

DİNLEMENİN

ZEMİNİ

REBECCA Z. SHAFİR



DİNLEMENİN
ZEN'İ

DİNLEMENİN ZEN'İ

Zihin Dağınıklığı Çağında
Dikkatle Dinleyebilmek

Rebecca Z. Shafir, M.A.CCC

Çeviren:
Işık Uçkun



Ruh ve Madde Yayınları



The Zen of Listening

Copyright© 2000, Rebecca Z. Shafir

Tüm hakları mahfuzdur. Bu baskı; Theosophical Publishing House, 306 West Geneva Road, Wheaton, IL 60187, ABD tarafından gerçekleştirilmiştir. Theosophical Publishing House'dan yazılı izin alınmaksızın hiçbir alıntı yapılamaz.

Bu Kitabın Yayın Hakkı

İnsanlığı Birleştiren Bilgiyi Yayma (BİLYAY) Vakfı'nın bir kuruluşu olan

Ruh ve Madde Yayıncılık ve Sağlık Hizmetleri A.Ş.'ne aittir.

Ruh ve Madde Yayıncılık ve Sağlık Hizmetleri A.Ş.'nden yazılı izin alınmadan hiçbir alıntı yapılamaz. ©

İstanbul, Ekim 2003

ISBN 975-8007-99-8

Kapak: Gülcan Uysal

Baskı

Kurtiş Matbaacılık San. ve Tic. Ltd. Şti.

Maltepe Mah. Litros Yolu Fatih Sanayi Sitesi

No: 12/74-75 Topkapı / İstanbul

Tel: (0.212) 613 68 94 - 613 68 95

Yayın

Ruh ve Madde Yayıncılık ve Sağlık Hizmetleri A.Ş.

Hasnun Galip Sok. Pembe Çıkmazı No: 4, D: 6

80060 Beyoğlu/İSTANBUL

Tel: (0.212) 243 18 14 - 249 34 45 • Faks: (0.212) 252 07 18

http: www.bilyay.org.tr e-mail: bilyay@bilyay.org.tr

SUNUŞ

Çağımızın hızlı temposunun bunaltıcı ve daraltıcı etkilerini gerek varlığımızdan, gerekse karşımızdan gelen her türlü uyarıcı, aydınlatıcı, olumlu veya olumsuz uyaranları algılamakta ancak konuşmaları, sezisleri ve algılayışları yeterince tam anlamakta ve kavramakta zorluk çekmekteyiz.

İçten ve dıştan gelen bu yardımları yeterli uyanıklıkta fark edemediğimiz için, halimizden şikayet ederek çareler aramaktayız. Çarelerden biri, iyi bir dinleyici olmak ve enerji kaçakları yüzünden gereksiz yorgunluklar yaşamadan, bütünlüğümüzü verimli bir şekilde korumaya çalışarak içten ve dıştan gelen etkileri duyabilmektir.

Aktivitemizi her yönü ile artırabilmek için iyi bir dinleyici olabilmemizin şartları ise içsel olarak kendimize, dışsal olarak da dıştaki kaynağa doğru sakin bir beden ve zihinle odaklanıp ilişki kurmaktır; bu şekilde ulaşılan farkındalıkla, umulan sonuca enerji kaçaklarına uğramadan rahatlıkla ulaşılabiliriz.

Zen bilgisi ve bilgeliği sakinliğin ve dinginliğin önemini vurgulayarak bizleri sıkı negatif uyarılara karşı koyabilmemiz için pozitif kalkan üreterek kendimizi koruyabileceğimizi, dikkatimizi istediğimiz kaynağa rahatlıkla odaklayabileceğimizi belirtmektedir.

Bir konuşma pataloğu olan Rebecca Z. Shafir'in Doğu bilgeliğinden yola çıkarak oluşturduğu bu faydalı ve uygulamaya yönelik kitabını Sayın Işık Uçkun'un özenli çevirisi ile okurlarımıza sunmaktan mutluyuz.

Ruh ve Madde Yayınları

İÇİNDEKİLER

Teşekkür	9
Giriş	11
İyi Dinlemeye Karar Vermek	27
Şu Anda Ne Derece İyi Dinliyorsunuz?	46
Dinleme Duyunuzu Uyandırmak	55
Yanlış Anlamanın Kalın Duvarları	65
Zihinlerinde Hangi Film Oynuyor?	110
Dikkat Kesilmek: An İçinde Dinlemek	140
Kendi Kendimizi Dinlemek I.Bölüm: Cevabımız Önemlidir	161
Kendi Kendimizi Dinlemek II. Bölüm: Dinleyenin Paryaları	196
Stres Altında Dinlemek	226
Dinleme Hafızanızı Güçlendirin: Kullanan Kaybetmez!	257
Daha İyi Dinlemeleri İçin Başkalarına Nasıl Yardım Edebilirsiniz?	287
Dikkatle Dinlemek Sağlığınız İçin İyidir!	305
Kaynakça	321

TEŞEKKÜR

Dikkatle dinlemenin gücünü bana öğreten ve bu kitabı oluşturmama yardımcı olan insanların önünde saygıyla eğiliyorum: Yardım gerektiren konunun konferans vermek değil de dinlemek olduğunu bana öğreten Michelle Lucas. Dinleme öğretisine yönelik farklı bir yaklaşımın da işe yarayabileceğine inanan Boston Yetişkin Eğitim Merkezi'ndeki öğrenciler ve personel. Gerçek gücün odaklanmış bir zihinde yattığını bana kan ter içinde öğreten savunma sporları öğretmenim. Kayıpları yenilemeye yönelik takdir duygularımı geliştiren Jane Sokol Shulman ve hastalarım.

Lahey Kliniği'ndeki doktorlar, özellikle de iyi bir başucu tavrının anlamını öğretmeye hala devam eden Dr. Frank Scholz, Dr. Prather Palmer ve Dr. Stephen Kott.

Morty ve Barbara Eagle dahil olmak üzere destek olan birçok eğitmen, dinlemenin sağlıklı olmanın bir parçası olduğunu her gün yeniden kanıtlayan Greater Lowell Road Runners'daki ve Winchester Highlanders'daki tüm arkadaşlarım.

Yazılarımı düzene sokan ve çalışma boyunca bana zevkli bir destek sunan yazar, pazarlamacı, danışman arkadaşım Marcia Yudkin'i de saygıyla selamlıyorum.

Dinlemeye dair altın değerindeki fikirlerini meditasyon yapan bir kişinin bakış açısından paylaşan Shaneet Thompson. Müsvettelerimi yeniden gözden geçiren ve Zen Budizmi felsefesinin iletişimle olan bağlantısına dair anlayışımı netleştirmeye hala devam eden Zen üstadı Bon Hyon.

Özellikle bu kitabın yazılması için yapılan çalışmalar esnasında bulduğum birçok kişiyle tanışma fırsatına minnettarım. Ajansıma, Susan Schulman'a ve Christine Morin'e bana verdikleri güven için teşekkür ediyorum. Görüşlerimi odaklamama ve ortaya çıkarmama yardım eden yayın direktörü Sharron Brown-Dorr. Sabrıyla ve yazma yeteneğiyle kitabın son bölümlerine netlik ve kalite kazandıran editörüm Jane Lawrence.

Tüm gayretlerimde potansiyelimi kullanmam konusunda bana ilham veren sevgili annem Iris ve yeni fırsatlar arama ve mücadelelere girişme konusunda beni hep teşvik eden babam Paul.

Büyürken beni yorulmadan dinleyen kız kardeşlerim ve erkek kardeşim. Artık biraz daha bilgiliyim, umarım iyiliklerini geri ödeyebilirim.

Her şeyde bir ılımlılık nedeni görmeme yardımcı olan üvey kızım Tal'e teşekkür ediyorum.

Sevgili eşim Sasha'ya ruh arkadaşım, danışmanım ve teknik gurum olduğu için teşekkür ediyorum. Fedakarca desteğin ve bu kitabın ortaya çıkmasındaki rehberliğin için teşekkürler.

Ve nihayet soylu arkadaşım, on üç yıl boyunca bir köpeğe özgü arkadaşlığını gördüğüm, bir insanın sahip olabileceği en iyi dinleyici olan Spud. Spuddy, bu kitap senin için.

GİRİŞ

Zihin Dağınıklığı Çağı'na hoşgeldiniz! Vasat bir gün daha sona erdiğinde başarı hissi duymak eskiden hiç bu kadar zor değildi. Kirsten Downey Grimsely'ye göre ("Aşırı Mesaj Trafığı Çalışanlara Zarar Veriyor" *Washington Post*, 20 Mayıs 1998) her çalışan kişinin dikkati ortalama olarak saatte altı kez bölünmektedir. *Data Smog* (Veri Sisi) ve *Why You Feel the Way You Do* (Niçin Davrandığınız Gibi Hissedersiniz) adlı kitapların yazarı David Shenk, Amerikalıların 1991 yılında 1971 yılına oranla altı kat daha fazla reklam amaçlı mesaja maruz kaldığını bildirmiştir. Shenk'in iddiasına göre, "Aşırı bilgi yüklemesi yeni, sosyal ve politik bir problem olarak bilgi eksikliğinin yerini almıştır."

Bir mağarada yaşamayı başaramadığımız sürece zihnimizi dağıtan dış etkenleri hayatımızdan eleyebilmek için yapabileceğimiz fazla bir şey yoktur. Bilgi patlamasının bütün hoş taraflarının yanında, sadece birkaç tuş kullanarak tonlarca bilgi edinebilmek, heyecan verici ve kişi için elverişli bir durumdur, ayrıca kablolu televizyon kanallarının çoğunu izlemek son derece eğitici olmaktadır. Dinleme yeteneğimizi zorlayan sadece gürültülü bir

çevre, alışveriş merkezlerindeki inanılmaz seçim olanakları, aynı anda birden fazla işi yapmak, aşırı bilgi yüklemesi ya da uzaktan kumanda aleti değildir. Mutlak varlığımızı ve daha iyi bir dünya için umutlarımızı tehdit edenler aslında içsel zihin dağıtıcılarıdır: Zaman takıntısı, hız ve iş konusundaki açgözlülük, insanlara ve değişime yönelik önyargı ve nefret, utangaçlık, ego tatmini, kendi kendine olumsuz konuşmalar, had safhadaki seçenek sayısı, gelecek takıntılarının yanısıra geçmiş eşleyip durmak ve bu inançları sürdürülebilmek için yoğun olarak çalışmak. Bütün bunlar bizim birbirimizle bağ kurmamızı, birbirimizi anlamamızı ve uyum içinde yaşamamızı tehlikeye atan kuruntulardır.

Medyanın ve teknolojinin getirdiği gürültü ve zihin dağıtıcı özellikteki bilgi bombardımanı kendi içsel gürültü düzeylerimizle kıyaslandığında oldukça sönük kalmaktadır. Her gün ilişkide bulunduğumuz kişilerin beynine bir ses verici sistemi kurulabilseydi ve bu, özellikle de onlar bizi dinlemeye çalıştıklarında yapılabilseydi zihinlerinden çıkan sinyallerin negatiflikleri, kaos ve gürültünün yüksekliği, sorgulamaları, görsel değerlendirmeleri, kendi görünümüleriyle ilgili kompleksleri, geçmiş veya gelecekle ilgili düşünceleri ve bazı konularda duydukları korku karşısında şok geçirirdik. Bu durumda da muhtemelen bizimle ve kendileriyle ilgili böyle şeyler düşünen kişilerle beraber olmayı istemezdik.

Karşımızdakini yeterince dinlemiyor oluşumuzun temel nedenlerinden birisi de içsel gürültü seviyelerimizin çok değişken ve rahatsız edecek kadar yüksek olması ve bundan dolayı da diğerlerinin söylediklerini bastırmasıdır. Karşı tarafın mesajı, bizim zihinsel karışıklığımızın güçlü duvarını ancak bölük pörçük bir şekilde

aşabilmektedir. Radyodaki frekansların karışmasını bir düğmeyle ayarlamayı öğreniriz ama ailemizden, iş arkadaşlarımızdan gelen ve dinlememiz *gereken* mesajlara göre ayar yapmak mücadele etmeyi gerektirmektedir. Yanlış anlamaya, duyamamaya ve iyi dinlememeye bağlı olarak çok önemli bir bilgiyi kaçırmak sosyal hastalıkların en önemlisidir. Dinlemeyi geliştirmeye yönelik geleneksel yaklaşımlar genellikle etkisizdirler çünkü bunlar, kendimizi temelde yeniden şekillendirmek yerine yüzeysel özellikleri değiştirmeye yönelik bir bakış açısıyla meydana gelmektedirler. Dinlememekten kaynaklanan sorunlarımızı sona erdirmek istiyorsak, gerçek kaynağa ulaşabilmek için daha derine inmeliyiz; böylece değişim meydana gelebilir.

Kişisel ilişkiler, görüşme teknikleri, satış ve müşteri hizmetleri üzerine yazılmış pek çok kişisel gelişim kitabı bizlere, iyi dinlemenin kişisel ve profesyonel hayatımızda başarılı olmak için vazgeçilmez olduğunu söylemekte, ancak *nasıl* dinlememiz gerektiğini açıklamamaktadır. Daha iyi dinlemek konusunda uygun olan “nasıl olmalı” yaklaşımları, sizlere listeler dolusu davranış biçimleri sunmaktadır, sanki bir nevi sihir kullanarak bu tekniklere hakim olup onları kendinize katabilirmişsiniz gibi ifadeler kullanmaktadırlar. Birçok kişisel gelişim kursunun ardından olduğu gibi yeni davranışlara alışmak için birkaç gün kendinizi zorlamayı deneyebilirsiniz. Ama bu değişimler için bir temel bulunmadığından insanları dinlememeye ve yanlışları tekrar etmeye olan eski eğilimleriniz yavaş yavaş tekrar ortaya çıkar.

Kişisel gelişim gayretlerinize daha fazla zaman ve para harcamadan önce bu kitabı okuyarak neyi elde etmeyi umduğunuzu kendinize sorun. İşte bazı gerçekçi beklentiler:

1) Dinleme yeteneğinizde bugünden itibaren bazı değişimler yapmaya başlamayı bekleyebilirsiniz; bunlar, "yeni yılda yapmayacağım" şeklindeki birçok kararınızdan daha uzun süre kalıcı olacak ve hayatınızın geliştirmeniz gereken diğer yanlarını da etkileyecek olan değişimlerdir.

2) Derin bir analize gerek duymaksızın niçin bazı durumlarda iletişim kurmakta sorun yaşadığınızı ve bunun üstesinden gelmek için ne yapabileceğinizi bulacaksınız.

3) Dinleme şeklinizle ilgili yapacağınız bu değişimlerin *başkalarına* da fayda sağladığını göreceksiniz.

Her ne kadar yapması zor gibi görünseler de bu beklentiler mantıksız değildir. Elinizde *Dinlemenin Zen'i* var, yani dinleme yeteneğinizi dönüştürecek inceliklerle dolu, pratik rehberiniz.

Bu kitabı yazmama neden olan birçok şey var. Dinleme yeteneğini ilerletmeye yönelik zihin-beden bağlantısını keşfetmeye beni iten bir dizi olaylar zinciri bulunuyor. Şunu söylemeliyim ki, bu kitapta hikayelerini aktardığım kişilerin birçoğunun isimleri gizli kalmaları için değiştirildi. Diğerleriyle kendi kimliklerini sizlerle paylaşabilmem için bana izin verdiler. Bu kişiler, dinlemenin gerçek anlamını bana öğretmenin bir yolu olarak hayatımda sanki büyüdü bir şekilde belirmiş gibiler.

Yirmi yıllık bir konuşma/dil patoloğu olarak darbeye, baş/boyun kanserine, baş yaralanmalarına veya dejeneratif hastalıklara bağlı olarak iletişim yetenekleri bozulan yetişkinlerle çalıştım. Şuna inandım ki kendimi bir *iletişim uzmanı* olarak kabul edebilmek için kendi iletişim ye-

teneklerimi sürekli olarak keskinleştirmem gerekiyordu. Dolayısıyla, dinlemek ve konuşma üzerine gerçekleştirilen seminerlere kaydolmak için her fırsatı kullandım. Bu seminerler firmalara ve büyük şirketlere öğretilen pahalı iletişim kurslarının aynılarıydı, etkili olduklarını düşündüm ancak hayal kırıklığına uğradım. Bütün dinleme kursları dinlemenin sadece *işleyişini* vurguluyorlardı, dolayısıyla iyi niyetli bir öğrenci olarak, daha iyi bir dinleyici *gibi davranma* konusunda bir dizi fikir topladım. Gerçekten dinliyor olup olmadığı ise tartışılırdı. Öğrencilerim de bu seminerlerle ilgili olarak büyük oranda benim vardığım sonuca vardılar. Ne kadar not alsak ve iyi dinliyor rolünü oynasak da çok azımız kursları bu deneyimin dinleme yeteneğimizi etkin bir şekilde değiştirdiğini düşünerek bitirdi. İnsanların birbirlerini daha iyi dinlemeleri için daha etkili bir yol bulmaya olan isteğim, bunu mümkün kılacak çözüm önerileriyle dolu bir dizi olayı beraberinde getirdi.

Çalıştığım hastahane, tedavi giderlerini azaltmak için bakım kontrolünde sert sınırlamalara gidilmeye başlanmıştı. Örneğin, bir darbeye maruz kaldıysanız altmış günlük bir dönem içinde iletişim kurma yeteneğinizi yeniden kazanacağınız garanti ediliyordu. Ayrıca günlük olarak daha fazla hasta kabul etmemiz için de birtakım baskılar vardı ve bu da belgelerle daha fazla işlem yapmak demektir.

Bu durumun olumlu sonucunda, bu önlemler beni daha az sayıda kaynakla daha kısa bir zamanda nasıl başarıya ulaşaçağım konusu üzerine düşmeye yöneltti. Hastahanenin ekonomik hedeflerini karşılaştıkça bir yandan da işimdeki kalitemi sabit tutmaya çalışmak esnekliğimi zorluyordu.

Bununla beraber, iş arkadaşlarımla çoğu ve ben, hastaları sadece birer istatistik olarak gören bir stratejiyi benimsemeye istekli değildik. Ayrıca hastalar doktorlarından soğumaya başlamışlardı. Tedavilerini sınırlandırması için para alan birine hiç güvenebilirler miydi? Ve çoğu kontrolsüz bir tedavi felsefesiyle yetiştirilmiş olan doktorların bakış açısına göre zaten yeterli tıbbi bakım neydi ki? Bu zorunlu kötü durumun sonuçları canı sıkkın, daha da beter olmuş hastalar, baskı altındaki doktorlar ve hastahane personelinin moralinde azalma olarak kendini gösterdi.

Bu zorlayıcı, maliyet düşürmeye yönelik önlemler sonucunda, hastaları tedavi etme konusunda içimdeki heyecanın ve bundan aldığım zevkin azaldığını gördüm. Karşımdakine neşe saçan tarzım, kağıt yığınları ve tedaviyi son iyileşme tarihlerine yetiştirmek zorunda oluşumun bende yarattığı baskıyla körelmişti. Bu yeni sağlık-bakım ortamında en önemli konu para tasarruf etmek olduğundan, yeni tedavi yöntemlerini denemede daha isteksizdim ve bu da yaratıcılığımı köreltiyordu. Genelde işe yarayan yöntemlere takılıp kalmak ve günü bununla bitirmek daha gelenekçi bir yaklaşımdı. Yanıtlarımın giderek daha kalıplaşan bir hale geldiğini hissedebiliyordum ve bir hastayla çalışırken kaydedilmiş bir bant kaydında kendimi dinlerken giderek robota benzer bir konuşma tarzımı edindiğimi keşfettim. İş konusundaki diğer sorumluluklarım uyarınca enerjimi korumak için gelen hastaları yaşlarına, geçmişlerine ve koyduğum teşhise göre gruplandırmayı daha kolay bulmuştum. Bu sınıflamalara uymayan ve bana meydan okuyan birkaç kişi bir yana, bir zamanlar harika olan iş hayatımdan duyduğum tatmin hissim, sadece kurallara uyduğum için

bozulmuştu.

Kendi alanımdaki araştırmamı sürdürebilmek ve ara sıra daha az maliyete sahip ilerlemeler için gösterdiğim çabalar periyodik bazı canlanmalar sağladı. Yine de bütün bunlardan sonra bile kendimi bir iş haftasının sonunda hayal kırıklığına uğramış, durgun ve daha az iş başarmış hissediyordum. Bu da benim katı ve kendime odaklı olan yanımı ortaya çıkardı ve bu yanım, daha sade bir yola girmemin yakın olduğuna dair sinyallerin ortasında ayakta kalmaya çalışıyordu.

Otuzlarımın sonlarına doğru, bir tükenişin klasik sinyallerini vermeye başlamıştım. Ailemle olan ilişkilerim bile sorunluydu. Moda olan aktiviteler, alışveriş yapmak, para kazanmaya yönelik çabalar ve para kazanma amaçlı oyunlar bana cazip gelmeye başladı. Düşüncesizliğe, gereksiz hedefler oluşturmaya, para biriktirmeye ve spor da rekabete eğilimli olmaya başladım; iyi bir kızkardeş olmak yerine kardeşlerime akıl vermeye başladım. Bütün bu tavırlar ve davranışlar beni kendimden ve diğer insanlardan kopardı. Kendimi kabartıp şişiren bütün bu eğilimlere karşın kendimi daha iyi bir kişi haline getirmeye çalıştığım bütün bir günün sonunda orada öylece yorgun ve başarısız bir halde duruyordum.

Yeni iş fırsatı arayışları, birer umut vaat ettikleri için geneldeki keyifsizliğime iyileştirici bir etkide bulunuyorlardı. Birçoğunuzun da tecrübe etmiş olabileceği gibi, finansal sınırlamalar benim önemli değişiklikler yapma konusundaki yönelimimi azalttı. Bunun yerine hislerim bana hayatımı kazanmak için yeteneğime ve kişiliğime uygun olan işimi terk etmeye kalkışmadan önce kendime ve diğer insanlarla ilişki kurma şeklime daha derinden

bakmam gerektiğini söyledi. Bunun üzerinde özenle yeniden düşünmek önemliydi. Kendi durumumla ilgili ne yapmam gerektiği konusunda kişisel bir arkeolojik kazı yapmanın önemli olduğuna karar verdim.

Yetmişli yıllarda bir üniversite öğrencisiyken, kendini tanıma konusunda on sekiz kredilik bir ders programı ve iki yarı zamanlı işin arasında bana mutluluk verici bir netlik sağlayan bir disiplin olması bakımından meditasyon yapmak birer araç haline gelmişti. Şimdilerde, günlük meditasyona bir kez daha başladım. Bu zihnimi sakinleştirmeyi başarabilmemi ve sisteme karşı gelmek yerine *onunla beraber* çalışabilmekten beni alıkoyan içsel engelleri teşhis etmemi sağladı.

Bu yenileme safhası sırasında eşim Sasha ile tanıştım. Bilgisayar mühendisliğinin yanında üçüncü derece siyah kuşak bir savunma sporları öğretmeni idi. Onu, öğrencilerini ve diğer öğretmenleri çeşitli savunma sporlarını çalışırken seyredirdim, konsantrasyonları ve fiziksel kontrolleri dikkatimi çok çekerdi. Dengelenmiş zihin hallerine ve bilinçlerini günlük olaylardan çekebilmelerine hayran kalırdım. Bu insanlar keşif ya da bir ruhsal topluluğun parçası değillerdi ve disiplinleri de sert ya da zedeleyici özellikte değildi. Kendi işine sahip ya da kendi topluluklarında lider olan sıradan insanlardı. Onlar da işten çıkarılma, aşırı yüklü çalışma programları ve sınırlı bütçe gibi aynı sorunlarla karşılaşıyorlardı ama yine de değişime karşı sakin tavırlıydılar ve kaynaklarını, yaratıcı çözümler üretmede kullanıyorlardı.

Bu insanları daha iyi tanımaya başladıktan sonra kendime şunu sordum: *Acaba Karate ya da Kung Fu konusunda gösterilen fiziksel çaba bu konsantrasyonun veya ruhun huzura kavuşmasının kaynağı olabilir miydi? Yoksa*

elimizdeki işe tamamen ve zevk duyarak atılma yeteneğini geliştiren şey, yapılan işin niteliğine odaklanma mıydı? İkinci düşüncenin doğru olduğuna inanıyordum çünkü bu zihin-beden dengesini ressamalarda, müzisyenlerde, cerahlarda ve atletlerde de gözlemliyordum. Resim yaparken, müzik çalar ya da bestelerken, damarları keserken veya dalgıçlık yaparken hepsi de yaptıkları aktivitenin akışına istekle kapılıyorlardı.

Seneler sonra geriye dönüp baktığımda enerjimin bittiği bu dönemden önce, enerjimde yoğun bir canlanmanın meydana geldiği böyle birkaç periyodun olduğunu hatırlıyorum. Bunların birçoğu akılda kalır nitelikteki dinlemeler eşnasında meydana gelmişti. Üniversitedeyken hastahane staj dönemimde dinlediğim belirli konferanslar sırasında ya da fikirlerine çok değer verdiğim birileri tarafından eleştirildiğimde fiziksel ve zihinsel olarak tamamen konuya dahil olduğumu hatırlıyorum. Bu fiziksel ve zihinsel farkındalık anlarını ben rahatlamış, dengelenmiş ve zihnimle bedenimin bağlantıda olduğu bir hal olarak hatırlıyordum. Bir sonraki sorum ise şuydu: *Peki ya konsantrasyona dair bu kalite ve derinlik isteği en büyük ihtiyaçlarımızdan biri üzerinde, çok az kullanılan ve çok sık olarak yapılabildiği zannedilen bir yeteneğe, "dinleme yeteneğine" odaklanabilseydi?*

Bu bağlantıda olma hissini yeniden kazanma ve sürekli hale getirme konusundaki araştırmam sırasında bir savaş sanatları sınıfına kaydoldum ve zihin-beden ilişkisi ile ilgili olarak bulabildiğim her şeyi çalıştım. Kendimi öğretmenlerimin gözünden acı da olsa tanımaya başladıkça, dünyamdan kopuk oluşumun nedenleri netleşmeye başlamıştı. Yeni baştan başlamaya karar verdim, hareketlerimin sonuçlarına ya da neden olduklarına değil de anın

içinde olmaya ve her karşılıklı etkileşimin niteliğini keşfetmeye odaklanacaktım.

Bu yeni farkındalık halini günümün büyük bölümünü kaplayan işe yani *terapistlik görevime* uygulamaya başladım. İlk önce, bu farkındalık dönemleri sırasında, hastalarla ve iş arkadaşlarımla biraraya geldiğimde kendi yapacağım işleri gördüğüm anda zihnimin dağıldığını fark ettim. Ön yargılarım ve seçici olan dinleme dönemlerim beni önemli olan bilgiyi kaçırmaya yöneltiyordu. Rutin protokollerimin duvarları arasında kapalı kalmıştım. Hastayı tedavi etme konusundaki istekliliğimin sonucunda hastalara ve onların ailelerine sık sık akıl verirken, çok fazla sorgulayıcı bir tavır içinde olduğumu buldum. Benim ya da kendi doktorlarının tavsiyelerine uymamışlarsa bunu niçin yapmadıklarını dikkate almadan onları çabucak yargılıyordum. Uygulamaları kuvvetlendirmeye çalışırken, tekrar tekrar açıklamalarda bulunurken ve tedavi planlarını değiştirirken ne kadar çok zamanın boşa harcandığını görebiliyordum. Tekrar eden tüm bu olayların asıl amacı neydi? Hastayı veya kendi söylediklerimi tamamen dinlemeyerek aslında kendime daha fazla iş çıkarıyor ve süreci durduruyordum.

Hastalarımın benmerkezcil bir tarzda yardım etmeye çalışmam yüzünden çoğu zaman kendimle birlikte birçok kişinin ofisimi yorgun ve hayal kırıklığına uğramış bir halde terk etmesine şaşmamak gerekiyordu. Lisans öğrenimim sırasında sevilen bir profesörün öğrenmede dinlemenin önemine işaret eden sözlerini hatırlamıştım: "Hastanızın nereden geldiğini (geçmişini, beklentilerini vb.) öğrenmeye çalışmazsanız siz onu anlamazsınız ve o da sizin tavsiyelerinize güvenmez."

Aydınlanma yönündeki bir sonraki adımın bir hastadan geleceğini biraz tahmin edebiliyordum. Bir gün tam işten çıkacakken altmış dokuz yaşındaki yorgun, yaşından daha fazla gösteren bir adam ofisimin kapısını kapattığım sırada beni durdurdu. Zorlanarak, gergin ve buruk bir yüzle bana randevusu olmadığını ama bir soru sormak istediğini söyledi. "Tabi," dedim ve onu ofisime aldım. Kendini acemice "Bay Hennman" olarak tanıttı, benim ismimi zaten biliyordu. Bay Hennman sandalyesinin ucuna oturdu, o gün daha pek çok uzmana görünmüş olmaktan dolayı gözle görülür bir şekilde yorgundu. O anda bunun olağan bir hasta ziyareti olmayacağına dair garip bir hisse kapıldım.

Bay Hennman bana tıbbi problemlerinden ve kendini diğerlerine anlatmada çektiği zorluktan bahsetti. Bir iletişim uzmanına gelmesi durumunda benim onu sadece "dinleyeceğimi" umduğunu söyledi. Ricası, beni şaşırtmıştı. Her şey bir yana, benim de yaptığım şey hep bu değil miydi? Çantamı ve ceketimi masaya koyup oturdum ve onun gözlerinin içine baktım. İlk başta gözlerini kaçırarak, tereddütle, kekeleyerek konuştu ve doktorların sağlık problemlerinin fazlasıyla üzerinde durup kendisine esas endişesinin ne olduğunu sormadıklarını bana anlattı, konuşmak istediği konu buydu. Doktorların insanların gözünü korkuttuklarını düşünüyordu, kekelemesinden dolayı onunla konuşurken rahatsızlık hissettiklerini fark etmişti, dolayısıyla şikayetini olabildiğince az kelimeyle özetliyordu. Bir cümleyi tamamlamak o kadar uzun zaman alıyordu ki genelde cümlelerini doktorlar tamamlıyor ve onun sözünü kesiyorlardı. Bay Hennman, senelerce süren hazımsızlık ve uyuma problemlerinin kısmen iletişim konusundaki heyecanından kaynak-

landığına ikna olmuştu.

Bay Hennman altıncı sınıftan mezundu, hiç evlenmemişti ve kırk yedi sene boyunca demirci ustası olarak çalışmıştı. Artık hayatını yaşamasının ve kekemeliğine rağmen insanlarla nasıl iletişim kurulacağını öğrenmesinin zamanının geldiğini düşünüyordu. İlginç bir şekilde, ben hikayesini dinledikçe konuşurken her bir kelime için giderek daha az çaba harcamaya ve nadiren tekrarlamalar yapmaya başladı. Yüzündeki burukluk azaldı. Ferahlanmış ve aynı zamanda en sonunda kendini tam olarak ifade edebilmiş olduğunu fark etmesiyle şok olmuş görünüyordu. Bay Hennman sadece on beş dakika konuşmuş olmasına rağmen kendimi onun hayatına ve geçici de olsa olağanüstü değişiminin içine birden girivermiş hissettim. Şimdi, sanki büyülenmiş gibi tekrar sandalyeye geri dönmüştüm. Bay Hennman dinlediğim için bana bol bol teşekkür etti. İlk defa iyi uyuyabileceğini çünkü birinin kendi bakış açısını görebilmek için ona zaman ayırdığını söyledi. O gece ne kadar iyi uyuduğumu tahmin edebilirsiniz!

Birkaç gün sonra Bay Hennman'ın doktoru olan başka bir bölümden bir hekim beni aradı ve hastasının durumunun beni ziyaretinden hemen sonra önemli derecede değiştiğini bildirdi. Doktor kendi yöntemleriyle seneler süren başarısız tedavisinden sonra onu birden iyileştirecek ne yaptığımı sordu. Onu dinlemekten başka bir şey yapmadığımı söyledim. Hayatımda ilk kez, birinin telefonda kızardığını duydum.

Bay Hennman ve onun gibi insanlar bu deneyimi başkalarına yaymam, onu incelemem ve öğretmem için bana her gün ilham vermektedirler. Bana "başucu tavrı"nın* gerçek anlamını öğreten birçok doktorla

beraber çalışma zevkine erişmiştim. Bununla beraber, başka doktorlarla çalışırken de hastayı ona muhalefet eden bir tavır içinde dinlemenin, koyulacak teşhisin ve bunun ardından gelecek olan tedavinin akışını nasıl ters yönde etkilediğini gördüm. Çoğunlukla hastaya zihninde olanların ne olduğunu açıklama, sağlık problemiyle ilgili kendi hissettiklerini ve düşündüklerini paylaşma şansı tanınmıyor. Yine sık görülen başka bir sorun da şu: Çeşitli iletişim bariyerlerinden dolayı hasta, doktorunun hastalığıyla ilgili yaptığı açıklamaları anlamıyor.

Sadece iyi bir tıbbi uygulamanın gerçekleşmesi için değil, *herhangi* bir işin başarılı olabilmesi için de masanın her iki tarafında mümkün olan en iyi dinlemenin gerçekleşmesi gereklidir. Tüm sektörlerde ve en önemlisi de evde, iyi bir başucu tavrı; tartışmaları çözmede ve başka insanlarla anlaşmada en iyi ilaçtır. İster birer satıcı olalım, ister anne baba, ister bir nevi hizmet sunuyor olalım insanlar bize ihtiyaç duyar ve gelirler. Oldukça sık olarak yardıma ihtiyaçları veya çoğunlukla birinin hastalığı ya da ölümü gibi bir dertleri vardır. Onlar bizlere, tıpkı bir hastanın doktorunun adil oluşuna güvendiği gibi güvenmektedirler. Hepimiz başucu tavrımızı geliştirmekten yarar sağlayabiliriz. Bu mutlaka daha fazla zaman harcamak değil, daha çok *bir durumu, anlatan kişinin gözünden görebilme isteğidir*. Bakış açımız kendimize dönüklüğümüzle daralmışsa, karşılaştığımız her insanla olumlu

* Başucu tavrı: Doktorların, hemşirelerin ve tüm sağlık bakım personelinin edinmiş olması arzulan ve hastalarla kısa süreli görüşmeleri sırasında göz teması kurdukları, ucu açık sorular sordukları, hastaların sorularına net ve anlaşılır cevaplar verdikleri, sözlerini sertçe kesmedikleri empatik bir ilişki kurma biçimi sürdürmelerini hedefleyen doktor-hasta ilişkisini özetleyen terim. Ç.N. (yan sayfada)

sonuçlar elde etmemiz nasıl mümkün olabilir?

Bir iletişim patoloğu olma deneyimim ve psikoloji, iletişim bozuklukları, din ve Doğu felsefesi üzerine çalışmalarım bende öğrencilerimle paylaşmayı istediğim, dinlemeyle ilgili bir düşünce tarzı doğurdu. Onların yanıtlarından yola çıkan bu fikirler, başkalarına karşı tutumlarını, ayrıca duyduklarını anlama ve hatırlama konularındaki yeteneklerini şekillendirmede birer araç oldu. Öğrencilerin çoğu daha mutlu olduklarını, iş ve aile ilişkilerinde mutluluk ve tatmin hissettiklerini söylediler.

Ruhsal ve sosyal bakış açısından dinleme, güçlü bir değişim aracı olabilir. Okul öğretmenleri ve danışmanları benim dinleme kursumu almadan önce işlerinin giderek daha stres dolu olmaya başladığını çünkü öğrencilerinin ve hastalarının dinleme ihtiyaçlarını karşılayamadıklarını anlattılar. Çocuklar, anne babalarına seslerini duyuramazlarsa, duygusal endişeleri ciddiye alınmazsa evde ve sınıfta problemlili davranışlara sürüklenirler. Saatlerce seyredilen televizyon ve oynanan video oyunları okul için kalan tüm dikkati ve konsantrasyonu dağıtır ve notlar düşer. Kendinize örnek alacağınız iyi bir dinleyicinin eksikliği hayal kırıklıklarına, şiddetli patlamalara ve kontrol kaybına neden olabilir. Öz güven eksikliği zamanla kalıcı hale gelir, işyerinde diğer çalışanlara oranla düşük bir performans sergilenir ve yetersiz dinlemenin yarattığı olumsuzluklar gelecek nesillere aktarılır; sonuç, her düzeyde mutsuz insan ilişkileridir.

Bir kişiye görüşlerini yargı ve önerilerin tehdidi olmadan aktarma şansı verilmesi, dinleyicisi aynı görüşte olmasa bile iyi duygular yaratmadaki ilk adımdır. Her iki tarafta da var olan bir açıklık hissi, tartışmaya ve problem çözmeye giden yolu açar. Öz saygı, dinlenmekten kay-

naklanan saygıdan meydana gelir. İnsanlar anlaşılacak gibi temel duygusal ihtiyaçları karşılandığında okul derslerine, projelerine ve işlerinin sorumluluklarına daha iyi katılabilirler. Henry David Thoreau şöyle der: "Bana şimdiye kadar yapılan en büyük iltifat, birinin bana ne düşündüğümü sorup verdiği yanıtı dinlemesiydi." Saygı arttığında kendi potansiyelimizi daha iyi keşfeder ve başka insanları da olumlu olarak etkileyebiliriz. Dikkatle dinlemenin hayatımızın yönünü değiştirme gücü vardır.

Dinlemek aynı zamanda sağlıklı bir aktivitedir. Dinlediğimizde kalp atışları ve oksijen tüketimi azalır ve kan basıncı düşer. Başka insanlarla bağlantı kurmak iyi olmayı ve kendini ifade etme yeteneğini artırır ve bunların her ikisi de fiziksel sağlık için iyidir. İyi dinleyiciler olursak diğer insanların da sağlığını iyileştirir, streslerini azaltmalarını sağlamış ve kendi çıkmazlarını çözmeleri için desteklemiş oluruz. Empati kurabilen dinleyici, konuşan kişiye kendini değerli hissettiren, ona yardımcı olan bir geri besleme sağlar. İnsan dokunuşunun nadir bulunur bir değer olduğu bir dünyada bu, anlamlı bir hediyedir.

Bir çoğumuz her tür ayrılığın son bulduğu, çocuklarımız için daha fazla güven, daha fazla uyum dolu bir gelecek görmeyi isteriz. Ama bireyler olarak bizler nasıl bir fark yaratabiliriz? İşte, *daha özenli dinlemeyi* öğrenerek başlayabiliriz. İnsanlara kendini değerli hissettirmenin ilk adımı onları dinlemektir. Dikkatle dinlemek bize insanların sözlerini duymaktan daha fazlasını verir, onların görüş açılarının nasıl ve niçinlerini daha iyi anlamamıza yardım eder. Anlayış meydana geldiğinde, hiçbir an-

laşmaya varılamasa bile her iki tarafta da bir sükunete erişilir. Anlayıştan yola çıkarak, bir diğer kişiye karşı saygı ve güven duyma mümkün hale gelir. Zihinlerimizi açma ve potansiyel çözümlere karşı görüş alanımızı genişletme konusunda özgür oluruz. Yaptığınız şey ister çocuğunuzdan garajı temizlemesini istemek, isterse Ortadoğu'da ateşkes sağlamak olsun, dinlemek herhangi bir alışverişteki ilk adımdır.

Larry King 1999 yılbaşı gecesinde, televizyondaki sohbet programına, üçüncü binyıl umutlarını paylaşmak üzere seçkin ruhsal liderleri davet etmişti. Dalai Lama 21. yüzyıla "iletişim yüzyılı" olarak bakıyor. Evangelist Billy Graham dünya barışının sadece insan yüreğinden çıkabileceğini söylüyor: "Kendi *tutumlarımızı değiştirmek* için insanın içinde birşeylerin meydana gelmesi gerek."

Bizler *tutumlarımızı değiştirmeye* nasıl başlarız? Özenle dinleyerek ve bugün hangi alışkanlıklarımızı değiştirebileceğimizin ve zaman içerisinde hangi alışkanlıklarımızın değişmeye ihtiyacı olduğunun farkına vararak, bunu yapabiliriz. Bazen, duyulma ihtiyacı hakkında düşünmemiz için gereken tek şey, birisi veya yolumuza çıkacak bir şeydir. Bu kitaptaki fikirleri yüreğinize akıtarak sadece etkin bir iletişimde başarı sağlamış olmakla kalmayacaksınız, aynı zamanda dünya barışına her gün kişisel bir katılım sağlamaya da başlayabilirsiniz.

İyi Dinlemeye Karar Vermek

*Birisiyle tanıştığımızda
dört dakika boyunca
onlara tüm dikkatimizi verebilsek,
her durumda bu hareketimiz yaşamlarımızı
değiştirebilirdi.*

-Leonard ve Natalie Zunin,
İlk Dört Dakika

Dikkatli dinleyiciler olma amacımız mesajın tamamının ve mesajı verenin anlaşılabilmesi için içimizdeki gürültüyü susturmaktır. Başkalarını özenle dinlediğimizde onların da içsel gürültülerini susturmalarına yardımcı oluruz. İnsanlar, bütünüyle onlarla olduğumuzu fark ettiklerinde, içlerindeki rol katmanlarını kesip zihinlerinde gerçekten ne olduğunu söyleme konusunda kendilerini daha özgür hissetmektedirler. Bu kitabı okudukça, dikkatle dinlemenin sadece kendiniz için değil başka insanlar için de bir hediye olduğunu göreceksiniz.

Daha iyi dinleyiciler olmadığımız için bilginin bir kulaktan girip diğerinden çıktığını, ilişkilerin bozulduğunu ya da fırsatların kaçtığını düşünmek çıldırtıcı bir durum. Konuşma yeteneğimiz senelerce ne yazık ki *birbirimizi dinleme yeteneğimizden* üstün tutuldu. Belirli bir konu üzerinde saatlerce konuşabiliriz ama çoğumuz bir profesörün verdiği konferansın çok az bir kısmını hatırlar. Yapılan araştırmaların gösterdiğine göre uyanık olduğumuz saatlerin en az yüzde kırkını dinlemeyle geçiriyoruz. Ortalama bir dinleyici bir tartışmayı izleyen birkaç dakika içinde duyduğunun en fazla yüzde yirmi beşini hatırlayabiliyor. Günün ilerleyen saatlerinde bu yüzde bile önemli ölçüde azalmaktadır.

Çalışma dünyasında ise milyarlarca dolara mal olan gereksiz hataların, kaçırılan fırsatların ve hassasiyetin en az seviyede olmasının nedeni yine yetersiz dinlemedir. Tekrar yazılması gereken bir mektubun, bir sonuç elde edemeyen takımın ya da yanlış tedavi davasıyla burun buruna gelen doktorun nedeni de genellikle her seferinde hatalı dinlemedir. Kendi kişisel hayatlarımızda ise azalan öz saygı, boşanma ya da aile içi uyuşmazlıklar da yetersiz dinlemeye bağlanabilir. Daha iyi dinleme ihtiyacı, iş ve ev hayatınızda süregelen bir konu olmaya devam ediyorsa bu kitap sizin için demektir!

Dikkatle dinleme yaklaşımı, insanlar ve bilgi arasında bağlantı kurmak ve yirmi birinci yüzyıldaki iletişim sorunlarına cevap vermek üzere ortaya çıkan bir zihin halidir. Bu yaklaşımla bakın neler kazanacaksınız:

- Aile içi, sosyal ve mesleki yaşamda daha tatmin edici ilişkiler
- Dikkatlilik anlarında artış

- Daha başarılı diyaloglar
- Diğer kişilerden daha fazla işbirliği sağlayabilme
- Artan üretkenlik
- Verimli takım çalışması
- Daha yüksek notlar
- Daha güçlü bir bilgi tabanı
- Artan öz güven
- Daha gelişmiş görüşme yapma yetenekleri

Muhtemelen bu kitabı seçme nedeniniz, bu kişisel ve profesyonel amaçlara erişmek için kolay çözümler bulma denemelerinizin başarısızlıkla sonuçlanmasıdır. Belki de bu kitabı bir başkası *sizin için* seçti! Dinleme kurslarımdaki öğrencilerin bazıları *kendi* dinleme yetenekleri zayıf olduğu için değil de çok yetersiz dinleyenlerle birlikte yaşadıkları veya uğraştıkları için kursa gelmektedirler. Dinleme yeteneği zayıf olan bu yakınları hiç değişmeyeceklerse belki de bu kişilere ulaşabilmenin bir yolunu *bulabiliriz*, diye düşünmektedirler. İki taraftan yalnızca biri bile hatalı olsa, dinleyen *ve* konuşan tarafların her ikisi de bu durumdan zarar görmektedir; tıpkı yöneticiler *ve* çalışanların, karı *ve* kocaların, anne babalar *ve* çocukların arasındaki ilişkide olduğu gibi. Bu kitapta, karşı taraf için iyi bir örnek oluşturacak bazı yöntemleri bulacaksınız. Dinleme yeteneklerinizi geliştirerek ilişkinizi geliştirme sorumluluğunu alan taraf *sizseniz*, düzelmeyi reddeden karşı tarafın onu daha iyi anlayabilme çabalarınızı fark etmeye başlaması muhtemeldir. Doğru dinlemeye çalışmak, kendi görüşlerimizi sunabilmemiz amacıyla diğer insanları bize bir şans tanımaları için teşvik eder. Genellikle kendimiz daha iyi dinleyiciler olmaya ve başkalarını değiştirmeye çalışarak normalde

erişebileceğimizden çok daha fazla başarı elde edebiliriz.

Kötü bir dinleyici olmak, yaptığımız işlerde etkin oluşumuzun önünde bir engeldir. Bizler, her gün yapmak zorunda olduğumuz işlerdeki verimliliğimizi artırmaya çalışırken kendimizi kaybederiz. Ailelerimizle vakit geçirmek, düzenli olmak ve işte üretken olmak önemlidir. Ama bu çabalarla başarıya ulaşmak yerine genellikle tam tersi durumlarla karşılaşırız. Sonunda çoğumuz ailemizden, arkadaşlarımızdan ve müşterilerimizden koparız. Uyuşmazlıklar en önce iş yerinde meydana gelmeye başlar. Zarar etmeye başlayan şirket bizleri müşterilerimizi sadece istatistik, satış görüşmesi, tıbbi prosedür ya da iş ziyareti olarak görmeye zorlar. Patronlar "Müşteri memnuniyeti bizim bir numaralı önceliğimizdir" der, "ama rakamları yükseltmeyi, bir takım oyuncusu olmayı ve kaliteyi devam ettirmeyi de unutmayın!" diye eklerler. Görünürde birbirinden tamamen ayrı olan bu istekleri birleştirmek sizin çabanıza bağlıdır.

Başka insanlarla yeniden ilişki kurmak ve bunda verimli olabilmek dikkatle dinleyebilme yeteneklerimizi açığa çıkarmakla gerçekleşecektir. Dinlemeye yönelik anlayışımızı değiştirerek karşılıklı bütün etkileşimlerimizi hatırlanabilir hale getiririz ve böylelikle her günümüz bir macera olmaya başlar. Hepsinden iyisi, dinleme yeteneklerimizi tamamen kullanarak başka insanlar için, özellikle de çocuklarımız için örnek teşkil etmiş oluruz. Dikkatle dinleme sanatını henüz gençken öğrendikleri takdirde yaşamlarının ne kadar zenginleşeceğini bir düşünün. Birçoğumuz, dinlemenin pasif bir işlem ve konuşmayı yapanın daha bilge olduğuna şartlanmışızdır.

Çoğu öğrenme uzmanı, öğrenme güçlüğü yaşayan birçok çocuğun evde yeterli derecede iyi dinleme örne-

ğiyle karşılaşmamış oldukları fikrinde birleşmektedirler. 1995'te Carnegie Çocuk Gelişimi Danışma Kurulu, çocukların anne babalarıyla veya diğer yetişkinlerle yeterli iletişim kurmadıklarını ortaya koyan on yıllık bir çalışmayı tamamladı. Çocuklarımıza dinlemeyi öğretmediğimiz sürece onlardan iyi öğrenci olmalarını nasıl bekleyebiliriz ki? Bilgisayarla eğitime verilen önem bazı yönlerden eğitime karşı bir lütuf niteliğindedir. Yine de, dinlemeyi ve konsantrasyon becerisini azaltan görüntülü medyaya (televizyon, video oyunları ve bilgisayarlar) aşırı maruz kalan çocukların dikkati dağıldığından öğretmenler çocuklara bir şeyler öğretme konusunda daha fazla zorlandıklarını söylüyorlar. Bugünkü öğretmenlerin karşılaştığı sorunlardan biri de, bilgisayar kullanımı ile sözlü iletişimi bir arada kullanmak için öğretme stratejilerini değiştirme zorunluluğudur. Dengelenmiş bir yaklaşım olmadığı takdirde çocuklar, hayatta başarılı olabilmeleri için gerekli olan sosyal yeteneklerindeki gelişmeyi kaybedebilirler. Öğretmenlerle ve diğer rehberlerle senelerce süren karşılıklı ilişkiler, anne babaların dışındaki yetişkinlerle nasıl anlaşılacağı konusunda bir zemin hazırlamaktadır. Sınıfta öğrenciler arkadaş edinmek için gerekli alışverişi, projelerde nasıl başarılı takım kurabileceklerini, kısacası *başkalarıyla nasıl uyum sağlayacaklarını* öğreniyorlar. Teknolojinin bu değerli eğitimde baskın çıkmasına izin vermek sadece giderek büyüyen ilişki kopukluğu eğilimini desteklemektedir.

Ellili ve altmışlı yıllarda Amerika'da orta sınıf için, akşam yemeği sırasında yapılan sohbetler genel bir alışkanlıktı. *Babam En Doğrusunu Bilir* ve *İşi Beaver'a Bırak* gibi televizyon dizileri de anne babaların çocuklarının okuldaki arkadaşlarını kıskanmaları veya yaşıtlarının

baskıları gibi konularda sohbet açmalarına aracı olurdu. Bu programlarda hissettiklerini ifade eden çocuklar görülürdü, bu arada anne babaları onları dikkatle izlemeye koyulur hatta yemek yemeyi bile bırakırlardı! Önemli olan, akşam yemeği sırasındaki sohbetlerin karakter gelişiminde nasıl bir aile forumu meydana getirdiğini göstermekti. Bu forumlarda duygular açıklanıyor ve mümkün olan çözümler dile getiriliyor ve buna herkes katılıyordu. Tabi ki programın sonunda herkesin problemleri çözülmüş oluyor ve herkes yeniden mutlu oluyor. Bu programların amacı, ilgi çekici sohbetleri öne çıkarmak için fırsatlar yaratmak ve kontrolden çıkmadan önce küçük yangınları önlemektir.

Acaba okulda ve ailede içindeki şiddet içeren tavırlar daha iyi dinlemeyle yumuşatılabilir miydi? Minnesota ve Kuzey Carolina üniversitelerindeki araştırmacılar, akşam yemeği sırasında bir anne ya da babanın evde oluşunun gençler arasında uyuşturucu kullanımının, seksin, tecavüzün ve duygusal sıkıntıların azalmasına neden olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Biraz önce söz ettiğim dizilerdeki genç oyuncu karakterlerden birini, babasını oynayan karakteri yeni spor arabasını kullandırmadığı için vururken düşünebilir miydik?

O saatte televizyondaki çoğu ailenin aksine, benim annem de babam da tam zamanlı olarak çalışıyorlardı ve kardeşlerimin hepsi de bugünkü ailelerin çoğu gibi ders dışı aktivitelerde bulunurlardı. O günlerde anne ve babamın arkadaşları bize A tipi aile etiketini yapıştırmışlardı. Yine de annem ve babam mutlaka her gece ailece birlikte oturup akşam yemeği için en az otuz dakika birarada bulunmamızı sağlıyorlardı. Programlarına bağlı olarak bazı aile üyelerimiz gelip giderlerdi ama herkes en

azından tek bir tartışma konusuna katılır ya da güne ait bir olayı iki ya da daha fazla aile üyesiyle paylaşırdı. Bunu yaparak kendi sözel ve mantık yürütme yeteneklerimizi geliştirdik, bir konuyu nasıl tartışabileceğimizi, bir takım olarak nasıl fikir oluşturabileceğimizi, güçlü ve zayıf yanlarımızdan açıkça bahsetmeyi ve dinlemeyi öğrendik. Şimdi hepimiz kendi başımızayız ama inanıyorum ki hayatlarımız her akşam saat altıda o masanın etrafında oluşan sihirle şekillendi.

Birçoğumuz, konuşmanın çoğunu biz yaparsak bilgili ve dinamik olarak tanınacağımızı zannediyoruz. Yine de kaçınmakta olduğumuz iletişim türleri, bir kişinin başka insanların gerçekliklerinden habersiz bir şekilde bütün konuşmayı sürdürdüğü konuşmalardır. İyi bir dinleyiciyi belirlemek kolaydır, genellikle o konuşmaya ve etrafında olmaya can attığımız biridir. İyi bir dinleyici sadece söze ve kelimelerin ardındaki anlama bütünüyle ilgi gösteren kişi olmakla kalmaz, aynı zamanda da konuşan kişiyi düşünce ve duygularında bir genişleme sağlamasına neden olacak şekilde teşvik eder. İyi bir dinleyici, dinlediği kişilerin hayatlarına dokunur.

Barbara Walters, Charlie Rose, Oprah Winfrey ve Larry King gibi televizyon sunucuları iyi birer dinleyici örneğidirler. Söylendiğine göre Ernest Hemingway'in öyle etkili bir dinleme tarzı varmış ki konuşmayı yapan kişiyi kendine mükemmel koplmanlar yapılmış gibi hissettirmiş. Sadece bir dakika için bile olsa, dikkatle dinlemek başka bir insana verebileceğimiz en güzel hediyelerden biridir.

İletişim kopukluğunun nedeni genellikle *kendi kendimizi dinleme* eksikliğidir. Kendi kelimelerimizi ve

yorumlarımızı dinleyicilerimizin kulaklarından dinleyebilseydik aşırı genelleştirmelerden, hatalardan ve kendimiz ve de başka insanlar hakkında yaptığımız duyarsız, olumsuz yorumlardan dolayı dehşete düşerdik. Sözlerimizi dikkatle seçmeyi öğrenmek kendimiz için, başkalarıyla iyi anlaşırken ve işimizi etkin bir şekilde yaparken güzel bir sunuş yapmamızda önemli bir rol oynamaktadır. Kendi görünüşümüz, zekamız veya yeterliliğimiz hakkında kendimizi küçümseyen sözler söylediğimizde sağlıksız olan anlayışımızı açığa çıkarmış, kendimize olan güvenimizi zedelemiş ve ciddiye alınmadığımız sahneyi hazırlayan yanlış izlenimleri yaratmış oluruz.

Anlatmak istediğimizi ifade eden sözler seçtiğimizden emin olabilmek için kendimizi dinlememiz gerekir. Acaba açıklamalarımız özlü ve konunun özüne yönelik midir? İnsanları kızdıracak ya da mesajımızdan saptıracak kelimeler ya da ses tonu kullanıyor olmamız mümkündür. Bu tahrip edici iletişim davranışları dinleyicinin sınırlarını zorlar ve gelecekte kurulacak iletişim için var olan umutları boşa çıkarır. Şüphe yok ki başka insanlar bizim beklentilerimize yanıt vermediklerinde kızar ve utanırız. Geliştirmekte olduğunuz dinleme bilinci aynı zamanda kendinizle ve davranış şekilleriniz konusunda sizi motive eden unsura daha iyi uyum sağlamanızı temin eder.

Dinleme yetenekleri olumsuz koşullarda teste tabi tutulurlar. Stresli iletişimler yol sormayı, birine çıkma teklif etmeyi ya da önemli bir görüşmeyi içerebilir. Bizler saldırgan müşterilerle veya iş arkadaşlarıyla çalışmak zorunda kaldığımızda stres faktörü artar. Duygusallığın giderek artması aşırı derecede iddialı ya da potansiyel olarak sert bir kişilikle sonuçlanır. Düşünceler ve bakış

açıları çatıştığında, savunma kalkanlarını kaldırmaksızın mesajın tümünü ne kadar iyi alabiliriz ki? Stres altında, dinlerken yapılacak numaraların listesi bize yardımcı olmayacaktır. Bu durumlardaki başarımız dinleme gücümüze bağlıdır; bu da nefes kontrolünü, konsantrasyon yeteneğini ve dinlemeye karşı oluşturduğumuz bariyerlerle ilgili farkındalığımızı ve diğer faktörlerle birlikte bunlarla nasıl çalıştığımızı kapsar. İyi olmayan koşullar altında iyi dinlemeyi bilmek değerli ve hayati öneme sahip bir yetenektir.

Dinlemenin faydalarının semeresini almak için gelişmemize izin vermeli ve konsantrasyon yeteneğimizi geliştirmeliyiz. Odaklanmamızı birkaç dakika ya da dinlemenin doğasına bağlı olarak istediğimiz süre boyunca sürdürebilmeliyiz. Konuşma, hafif ve bildik bir konuyla ilgiliyse sunulan konunun kuru ve teknik olmasından dolayı konsantrasyonu sağlamak çok daha kolaydır. Konuya olan yönelim ve ilgi de konsantre olma isteğimizde rol oynar. Stres, depresyon ve kendimizden şüphe duymak konuya yönelme eğilimimizi bozma potansiyeline sahiptir ve söylenenlere daha az konsantre olmamıza neden olurlar.

Kırklarında veya ellilerinde olan öğrencilerimin çoğu hafızalarını kaybetmekte olduklarını hissettikleri için dinleme kursuma katılıyor. İsimleri unutuyorlar, konsantrasyonlarını kaybediyorlar veya detayları kaçırıyorlar ve bu kaygılarından dolayı, bilgisayar kullanmayı öğrenmek ya da daha ileri derecelerde elde etmeye çalışmak gibi yeniliklere girişmekte tereddüt ediyorlar. Çoğu durumda bunamanın eşliğinde değiller ama daha çok, uzun zaman periyodları boyunca odaklanabilme yeteneklerini kaybet-

miş oluyorlar. Diğer öğrenciler kendilerinde dikkat eksikliği bozukluğu (DEB) olup olmadığını merak ediyorlar. Bu tür konsantrasyon zorlukları yeni şeyler öğrenirken kendimize olan güvenimizi etkileyebilir. Dinlemek ve hafıza arasındaki ilişki karmaşıktır ve bu kitabın konusunu aşar. Yine de, bu ilişkiye dair temel bir anlayış, kitaptaki bazı stratejileri uygulamada bizi daha iyi motive edecektir.

Hafıza üç temel işlemi kapsamaktadır; şifreleme, depolama ve hatırlama. Şifreleme dikkat etmemizi gerektirir. Şifreleme işlemi sırasında duyuşal veriler yani bilgiler (kelimeler, resimler, müzik vb.) algılanır. Bu bilgi bizim orada ortalama olarak bir saniye tuttuğumuz *duyuşal hafızamıza* kaydolur. Duyuşal hafızayı yüzeysel hafıza gibi düşünün. Bu bilgi parçacıklarını, örneğin yeni bir restorana gidiş yönü gibi, saklamak istiyorsak o zaman bu bilgiyi *kısa vadeli hafıza* adı verilen bir sonraki işlem seviyesine almamız gerekecektir. "Lehman'dan sola ve Hataway'den sağa" şeklindeki yönün kısa vadeli hafızaya girebilmesi için onu yaklaşık on beş saniye boyunca kendi kendimize yüksek sesle tekrar etmemiz gerekir. Kısa vadeli hafızamız tek seferde, artısı veya eksisiyle yedi baytlık bir bilgiyi tutabilir ki bu da ortalama olarak bir telefon numarasına denk gelmektedir. Bu yolu ileride tekrar kullanmak için hatırlamak istiyorsak, gidiş yönünü daha da derin bir hafıza seviyesi olan daha uzun vadeli hafızaya almamız gerekir. Uzun vadeli hafızaya bilgi aktarımının çeşitli metotları olabilir. Bir harita çizmek, bilinen noktalara göre; örneğin "Dunkin' Donuts mağazası sağınızda olmalı" gibi, yön tarif etmek veya cadde isimlerini tanınmış insanların isimleriyle benzeştirerek söylemek diğer metotlara göre bu yön tarifini uzun

sürelî hafızaya aktarmayı sağlayabilir.

Bir telefon numarasını *hatırlamayı* ya da daha derine aktarmayı ve onu uzun süreli hafızaya almayı istiyorsak diğerk tanıdık bir rakam sırasıyla benzetmeler yapmak gerekli olabilir. Belli bir telefon numarasındaki dört rakamı (222-1812) bize önemli bir yılı hatırlatıyor mu (1812'deki bir savaş) ya da 1-800-8008'de olduğu gibi görsel özelliğe sahip mi? Bir etkileşimin hatırasını telefon numarasıyla birleştirmenin genellikle faydası olur. Bu kişiyle olan etkileşim sert bir tartışmaysa, 1812 doğal bir bağlantıdır. Önceki bilgiyle yeni bir bilgiyi birleştirme bize o bilgiyi aylar sonra bile hatırlayabilme imkanı sağlar. Böylelikle verimli bir şekilde şifrelemek, depolamak ve bilgiyi hatırlayabilmek için bir sürü zaman harcamak zorunda kalmayız, zira restorana doğru yön tayinini duyuşal hafızadan uzun vadeli hafızaya aktarmak altmış saniyeden biraz daha az zaman almaktadır ama bu kolaylığı kullanabilmek için konsantre olmayı başarmalıyız.

Konsantrasyon bir nehir gibidir. Dikkatimizin uyararı ya da ana konusu bizi yavaş yavaş ona özenli bir ilgi göstermeye iter. İlgimiz yükselir ve o uyararla ilgili diğerk fikirler zihnimize doluşur, tıpkı diğerk akıntılarla beslenen bir dere gibi. Önüne çıkan engellerin yolunu şaşırtmasına izin vermeyen büyük akıntı giderek hız ve güç kazanır, tıpkı şevkimizin söz konusu odağımızı bilelediği gibi. Dere bir nehir haline gelmeye başladıkça zihin düşüncenin ya da fikrin gelişmesine odaklanmaya devam eder. Bu zihinsel enerji, şiddetlenen bir nehrin gizli alt akıntısı kadar güçlü ve besleyici olabilir. Biri konuştuğunda bizler mesajı duymazdan gelebilir, yüzeysel bir şekilde ona sadece değip geçebilir veya nehrin yolunu takip eder ve konsantre oluruz.

Gerçek şu ki televizyon, sık sık reklam amaçlı aralar vererek, çeşitli seçenekler (bu konuda uzaktan kumanda da aleyhimize çalışmaktadır) sunarak dikkat kesildiğimiz anlarımızı kısaltmakta ve konsantrasyon şansımızı sınırlamaktadır; buna bir de bizim yoğun ve zamana karşı yarıştığımız, aynı anda her şeye yetişmek istediğimiz hayat tarzımızı da eklersek durum iyice zorlaşır. Neyse ki çoğumuz için odaklanma veya konsantrasyon sağlama yeteneğimizi yeniden kazanmak ve öğrenme konusundaki güvenimizi tazelemek hala mümkündür.

Etkin dinlemenin bir rol yapma şekli olduğunu veya öğrenilmesi gereken bir teknik olduğunu iddia etmiyorum. Aksine, bizler sözel mesajlara konsantre olabilme ve bilgiyi derinden özümseme yeteneğine doğuştan sahibiz. Dinlemek, bizlerin sahip olduğu en büyük kişisel kaynaklardan biridir ama yine de en gelişmemiş yeteneklerimizden biridir. Eğitimimiz konuşma, okuma ve yazma aktivitelerine odaklıdır ama günümüzün önemli bir bölümünü kaplayan dinleme, üzerinde en az eğitim gördüğümüz etkinlik olmaktadır.

Bu kitap dinlemeye bir teknik ya da öğrenilmesi gereken bir grup yetenek olarak yaklaşmıyor. Hatta ben *aktif dinleme* tanımlamasına bile karşıyım. Dinlemeyle ilgili yapılması gerekenler konusunda uzun ve ayrıntılı bir listeye takılacak olursak konuşmacının mesajını tamamıyla kaçırabiliriz. Bizimle konuşan kişileri sanki dinliyormuş gibi kandırmaya ya da bir diyalog kurma üzerinde çalışmaya ihtiyacımız yoktur, bu sahte dinlemedir. Bunun yerine, bakalım doğal dinleme yeteneğimiz bizi hazırlıksız yakaladığında neler oluyor.

Özellikle ilginizi çeken konuların karşınıza çıktığı anları ya da bir alarm halinde verilen, örneğin Kennedy

suikastı ya da Oklohama'daki bombalama haberiyle birden yerinizden sıçradığınızı düşünün. Birçoğumuz söylenen sözlere tamamen dikkat kesilmenin o trajik heyecanını hatırlayabiliriz, hatta o sırada nerede olduğunuzu ve ne yaptığınızı bile hatırlayabilirsiniz. Zihninizde meydana gelen bu şey ne bir iyi dinleme programı, ne de bu konudaki bir teknik yardımlardır. Doğuştan sahip olduğunuz dinleme refleksiniz birden harekete geçmiştir. Peki bizler buna benzer bir dikkat kesilmeyi günlük iletişimlerimizde, bir konferans sırasında veya hararetli bir tartışma sırasında nasıl sağlarız ve nasıl sürdürürüz?

Bunu başarmak çok kapsamlı bir çalışma süresini gerektirmez, tek gereken bizlerin dinleme anlayışındaki bir değişimdir. Bu da, karşılaştığımız herhangi bir sözlü iletişimin bir külçe altın değerindeki bir deneyimi, bilgiyi veya anlayışı içerebileceğini ve bunun da kulağımızı en fazla tıkadığımız zamanlarda meydana geldiğini kabul etmekle başlar.

Bazen, günümün en büyük anlayışını ofisimi temizleyen kişi bana kazandırır. Dinlemeye karşı olan tutumlarımızda bir değişim yapma kararı bizlerin doğuştan var olan dinleme yeteneklerini ortaya çıkartır. Bu da davranışlarımızda bir değişime neden olur. İnsanların bize karşı olan olumlu tepkileri ve bizlerin gelişen verimliliği, yeni dinleme anlayışımızı sürekli hale getirecektir. Dikkatle dinlemek burada üç faktörün sinerjisi olarak sunulmaktadır: Rahatlama, odaklanma ve öğrenme isteği ya da başka birinin bakış açısını görebilme. Bu zihin hali başka insanlara karşı oluşturduğumuz engellerin, içsel engellerimizin farkına varmayı ve onlardan kurtulmanın yollarını bulmayı da kapsar. Her gün dinleme alışkanlığımızda yaptığımız her küçük değişikliğin ödülünü on

kat olarak alırız. Öğrencilerim kendileri ve ilişkileriyle ilgili daha olumlu duygular hissettiklerini söylüyorlar. İş ilişkilerinin nasıl daha başarılı hale geldiğini ve günün sonunda kendilerini daha tatmin olmuş hissettiklerini fark ediyorlar.

Bu kitapta anlatılan çoğu fikir Doğu Felsefesi ve Zen Budizmi kökenli olmakla beraber konuyu herhangi bir dinsel bakış açısına götürmeye veya çatışmaya yönelmemektedir, ayrıca bu yaklaşımlar mistik ya da okült değildir. Bazı kişilerin Zen ve Budizmle ilgili bu konuların fazla derin ve entellektüel olduklarını düşünmelerinin aksine, bu kitapta sunulan felsefe ve anlayış çok pratik ve kolay anlaşılırdır. Zen Budizmi felsefesi bizlere günlük hayatın zorluklarıyla başa çıkma yöntemleri vermektedir. Bizlere odaklanmanın, konsantrasyonun ve sevecenliğin günlük hayatımızı nasıl sağlıklı, sakin ve üretken kılacağını öğretir. Zen, yenilerini deneyip otomatik alışkanlıklarımızı sürdürmekten kurtulma çalışmasıdır. Zen, etkin bir iletişime zarar veren önyargılılık, olumsuzluk, dar görüşlülük ve kendi kendine zihinsel karmaşa yaratma gibi alışkanlıklarımızı eritmeye ve kendimizde bunların tam tersini geliştirmeye yardımcı olur. Doğu felsefesi konusunda uzman olduğumu iddia etmiyorum, bu konuda geniş bilgi sahibi de değilim. Bununla beraber eğitimini aldığım ve uyguladığım konu, hayatın karşına çıkardığı pek çok sınavda bana yardımcı olmaya devam ediyor. Etkin dinlemek de bu sınavlardan birisidir. Öğrencilerim, hastalarım ve ben bu basit kavramların ortalama bir dinleme halini kişisel gelişim ve karşılıklı ilişkileri geliştirme açısından bir fırsata dönüştürme gücünün var olduğunu fark ettik.

Zen Budizmine hayatla ilgili bir psikoloji veya felsefe

olarak bakabiliriz. Yüreğimizle, bedenimizle ve zihnimizle dinlemek konuşmacıyla ilişki kurmadaki tutumumuza yönelik bir değişimi gerekli kılar. Sonuçtaki ödül yerine dinleme sürecine odaklanmayı kapsar. Dinlemeye yönelik Zen yaklaşımı bize kendi doğamıza dair bir anlayış, başka bir deyişle *kensho* sunar. Bu yükselmiş farkındalık bizi, ilgimizi kendi üzerimize yoğunlaştırmaktan kurtarır. Bilincimizin kendimize odaklı olmasından meydana gelen kapalılığı önler. Başkalarının zihinleriyle birleşmeden yoksun kalmayı engeller.

Zen Budizmin kökenleri yaklaşık yirmi beş asır geriye, Kuzey Hindistan'a, varoluşun doğasını daha iyi anlama uğruna ihtişamlı hayatını terk eden alçakgönüllü prens Gautama Sidarta'ya kadar gider. Bu prens, bir dilenci gibi yaşadı ve yaşlılığın, açlığın ve yalnızlığın getirdiği acıyı tecrübe etti. Altı sene boyunca üzerinde derinden düşündükten sonra varoluşun gerçeği konusunda aydınlandı ve Buda, yani Aydınlanmış Kişi olarak tanınmaya başladı. Gautama Buda'nın ölümünden sonra Budizm iki yöne ayrıldı; biri Güneydoğu Asya'ya yayılan Theravada geleneği ve diğeri Çin'deki Taoizm ile karışıp ardından Japonya'ya yayılan ve orada Zen adını alan Mahayana geleneği. Mahayana yolu ruhsal gelişmeyi ve meditasyonu hayatın gerçekliğine uyanmayı sağlayan bir araç olarak öne çıkarmaktadır. Budizmin her iki dalı da birçok aynı inancı içermektedir ama Zen Budizm günlük hayata basit ve doğrudan uygulanabilmesiyle tanınmaktadır. Gautama Buda, hayata dair memnuniyetsizliğimizin yaşamımızdaki unsurlarla ilişki kurma biçimimizden ve her şeyin olmasını isteyiş şeklimizden kaynaklandığını söylemektedir. Sezgisellikten uzak veya bilgisiz olan insanlar (ki çoğumuz böyleyiz) yoldan saparak

benmerkezcil düşüncelerin, kendine odaklı olmanın, sahip olamadıklarının özlemleri içinde yaşamamanın ve olmadığı bir yerlerde olduğunun hayalleri içinde hayata devam etme tuzağına düşmektedirler. Hayatımızdaki ıstırap insanlardan ayrı kalacak kadar çok çalışmaktan ileri gelmektedir. Böylelikle bizler sürekli olarak etrafımızdakilerle yarışta önde olabilmek için statü, maddi kazanç, hız ve olmadık hayaller peşinde koşuyoruz. Kendimize ve diğerlerine karşı yarışma konusundaki bu çabalar sadece endişe, hastalık, depresyon ve kendi çevremizde meydana gelen daha ciddi trajedilere neden olur.

Bunlar kesinlikle, kötü dinleyicilerin hayatı kendileri için niçin çok daha zor hale getirdiklerinin nedenleridir. Konuşmacı kadar dikkat çekmeyi isterler, diğerleri konuşmaya yeni başlamışken bundan sonra ne söyleyeceklerini düşünürler, konuşmanın kontrolünü ele geçirmek için konuşmaları bölerler, görüşler hakkında çabuk karara varır, sürekli geçmişi eşeler veya geleceğe dair hayaller kurarlar ve kendilerine zarar veren diğer davranışları gösterirler. *Dinlemenin Zen'i*'nin amacı size bu eğilimlerinizi tersine çevirmede yardımcı olmak ve böylelikle sizin ve etrafınızdakilerin hayatlarını daha tatminkar ve etkili kılmaktır. Aynı zamanda, dikkatle dinlemek için her gün çalıştığınız takdirde başka insanlar size daha olumlu yanıt vermeye başlayacaklardır, hatta zor bulduğunuz kişiler bile.

Yirmibirinci yüzyılın zihin karmaşaları ve insani endişeleri dikkatle dinlemeyi daha önce hiç olmadığı kadar gerekli kılmaktadır. Önyargılı olmaya, ırkçılığa, çatışmalara ve acılara bir son vermek istiyorsak eğer, bu bir "sadece yap" tavrıyla ya da aktif dinleme yaklaşımıyla

mümkün olmayacaktır. Dinlemeye çalışmak hakkında düşündüğümüz sürece tam olarak dinlemeyi başaramayız. Daha iyi dinlemek için öncelikle zihinsel tavrımızı değiştirmemiz gereklidir. Bu, bir dilenciye bir yemek kitabı verip "Al sana yemek!" demek gibidir. Oysa dilencinin ne ateşi, ne tenceresi, tabağı ne de yemek pişirme bilgisi vardır, sadece yemek yeme isteği vardır ama bunu gerçekleştirecek çok az bir malzemeye sahiptir. Aynı zamanda yemeği doğru pişirmek için gereken dikkate ve sabıra da sahip olmayacaktır. Bununla beraber, kendisine gereken temel malzemeler verildiğinde, yemek pişirebilmenin değerini anlayabildiğinde ve bunun için biraz egzersiz yaptığında yemek kitabı ona faydalı olacaktır. Her gün bir parça yemek pişirdiği takdirde en sonunda yemek kitabı olmadan da yemek pişirebilir hale gelecektir. Bu kitapta tanımladığım dinlemeye dair birçok keşif benim tıbbi bir ortamdaki konuşma terapisti olarak deneyimlerimden çıkarılmış olmasına karşın hepsinin evrensel bir uygulama alanı vardır. Öne sürdüğüm yöntemler denenmiş ve sadece son birkaç senedir seminerlerime katılan yüzlerce kişi tarafından değil aynı zamanda Zen üstatları ve yüzyıllar boyunca onların öğrencileri ve bilim adamları tarafından da test edilmiştir. Öğrencilerimin yüzde doksandan fazlası, hayatlarını daha mutlu ve üretken kılmak için gereken dikkatle dinlemenin anahtarına ulaşma stratejilerinden en az bir tanesini bulmuşlardır. Dikkatle dinlemenin başarısı sadeliğine ve günlük hayata uygulanabilirliğine bağlıdır.

Her bir okur hayatı farklı bir açıdan gördüğü için burada dikkatle dinlemeye yönelik farklı yaklaşımlar sunulmuştur. Dinleme konusunda hepimiz farklı ihtiyaçlara ve ilgilere sahibiz. Bazılarımızın dinlemeyle ilgili kurslara

katılma veya kitaplar okuma nedenlerinin altında insanlarla olan veya evliliğimizdeki ya da diğer ilişkileri geliştirme umudu yatmaktadır; okulda daha başarılı olmayı istememiz gibi. Bazılarımız yeni kariyer arayışındadır ya da kendini geliştirmenin yollarını aramaktadır veya müşterilerini daha mutlu etmek istemektedir. Dolayısıyla dinleme konusuna birkaç farklı açıdan yaklaştım. Tek bir ana konu bunların hepsini destekliyor. En iyi dinleyiciler dinlemeyi bir amaçtan çok bir süreç olarak görürler.

Burada iyi dinleme yeteneğinize anahtar olacak birkaç bölüm bulabilir ya da diğer fikirlerin bazılarını uygulamadan önce düşünme ve gevşeme bölümlerine daha fazla zaman ayırabilirsiniz. Her bir bölümü üzerinde iyice düşünerek okuyun. Bu fikirleri önce bir kez sindirdikten sonra her bir bölümün sonundaki egzersizleri uygulamak için birkaç günü ya da haftayı bunlara ayırın. İyi dinlemenin ödülleri almak için uğraşsanız da alırsınız. Eski öğrencilerimin yorumlarından ve gönderdikleri mektuplardan vardığım sonuca göre, dinlemeye karşı bu yaklaşım oldukça yararlıdır.

Biriyle karşılıklı çalışma yöntemini kullanarak ya da evinizde veya ofisinizde görsel hatırlatıcılar yaratarak yeni davranışlarınızı alışkanlık haline getirin. Günlük yaşamınıza bir kez yeni bir farkındalığı yerleştirdikten sonra insanlara ve her şeye karşı dikkatinizin ne kadar arttığını gözlemleyin. Bir sonraki bölüme geçin ve başka bir adımı daha buna katın. Her günün sonunda birkaç saniye boyunca bu çalışmayı ne kadar iyi yaptığınızı, insanların size ne kadar farklı ve olumlu yanıt verdiğini ya da eskiye göre ne kadar daha fazla bilgiyi hatırlayabildiğinizi düşünün.

Düşünmeye ve uygulamaya dair bu birikerek büyüyen yaklaşımı kullandığınızda, belli bir zaman sonra dinlemeye yönelik dar ve kendinizi kısıtlayıcı herhangi bir görüşü terk etmiş olacaksınız. Tanıştığınız her yeni insanın engin zenginliğini deneyimlemede özgür olacak ve her yeni nefeste var olan bilginin ve fırsatların zenginliğini içinize alabileceksiniz.

Ŗu Anda Ne Derece İyi Dinliyorsunuz?

*Neden dalın ucuna uzanmayalım?
Meyve hemen orada duruyor.*

-Will Rogers

Bir gözden geçirme görüşmesinden sonra çalışmanızın koyu harflerle yazılmış Ŗu cümleyle yorumlandığını okumak ne can sıkıcıdır: "Dinleme becerinizi geliştirmeniz gerekiyor!" Birçoğumuz için bu, yakın çevremizden kolayca hatırlayabileceğimiz bir 'dèjà vu' deneyimidir; anne babalarımız, izci grubu başkanımız, antrenörümüz ve öğretmenlerimiz de bize bunu yaşatmışlardır. Gençliğimizden bu yana bu bilgece sözler çeşitli formlar almıştır; örneğın, "Konuşmayı kes ve dikkat et" gibi, sanki konuşmayı kestiğimiz anda dikkat etmeye başlayacakmışız gibi ya da daha dolaylı olarak, "Belki de kulaklarını bir kontrol ettirsen iyi olacak" gibi. Bize iyi dinlememiz söylendiğinde bu tam olarak neyi ifade eder? Gerçekten iyi dinleyip dinlemediğimizi ve dikkat edip etmediğimizi ya da sadece dinliyor rolü yapıp yap-

madığımızı nereden anlarız? Başkalarını, örneğin patronumuzu dinleme yeteneklerimizin bir terfiyi veya teşviği hak ettiğine nasıl ikna edebiliriz? İyi bir dinleyiciyle karşılaşsak bunu fark edebilir miydik? İyi bir dinleyici olmaktan ne kadar uzağız?

Kendini geliştirmeye yönelik ilk adım kendini bilmektir, öyleyse şu anda nasıl bir dinleyici olduğunuza bir göz atalım. Bu ön test, aynı zamanda tartışmaya yöneldiğimiz dinlemeye dair tavırların geniş yelpazesini de fark etmenizi sağlayacaktır. Her bir soru üzerinde dikkatle düşünün ve her bir davranış türünü sürekli olarak gerçekleştirip gerçekleştirmediğinizi tespit edin. Ardından yanıtlarınızı bir sonraki sayfadaki cevap anahtarından kontrol edin ve puanınızı toplayın.

Yapar mısınız?	Evet	Hayır	Bazen
1. Konuşmacı konuşmasını sürdürürken kendi söyleyeceğiniz şeyi düşünür müsünüz?			
2. Aynı şekilde düşünmediğiniz veya duymak istemediğiniz şekilde konuşan kişileri dinlemez misiniz?			
3. Çok önemsiz de olsa tanıştığınız her insandan birşeyler öğrenir misiniz?			
4. Konuşan kişiyle göz temasını sürdürür müsünüz?			
5. Birebir veya küçük gruplardaki diyaloglar sırasında kendinize fazla odaklanır mısınız?			
6. Sık sık konuşmacıyı susturur musunuz?			
7. Toplantılar veya sunumlar sırasında uyuya kalır veya gündüz düşü kurar mısınız?			

8. Doğru anlayıp anlamadığınızdan emin olmak için verilen bilgileri veya mesajları tekrar eder misiniz?			
9. Savunmaya geçmeden veya fiziksel olarak gerilmeden, konuşmacının size karşı olumsuz duygularını aktarmasına izin verir misiniz?			
10. Konuşmacının sözlerinin arka planındaki anlamı yüz ifadesi ve mimiklerinden anlamaya çalışarak dinler misiniz?			
11. Diğer kültürlerden olan insanlarla konuşurken kendinizi hüsrana uğramış veya sabırsız hisseder misiniz?			
12. Bilinmeyen kelimelerle ya da jargonla ilgili araştırma yapar mısınız?			
13. Dinlemiyorken dinliyormuş gibi görünür müsünüz?			
14. Konuşmacıyı yargılamadan veya eleştirmeden dinler misiniz?			
15. Size sorulmadan tavsiyelerde bulunmaya kalkışır mısınız?			
16. Hemen konuya girmek yerine lafı uzatır mısınız?			
17. Hatırlamanıza yardımcı olması için notlar alır mısınız?			
18. Konuşmakta olduğunuz kişinin o anki halini (üzgün, paniklemiş, işitme engelli vs.) hesaba katar mısınız?			
19. Bir konuşmacının fiziksel görünümünün ya da belli bir hareketi (üslubu, tiki) sürekli tekrar etmesinin sizi dinlemekten alıkoymasına izin verir misiniz?			
20. Tanıştırıldıktan sonra bir kişinin adını hatırlar mısınız?			

21. Konuşmacının söyleyeceği şeyi bildiğinizi farzedip dinlemeyi keser misiniz?			
22. Karşılıklı konuştuğunuz kişiyle aranızda sessizlik meydana geldiğinde kendinizi rahatsız hisseder misiniz?			
23. Diğer kişiye kendinizi anlatabildiğinizden emin olmak için bir özet vermesini (geri besleme) ister misiniz?			
24. Konuşmanıza kendinizi kötü gösteren sözlerle başlar mısınız?			
25. Ekip arkadaşlarınızla ve müşterilerinizle, gelir elde etmekten daha çok sıcak ilişkiler geliştirmeyi düşünür müsünüz?			

PUANLAMA: Yanıtlarınızı aşağıdaki çizelgeyle karşılaştırın. Anahtara uyan her bir yanıt için kendinize bir puan verin. Sorulardan herhangi birine bazen yanıtını verdiyseniz, ona yarım puan verin. Puanları toplayın.

1 H	6 H	11 H	16 H	21 H
2 H	7 H	12 E	17 E	22 H
3 E	8 E	13 H	18 E	23 E
4 E	9 E	14 E	19 H	24 H
5 H	10 H	15 H	20 E	25 E

Toplam puan:

Yirmi bir veya daha fazla puan topladıysanız tebrikler! Okumaya ve zaten iyi yaptığınız şeyi güçlendirmeye devam edin. Hangi alanlarda kendinizi daha fazla geliştirmeniz gerektiğine dikkat edin. Acaba daha fazla uyum

ihtiyacınızın olduğu dinleme alışkanlıklarınız olabilir mi? Bu kitaptaki “Yanlış Anlamanın Kalın Duvarları”, “Dikkat Kesilmek: An İçinde Dinlemek” ve “Stres Altında Dinlemek” başlıklı bölümler özellikle dinleme yeteneğinizi güçlendirme konusunda size yardımcı olacaktır. İyi dinleyiciler stres altında dinleme yeteneklerini biraz daha geliştirip mükemmelleştirebilir ve daha iyi dinleme konusunda başkalarına yardımcı olabilirler.

On altı ile yirmi arasında bir puan, genelde ana fikirlerin çoğunu anladığınızı ama mesajın geri kalanının önemli bir kısmını dikkatinizi sürdürmeyi önleyen engellerden dolayı kaçırdığınızı gösterir. Konuşmacıdan koptuğunuzu ve başka şeyleri ya da daha sonra söyleyeceklerinizi düşünmeye başladığınızı hissedebilirsiniz. Bu seviyede puan toplayan öğrenciler genelde, sık sık detayları kontrol etmenin gerekli olduğunu düşünürler. Bu kitabın “Dikkat Kesilmek: An İçinde Dinlemek” ve “Dinleme Hafızanızı Geliştirin: Kullanan Kaybetmez!” başlıklı bölümleri özellikle bu konuda faydalı olacaktır. “Kendi Kendimizi Dinlemek 1.Bölüm” başlıklı bölümde yer alan, sizi bir ekstra bilgiyi almaktan alıkoyabilecek tipik yanıt türlerini inceleyin.

On ile on beş arasında bir puan aldıysanız, kendi işlerinize konuşmacının ihtiyacından daha fazla odaklanıyor olabilirsiniz. Bu ise dikkatiniz kolayca dağılıyor ve dinlemeyi bir görev olarak görüyorsunuz demektir. Muhtemelen kişisel hükümlerinizi sizi, konuşmacıyı tam olarak anlamaktan alıkoyuyordur. Kitaptaki “Yanlış Anlamanın Kalın Duvarları” başlıklı bölüm size, mesajın tamamını alamamanıza neden olan birçok engel üzerinde çalışmanızda yardımcı olacaktır. “Zihinlerinde Hangi Film Oynuyor?” ve “Dikkat Kesilmek: An İçinde Dinlemek”

başlıklı bölümlere özel bir ilgi gösterin; bu bölümler konuşulan mesaj üzerinde odaklanmanızı sürdürmeniz için bir temel oluşturmanızı sağlayacaktır. Stresli koşullar altında, anlatılan bilgileri işlemekte zorlanıyorsanız kitabın daha önceki bölümlerinde yer alan birkaç temel bilgi "Stres Altında Dinlemek" başlıklı bölümdeki bilgilerden faydalanmanıza yardımcı olacaktır.

Dokuzdan daha az puan tutturduğunuz, bu kitapta verilen önerileri uygulayarak iletişim becerilerinde en etkileyici gelişmeyi göstereceklerdir. Çoğu zaman dinlemeyi sıkıcı bir aktivite olarak tecrübe edersiniz. Sık sık hafızanızın zayıf olduğundan şikayet ediyor veya sunumlarda ve sınıf içinde başarı sağlamada bilgiyi aklınızda tutmaya çalışırken büyük bir hayal kırıklığı yaşıyor olabilirsiniz.

Birçok soruya "bazen" yanıtını verdiyseniz siz açıkçası "bazen" iyi bir dinleyicisiniz. Muhtemelen hata konsantre olabilme yeteneğinizdedir ve/veya çok eleştirici bir bireysinizdir ve bir dinleme fırsatını buna değip değmediğine dair kolayca yargılamaktasınızdır. Yine de birinin söyleyecek bir şeyleri olduğunda kendinizi tam olarak dinlemeye vermenin sağladığı tatmin hissini yaşamışsınızdır. Her dinleme fırsatında, bu tamamen kendini verme hissini açığa çıkmasına izin verdiğinizde ne kadar başarılı ve etkili olabileceğinizi bir düşünün!

İyi dinlemek için gerekenlerin bazılarını gördük ve şimdi de iyi bir çalışmanın tanımını ortaya koyalım. Bir anket yapıp iyi bir dinleyici olmanın ne demek olduğunu sorsaydınız çok farklı düşüncelerle karşılaşırđınız. İşte bazı örnekler: Satış danışmanı Michael Leppo iyi dinlemeyi iyi duyabilme yeteneği olarak tanımlıyor. Michelle Lucas ise bir psikoterapist ve iyi dinlemenin saygı göstermek ve bir insanın değerli olduğunu onaylamak

olduğunu söylüyor. Uluslararası Dinleme Birliği dinlemeyi "alma işlemi, söylenenlerden anlamı çıkartarak göz önünde canlandırma, sözlü ve/veya sözsüz mesajlara yanıt verme" olarak tanımlıyor. Diğerleri ise dinlemeyi sadece söylenenleri anlama ve hatırlama yeteneği olarak ifade ediyor. Dinleme çalışmalarının kurucu önderlerinden biri olan Ralph G. Nichols ise "Dinlemek içsel bir iştir, dinleyicinin tarafında gerçekleşen bir içsel aksiyondur" diyor. Buna göre iyi dinleme, konuyu konuşmacının bakış açısından görebilmek için konuşmacının penceresinden bakabilme yeteneğidir.

Gördüğünüz gibi, dinlemenin pratik bir tanımı bu konunun birçok yönünü kapsamalıdır. Bu kitaptaki amacım için, iyi bir dinleyiciyi dinleme yeteneklerinin geniş yelpazesinde *özenli* davranan kişi olarak tanımlayacağım. Bunlar da şu yetenekleri kapsar:

- Söylenen sözü doğru olarak algılamak, mesajın tamamını (sözleri, mimikleri ve yüz ifadelerini) peşin hükümsüz bir tavırla yorumlama;
- Bilgiyi daha sonra da kullanmak üzere akılda tutma;
- Söylenen söze verilen dikkati isteğinize göre sürdürme; dinleme süreci ona *zaman ayırmanızı* gerektirir.
- Bir yandan ne *söylediğinize dikkat etmekte* ve böylece mesajı doğru aktarmaya özen göstermekteyken bu sırada sözünüzün kesilebilme ihtimaline karşı duyarlı olma;
- Konuşan kişiyi yürekte konuşması ve düşüncelerini sansürlemeden ifade etmesi için teşvik etme. Bu tavır karşınızdaki kişinin kendini değerli ve saygın hissetmesini sağlar.

Bu kitap size, gerçek iletişim gücünün doğal dinleme yeteneğinizi kullanmada yattığını öğretmektedir. Verilen bilgiyle özenle ilgilenmeyi, yeni bir anlayış kazanmayı ve onu hatırlayabilmeyi, böylece onu kullanmaya başlamayı öğretmektedir. Dikkatle dinlemek artık sizin bir parçanız olmuştur. Yine de dinlemek, istek gerektirir. Dinlemeye yönelik istek yeni bir bilgi için duyulan merakı ve konuşmacıya daha fazla saygı gösterme isteğini içinde barındırır. İsteğiniz daha güçlü ve profesyonel ilişkiler geliştirmekse, bir derece şefkat sizin daha iyi bir dinleyici olmanızda temel bir gerekliliktir.

Dikkatle dinlemek, iletişim kurmak için zihnin ve bedenin beraber çalışmasıdır. Dahası, dikkatli bir şekilde dinlemek için iki adet çalışan kulağa gerek yoktur. Dikkatle dinlemek bir insanın görebilmesini, duya-bilmesini ve tüm varlığıyla hissedebilmesini gerektirir. Verilen mesaja şuurlu olarak katılmak yani dikkatini vermek, mesaj ister söylensin ister ima edilsin, amacı ve konuşmacının deneyimini olabildiğince yakından anlayabilmek demektir.

Dikkatle dinlemek, uzun bir dinleme türleri listesine eklenebilir:

- Bilgi alma tarzında (konferans formatlarında)
- Bilgi arayışına katılma (tartışma formatlarında)
- Eleştirici ya da yapıcı dinleme
- İyileştirici dinleme (danışmanlık yapan, problem çözücü)
- Empatik ya da sevecen dinleme (grup içinde, diyalog yoluyla)
- Kısa konuşmalarla dinleme (spontane, hafif tartışmalar)

Bu durumlardan her birinde, dinlemenin çeşitli türleri arasında ortak yanlar bulunmaktadır. Örneğin, birisiyle ilk kez tanışırken küçük konuşmalar ortak ilgi alanlarıyla ilgili bir tartışmayı başlatabilir. Bu da partnerlerden birini, internetten öğrenilen tartışmalı bir bilgiye götürebilir. Dinleyici daha önceki bilgilerine dayanarak bu bilgiyle ilgili şüphelere sahip olabilir ve bu konuyla ilgili dostane bir tartışma ortaya çıkabilir. Tartışmanın bir sınıfta, bir hizmet merkezinde, bir durakta veya bir partide meydana geliyor oluşuna göre konuşma çeşitli şekillerde gelişebilir. Bütün bu eylemlerde dikkatle dinlemek etkindir.

Şimdiye kadar, iyi dinlemeye dair geniş bir manzara görmüş olduk, artık daha derinlere doğru olan yolculuğumuza ve dinlemekle ilgili amaçlarımızı fark etmeye doğru bir yol açmaya başlayalım.

Dinleme Duyunuzu Uyandırmak

Toto, artık Kansas'ta olduğumuzu hiç zannetmiyorum.

-Dorothy
Oz Büyücüsü

İşitme duyusu iyi olan çoğumuz sessiz bir dünyayı hayal bile edemeyiz, tıpkı tat alma duyusuna sahip olanlarımızın tat alınmayan bir hayatı hayal edemedikleri gibi. Ne yazık ki, bizler bu kıymetli armağanları ne kadar kanıksamış olduğumuzun farkına ancak onları kaybettiğimizde varırız. Onları bir kez kaybedip tekrar bulacak olsak kıymetlerini daha önce hiç olmadığı kadar bilirdik.

Çok eski olduğu her halinden belli olan bir fotoğraf albümü, bir bebek giysisi yığınının ve otuz yıllık oyuncakların altından tekrar ortaya çıkıp da unutulduğu yerden yavaşça kaldırılırken eskimiş derinin veya kağıdın kokusu yükselir. Kapağını açarsınız ve size doğru bakan yüzlere göz gezdirirsiniz. Sevinç ve melankoli duyguları

içinizde hafif bir titreme uyandırır. Fotoğrafların yapışkan, tozlu kenarları sayfaları çevirirken parmaklarınıza takılır. O albüm sehpanızda günlerce duruyor olsaydı yine aynı saygıyı gösterir miydiniz? Muhtemelen hayır.

İşitme, bize dünyamızı dinleme şansını veren, sesleri algılayıp onları ayırt etmemizi sağlayan duyumuzdur. Dinlemek ise bu işaretleri anlamlandırma ve onları birer ifadeye dönüştürme işlemidir. İşitme duyumuzu ve dinlemeye olan mükemmel yeteneğimizi genelde değerlendirdiğimizi zannederiz. Bir işitme problemimiz olduğunda veya bir kuşun ya da fısıltının sesine karşı duyarlılığımızı yitirdiğimizde hayatlarımız belirgin bir şekilde değişir.

İşitme problemi, kulaktaki bir akıntıdan, kulak kirinden ya da enfeksiyondan kaynaklanıyor olabilir ya da gürültüden veya ilaç kullanımından dolayı meydana gelerek ilerleyen yaşın veya yıpranan kulak sinirlerinin de buna eklenmesiyle daha da ilerleyebilir. Birçok vakada tedavi edilebilir veya hafifletilebilir durumdadır. Dinlemeye karşı olan bu engeller genelde bizim kontrolümüzde değildir, bunlar yaşın ya da çevrenin birer fonksiyonudur. Bazen kulaklarımıza hücum eden bu ses okları o kadar karmaşık olurlar ki, bu aşırı bilgi yüklemesini sürdürebilmek için dinlediklerimizi kontrol etmemiz gerekir. Dinleme engelleri şu durumlarda ortaya çıkar:

- Şahsi çıkarlarınız bazı sesleri ön planda olmaları gerekirken sürekli olarak arka planda tutmaktadır, veya
- Dikkatiniz o kadar dağılmıştır ki dinlemeyi tercih ettiğiniz konuşmaları ön planda tutmakta zorlanırsınız.

Kitabın sonraki bölümlerinde kendi kendimize yarattığımız filtrelerden ve zayıf konsantrasyondan meydana gelen dinleme problemlerini anlatacağız. Ama, biz problemleri çözmeye uğraşmadan önce bir süre işitme ve dinleme yeteneklerimizin mucizelerini araştıralım.

Şu anda her neredesiniz işe gözlerinizi kapatmakla başlayın. Etrafınızdaki farklı sesleri dinleyin, seslerin yapılarının nasıl çeşitlendiğine dikkat edin. Tavandaki vantilatörün havaya karşı direnç gösterirken çıkardığı sesi duyun ve bunu pencerenizin dışındaki, tüy gibi narince titreşen rüzgarla karşılaştırın. Şimdi de bir kerede sayabileceğiniz sesleri sayın, örneğin saatin tik taklarını, köşeyi dönen arabanın sesini, kahve yaparken makinadan çıkan sesi ve diğer birçoklarını.

Bazı seslerin diğerlerine göre nasıl daha yüksek ya da zayıf kaldığını duyabiliyor musunuz? Dikkatinizi tek bir sese odaklayabilme ve arka planda bıraktığınız seslerin de son derece farkında olduğunuz halde isteğinize bağlı olarak odaklandığınız sesi değiştirebilme yeteneğinize hayret edin. Bütün bu seslere verdiğiniz isimler var ve hepsini de farklı şiddetlerde olmak üzere deneyimlediniz. Bazılarını tattınız, bazılarının peşinden sürüklendiniz, bazılarını elinizde tutunuz. Bu seslerin birçoğunu çekiciliklerine göre yargıladınız ve sınıflandırdınız. Bu seslerin bilincinize kendilerini yönlendiriş biçimleri adeta bir mucize.

Tam şu anda bilgisayarımın önünde oturuyorum ve etrafımdaki çeşitli ses katmanlarını duyabiliyorum. Bu küçük senfoniye dikkatimi vermek için bir saniyemi ayırsam, beynimin küçük bir bölümünün bu sesli bilgiyi alırken bana aynı zamanda bir Cumartesi gecesini saatini yedi buçuk olduğunu hatırlattığını fark etmem şaşırtıcıdır.

Bulaşık makinasının durulama aşamasında olduğunu duyuyorum (durulama aşamasında makine, yıkama aşamasındakinden daha yüksek ses çıkarıyor). Birisi salonda CNN'i seyrediyor (haber spikerinin sesini iyi tanıyorum) ve köpeğim Spud ayaklarımın üzerinde yatarken bilgisayarımın çıkan sabit sesle beraber horlayarak düet yapıyor. Ara sıra caddeden aşağıya doğru bir araba geçer veya telefon çalar ve bu sabit ritimleri bozar. Alışılmamış bir ses, ne kadar yumuşak olsa da bu ses mozaigine müdahale ettiğinde, ben bunu hemen sorgularım. Avizedeki hafif bir çınlama veya pencereden giren hafif bir fısıltı sesi bir alarm etkisi yapar ve dikkatimi çeler.

Kaynağı ne olursa olsun tüm sesler çeşitli seviyelerdeki titreşimlerdir. Titreşimler dış kulak tarafından toplanırlar, bunlar başımızın her iki yanında bulunan tuhaf şekilli haznelerdir. Bu titreşimler kulak zarının titreşmesini sağlayan orta kulağa giderler. Bu da iç kulaktaki *kemikçik* denilen üç küçük kemiğin sırayla titreşmesine neden olur. Kalite, yükseklik, hacim ve rezonans bir dizi vibrasyondan diğerine değişir. Bulaşık makinesinin hafif su püskürtme sesi, köpeğimin burun deliklerinden çıkan tiz ve baslardan oluşan daha geniş ses yelpazesine kıyasla hayli farklıdır.

Titreşimler orta kulaktan salyangoz şekilli, içi sıvı dolu olan ve *koklea* ya da kulak salyangozu adı verilen iç kulak boyunca ilerler. Kokleadaki mikroskopik tüy hücreleri sıvıdaki bu hareketi elektrik enerjisine dönüştürür. Bu enerji tüy hücreleri tarafından *işitme sinirine* aktarılır. İşitme siniri ise elektrik sinyallerini otomatik olarak beynimize gönderir ve böylece bizlerin o anda televizyonda bir erkek ve bayanın konuştuğunu anlamamızı sağlar.

Kadın sesleri daha çok 139 ile 1108 Hz arasında bir seviyede bulunurken erkek sesleri ise 78 ile 698 Hz arasındadır. Hafızalarımızda yüklü olan geniş skalaya sahip kadın karakteri kataloğu içinden sesin burundan gelme derecesine, mevcut aksana ve de kelimelerin ritmine, ayrıca yükselip alçalmalarına dikkat ederek konuşarlardan hangisinin kadın olduğunu ayırt edebiliriz. Sesin hacmine, seviyesine ve hızına göre belirlenen duyguyu tanımlayabiliriz. Onları sevip sevmediğimizi veya dinlemeye değer bulup bulmadığımızı biliriz.

Kelimeler, hisse senedi fiyatları, politik analizler, spor karşılaşmalarının sonuçları gibi bilgi akışlarını sağlarlar ama öncelikle ayrı ses karakterlerine bağlı olarak kimin konuştuğunu anlayabilmemiz konusunda bizi desteklerler. Beyin an içinde hem köpekten, hem bulaşık makinasından, hem de caddeden gelen sesleri algılıyor ve bunların karışmasına değil de "evet, bu tipik bir Pazar akşamı" şeklinde sakince bir kabule neden oluyor.

Klinikteki bir hasta olan Jane Sokol Shulman, ilkokuldayken işitme yeteneğini yavaş yavaş kaybetmeye başlamıştı. On yedi yaşındayken konuşmalar sırasında sesler arasındaki ince farkları duymakta güçlük çektiğini fark etti. Sonraki yirmi yıl boyunca, Jane duyma yeteneğini daha fazla yitirdi. Mükemmel dudak okuma yeteneğine karşın eğitimini tamamlarken işitme konusunda yardım almaya mecbur kalmıştı. Otuz yedi yaşına yaklaştığında Jane artık telefon kullanamıyordu, hatta en güçlü ses artırıcı cihazlarla bile. O noktaya geldiğinde sağırılığı kabul etti ve en sonunda Sonradan Sağırlaşan Yetişkinler Birliği'nin Boston şubesi başkanı oldu.

Jane yeni hayatını kabul etmesine rağmen yine de sesler dünyasını özliyordu. Koklea nakli denilen bir

Ameliyattan bahsedildiğini duymuştu. İşitme yeteneğinin bir kısmını yeniden kazanabilme olasılığını araştırmaya başladı. Sonradan sağır olanlarla ilgili farklı sonuçlar olduğunu duymuştu ve cihazın nakliyle sonuçlanacak olan muhtemelen zorlu bir rehabilitasyon döneminden de haberdardı. Ama dudak okumak yorucuydu ve mesleki seçeneklerini kısıtlıyordu. Arkadaşları arasında yaşadığı soyutlanma hissi tahammül edemediği bir boyuta gelmişti. 1997 yılında Jane koklea nakli yaptırmaya karar verdi.

Ameliyatından birkaç hafta sonra rehabilitasyon seanslarından birinde onunla bulunma fırsatını elde ettim. Jane'in işitme yeteneğinin yeniden uyanmasını tarif etmesi beni koltuğuma çivilemişti. Jane hikayesini şöyle anlatıyor:

Yeniden işitmek nasıl bir duygu? Aklıma gelen ilk kelime büyü, ikincisiyse *mucizevi...* En büyük sürpriz ise sahip olduğum duysal keskinlikti. Hiçbir şey beni hafif sesleri duymanın şokuna hazırlamamıştı. Arkamdaki ayak seslerini ve araba farlarımı açık unuttuğumda öten zil sesini duyabileceğimi bilmek bana kendimi daha güvende hissettirdi. Cıvıldaayan kuşlar, yağmur, hışırdayan kağıtlar... arka planda duyulmasına rağmen insanları buldukları ortama bağlayan sesleri yeniden duymaya başlamıştım. Yeni sesler keşfettim, örneğin ATM para çekme makinasının tuşlarının bip sesleri gibi. Aynı zamanda diğer bazı seslerin ne derece can sıkıcı olduklarını keşfettim; televizyondaki gülme efektleri gibi... Sürekli olarak mesleğimi yapmak, ailemle ilgilenmek ve evle ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek zorunda olmadan yeni duyma yeteneğimi geliştirebilmeyi ister hale geldim. Duyduğum şaşkınlık ve merak bazen inanılmaz derecede güçlüydü. Arkamdan "özür dilerim" diyen insanları duyabiliyordum. Yabancılarla havadan sudan laflamak benim için artık bir Herkül gücü gerektirmiyordu. İşiten insanların kanıksadıkları şu sıradan, bizi birarada tutan sosyal zımk olan bu sohbetlere katılabiliyordum.

Önünüzdeki üç dört gün içinde birkaç kez bu dinleme egzersizini deneyin. Müzikten hoşlanmıyorsanız bile dikkatle dinleyin. Radyoda verilmekte olan bir konser bulun ve farklı sesleri, enstrümanları ve armonileri algılayıp algılayamadığınıza bakın. Belirli bir sese ya da enstrümana olabildiği kadar uzun saniyeler boyunca odaklanıp sadece onu dinlemeye çalışın. Ardından dikkatinizi tekrar bütün enstrümanların beraberliğine çevirin ve parçayı bütün olarak algılayın. Her bir sesin bu performansı sağlayabilmek için ne kadar gerekli olduğunu ama her bir sesin bütününe sadece bir parçası olduğunu fark edin. Şimdi, müzikal performansı analiz etmeden ya da parçalara ayırıp incelemeyen birkaç dakika oturun ve müziği dinleyip içinize alın. Buna sadece tanıklık edin. Müziği bu şekilde dinlediğimizde, dinlemenin Zen'i denilen yaklaşımının tadını alırız. Şu anda, az önce dinlediğiniz notaları düşünmüyorsunuz ve bundan sonraki bölümü de tahmin etmeye çalışmıyorsunuz. O bölümü yargılamıyor ve ne kadar uzun olduğunu düşünüp bundan dolayı endişelenmiyorsunuz. Sadece müzik sürdükçe ve değiştikçe tüm varlığınıza onu içinize alıp özümseyorsunuz. İşte bu, başka bir kişiyi dinlerken gereken zihinsel boşluktur. Bir mesajı anlamak ile onun içeriğini yorumlamak arasındaki zaman boşluğunu genişletmek, dikkatle dinlemenin özüdür.

Çince'de karakterler ya da resimyazılar fikirleri ve olayları ilişkilendirir. *Dikkatli dinleme* karakteri kulak, ses-siz kalma, on, göz, kalp ve zihin karakterlerinden meydana gelmektedir. Zen ustası Dae Gak'a göre, dikkatli dinlemeye dair bu resimyazı "sessizlik içindeyken kişi yüreğiyle dinler ve kulak on tane göze bedeldir" anlamında. Tıpkı bir geyiğin bakışlarını pusuya yatan bir

yırtıcı hayvanın bulunduğu yöne odaklaması gibi, bizim duyularımızın da tüm mesajı dinlediğimizde dengelenmiş bir şekilde odaklanmış olmaları gerekmektedir.

Nerede olursanız olun, seslerin ne kadar çok sayıda ve güçlkle anlaşılabilir şekilde her yönden geldiğini fark edin. 360 derecelik bir açıdan gelen sesler sürekli olarak kulaklarımızı doldurmaktadır. Bodrum kattaki ping pong, ütüden çıkan buhar sesi, koridordan gelen Bach'ın müziği, üst kattan gelen spor aletlerinin şiddetli sesi kendimizi sürekli bir ses balonu içindeymişiz gibi hissetmemize neden olur. Birçok gürültü duyguları kelimelerden daha iyi açığa çıkarır. Düşen yaprakların hışırtısı ve ağaçlıklarda cıvıldaşan kuşlar mevsimlerle ilgili düşünceleri akla getirir. Dalgaların sesi büyüleyicidir ve sakin olmayan bir zihni kendisine çeker. Yıllar boyunca, sesler ve üzerimizdeki etkileri, stresle ilgili rahatsızlıkları tedavi etmede bilimsel araştırmaların konusu olmuştur. Çoğu zaman zihinlerimizi yavaş yavaş sakinleştiren şey, bir göldeki balıkçıları veya bahar yağmurunu bir süre dinlemektir. Bu ani bir etki değildir ve biz de o seslerin çabuk gelip geçmesini istemeyiz. Martıların çığlıklarının ya da çatırtıların yükseldiği bir şöminenin cızırtılarının sesini dakikalarca ya da saatlerce dinlemek isteriz. Bazıları, Mozart dinlerken zihnimizi daha iyi kullandığımızı söylemektedir.

Basit bir ses bile hafızamızdaki kaybolmuş bir düşünce ve duygu selini açığa çıkarabilir. Bir yürüme bandının sesi bize, büyürken seyrettiğimiz futbol maçlarını veya gösterileri hatırlatır. Yukarıdan geçen bir trenin hızı, ilk işimiz için şehir merkezine gidiş gelişlerimizi hatırlatır. Hepimizin bir sesin bizi alıp başka bir zaman ve mekana götürdüğü anları vardır.

Neredeyse isteğim dışında bile olsa, altmışlı yıllara ait tanınmış bir şarkı beni, Homewood-Flossmoor Lisesi'nin meşhur çikolata parçalı kurabiyelerinin ağız sulandıran kokusuyla beraber okul kantinine geri döndürecektir. Beatles'ın "Hey Jude" parçası, öğle vakti müzik otomatında sıkça çalınırdı ve binanın karşısındaki spor sınıfından çıktıktan sonraki açlık ve yorgunluk hissine eşlik ederdi. Şuurumuzu ışık hızıyla başka bir zamana ve mekana aktarabilmemizi sağlayan duyma yeteneğimiz ne ilginç ve güçlüdür!

Bazı sesler gerçekten de diğerlerine göre daha güzel gelir, ama daha az melodik olan sesler; örneğin bir duman alarmı veya kaya matkabı gibi, bizim için hayati önemi olan ya da hayatımızın niteliğiyle ilintili olanlardır, örneğin bir yangını önlemek ve kırık su borusunu tamir etmek gibi hoş olmayan özelliklerine rağmen onlara sundukları şeyden dolayı minnettarızdır. Bunlar dikkatimizi iyi oluşumuzla ilgili konulara çekerler. Aslında, birçok ses varlığımız açısından çok gereklidir çünkü hoş olan ya da kötü niteliklerine karşın bizler onları kayıtsız şartsız kabul ederiz. Tüm sesler çevremizi dengelemede bir rol oynarlar, her bir ses büyük resimde bir rol oynar. Arkadaşınıza size yeni işinden bahsederken gösterdiğiniz tolerans ile en tez canlı müşterinin sıranın sonunda olduğu için şikayet etmesine gösterdiğiniz toleransın aynı olduğunu düşünebiliyor musunuz?

Yine de her sese eşit derecede dikkat etmek karmaşık ve muhtemelen hayatınızı tehlikeye atabilecek bir hareket oldurdu. Bilgi sahibi olan toplumumuzda seçilen işitsel bilgiye odaklanmak ve arka plandaki gürültüyü odağımızın dışında bırakmak giderek bir mücadeleyi gerektirir hale geldi. Dinlememizin zayıf kalmasına izin verdiği-

mizde, önemli konuların sadece küçük parçalarına yönelik acele kararlar alma riskine girmiş oluruz. Diğer yandan, dinlediğimiz insanlar ya da programlarla ilgili çok fazla seçiciyse bu sefer de bakış açımızın daralmasıyla çok fazla yargılayıcı ve eleştirel davranma riskine gireriz. Dinlemede amaç, dikkatimizi odaklama ile bakış açımızın genişliğini koruyabilme arasındaki dengeyi bulabilmek ve farklı bakış açılarına hoşgörüyle yaklaşabilmektir.

Bu dengeyi sağlamaya yönelik iyi niyetlerimize karşı çalışan en olumsuz ve bazen de zalim güçler bizim zihinsel engellerimizdir. Şimdi, düşmanla yakın çarpışmaya hazırlanmak için kendimizi tanıma ve keşfetme sürecimize devam edelim.

Yanlış Anlamanın Kalın Duvarları

*Daha derin anlamaya açılalım
Ve gerçek sevgi ile farkındalığa
Kendimizden başkası olmayan
Yüzlerin çokluğu karşısında*

-Wendy Egyoku Nakao

Bariyerler bir insanla ve onun bize vermeye çalıştığı mesajla ilgili zihin dağıtıcılarımız, önyargılarımız, yargılama çağrıları ve bizim onun daha fikrini söylemeden önce verdiğimiz kararlardan oluşmaktadır. Zen üstatları bu bariyerleri, *bütünsel olmayan zihinsel oluşumlar, zihinsel kararmalar* ve *cahillik* olarak nitelendirmektedirler. Onlar, bu dünyada en mutsuz insanların, insanlar ve fikirler üzerinde akılcı olmayan bir anlayışa sahip kişiler olduğunu düşünmektedirler. Birçoğumuz, ne kadar çok sayıda oyuncak, mal mülk, ev sahibi olursak o kadar mutlu ve sakin olacağımızı zannediyoruz. Bazılarımız kendimizi prestij sahibi insanlarla bir tutmaya çalışıyoruz ve doğru kulüplerde boy göstererek bu prestijin bir kısmının bize

de bulaşacağını ve kendimizi onlar gibi hissetmemizi sağlayacağını umuyoruz. Sahip olduklarımızı kaybetmiş olduğumuz takdirde sefil bir duruma düşeceğimizi zannedip yanılabiliriz. Dinlemek açısından, böyle hatalı düşünceler yeni düşüncelerin, yaratıcılık ve yenilik potansiyeline sahip fikirlerin önünü tıkayabilir. Suyun içinde yılan benzer bir şey gördüğümüzde korkabiliriz ama daha yakından incelediğimizde bunun sadece kirli suyun içindeki bir ip parçası olduğunu görürüz. Bu anlayışlar sadece bizim nesiller boyunca aktarılmış kolektif şuuru-muzun ürünü değildir, kendi yanlış anlayışımızı da ekleyerek çarpıtılmış anlamı daha da çarpıtabiliyoruz. Suyun içindeki sıradan bir yılanın yerine artık bir ölü engerek yılanı görüyoruz.

Kendi doğamızı görebilmek, kendimiz ve başka insanlar arasında yarattığımız bariyerleri fark edebilmek, iyi bir dinleyici olmaya vesile olacak olan bilinci yaratmada ilk adımdır. Hareketlerimizin farkındalığı, başka insanları hoş olmayan bir şekilde yargılamaya programlı olan eğilimlerimizi fark etmek Zen'in amacıdır.

Bu bariyerler, bilincimize sadece seçili bazı kelimelerin girmesine izin veren filtreler biçimini alabilirler ve daha az tanıdık ve rahatsız eden mesajları süzebilirler. Dolayısıyla mesajın sadece küçük parçaları seçilir, kalıp olarak kabul ettiklerimizden rahatımızı bozmayanlar seçilip alınmış olur. Doğruluğu kanıtlanmamış peşin hükümlere ve yanlış anlamalara yapışıp kalmak yaşamlarımıza acı ve mutsuzluk getirir. İletişim problemlerini yaratanlar sadece engeller değil, aynı zamanda onlarla birleşen kıskançlık, kin ve hırs gibi duygulardır. Dahası, tıpkı bir bahçedeki zararlı otlar gibi bu bariyerler bizim verimli ilişkiler ve taze fikirler geliştirmemizi

sağlayan potansiyeli tıklarlar. İyi haber şu ki, eğer isterseniz bu duvarlardan kurtulabilirsiniz.

Örneğin, önyargılı olduğunuz bir grup insanı hayal edelim ve onların Batamya adında bir ülkeden geldiklerini kabul edelim. Batamyalıların çoğunlukta olduğu bir mahallede büyüdüğünüzü ve Batamyalılarla ilgili zengin bir bilgi birikiminizin olduğunu farz edelim. Tam anlamıyla Losmanya soyundan gelen aileniz ise Batamyalıları hiçbir zaman sevmeydi. Aslında, anne ve babanız Batamya kadınlarının kişiliklerinin sizin daha önce hiç fark etmediğiniz özelliklerini size hep işaret ettiler. Öyle ki Batamyalı kadınları sevmeme konusunda bir uzman oldunuz denebilir çünkü bu kadınlar işyerinizde belirlemeye başladıkça onların yeni istenmeyen özelliklerini giderek daha çok fark etmeye başladınız. Her ne kadar birkaç tane hoş Batamyalı komşunuz olduysa da, onlar azınlıktaydı. Şimdi onlara karşı sevimsiz hisleriniz o kadar sivrildi ki artık Batamyalılara benzeyen insanlardan bile hoşlanmıyorsunuz. Yaşadığınız çevrede etrafınızda toplanan kadınlar, diğer özelliklerinin yanısıra tembeller ve çok şikayet ediyorlar. Dolayısıyla, ofisinizdeki bir Batamyalı olan Bayan Jones, yeterli personelin olmadığından şikayet ediyor ve siz de onun bu düşüncesini görmezden geliyorsunuz. Ona olumsuz yanıt vermek ve onun gerçek problemine zihninizi kapamak sizin için kolay. Yine de, gözünüzü kolayca korkutmayı başarabilen bir erkek iş arkadaşınız aynı şikayette bulunuyor ve siz bunun üzerine harekete geçiyorsanız, kendinizi cinsiyet ayırımı mahkemesinde kendi bariyerleriniz tarafından cezalandırılırken bulabilirsiniz. Bariyerler, hiçbir şeye olmasa bile paraya, şöhrete ve bir kariyere mal olabilirler.

Bazı bariyerlerin geçirgenliği o kadar azdır ki, bazı

insanları duyma alanımıza girmekten tamamen men edebilirler. İnanmış olduğunuz dine bağlıysanız ya da bir davaya gönül vermişseniz, farklı düşünceleri olan birine herhangi bir şekilde dikkatinizi vermekte isteksiz olabilirsiniz. Şimdi kendimize soralım: Bu yeni bilgiye kulaklarımızı neden tıkayalım? Farklı bir konuyu düşüncelerinize katmak korkulacak bir şey mi? Farklı bakış açılarının bizi düşünce tarzımızı değiştirmeye zorlaması tedirgin edici bir şey mi? “Hayır” deme yeteneğiniz, başka birisine kendi bakış açısını açıklaması için birkaç dakika verdiğinizde buharlaşıyor mu?

Daha en baştan olumsuz yaklaşan biriyseniz, değişmekten korkabilirsiniz çünkü bu statükoyu bozacaktır. Patronunuz ve eşiniz sizinle aynı fikirde olmayabilir, arkadaşlarınız sizi terk edebilir. Halbuki fincanın yarısını dolu görenlerdenseniz, değişim daha çok mücadele gerektiren bir iş, daha uygun bir eş veya sizi rekabet içine sokmak yerine daha çok destekleyen arkadaşlar demek olabilir. Dinlemeye karşı olan bu bloklar yaratıcılığımızı boğabilmekte ve bilgi tabanımızı sınırlandırabilmektedir. Ayrıca o kadar sıkıcı bir boyuta gelebilirler ki, bizlerin dikkat etme ve konsantre olma yeteneğimizi de etkileyebilmektedirler.

Mevcut olan tüm dinleme olanaklarını inceleyecek olursak, genellikle iki kategoride toplandıklarını görürüz; olaylar (gösteriler, konferanslar) ve insanlar. İnsanlar da kendi içlerinde kategorilere ayrılırlar: Dinlemek istediklerimiz ve gerekli olduğunu bilsek bile dinlemek istemediklerimiz. Dinlemek istediğimizde, mesajı almamıza birkaç engel vardır. İyi bir müziği, komik bir şakayı veya en sevdiğimiz hobi üzerine olan bir tartışmayı kolay-

ca dinleriz. Dinlememiz *gereken* konuyu dinlemeyi *istememiz* de bize yararlı olacaktır; örneğin sevdiğimiz birini veya katıldığımız bir konferansı dinlemek gibi. Birini veya bir şeyi dinlememeyi seçiyorsak, bunun çok geçerli bir nedeni de olabilir. Muhtemelen sesleri kulaklarımızı tırmalıyordur, verilen mesaj bizim için kötüdür ya da ilgimizi çekmiyordur. Dinlemek istemediğimiz birini veya bir şeyi dinlemek *zorunda kaldığımızda* bariyerlerimiz bizim için daha da belirgin hale gelir; örneğin can sıkıcı bir patron, gençlik çağındaki çocuğumuzun yeni kıyafetler alma isteği, şirketimizin yeni ve kaliteli sigorta standartları gibi. Yine de, bu durumlarda dinlememek bizim için hoş olmayan sonuçlar doğurabilir. Bu sonuçları görmezden gelmeyeceksek eğer, dinlemek zorundayız.

Birilerini dinlemek zorunda olduğumuz bu aktiviteler sırasında mesajın tamamını almamızı engelleyen unsurlar nelerdir ve acaba niçin farklı bir görüş açısını kendimize kabul ettiremiyoruz? Bulunması çok mantıklı gibi görünen bariyerler, bizim konuşmacının söylediklerine karşı alıcı durumda olmamıza engel oluşturabilmektedir. Evlilikle ilgili problemler yaşıyorsanız, alkol tedavisi görüp iyileşmiş eski bir alkolik olan ve iki evlilik yapmış bir danışmanın tavsiyesini niçin dinleyecekmışsiniz ki? En yakın çıkışa doğru koşmadan önce bir an durup düşünün; belki de bu kişi ilişkiler hakkında, mutsuz bir evliliği sürdüren birinden daha fazla sağduyu sahibidir. Acaba bu kişinin rehabilitasyonu ona, hiçbir zaman bir alışkanlıktan kurtulmak zorunda kalmamış birine göre daha geniş bir anlayış sağlamamış mıdır? Belki de eşini kontrolü dışında meydana gelen talihsiz bazı olaylar sonucunda kaybetmiştir. Belki de her şeye rağmen ona bir şans verirdiniz.

Zihinsel dağınıklıkların ve kişisel peşin hükümlerin bulanıklığından kurtulup verilen mesajı almaya çalışmak dinleyici için bir mücadeleyi gerektirir. Engellerimizin farkına varırsak onlarla daha iyi mücadele edebiliriz. Bu bariyerleri eyleyemeyebiliriz, bunların birçoğu çocukluk dönemimizde zihnimize yerleşmişlerdir. Yine de, bariyerlerimizle yüzleşirsek ve onların kişisel gelişim fırsatlarımızın yüzüne nasıl büyük bir güçle kapıyı kapadıklarını görebilsek, daha geçirgen olmalarını sağlayabiliriz. Bunu yaptıktan sonra dinleme işlemine başlayabiliriz. Mesajın tamamını almamızı engelleyen kalın duvarların bazıları şunları kapsar:

- Arka plandaki gürültü
- Statü
- Cinsiyet, ırk, ve yaş önyargısı
- Fiziksel görünüm
- Geçmiş deneyimler
- Kişisel takvimlerimiz
- Dinleme yerine sonuca odaklanma
- Olumsuz içsel konuşmalar

Daha iyi dinlemeye karşı olan bu engellerin birçoğunu anne babalarımızdan, kendi toplumumuzdan ve medyadan öğrenmişizdir. Seçenekler olarak başlayıp ("elmayı mı, armudu mu daha çok severiz" gibi) sabit bakış açılarının oluşmasıyla sonuçlanırlar.

Tercihleri ve görüşleri olanlar yalnızca insanlardır. Görüşlerimizi savunmaya ve karşıt fikrin kanıtlarını görmezden gelmeye mecbur olduğumuzu hissettiğimizde zorluk başlar. Bu da, tartışmacı ve agresif bir tutuma neden olur. Voltaire'e göre "Görüşler bu dünyada vebadan

ve depremlerden daha fazla soruna yol açmışlardır."

Bazı bariyerlerimizin nedenleri, artık bizim gerçekliğimiz haline gelen minik beyin yıkamaların sonucudur. Televizyondan, filmlerden ve anne babalarımızdan edinilen bu peşin hükümler bilinçaltımıza girerler ve birçok kötü ve gereksiz sonuca neden olurlar. Çoğumuz pazartesi sabahlarından korkarız çünkü pazartesi sendromu kötü bir ün sahibidir. Pazar geceleri en sevmediğimiz işleri düşünüp kendimize işkence etmek ve pazartesi gününü sefil bir hale dönüştürebilecek felaket senaryoları yazmak suretiyle biz de bu ünü sürdürmek için çok çalışmışızdır. Pazartesi gelir ve biz neredeyse bir refleks olarak çalar saatin sesine homurdanır, park yerimize yerleşen sürücüye kırıcı sözler sarf ederiz. Pazartesileri sorun günleri haline gelmiştir çünkü bizler kehanetin gerçekleşeceğine kesin gözüyle bakarız. Bu kuruntuların hepsi zihinlerimizde öğrenilmiş ve özenle programlanmış önyargılardır. Gerçek şu olabilir; pazartesi başka bir günden farklı bir gün değildir ve sonuç olarak, hafta sonunda dinlenmişizdir ve çarşamba ya da perşembe günü muhtemelen farklı ama eşit derecede bıktırıcı sorunlarla karşılaşırız. Tek fark şudur: Çarşamba ya da perşembe günü için çarpık bir önyargıya dahil olmamış veya kendimiz bunu geliştirmemiştir.*

Neyse ki, belirli tercihlerden hoşlandığımız gerçeği onların alternatiflerinden nefret etmemiz gerektiği anlamına gelmez. Ellerimiz buna iyi bir örnektir. Genel olarak sağ elini kullananlardan olabiliriz ama yine de sol elimizi, onunla yazı yazmadığımız için, bir tenis raketini

* Bizim kültürümüzde bu türden çarpık önyargılar için malzeme olarak kullanılan "Salı sallandır" veya "Perşembenin gelişi çarşambadan bellidir." gibi deyişleri örnek verebiliriz. Ç.N.

sallamak veya çivi çakmak için kullanmadığımız için görmezden gelmez, onu reddetmeyiz. Aslında çoğu aktivite için her iki elimize de ihtiyaç duyarız. Ne zaman belirli bir tercihin dinleme yeteneğimi ele geçirdiğini hissetsem, hemen ellerimi düşünürüm ve gün boyunca işlerimi görmeleri için her ikisine de nasıl ihtiyacım olduğunu hatırlarım. İş, dinlemeye geldiğinde, de her iki eli eşit derecede kullanabilme yeteneğimizi geliştirmemiz gerekir.

Dr. Marshall Rosenberg *Nonviolent Communication* (Zorlanmadan İletişim) adlı kitabında bir durumla, bir kişiyle veya bir şeyle ilgili olarak yaptığımız bir gözlemi bir *değerlendirmeden* ayırmakta nasıl zorlandığımızı anlatmaktadır. Rosenberg, gözleme ve yargılamayı aynı anda yapma eğilimimize "yaşamdan soğutan iletişim" adını vermektedir.

Örneğin, ekonomi hakkında konuşan birini dinlemeye başladığımızda ilk iş olarak onun bakışlarını, yapmacık tavırlarını, sesini, cinsiyetini ve yaşını gözlemlemeye başlarız ve bu gözlemleri kendi kişisel filtrelerimizden geçiririz. Aradan sadece saniyeler geçtikten sonra o kişinin dinlemeye değer olup olmadığına karar vermişizdir bile. Tabi bu arada, bu kişinin görüşleri bizimkiyle uyuyorsa eğer, onu dinlemeye devam etme ihtimalimiz yüksektir. Birisini hemen atlayıp yargılamaya veya hüküm vermeye kalkmadan sadece dinlemek nasıl bir şey olurdu acaba, bunu düşünebiliyor musunuz? Hintli filozof J. Krishnamurti'ye göre "hüküm vermeden dinlemek, zekanın en yüksek biçimidir."

Kendimizi bu kalın duvarlardan tamamen kurtarmamız mümkün olmayabilir ama belirli kişilerle niçin bağlantı kuramadığımız ve bazı kişilerin niçin bizimle bağlantı kurmada sorun yaşadığına dair daha iyi bir

anlayışa sahip olabiliriz. Ayrıca, zihinsel bariyerler düşüncelerimizde esnek olma yeteneğimizi de engellemektedir. Değişimi kabul etmek ve ona uyum sağlamak, ister işyerinde ister evde olsun, dünyayı değişik yönlerden görebilme konusunda esnek olabilmekle doğrudan ilintilidir. Bu duvarların bazıları, diğerlerine göre önümüzde daha kolay eğilecektir. 70. sayfadaki liste boyunca ilerlerken, ilk önce dinlemek istemediğiniz ama dinlemeye mecbur olduğunuz insanlardan başlayın. Dinlemeye karşı engel oluşturan ve en sık kullandığınız kendi bariyerlerinizi saptamaya çalışın.

Önce kolay olanı düşünün. Televizyonumuzun veya radyomuzun sesi çok yüksek çıkıyorsa ya da ofis, arka planda bir sürü gürültüyle doluyorsa, konuştuğumuz kişiyle, Mr. Spock'ın gibi bir *zihin kaynağı* nasıl kurabiliriz? Bizler genelde yaklaşık altmış ya da yetmiş desibellik bir ses seviyesinde konuşuruz. Ofis gürültüsü, yan odadaki konuşan insanlar, kağıtların hışırtısı, cihazların çıkardığı gürültüler bu ses seviyesine ulaşabilir ve hatta bunu da aşarak konuşmacının sesini bastırabilir. Gürültülü bir barda veya bir düğün töreninde herkes müziğe rağmen sesini duyurabilmek için bağıra çağıra konuşurken iyi bir karşılıklı konuşmayı gerçekleştirmenin ne zor olduğunu hepimiz biliriz. Karşımızda konuşan kişiye gösterebileceğimiz en basit nezaket, bu zihin dağıtıcı unsurları elemek olacaktır. Bu durumlarda anlamlı bir diyalog kurmak istiyorsak daha sessiz bir ortama geçebilir veya gürültü kaynağını ortadan kaldırabiliriz. İki kulağımız olmasına rağmen aynı anda sadece tek bir şeyi dinleyebiliriz.

Bu arada işitme yeteneğiniz ne durumda? Amerikan Konuşma ve Duyuma Birliği, ülkede otuz milyonun

üzerinde insanın tedavi edilebilir işitme eksikliği olduğunu bildirmektedir. Diğer insanların sizinle bir bilgiyi paylaşma konusunda hevesini kırmanın en harika bir yolu yalnızca kulak yıkatmayla, işitme tedavisiyle veya yardımcı bir duyu cihazıyla giderilebilecek olan, algılamayı etkileyen bir işitme problemini “duymazdan gelmektir”. İşitme tedavisi, hiç yoktan duymayı sağlayamaz ama mevcut işitme kapasitesi her neyse, bunu maksimum düzeye çıkarabilir. Yaklaşık olarak altı milyon Amerikalı işitme cihazı kullanıyor. Yedi ila sekiz milyon kişi ise bunlardan fayda göreceği halde kullanmıyorlar. Son birkaç yılda işitme cihazlarındaki teknolojik ilerlemeler daha önce hiç olmadığı kadar iyi bir ses kalitesi sunmaktadır. Diğer birçok ses cihazında da bunlar kullanılabilir; örneğin, telefon ahizelerinde, sinemalardaki ses sistemlerinde, televizyon dekoderlerinde ve çeşitli uyandırma cihazlarında. Genellikle işitme uzmanları veya konuşma patoloğları tarafından verilen dudak okuma kursları, birebir iletişimi artırma konusunda düşünülebilecek bir diğer seçenektir.

Sinirsel sağırılığı olan birçok çocuk ve yetişkin, koklea emplantasyonundan faydalanabilir. Daha önce anlattığım Jane'in hikayesindeki gibi bu, hala canlı olan işitme liflerini iç kulağa ileten, dışarıdan takılan ve ameliyatla yerleştirilen bir cihazdır. Hesaba katılması gereken riskler olmasına rağmen (her ameliyatta olduğu gibi), koklea emplantasyonu Amerikan Tıp Birliği tarafından, büyük işitme kayıpları için standart bir tedavi olarak tanınmaktadır.

Kulak çınlamasının ve kafanın içinde sesler duymanın veya *tinnitus*un gürültüden ve stresten kaynaklandığına inanılır. Kulak çınlaması olan insanlar sürekli duydukları

bu sesleri vızıldamalar, kulak içinde duyulan gürlmeler, tıslamalar ve fısıltılar olarak tarif etmektedirler. Bazıları için bu ses, yüksek ve keskin bir çığlık halini bile alabilmektedir. Sinirlerin tahribine neden olan bu durum, sözlü olarak verilmekte olan mesaja konsantre olma yeteneğini önemli derecede bozabilir. Amerikan Kulak Çınlama Birliği, on iki milyon Amerikalının bu hastalığı şiddetli bir boyutta yaşadığını, diğerlerinin ise bunu daha hafif derecede geçirdiğini öne sürmektedir. Şu anda bunun için bir tedavi yöntemi bulunmuyor ama ilaçla tedavi ve kulak çınlaması üzerine yapılan bazı çalışmalar, bu hastalıkla başa çıkma yeteneğini önemli ölçüde geliştirmektedir.

Bir işitme probleminiz olduğundan şüphelenirseniz ya da kulağınız çınılarsa veya sürekli bir işitme kaybı yaşarsanız hemen bir kulak doktoruna veya işitme uzmanına görünün. Sizin için en faydalı tedavinin hangisi olacağını en iyi onlar belirleyeceklerdir. O zamana dek televizyonunuzu kapatın, kapınızı da kapatın veya söylenenleri duyabileceğiniz sessiz bir yer bulun. İşitmeniz bozursa, karşılıklı konuştuğunuz kişiden açık ve biraz da yüksek sesle konuşmasını istemekten çekinmeyin. Özellikle telefonda konuşurken, farklı bir telaffuz kullanmak işitme problemi olan kişiye verilen mesajı bozma ihtimali olan ses yükseltme yönteminden daha fazla yarar sağlamaktadır. İşitme bozukluğu olan bir yakınınız veya arkadaşınız varsa açık seçik, tane tane ve dinleyenin yüzüne bakarak konuşmak söylediklerinizi tekrar etmekten ve sesinizi zorlamaktan sizi koruyacaktır. Hepsinden iyisi, bu jest, başka türlü davrandığınızda kaybolabilecek olan bir iletişim bağlantısı kuracaktır.

Dinlemeye yönelik bariyerlerin en önemlilerinden olan

ve arka planda konuşmacının yüzüne kapıyı kapatan bir bariyer de statüden kaynaklanandır. Bu bana mesleki ünvanlar ile ilgili bir olayı hatırlatıyor. Bir gün Kyoto valisi, Zen üstadı Kiechu'yu ziyaret etmiş. Bir görevli, "Kyoto valisi Kitagaki" yazan bir kartla Zen üstadına valinin geldiğini haber vermiş. Keichu "Böyle birini tanımıyorum," diye kızarak cevap vermiş. Görevli, Keichu'nun yanıtını valiye bildirmekte gecikince vali eline bir kalem alıp *Kyoto valisi* kısmının üzerini çizerek kartı tekrar göndermiş. Keichu bu kez kartı gördüğünde "Ah Kitagaki! Onu görmek harika olur!" demiş.

Statü zengin ile fakirin, doktor ile hastanın ve yönetici ile personelin birbirini dinleyişi arasına kara kedi gibi girer. Bir zamanlar büyük bir departmanın müdürü olan birini tanırdım; bu kişi güç gösterisinin bir parçası olarak personeline, ona soru sorduklarında veya fikirlerini sunduklarında, kendisini koridorda takip etmelerini söylerdi. Kendisinden düşük statüdekilerle nadiren göz teması kurardı ve onlar konuşurken yürüyüp geçerdi. Yine de, kendi statüsündekilerle veya yöneticiler arasında kendisinden daha yüksek statüde olanlarla zıtlaşırken sesinde ve beden dilinde büyük oranda bir değişim meydana gelirdi. Onların gözlerine bakar, gülümser ve her yoruma veya öneriye başını sallardı. Onların şakalarına şiddetli kahkahalarla yanıt verir ve görüşleri için onlara teşekkür ederdi (bu görüşlerin çoğu kendi personeli tarafından daha önce ona aktarılmış olurdu, o ise bunları görmezden gelmiş veya konunun konuşulmadan geçip gitmesine yol açmış olurdu). Ne yazık ki bu müdürün tavırlarındaki farklılık personeli için son derece açıktı. Onun insanları idare yöntemi; insanları kontrol etme ve onları işbirliğine zorlamanın bir yolu olarak statüsünü ortaya koymaktan

ibaretti. Sonuç olarak, bu departmanda personel sirkülasyonu hızlıydı ve çalışanların moralleri bozduktu.

Çalışanlarımızdan, çocuklarımızdan, müşterilerimizden asillik, yaratıcı enerji ve olumlu tutumlar bekliyorsak her bir kişiye nazik ve saygılı davranmamız gerekir. Bunu da her bir kişinin, tamamen hayat deneyimlerinin sonucu olarak edinmiş olup bizimle paylaşabileceği bir anlayışı olduğunu kabul ederek yapabiliriz. Hepimizin, fikirlerimize önem verildiğini hissetmeye ihtiyacı vardır.

Çalışanları neyin motive ettiğine kulak vermek onların en iyi yaptıkları işte ilerlemelerine neden olur; böylelikle daha mutlu, daha tatmin edici bir çalışma ortamı yaratılır. Oturup konuşmacılarımızla yüzyüze gelerek, onlara değer vermiş oluruz. Sözlerini kesmemek ve onlarla göz temasını sürdürmekle onlara saygı göstermiş oluruz. Onların katılımını desteklemek ise bir fikir paylaşımı hissi yaratacaktır. Son zamanların perakende satış kralı ve Walmart Mağazalarının sahibi olan Sam Walton şöyle demektedir: "Başarının anahtarı bir mağazaya girip çalışanların söylediklerini dinlemektir. Herkesin buna katılması son derece önemlidir. En iyi fikirlerimiz tezgaharlardan ve depocu çocuklardan çıkar." Bu şekilde statü çatışmasını nötralize ederek ortak kazanılmış hakların ve moralin yüksek olduğu bir atmosferin meydana gelişini desteklemiş oluruz.

Birçoğumuz doktorlarımızın gözünde ikincil derecede insanlar gibiyizdir. Dr. Bernard Lown, *The Lost Art of Healing* (Kayıp Şifa Sanatı) adlı harikulade kitabında "İyileştirmek, eşitliğin öne çıktığı bir ilişkiyi gerektirir," der. Doktorunuzun sağlığınıza hakkında konuşmayı değil de sizi dinlemeye daha fazla önem verdiği bir muayene yaptığını düşünebiliyor musunuz? Bazılarımız bir dok-

torun statüsünden dolayı kendimizi küçük görürüz ve bizler genellikle sağlığımızla ilgili sorular sormak veya endişelerimizi paylaşmak konusunda kendimizi fazlasıyla çekingen hissederiz. Diğer durumlarda ise bizim hasta olarak kendimizi önemsiz hissettiğimiz, doktorun kişisel ilişki kurmadaki zayıflığının bir sonucudur. Onun bize tepeden baktığını anlayabilir ve doktora vermemiz gereken, teşhise yönelik bilgiyi paylaşma konusunda kendimizi rahat hissetmeyebiliriz. Bir dava açılabilmesinin söz konusu olabileceği bir sistemde, örneğin sağlık sisteminde, sağlık profesyonelleri iyi dinleme konusunda özel olarak çalışmalıdırlar. Hastalar, doktorun tedavi kararını verirken bunun hastaya gösterdiği ilginin sonucunda ortaya çıktığını bilirlerse, dava açma yoluna daha az giderler. İyi bir sağlık kurumu, çalışanlarının ve hastalarının iletişimde duyarlılığa ihtiyacı olduğunu iyi bilmelidir.

Yakınlarda katıldığım bir toplantı sırasında şu sözlere kulak misafiri oldum: "Vay be! Falanca şirketindeki servis yöneticisi harikaydı! Keşke ilk başta oraya gitmiş olsaydım. Beni gerçekten de sözümü kesmeden dinledi! Problemi çözmesi sadece on dakika aldı ve hemen ardından yola koyuldum!" Bu şirket, dinlemenin saygı göstermek anlamına geldiğini öğrenmişti. Bedava bir fincan kahve veya temiz bir banyodan bile önemli olan müşteriye saygı, onun ikinci kez oraya gelmesi demektir. Kişinin kendisine değer verildiğini hissetmesi, bugün genelde her yerde baskın olan "beni rahat bırak" tutumuyla verilen hizmete tamamen ters ve olumlu bir tavır olmaktadır. İş hayatında, kendimizle müşterilerimiz arasına ne kadar mesafe koyarsak onlar da bizim verdiğimiz hizmetlerden ayrılıp kendilerini daha iyi his-

settiren şirketlerin hizmetlerine o kadar çok yaklaşacaklardır. Bizi daha hızlı olduğumuzdan dolayı seçmiş olabilirler ama sonuçta, onlara karşı tutumumuzu bize geri yansıtacaklardır. Başka bir şirkete kaymaları için tek gereken sizden daha hızlı ve sıcak davranan birilerinin ortaya çıkmasıdır ve bu, samimiyetle söylüyorum ki, öldüğünüzün resmidir.

Bazılarımız egolarımızı bir kenara koyup karşımızdaki kişiyi gerçekten dinlemek ve olayları onun bakış açısından tecrübe etme konusunda oldukça rahatsızızdır. Öğrendiğimiz rolün dışına çıkmak bizi incitebilmektedir. Bizden alt statüye sahip kişilere, müşterilerimize veya aile üyelerimize yakınlaşmayı fazlasıyla riskli bulabilmekteyiz. Belki de, objektifliğimizi kaybetmekten korkuyoruzdur. Psikolog Abraham Maslow'a göre bir iletişimci olarak geniş potansiyelini uygulama konusunda kendini güvende hisseden kişi, kendini gerçekleştirebilmiş bir kişidir. Kendini gerçekleştirebilen bir insan olma yolundaki insan, başka insanların arasına kendi benliğini kaybetme korkusu olmadan karışabilecek kadar rahattır. Bu yetenek sadece bazı seminerlerde öğrenilen teknikleri uygulamakla değil, ayrıca kendimizle ilgili sağlam bir kişisel imgeye ve başkalarının bakış açısına duyulan gerçek saygıyla açığa çıkar. (Kendini gerçekleştiren insan konusundan ileride daha fazla bahsedeceğim.)

Kendimizi dinlemek ve karşılıklı konuştuğumuz kişiyle beraberken ortak anlayışı kolaylaştıracak kelimeleri ve ses tonunu seçmek, statü bariyerini aşmamıza yardımcı olabilir. Örneğin, sizden bilgi almak isteyen ama sizin işinizi yapmayan kişilerle konuşurken sık sık mesleki dilinizi veya kelimelerinizi kullanıyor musunuz? Herhangi biri ses tonunuzu kibirli veya soğuk

bulabilir mi? Kasıtlı olarak "özel jargon kullanmak", kişiyi bilgi almak için danıştığı kişiden soğutan bilgi kontrolünün son noktasıdır. Kasıtlı olarak alışılmadık kelimeler kullanmak ise iletişim kurmanın tam aksidir ve tatmin edici bir etkileşim için büyük bir bariyer olabilir. Ne yazık ki iş konuşmalarında dinleyici konumundaki kişiler, konuşan kişiyle aynı işi yapmıyorlarsa genellikle başlarını sallıyorlar ve cahil görünmek istemeyip çaresizlik içinde orayı terk ediyorlar. Diğer yandan, duyarsız bir danışman ise karşısındaki kişiyi tam anlamıyla etkilemiş olduğunu zannetmekle kalmayıp ayrıca anlattıklarının hepsini anlamış olduğuna da kanaat getirmiş olabiliyor.

Sizinle bu şekilde konuşuluyorsa, konuşan kişiye mutlaka "Üzgünüm ama ben avukat (ya da muhasebeci, doktor...) değilim. Lütfen mesleğinizden olmayan birinin anlayacağı şekilde konuşun ki sizi anlayabileyim," deyin. Ben bunu her yaptığımda benim daha çok bilgilenmemi ve servisten memnun kalmamı sağlayan bir çeviriyle karşılaşırım. Bu ayrıca zaman da kazandırır. (Aynı zamanda, danıştığınız kişi için uyandırıcı bir etki de yapabilir; böylece sizin orada etkilenmek için değil de paranızın karşılığını almak için bulunduğunuz mesajını almış olur ve bir sonraki müşteriye kullanacağı kelimeleri daha dikkatli seçebilir.)

Verdikleri hizmeti geliştirmeyi hedefleyen ya da insanların ihtiyaçları konusunda kendini eğitmek isteyen ve topluluk önünde konuşan kişiler bu iletişim tuzağından sakınmalıdırlar. Konuşmadan önce dinleyicinizi tanımaya çalışın; anlattığınız konuyu ne derece biliyorlar? Muhtemelen, söyleyeceklerinizi sizin kadar biliyor olsalardı sizi dinlemeye gelmeyeceklerdi. Konferansınızda çok fazla derinleşmeden önce, en azından kullandığınız

terimleri basit kelimelerle tanımladığınızdan emin olun.

Bu statü bariyerlerinden herhangi biri, mesajı anlayabilmenizin ve başka insanlara aktarabilmenizin önünde engel oluşturursa, dinlemenin altın kuralıyla başlayın işe: Karşınızdakileri, başkalarının sizi nasıl dinlemesini istiyorsanız öyle dinleyin. Ve eğer siz başkalarının konuştuğu biriyseniz, lütfen karşınızdakilerle, başkalarının sizinle nasıl konuşmasını istiyorsanız öyle konuşun.

Biriyle ilk kez karşılaştığımız anda, onların dinlemeye değer olup olmadıklarını değerlendirmeye başlarız. O kişi belirli bazı kriterlere uymuyorsa sözleri bizim için giderek daha da belirsizleşir ve en sonunda da dikkatimizi dolduran sