve beden diline karşı duyarlı olması demektir. Dinlemenin nedenlerine ilişkin pek çok tespit vardır. Genel anlamda ele alındığında dinleme; bir ilişki kurmak, sosyal kabul görmek, bilgilenmek, öğrenmek, anlamak, bir başkasının öyküsüne katılmak, diğer insanların deneyimlerinden ve paylaşımlarından yararlanmak, başkalarının tutum, değer, görüş, inanç ve davranışlarını etkilemek, öneri ve tavsiyelerle insanların sorunlarını çözmelerine yardımcı olmak, saygı göstermek, eleştirmek ya da eleştiri almak amacıyla gerçekleştirilen bir eylemdir (Gürel ve Tat, 2012: 277).

Duyuma, dinleme eyleminin başlangıç aşamasıdır. Çünkü dinleme sözcüklerin ve anlatılmak istenenin anlaşılmasını içerir. Dinlemek konuşmaktan daha fazla bir enerji gerektirir.

Konuşurken yapılan hataları fark ederek geri almak mümkün olsa da, dinlerken hata yapıldığının farkına bile varılamamaktadır. Barker tarafından yapılan araştırmaya göre, kişiler bir gün içerisinde uyku saatlerinin dışında yaşamın %17'sini okuma, %14'ünü yazma, %16'sını konuşma eylemlerine, %53 oranında dinlemeye zaman ayırmaktadır (Tubbs ve Moss, 1991: 174 den. aktaran Gürüz ve Eğinli, 2008: 255).

Dinleme, Uluslararası Dinleme Derneği'ne göre; "alma süreci, anlam inşa etme, sözlü veya sözsüz mesajlara yanıt verme işlemidir" (Trenholm ve Jensen, 2008: 170).

Dinlemek, konuşmaktan daha çok çaba gerektirir. Yanlış ve etkisiz dinlemekten dolayı uğrayacağınız kayıplar, yanlış ve etkisiz konuşmaktan dolayı uğrayacağınız kayıplardan daha az değildir (Apuhan, 2002: 68).

Dinleme, sözlü ve sözsüz mesajları seçmek, onlarla ilgilenmek, onları anlamlandırmak, hatırlamak ve onlara karşılık vermektir oluşan bir süreçtir. Dinleme sırasında kelimeler duyulur ve duyulanlar anlamlandırılmaya çalışılır. Duyuma, sesleri algılamanın fizyolojik bir sürecidir. Ses dalgaları kulak zarına ulaştığında kulak kemiklerini (çekiç, örs ve üzengi) titretmekte ve duyma olayı meydana gelmektedir. Sonuçta bu titreşimler beyne iletilen elektrik mesajları halini almaktadır (Beebe, Beebe ve Redmond, 2005: 124).

İletişim becerisi dinleme, anlaşılabilir bir şekilde konuşma, göz kontağı kurma, konuşmayı teşvik etme, sözel övgü, sözel olmayan davranışları uygun bir biçimde kullanmaktır. Dinlediğini anlamak ve anladığını netleştirip geri bildirimde bulunmak iletişim sürecinin devamlılığını göstermektedir.

Bu durum iyi bir dinleyici olabilmekten geçer. İyi bir dinleme beş aşamada gerçekleşir. Birinci aşama, doğrudan yüze bakma aşamasıdır. İkinci aşamada, iyi bir dinleyicinin beden duruşunun açık olması gerekir. Üçüncü aşamada, gözlerle iyi bir iletişim kurmaya çalışmak gerekir. Dördüncü aşamada, hafif eğik durumda olduğunda daha dikkatli dinliyormuşsunuz gibi bir durum ortaya çıkar. Beşinci aşamada, rahat olabilmek, kendi bedenine uyulayabilmek gerekmektedir.

Fiziksel olarak dinlemenin iki işlevi var. Bunlardan birincisi karşınızdaki kişiye yani dinlenen kişiye, varlığımızın orada olduğunu o ortam içinde etkin bir şekilde var olduğunu gösterir. İkinci aşamada da bize

yararı vardır. Bizim etkin bir dinleyici olmamıza yardım eder. Eğer fiziksel dinleme tam olarak yapılırsa hem sözel hem de sözel olmayan davranışlar dinlenmiş olur (Ertürk, 2010: 128).

Büyük diyalogun bir parçası olarak dinleme görünümü, kişilerarası iletişimde dinlemenin gömülü doğası hakkında daha fazla açığa yardımcı olur. Dinleme ayrıca kişilerarası hedeflerimizin peşinde birbirine bağlı bir dizi diğer önemli süreçleri kapsar(Canary, Cody ve Manusov, 2008: 101).

2.1. Dinleme Becerisi

Dili kullanma yeteneğinin dört alt boyutu içerisinde ilk öğrenilen ve en çok kullanılan dinleme becerisidir. Dinleme becerisini konuşma, okuma ve yazma izlemektedir(Yavuz, 2010: 305).

Psikoloji literatüründe, dinleme becerisi, temel olarak iki şekilde tanımlanmaktadır. Bunlardan birincisi; dinleyicinin bilgiyi duyması, tekrar edebilmesi ve hatırlayabilmesidir. Eğer bir kişi, konuşulan konuyla ilgili bilgiyi aklında tutarsa, dinleme gerçekleşmiş olmaktadır. Çünkü dinleme ile yakından ilişkili kavramlardan birisi bellektir. Dinleme esnasında, kişi kısa bir sürede olsa mesajı belleğinde tutmaktadır. Dinlemeye bu türlü bir bakış açısı, dinlemenin bilişsel yaklaşımla ele alındığını göstermektedir. İkinci tanımlama ise, bireyin dinlemeye ilişkin tutumlarının dinleme davranışlarını etkilediği yönündedir. Dinleme becerilerini açıklamada kullanılan bilişsel yaklaşımın yetersiz kaldığı görülmüş, dinlemenin davranışa, ilişkilere ve duyguya odaklı olarak açıklanması gerekliliği ortaya çıkmıştır (Cihangir, 2011a: 11).

İletişim becerisi olarak tanımladığımız süreç, her şeyden önce dinleme becerisi ile başlar. Gerçekten dinleyebilmek için önce beynin, gönderilen iletileri (mesajları) bir önkoşul olarak duyabilmeye, görebilmeye ve hissedebilmeye geçebilmesini gerektirir (Özer, 1995: 74).

İletişim sürecinde karşımızdaki kişiyi ve onun dünyayı nasıl algıladığını anlamak için onu dinlemek gereklidir. Olumlu ilişkiler geliştirmede, insanlardan bilgi almada, başkalarını tanımada, anlamada ve onlara yardım etmede en temel öge etkin dinlemedir. Dinleme, iletişim yeterliliğini artırır ve iletişimin başkalarının ihtiyaçlarına göre yönlendirilmesini sağlar.

Dinleme kişilerarası bir beceri olarak ele alınmaktadır. Yöneticiler çalışanlarını, öğretmenler öğrencilerini, ana-babalar çocuklarını iyi bir şekilde dinleyerek, onların dinlemeye karşı olumlu tutum geliştirmelerini sağlayabilirler. Aynı zamanda insanlar kendilerini etkili bir biçimde dinleyen kişiler hakkında olumlu şeyler düşünürler. Bütün bunlara rağmen, insanlar konuşmaya son derece isteklidirler ancak dinleme söz konusu olduğunda, gereken dikkati göstermez veya göstermek istemezler. Başarılı bir eğitim ve kişisel gelişim açısından gerekli olan “anlayabilmek için dinleme”, kişinin kendi kendisini eğitmesine bırakılmaktadır. Dolayısıyla kişilerin dinlemeyi bir beceri olarak geliştirmeye ihtiyaçları vardır. Bunun ilk adımı da etkili dinleme davranışlarının öğrenilmesidir (Cihangir, 2011b: 106).

Yalın bir bakışla ele alındığında dinleme süreci duyma, yorumlama, değerlendirme ve tepki adımlarını içermektedir.

Duyuma: Dinleme sürecinin ilk aşaması olan duyma-hearing, havadaki titreşimlerin kulak zarına çarpmasıyla oluşan fiziksel ve fizyolojik bir süreçtir. Çoğu zaman duyma ya da bir başka deyişle işitme, anlamsal benzerlik nedeniyle birbiriyle karıştırılmaktadır. Duyuma eylemi, bir çaba göstermeksizin gerçekleştirilirken; dinleme eylemi; geçmiş deneyimler, gereksinimler ve ilgiler temelinde dikkatin belirli uyarılarına alma amacıyla yoğunlaştırılmasıyla gerçekleşmektedir.

Yorumlama: Dinleme sürecinde yorumlama-interpreting, iletilen mesaja açıklama getirmek ve konuşmacıyı tam olarak anlamak için kişisel kanıların devreye sokulması anlamına gelmektedir. Dinleyici sahip olduğu algılar, tutumlar, değerler, geçmiş deneyimler, kelime hazinesi, eğitim seviyesi ve kültüre göre mesaja anlam vermektedir. Diğer bir deyişle dinleyici, konuşmacının sözlü ve sözsüz iletilerini anlık izlenimleri, geçmiş edinimleri ve bilgileri üzerinden değerlendirmektedir.

Değerlendirme: Dinleme sürecinde değerlendirme-evaluation, dinleme eyleminin temel amacı olan iletinin niteliği ve niceliği üzerine yargıya varmak anlamına gelmektedir. Değerlendirme aşamasında iletiye özü, önemi, niteliği ile niceliği üzerinden değer biçilmekte ve iletiyi oluşturan gerçekler ile konuşmacının yorumu birbirinden ayrılmaktadır. Dinleme sürecinin bu aşamasında, alıcı kendisine ulaşan iletiden hareket ederek ne yapması ve nasıl yapması gerektiğine karar vermektedir. Öyle ki verilen karar, tepki aşamasını şekillendireceği için dinleme sürecinin genel görünümü açısından yaşamsal önemdedir.

Tepki: Dinleme sürecinde tepki-response, dinleyicinin konuşmacının iletisi hakkında ne düşündüğünü ve ne hissettiğini ortaya koyduğu geri bildirimdir. Dinleyici; iletiye tepkisini, konuşmacı konuşurken ya da

konuşmasını bitirdikten sonra verebilmektedir. Dinleyici, konuşmacının aktardıklarına ilişkin fikrini ve hislerini, sözlü ya da sözsüz ifadelerle beyan etmektedir. Bu bağlamda tepki, dinleyicinin iletiye olan ilgisini göstermekte ve destekleyici ya da meydan okuyucu nitelikte olabilmektedir (Gürel ve Tat, 2012: 278).

Dinlemek başarının anahtarıdır. Diğerlerinin söylediklerini sadece duymanızdan daha fazlasını sağlar. Gerçek dinleme söylenenlere dikkatinizi tam vermeniz ve onları anlamanız anlamına gelir. Dinleyerek, iş arkadaşlarınızın neler yaptıklarını, neler hissettiklerini anlamaya yönelik daha derin bir değerlendirme geliştirirsiniz ve böylece ailenizin, umutlarını, korkularını ve sorunlarını daha iyi anlarsınız. Dinlemek yeni ufuklar açar. Ayrıca öğrenmenin de anahtarıdır.

Sizi iyi bir dinleyici olarak tanıyan insanlar kendileriyle ilgili konuları sizinle konuşabileceklerini; kendilerini sadece dinleyerek ve kendi konuşmalarını duymalarını sağlayarak sorunlarını çözmelerine yardımcı olduğunuzu; düşüncelerine katılmanızı bile kendilerini anladığınızı hissettirdiğinizi; sözlerini kesmediğinizi ve kendinizi zorla kabul ettirmediklerinizi, kendilerine ve söyleyeceklerine saygılı olduğunuzu söyleyeceklerdir (Mackay, 1997: 9).

2.2. Dinleme Amaçları

Dinleme amaçları şu şekilde ifade edilebilir:

Tanımlamak: Belirli olaylara, durumlara ve koşullara ilişkin tanımlama ve belirlemeler yapılabilir. Örneğin, kırmızı renkli bir araba, öğleye doğru bitecek bir toplantı gibi

Anlayış Geliştirmek: Çeşitli anlamları analiz etmek, yeni anlamlar vermek, anlamlandırmak ve anlamak amaçlanabilir. Örneğin, sorulara cevap vermek, yeni bir bilgi ile eski bilgiler arasında bağlantı kurmak gibi.

Değerlendirmek: Mesajların yararlılığını değerlendirmek, analiz etmek ve buna bağlı olarak düşünceler geliştirmek amaçlanabilir. Örneğin, oy verme davranışının gelişmesi ve kime oy verileceğine karar vermek, ticari bir satışın onayını vermek gibi.

Onaylamak: Mesajların içeriğindeki sesler, görüşler vb. öğeleri estetik olarak incelemek amaçlanabilir. Örneğin, bir şiir okumak, bir esriye gülmek, bir müzikten hoşlanmak vb.

Empati kurmak: Kişileri yargılamadan duygusal ihtiyaçlarını temel alarak anlamak ve algılamak amaçlanabilir. Örneğin, bir eşyasını kaybetmiş arkadaşınıza yardım etmek

Kişilerarası ilişkiler geliştirmek: Yeni ilişkiler geliştirmek, diğer kişileri tanımak, arkadaşlık kurmak amaçlanabilir. Örneğin, bir kafede sohbet etmek, yeni taşınan komşuya gitmek, bir projeyi geliştirmek için buluşmak (Gürüz ve Eğinli, 2008: 264).

2.3. Dinleme Yanlıları

Dinleme, iletişim sürecinin önemli bir basamağı olarak görülmektedir. Dinlemek tek başına yeterli değildir. Dinlenileni yargıdan uzak, kişinin kendi gerçeği ile kıyaslamadan, özdeşleştirmeden, geri bildirim gerekir. Dinleme “iletişimde algılama, anlama, anımsama, değerlendirme ve yanıtlamanın aktif sürecidir.” Dinleme bazı durumlarda engellenmektedir. Bu durumlara aşağıdaki özellikleri örnek olarak gösterebiliriz (Zillioğlu ve Yüksel, 2007: 71).

Karşılaştırma: Karşılaştırma konuşma esnasında sürekli kimin daha gösterişli, daha yetenekli, duygusal olarak daha sağlıklı olduğu gibi birtakım kişisel özellikleri değerlendirmedir. Siz mi yoksa diğer kişi mi? Konuşulanlardan fazla bir şey anlamazsınız çünkü daha iyi olup olmadığınızı anlamaya çalışmakla meşgulsünüzdür.

Akıl okuma: Akıl okuyan kişi insanların ne dediğine dikkat etmekten ziyade diğer kişinin gerçekten ne hissettiğini ve düşündüğünü görmeye çalışır. Genellikle söylenenlere güvenmez. Sözcüklerden çok ses tonuna ve gizli işaretlere dikkat eder. “Bahse girerim ki benim salak olduğumu düşündü”, “Utangaçlığım yüzünden pes etti” gibi.

Tekrarlama: Ne söyleyeceğimizi içimizden tekrar etmektir. Böylece kişinin dinlemeye vakti olmaz. Kişi bütün dikkatini bir sonraki yorumunu hazırlamaya yönelir.

Süzgeçten Geçirme: Bazı şeyleri dinlemek bazılarını ise dinlememektir. Sadece öğrenmek istediğiniz konu ile ilgili şeyi anlamaya yetecek kadar dinlersiniz. Bir kadın oğlunun okulda kavga edip etmediğini öğrenecek kadar oğlunu dinler, etmediğini duyduğunda rahatlar ve dinlemeye devam etmez.

Yargılama: Bir kişiye ilişkin aptal ya da yetersiz olduğuna ilişkin önyargınız var ise onun ne söylediğine dikkat etmezsiniz. Dinlemenin temel kurallarından biri yargılamaların, dinlendikten ve iletinin içeriğini değerlendirdikten sonra yapılması gerektiğidir.

Düşüncelere Dalma: Yarı dinleme anında iken karşıdakinin söylediği bir şeyin aniden bir özel çağrışımlar zincirine yol açmasıdır. Söylenen tek bir kelime sizi geçmişe götürebilir, bu da karşıdakini duymanızı engeller. Sıkıldığınızda ya da kaygılı olduğunuzda bu eğilim artar.

Özdeşleştirme: Bir kişinin size söylediği her şeyi alır ve kendi deneyimlerinize bağlantısını kurarsınız. Onlar size dış ağrısından söz eder ama siz kendi dış ameliyatınızı hatırlar ve onunla meşgul olursunuz.

Öğüt Verme: Dinleyen her zaman yardıma ve önerilere hazır olmasıdır. Kişi “büyük sorun çözücüdür.” Doğru öğüt bulmadan önce birkaç cümle duymak yeterlidir. Bu noktada dinleyen duyguları gözden geçirir, bu da kişiyi yeterince anlamasını engeller.

Ağız Kavgası Yapma: Bu engelde insanlara atışır ya da tartışırınız. Söylenilenlere çok çabuk karşı çıkarsınız. Aslında dikkatinizin büyük kısmı karşı koyacak şeyler bulmaya yönelmiştir.

Haklı Çıkma: Haklı çıkma hatalı duruma düşmemek için her şeyi yapacağınız anlamına gelir.(bağırarak, bahaneler bulmak, çarpıtmak gibi)

Konu Değiştirme: Aniden konunun değiştirilmesidir. Konudan sıkıldığınızda ya da rahatsız olduğunuzda konunun yönünü değiştirirsiniz.

Rahatlama: “haklısın”, “doğru”, “kesinlikle”, “inanılmaz” gibi ifadeler kullanılarak destekleyici, nazik ve cana yakın davranılmasıdır. İnsanların sizi sevmesini istersiniz, o yüzden herkesi onaylarsınız. Genel anlamı görece kadar dinliyor olabilirsiniz ama gerçekten ilgilenmiyorsunuzdur.

Bölünmeler: Konuşma sırasında ortaya çıkabilen değişik kaynaklı(uçak, araba, tren sesi ya da araya giren bazı başka sesler, çalan telefon, oraya yeni gelen birisi vb.) iletişim bölünmeleri dinleme için gereken yoğunlaşmayı zorlaştırabilir hatta ortadan kaldırabilir.

Konuşanı suçlamaya yönelme davranışı: Savunucu hatta tuzak kurucu dinleme türünü hayata geçirmeye ilgilidir. Dinleyen konuşanı suçlamak ya da zora düşürmek için fırsat kollarken olması gereken dinleme davranışından uzaklaşacaktır.

Konuşma ortam ve zamanı: Konuşmanın gerçekleştiği ortam bazı durumlarda (Ortamın ısısı, ışık durumu, kirliliği vb.) bir dinleme engeli yaratabilir. Ayrıca konuşmanın gerçekleştiği zaman da (çok geç ya da erken oluşu, çalışma sırasında oluşu vb.) dinleme engeline dönüşebilir.

Dinleyenin fiziksel engel ve rahatsızlıkları: Burada sadece insanların işitme konusundaki engel ve kayıpları söz konusu değildir. Bunların ötesinde hastalık, ağrı, sancı gibi iletişimde “gürültü” olarak kabul edilen etmenler kast edilmektedir.

Düşünce hızı: İnsandan insana değişiklik gösteren düşünce hızı dinleme konusunda bir engel haline dönüşebilir. Çünkü düşünce hızına bağlı olarak algılama ve yorumlama hızları da değişir. Bazı durumlarda söylenen bir şey yavaş yorumlandığında daha sonra gelenleri dinleyememe söz konusu olabilir (Zıllıoğlu ve Yüksel, 2007: 71).

Dinlemede en fazla düştüğümüz hata, karşıdakini dinler gibi görünürken aslında dinlememektir. Yaptığımız aslında sadece kendi söyleyeceklerimize, düşüncelerimize odaklanarak cevap sırasının bize gelmesini beklemek, çoğu zaman da karşıdakinin söyleyecekleri bitmeden anladığımızı düşünerek söz kesmektir. Bu yapma sıklığımız, bizi dinlemeyen, tartışılmayan, ikna olmayan bir kişi konumuna indirger. Öğrenmemiz gereken ilk iletişim becerisi dinlemektir (Toktamışoğlu, 2003: 120).

İletişimi engellemenin diğer bir yolu da dinleyicilerinizi kırmaktır. Kasten veya dikkatsizlikle olması fark etmez. Dinleyiciler, mesajınızın bir bölümünden alınırsa, gerisini de dinlememeleri riski doğar. Daha da kötüsü, gelecekte aktaracağınız diğer mesajlarınızı da dinlemeyebilirler (Tierney, 2001: 37).

2.4. Dinleme Türleri

İlgili yayınlar incelendiğinde, dinleme türlerinin aynı içeriğe sahip olsalar da farklı başlıklar altında ele alındığı, iyi dinlemeyi ve dinleyiciyi niteleyen birkaç kavramın birbiriyle eş anlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu kavramlar, “iyi dinleme”, “iyi dinleyiciler”, “aktif dinleme”, “etkili dinleme”, “etkili dinleyiciler”, “dikkatli dinleme”, “dikkatli dinleyiciler”, “çözümleyici dinleme”, “katılımcı dinleme”,

“etkin/aktif dinleme”, “empatik dinleme”, “aktif empatik dinleme”dir. Kavramların tümünde anlatılmak istenen; konuşmacıya ilgi ve özen gösterip, onun sözlü ifadelerine olduğu kadar, sözsüz davranışlarına da dikkat etmek, onu yargılamadan, anlamak için dinleyerek, anlaşılan içeriği ve fark edilen duyguları ona tekrar iletmektir. Dinlemenin pasif bir etkinlik olmadığı, dinleyicinin sürece aktif katılımının önemli olduğu açıklamaların tümünde vurgulanmaktadır. Amaç, dinleme davranışının kişilerarası iletişimde hem konuşmacıya hem de dinleyiciye katkı getirmesi olduğundan, dinleme davranışı etkili ve etkisiz olarak iki boyutta ele alınmıştır.

Etkili bir dinleme ve etkili bir dinleyici olabilmek için gerekli olan kişisel nitelikler vardır. Bunlar; koşulsuz kabul, içtenlik ve empatidir. İletişim sürecinde karşımızdaki kişiyi olduğu gibi kabul ederek, içtenliğe ve empatik anlayışa dayalı bir yaklaşım içinde olmak etkili bir dinleme için temel oluşturur (Cihangir, 2011b:109). Bireylerin kullandıkları dinleme davranışları, iletişimi güçleştiriyorsa ya da iletişimi engelliyorsa, bu dinleme davranışlarının etkisiz olduğu söylenebilir. Etkili dinleme becerisi kapsamında bulunan; karşımızdaki kişiyi dinlemeye ve anlamaya hazır olma, empatik bir anlayış içinde olma, dinlerken konuşmacının sözlü ve sözsüz mesajlarına dikkat etme ve etkili sözsüz mesajlar kullanma gibi davranışların gösterilmemesi dinlemeyi etkisiz hale getirmektedir (Cihangir, 2011b: 115).

Etkili dinleme konusunda bilinmesi gereken dört nokta şu şekilde belirtilebilir:

1. Etkili dinleme pasif değil, aktif bir süreçtir.
2. İnsan ilişkilerinde çok güçlü bir etkisi vardır.İyi bir şekilde dinleyerek, başkalarına kabul edildiklerini hissettirmek, onların benlik saygıları üzerinde etkili olacaktır.
3. Etkili dinleme kişilerin stres düzeylerini azaltır. Konuşmacıya dinleyerek yardım etmek, onun duygularının yoğunluğunu azaltır, dolayısıyla sahip olduğu problemleri üzerinde düşünebilmesini sağlar.
4. Etkili dinleme karşıdaki kişiye olumlu mesajlar iletir. Dinleme karşılıklı olarak ödüllendiren, dürüstlüğü, anlayışı ve güven duygusunu destekleyen ve geliştiren bir süreçtir (Cihangir, 2011a: 35).

Etkin dinleme insanlarda değişikliklere neden olmak için önemli bir yoldur. Dinlemenin pasif bir yaklaşım olduğu popüler bir görüş olmasına rağmen, bireysel kişiliğin değişimi ve grup gelişimi için en etkili ajan olduğu klinik ve araştırma kanıtları açıkça göstermektedir (Rogers ve Farson, 2007: 1).

2.5. Etkili Dinleme Türleri

Etkili dinlemenin prensipleri durumdan duruma değişebilmektedir. Farklı iletişim durumlarında farklı dinleme tarzları uygun olduğundan etkili dinleme; katılımcı ve edilgin, empatik dinleme, yargısız ve eleştirel, derinlemesine dinleme, etkin dinleme, çözümleyici dinleme, dikkatle dinleme, yorumlayıcı dinleme olarak incelenebilir.

Katılımcı Dinleme: Kişilerarası iletişimde etkili dinlemenin temeli aktif katılımdır. Katılımcı için fiziksel ve zihinsel olarak en iyi hazırlanma şekli, karşısındaki kişiye onunla beraber olduğunu hissettirecek şekilde davranmasıdır. Katılımcı dinleme, dinleyen kişinin duyduklarını tekrar etmesi, özümlemesi ve yansıtmasıdır (Cihangir, 2011a: 38). Katılımcı dinleme, konuşmacıya anlayış ve kabul mesajı iletir, ona konuşmasının gidişatı konusunda serbestlik tanır.

Edilgin Dinleme: Dinleyen kişinin sözel geribildirimde bulunmadığı, konuşan kişinin duygularının anlaşılmasına çalışıldığı vereceği karara güvenildiği, kişinin sorunundan kendisinin sorumlu olduğu gibi mesajlar veren destekleyici bir süreçtir. Anlaşıldığı üzere edilgin dinleme hiçbir sözlü tepkide bulunmadığı, konuşmacıya kabul edildiğini duyumsatan ve daha fazla paylaşımda bulunmasını sağlayan güçlü bir iletidir (Cihangir, 2011a: 38).

Empatik dinleme: Bir kişinin duygu ve düşüncelerini anlayabilmek için kendimizi onun yerine koyarak dinlememiz gerekir. Empati, dünyayı başkalarının gözüyle görmeyi, onların duygu, düşüncelerini anlamayı ve bunları iletmeyi içerir. Empatik dinlemede amaç; kişinin kendisini açması, duygularını daha yoğun yaşaması, kendisinde var olan çatışmaları çözmesi, kendisini kabul etmesi için cesaretlendirmektir. Empatik dinlemenin, kişiyi anlamak amacıyla kullanılan aktif dinleme olduğu söylenebilir. Bu bağlamda empatik anlayışla dinleme etkin dinlemenin temelini oluşturur (Cihangir, 2011a: 40,41).

İnsan ilişkilerinde etkili olabilmesi için kişinin önce, ilişkide olduğu insanın hangi paradigmalara aracılığıyla iç ve dış dünyasını anlamlandırdığını öğrenmesi, keşfetmesi gerekir. Kişinin paradigmasını keşfedebilmek

için o kişi iyi dinlenmelidir; bir anlamda dünyayı o kişinin gözüyle görüp, kulaklarıyla duyabilecek hale gelmelidir. Bu tür görme ve dinlemeyi temel alan iletişime empatik iletişim denir (Cüceloğlu, 1998a: 357).

Duygusal özbinleş temelinde gelişen bir yetenek olan empati, insanlarla ilişkide temel beceridir(Goleman, 2012: 73). Empati, bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır. Empatik dinleme; kendimizi onun yerine koyarak dinleme, anlamak için dinleme demektir ve iletişimin çok değerli bir anahtar davranışıdır. Empatik dinlemeyi bilen ve uygulayan birisi, karşısındaki ile iletişim kurmada en önemli basamağı başarıyla çıkmış demektir (Kaya, 2007: 134).

Empati, sadece kendisiyle empati kuruluna yararı olan bir etkinlik değildir. Empati, empatiyi kuran kişi için de önemlidir. Empatik becerileri ve eğilimleri yüksek olan, bu yüzden de diğer insanlara yardım eden kişilerin, çevreleri tarafından sevilme ihtimalleri artar (Dökmen, 1997: 147). Empatik anlayış, günlük yaşamın hemen her kesiminde insanları birbirine yaklaştırma, iletişimi kolaylaştırma özelliğine sahiptir (İmamoğlu, 2009: 80).

Empatik dinleme, sıklıkla etkili işbirliğinin geliştirilmesi için önemli bir iletişim becerisi olarak tanımlanır(McNaughton, Hamlin, McCarty, Reeves ve Schreiner, 2008: 225).

Yargısız ve Eleştirel Dinleme: Etkili dinleme hem yargısız hem de eleştireldir; açık bir zihinle, anlamak için dinlemeyi gerektirir. Birtakım değerlendirmeler yapmadan ya da kararlara varmadan önce anlamak için dinlemeli ve bunu yaparken yargılayıcı bir tutumdan uzak olunmalıdır. Söylenenler dinleyici için çok önemli değerlerin eleştirisi bile olsa, ancak söylenenleri tümüyle anladıktan sonra değerlendirmeler ve eleştiriler yapılmalıdır (Cihangir, 2011a: 42).

Derinlemesine Dinleme: Yüzeysel bir biçimde dinleme konuşmacının duygularını ve ihtiyaçlarını anlamayı, anlattıkları ile duygu ve ihtiyaçları arasında anlamlı bağlantılar kurmayı engelleyecektir. Buna karşın konuşmacıyı derinlemesine dinlemek;

Yüzeydeki mesajları da önemsemeyi, konuşmacının sözlü ve sözsüz mesajlarına ve bunlar arasındaki tutarlılığa dikkat etmeyi, hem içerik hem de duygu mesajlarını anlamayı, konuşmacının dile getirmedığı duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmayı ve anlaşılana dile getirmeyi, konuşmacının mesajlarına yanıt vermeyi içerir.

Çözümleyici Dinleme: Çözümleyici dinleme, kişinin kelimelerini aynen tekrarlamak değildir. Kişinin duygularının ve mesajlarının anlaşılmasına çalışıldığını gösterir. Çözümleyici dinleme duygu ve düşünceleri anlamaya çalışmayı ve bunun için çaba göstermeyi içerir (Cihangir, 2011a: 43).

Etkin Dinleme: Etkin dinlemede mesajı alan kişi gönderen kadar etkili olmaktadır. Mesajı alan kişi, öncelikle gönderenin duygularını ve mesajın ne anlama geldiğini anlamaya çalışmakta, daha sonra anladıklarını, doğruluğunu sınamak için, kendi sözcükleri ile gönderene iletmektedir. Etkin dinleme, yalnızca konuşan kişinin kelimelerini tekrarlamak anlamına da gelmez. Etkin dinleme bu şekilde kullanıldığında, karşısındaki kişinin duygularına, beden diline odaklanılmadığında yarar sağlamayacaktır. Çünkü etkin dinleme konuşmacının mesajının sözel ve sözel olmayan yönüne, içeriğine ve duygularına anlam katma yöntemi olmalıdır. Dolayısıyla etkin dinleme becerisini kullanan kişinin, konuşmacının duygu ve düşüncelerini daha iyi anlayabilmesi için empati kurması önemlidir (Cihangir, 2011a: 44).

Etkin dinleme yöntemleri: Tarafsız olarak dinleyin, Konuya, olaya konsantre olun, Yargılamayın, Not alın, Sözel olmayan iletişimi de dikkate alın, Fiziksel olarak rahat bir konumda olun, Savunmaya geçmeyin(Kaya, 2007: 126).Aktif olarak dinlemek konuşmacıya kimi zaman sözsüz kimi zaman da sözlü olarak tepki vermek demektir (Condrill ve Bough, 2004: 27).

Dikkatle Dinleme: Yalnızca dinlemek yeterli değildir. Konuşmacının gerçekten dinlendiğini gösteren bazı işaretlere ihtiyacı vardır. Bu özellik ya da faktör "dikkatli dinleme" olarak ifade edilmektedir. Dikkatle dinleme, konuşmacının söylediklerini takip etmeyi gerektirdiğinden iletişimin niteliğini artırmaktadır. Dikkatle dinleme fiziksel ve psikolojik olarak tüm dikkatin konuşan kişiye ve söylediklerine yöneltilmesini içerir (Cihangir, 2011a: 48).

2.6. Etkisiz Dinleme Türleri

Etkisiz olarak kabul edilen dinleme türleri; yetersiz, kalıplaşmış, yüzeysel, görünüşte, seçerek, duyguya sapanarak, savunucu ve tuzak kurucu dinlemedir.

Yetersiz dinleme: Dinleme konusunda yapılan bir çalışmada, insanların duyduklarını anlama ve anımsama yetenekleri incelenmiştir. Araştırmada katılımcılar kısa bir konuşma dinlemişler ve daha sonra içeriği kavrayışları açısından test edilmişlerdir. Çalışmada elde edilen sonuçlar karşınızdaki kişiye dikkatimizi vermenin, dinleme sürecinde aktif olmanın önemini ortaya çıkarmaktadır. Karşınızdaki kişiye tüm dikkatimizi vererek dinlemek, dinleme sürecinde onun söylediklerini ve duygularını yansıtmak önemli noktaları kaçırmamıza engel olabilir.

Kalıplaşmış Dinleme: Bireyin konuşmacıyı anlamadan, kendi yaşadıklarını ön plana alarak dinlemesinin kalıplaşmış bir dinleme türü olduğu ve bunun da değerlendirme, araştırma, akıl verme ve yorumlama olarak dört biçiminin olduğu belirtilmektedir (Cihangir, 2011a: 50).

Görünüşte Dinleme: Bazen karşınızdaki kişi dış görünüşüyle dinliyormuş gibidir, fakat iç dünyası bambaşka yerlerde ya da kafasında sizin söylediklerinizden daha önemli bir konu vardır.

Bazı kişiler de kendi söyledikleri ya da söyleyeceklerinin dışında başka bir şeyle ilgilenmezler. Bu kimseleri karşınızdakileri konuşuyor sanırsınız. Oysa bunlar aslında konuşmuyor, konuşuyor gibidirler. Söz konusu olan bir diyalog değil, o kişinin kendi kendine konuşması, bir tür söylev vermesidir. Buna halk “nutuk atma” der.

Seçerek Dinleme: Kimileri de konuşanın söylediklerinden sadece kendi ilgilendikleri bölümü duyar, diğer söylenenleri dinlemez. Bu tür dinleyiciler seçerek dinleyen kategorisine konabilir. Bunlar, dikkatlerini çekecek bir sözcük ya da ifade ortaya çıkıncaya kadar, “görünürde dinleyici” olarak kalırlar, daha sonra ilgilendikleri bölümü dinlemeye başlarlar. İlgiyerini çeken para, bir meslek, belirli bir kimse ya da cinsiyet gibi farklı konular olabilir. Eğer onların ilgilendiği bir konuda konuşmuyorsanız, bir duvarın karşısına geçip konuşmanızdan pek farklı olmaz.

Saplanmış Dinleme: Duygusal yönden saplanmış dinleyiciler vardır. Sürekli olarak belli bir duygusal tonu taşımak isterler; ne söylerseniz söyleyin ondan bir hüznün çıkarmak isteyenler olabileceği gibi, her söylenenden bir espri, gülünecek bir şey çıkarmaya çalışanlar da vardır. Böyle belirli bir duyguya saplanmış dinleyiciler, kendi ilgilendikleri duygunun dışında işittiklerini, hemen o anda unuturlar, bir daha da hatırlamazlar.

Savunucu Dinleme: Bir başka dinleyici türü savunucu dinleyicidir. Ne duyarsa duysun her söyleneni kendine yönelmiş bir saldırı sayar ve hemen karşı savunmaya geçer. Siz tüm iyi niyetinizle, bir gün önce gittiğiniz yerde yediğiniz nefis pastadan söz ederken, karşınızdakinin size tuhaf tuhaf baktığını görürsünüz. Bir süre sonra arkadaşınızın, “kendi yaptığımız pastayı beğenmediğinizi dolambaçlı yollardan değil de, doğrudan doğruya yüzüne söylemediğiniz için” kırıldığını öğrenebilirsiniz.(Cüceloğlu, 1998: 168)

Tuzak Kurucu Dinleme: Bir başka tür dinleyici de, tuzak kurucu olarak tanımlanabilir. Bu tür dinleyiciler hiç seslerini çıkarmadan dinlerler, çünkü bunlar dinledikleri bilgilerden yararlanarak karşınızdakinin zor duruma sokacak fırsatlar yakalamaya çalışırlar. Siz bir konuda başınızdaki geçeni anlatırken, bir anda karşınızdakinin “Geçen gün bana tatlı sevmediğini söylemiştin, şimdi de arkadaşlarınla grup halinde baklavacıya gittiğini söylüyorsun” gibi sözleriyle karşılaşabilirsiniz. Oysa konu, askere giden bir öğretmenin uğurlanışı sırasında yapılan bir sohbetle ilgilidir; sizin tatlı yeme alışkanlığınızla ilgili değil.

Yüzeysel Dinleme: Bazı dinleyiciler de, yüzeysel dinleyen olarak adlandırılabilir. Bu tür dinleme özelliğine sahip kişiler, konuşanın kullandığı kelimelerin yüzeyinde kalır ve asıl altta yatan anlama ulaşamazlar. Örneğin; bir üniversite öğrencisi, yeni geldiği büyük kentte uzaktan akrabaları olan kimseleri ziyarete gider. Ayrılırken ev sahipleri, “Sık sık bekleriz” der. Öte yandan, sık sık gitmeye başladığında, öğrenci bir tuhafılık sezer. Ne zaman gitse ev sahibi kimseler başlarının ağrıdıklarından, rahatsız olduklarından ya da bir yere gitmek için söz verdiklerinden dem vururlar. Daha önce kendisine “ sık sık bekleriz” dedikleri halde, sonraki gelişinde hiç de memnun olmuşa benzemezler. Toplumun geleneksel kesimlerinde, açık seçik doğrudan iletişim kurmak genellikle “ayıp” sayıldığından, kelimelerin altında yatan anlamların anlaşılması beklenir, söylenenleri yüzeysel düzeyde anlayan kişi “saf” biri olarak algılanır (Cüceloğlu, 2011: 169).

2.7. İyi Bir Dinleyici Olmanın Yolları

- ✓ Rahatlayın, zihninizi boşaltın, kendinizi konuşan kişinin söylediklerini anlamaya hazırlayın.
- ✓ Yapmakta olduğunuz işi bir tarafa bırakın; konuşmacının gözünün içine bakarak dinlemeye hazır olduğunuzu belirtin.

- ✓ Diğer düşüncelerinizi geri plana itin; dikkatinizi konuşmacının ne söylediğine verin. Konuya, olaya konsantre olun.
- ✓ İki dinleyip bir konuşun.
- ✓ konuşurken; başınızı sallayın, sorular sorun, onun söylediklerini özetleyin, konuşulanlara dayalı bir şeyler ekleyin, ayrıca dinlemenizi engelleyecek telefonlara ve diğer engellere izin vermeyerek gerçekten dinlediğinizi belli edin.
- ✓ Konuya ilişkin değerlendirme yapmadan önce, mesajın tamamlandığından emin olun. Hemen sonuca varmayın. Önyargılı olmayın. Konuşan kişinin söyleyeceği şeyler hakkında tahminde bulunmayı bir kenara bırakın.
- ✓ Sabırlı olun. Aşırı tepkilerden sakının. Tepki vermeden ve yargılamadan önce duraksayın.
- ✓ Onun sözünü tamamlamayın. Konuşmacıya fırsat tanıyın(Kaya, 2007: 125).
- ✓ Olası tepki ve olumsuzlukların üzerinde durmaksızın yeni bilgilere açık olun.
- ✓ Konuşmacının konuşmasını bitirmesini bekleyerek; değerlendirmenizi iyi-kötü, doğru-yanlış, olumlu-olumsuz yönleri karşılaştırarak yapın.
- ✓ Etkin ve doğru dinleme için, daha sonra hatırlamak ve belgelendirmek üzere kısa notlar alın.
- ✓ Dinlemenin yanı sıra gözlem yeteneğinizi de geliştirin ve konuşma içeriğinin yanı sıra niyeti de dinleyin.
- ✓ Söylenenleri aşırı analiz etmekten ve konuşmayı gerekli olmadığı taktirde bölmekten sakının.
- ✓ Etkin ve doğru dinleme için dikkatinizin dağılmasına engel olun, kendinizi kontrol altında tutmaya çalışın.
- ✓ Anlamadığınızda yorum yapmayın, gerekirse doğrudan sorun (Kaya, 2007: 126).
- ✓ İyi bir dinleyici olabilmek için söylenenlerin ana hatlarını anlamaya çalışmalısınız. Bir sunumun çerçevesini kafanızda oturtursanız dinlediklerinizi anlamanız kolaylaşacaktır(Carter, 2006: 120).

İyi bir dinleyici olmanın birçok faydası vardır. Dinlendiğini bilmek insanları mutlu eder. Dinlemek altın bir anahtardır ve topluluk içinde iyi vakit geçirme hazinesinin saklı olduğu gizli sandığı açar; çünkü bir anda etrafınızdaki herkes daha canlı ve ilginç hale gelir. İnsanlara rahat hissettirmenin, onlara iyilik yapmanın ve arkadaşlarınızın, ailenizin hatta etrafınızdaki herkesin dünyayı gerçekten nasıl gördüğünü öğrenmenin sırrı budur (Stubbs, 2012: 80,81).

2.8. Aile İçi İlişkilerde Dinleme

Günümüzde aile bir sistem olarak ele alınmaktadır. Aile içi ilişkilerden söz edildiğinde, her bir aile üyesinin diğer bir aile üyesi ile kurduğu ilişkiler, her bir aile içi ilişkisinin aile üyeleri üzerindeki etkileri ve genel olarak aile bütünlüğü içindeki etkileşimler kastedilmektedir. Örneğin; bir annenin eşiyle ilişkileriyle, çocuğu ile ilişkileri birbirinden ayrı ama birbirini etkileyen yapılar oluşturur. Aynı şekilde bir çocuğun annesi ile olan ilişkisi ile babasıyla kurduğu ilişki farklı dinamiklere sahiptir ama birbirinden de etkilenmektedir (Cihangir, 2011a: 55).

Anne-baba etkin dinleme yaparak duyguları kabullenir ve bu gerçek, onları çocukların da kabul etmelerine destek verir. Çocuk anne-babasının tutumundan duyguların kötü ya da korkunç olmadığını, aksine bir samimiyet taşıdığını öğrenir. Dinleyen, kendisini diğer kişinin yerine koyduğunda bir an için o insan olur. O zaman da dinleme eylemi önemseme ve sevgi hissi yaratır. Birisi sizin olaylara bakış açınızı dinlediğinde, sizin de onunkini dinlemeniz daha kolay bir hal alır. Bu nedenle anne-babaları onların fikirlerini sonuna kadar dinlerse, çocuklar da anne-babalarının mesajlarına kulak verecektir. Çocuklar anne-babalarını dinlemediğinde bunun nedeni genellikle anne-babaların iyi bir dinleyici olmamasıdır (Gordon, 2009: 66).

Ailelerin çocuklara ve gençlere verecekleri sosyal destekte, ailelerin çocuklarını etkili bir şekilde dinlemeleri ilk ve en önemli adımdır. Sosyal desteği ölçmeye yönelik geliştirilmiş ölçme araçlarında da, sosyal destek algısı yüksek olan çocukların ve gençlerin kendilerine yardımcı olmaya çalışan, olumlu-olumsuz duygularını ve düşüncelerini paylaşabildikleri, sorunlarını konuşabildikleri, kendilerini yanlışlarına rağmen kabul eden, güvенеbilecekleri insanların varlığından söz ettikleri görülmektedir (Cihangir, 2011a: 57).

Anne, baba ve çocukların yoğun bir iletişim ve etkileşim içinde oldukları; ortak kültürel ve ahlaki değerlerin paylaşıldığı, aynı zamanda karşılıklı sevgi, saygı ve hoşgörü, sadakat, inanç gibi ulvi değerlerin de kaynağını teşkil eden ailenin; kişiler için olduğu kadar sosyal çevre ve ülkeler için de çok önemli bir yeri vardır (Odabaşı, 2010: 130).

2.9. Çocuklarla İletişimde Dinleme

Yaşam, çocukları sınır ve kısıtlamalarla karşı karşıya getirir. Etkin dinleme, onların bu sınırları kabul etmelerine ve yaşamın ağır gerçeklerine alışmalarına yardımcı olmak için çok etkili bir araçtır (Gordon, 2009: 112). Çocukların yaşamdaki sınırları ve karşılaştıkları felaketleri anlamalarına ve kabullenmelerine etkin dinleme yaparak yardım etmek, şüphesiz anne-babalara fazla hoşgörülü davranmaya (çocukların talepleri ve istedikleri her şeyin istedikleri zaman verilmesi için yaptıkları baskılara teslim olma) bir alternatif sunar (Gordon, 2009: 115).

Anne-babalar iletişim sürecini “karşılıklı konuşmak” olarak algılayıp, çocukları bir şey söylediğinde karşılık olarak bir şey söyleme eğiliminde olabilmektedir (Cihangir, 2011a: 63). Anne babalar çocuklarının neler yaşadıklarını tam olarak anlayamadan bir şey söylemeye başladıklarında ise, çocuklar kendilerinin ve duygularının kabul edilmediğini hissederler, anne babalarının kendilerini değiştirmeye çalıştıklarını düşünürler (Cihangir, 2011a: 64). Eğitimli katılımcıların gösterdiği etkin dinleme becerileri okul öncesi ve okul çağı çocukların ebeveynleri tarafından tanındı ve değer verildi (Lisper ve Rautalınko, 1996: 119).

Dinleme becerisi çocuklarda; empatik becerilerin gelişmesi, başka insanlardan bilgi alma, arkadaşlarıyla işbirliği geliştirebilme gibi yaşantılara alt yapı hazırlamaktadır. Dinleme becerisi; çatışma çözme, işbirliği ve uzlaşma sağlama, bir konu üzerinde tartışma, bir olay hakkında konuşmayı sürdürme, başka insanlarla görüşme yapma ve benzeri birçok duygusal ve bilişsel yaşantı için önkoşul niteliğindedir (Cihangir, 2011a: 66).

Sonuç olarak çocukların gerek aile gerek okul ortamında empati becerilerinin gelişmesi, ekip çalışmasına yatkın, uyumlu ve problemlerinin farkına varıp çatışma çözebilen bireyler olması dinleme becerilerinin gelişmesine bağlıdır.

2.10. Gençlerle İletişimde Dinleme

Ergenlikteki ana baba, çocuk ilişkilerine genelde bakılacak olursa, önemli olan konunun kontrol olduğu görülür. Çocuk bir yandan özerkliğini kazanma, başka bir deyişle kendi benliğini bulup, ana baba kontrolünden çıkma çabasında iken, öte yandan ana baba da çocuğun üzerindeki kontrollerini yitirmenin kaygısını yaşamaktadırlar (Hortaçsu, 2003: 120).

Ergenlik dönemi gençlerin duygusal bağımsızlıklarını elde etmeye çalıştıkları bir dönemdir. Bu gelişim görevini yerine getirmek hem ergen, hem de anne ve babalar için hiç de kolay olmamaktadır. Bu dönemde anne babalar ergen çocuklarının olgun bir yetişkin gibi davranmasını istemekte, ancak ergene verilecek olan yetişkin ayrıcalıklarını reddetmektedirler. Bunu “artık çocuk değilsin”, “hayır akşam arkadaşlarınla dışarı çıkmayı istemiyorum” gibi sözlerle yansıtır. Ergenlerde buna karşılık yetişkin ayrıcalıklarını isterler ancak yetişkin sorumluluklarını reddederler (Cihangir, 2011a: 79).

Ergenlik çağlarının sağlıklı geçmesinde en önemli etkenlerden biri de ailelerin bu konuda bilinçlenmeleridir (Özer, 2011, 21.Yüzyılda Anne Baba Olmak: 168). Ergenlik dönemindeki gençler anne ve babalarının kendilerini dinlemeyeceklerini, sorguya çekeceklerini ya da öğüt vereceklerini düşündükleri için aileleri ile konuşmama eğiliminde olmaktadır (Cihangir, 2011a: 82). Gençlerle iletişim kurarken yorum ve değerlendirmelerden uzak olmak, onları yargılamamak, etkili sözel olmayan davranışlar sergilemek önemlidir. Özellikle sözel olmayan davranışlarımızla onu dinlediğimiz mesajı iletme, gençler için önemli görülmektedir. Aynı zamanda onları dinlerken sözel tepkiler vermek, sorular sormak da onların kendilerini dinlediklerini hissetmelerini sağlar (Cihangir, 2011a: 84).

3. SONUÇ

Etkili bir iletişim dinleme becerisine bağlıdır. Dolayısıyla insanoğlunun ilk öğrendiği bu dil becerisi iletişimin temelidir (Temur, 2010: 307).

Dinleme iletişimde bireylerin birbirlerini açık bir şekilde anlamasında anahtardır ve bireylerin dinlemeyi kişilerarası bir beceri olarak geliştirmeye ihtiyacı vardır. Her beceri kullanılmadığında körelir. Bireylerin dinleme becerilerinin geliştirmelerinin yararları, somut ve önemli başarılar ve kişisel değer ile ortaya

çıkılmaktadır. İyi bir dinleyici olabilmek için, çoğu insanın bilinçli bir çaba harcaması ve yeni beceriler geliştirmesi gerekmektedir.

Dinleme becerisi; kişisel ve sosyal hayatımızda, aile içi iletişimimiz, arkadaş ilişkileri ve iş hayatındaki başarılarımızı olumlu yönde etkileyebilmektedir. Aynı zamanda başarılı liderlerin bir özelliği olan dinleme günlük yaşamda kişiler arasındaki ilişkilerin sağlıklı ve verimli olması, iletişim çatışmalarının ortaya çıkmaması bakımından da önem arz etmektedir. Bu yüzden, aileden büyük işletmelere kadar, insanların birbirleriyle iletişimde bulunması gereken hemen her ortamda, kişilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesine çalışılmaktadır.

Bireylere etkin dinleme becerileri kazandırılırsa, bunu günlük yaşamlarına, aile yaşamları ve iş hayatları olmak üzere tüm yaşamlarına uygulayabilirler. Bireyler iletişim sürecinde konuşmaya verdikleri özeni dinlemeye gösterdikleri taktirde, dinleme becerileri sayesinde iletişimin niteliğini artırabileceklerdir.

KAYNAKÇA

- Apuhan, R.Ş. (2002). İnsan İlişkilerinde En Etkili Davranışlar. 6.basım. İstanbul: Timaş Yayınları
- Beebe, Steven A., Susan J, Beebe. Mark V, Redmond. (2005). Interpersonal Communication Relating to Others. Fourth Edition. Amerika: Pearson Education Inc.
- Canary, Daniel J., Cody, Michael J. ve Manusov, Valerie L. (2008). Interpersonal Communication : A Goals-Based Approach. Fourth Edition. Newyork: Bedford /St. Martin's Press
- Carter, A. (2006). Etkin İletişim Kurun. 6.basım. İstanbul: Arıon Yayınevi
- Cihangir, Z. (2011a). Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi. Ankara: Nobel Yayıncılık
- Cihangir, Z. (2011b). "Kişilerarası İlişkiler ve Dinleme", Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim. A. Kaya(drl.). İstanbul: Pegem Akademi Yayınları
- Condriil, J. ve B. Bough. (2004). 101 İletişimin Yolu. A. Şahin (çev.). 2.baskı. İstanbul: Beyaz Yayınları
- Cüceloğlu, D. (1998). İyi Düşün Doğru Karar Ver. 26.basım. İstanbul: Sistem Yayıncılık
- Cüceloğlu, D. (2011). Yeniden İnsan İnsana. 19.basım. İstanbul: Remzi kitabevi
- Dökmen, Ü. (1997). İletişim Çatışmaları ve Empati. 5.basım. İstanbul: Sistem Yayıncılık
- Ertürk, Y.D. (2010). Davranış Bilimleri, İstanbul: Kutup Yıldızı Yayıncılık
- Goleman, D. (2012). Duygusal Zeka Neden IQ'dan daha önemlidir?. 35.baskı. İstanbul: Varlık Yayınları
- Gordon, T. (2009). Etkili Anne Baba Eğitiminde Uygulamalar. H. Vardar.(çev.), İstanbul: Profil Yayıncılık
- Gürel, E. ve Tat, M. (2012). Bir İletişim Edimi Olarak Dinleme ve Türkçede Bulunan Dinleme Temalı Atasözleri ile Deyimler Üzerine Bir İçerik Analizi. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 5, 23, 277-297
- Gürüz, D. ve Temel-Eğinli, A. (2008). İletişim Becerileri Anlamak, Anlatmak, Anlaşmak. Ankara: Nobel Yayıncılık
- Hortaçsu, N. (2003). İnsan İlişkileri. İstanbul: İmge Kitabevi
- İmamoğlu, S.E. (2009). Kişilerarası İlişkiler. İstanbul: Yeni İnsan Yayınevi
- Kaya, C.(2007). Etkili İnsan Olmanın İncelikleri. İstanbul: Kariyer Yayıncılık
- Lisper, H.O ve Rautalinko, E. (1996). Effects of a Six-hour Training of Active Listening. Scandinavian Journal Of Behaviour Therapy, 25, 117-125
- Mackay, I. (1997). Dinleme Becerisi. A. Bora, O. Cankoçak.(çev.). Ankara: İlkaynak Kültür ve Sanat Ürünleri
- McNaughton, D. D, Hamlin. J.McCarty. D. Reeves ve M. Schreiner. (2008). Learning to Listen: Teaching an Active Listening Strategy to Preservice Education Professionals. Topics in Early Childhood Special Education, 27,4, 223-231
- Odabaşı, H. (2010). 360 Derece İletişim. 2.baskı. İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı
- Osmay, N. (2008). İnsan Mühendisliği. 15.baskı İstanbul: Alfa Yayınları

- Özer, A. K. (1995). İletişimsizlik Becerisi. 4.basım. İstanbul: Varlık Yayınları
- Özer, N. (2011). 21.Yüzyılda Anne Baba Olmak. 2.basım. İstanbul: Crea Yayıncılık
- Rogers, F. ve R. Farson. (2007). Active Listening. Gordon Training International. 1-8
- Stubbs, R. (2012). Etkili İletişimin Önündeki 8 Engel. M. Düzgün. (çev.). İstanbul: Yakamoz Kitap
- Temur, T. (2010). Dinleme Metinlerinden Önce ve Sonra Sorulan Soruların Üniversite Öğrencilerinin Dinlediğini Anlama Beceri Düzeyine Etkisi, 29, 303-319
- Tierney, E. (2001). Başarılı İletişimin 101 Yolu. Z.Savan. (çev.). İstanbul: Alfa Yayınları
- Toktamışoğlu, M. (2003). Aklın Öteki Sesi Duygusal Zekayla Başarı. İstanbul: Kapital Yayınları
- Trenholm, S. ve Jensen, A. (2008). Interpersonal Communication. Sixth Edition. Newyork: Oxford University Press
- Yavuz, M. (2010). Öğretmenlerin Geri Bildirimlerine Göre Okul Müdürlerinin Dinleme Becerilerinin Analizi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 38, 292-306
- Zılhoğlu, M. ve Yüksel, H. (2007). İletişim Bilgisi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını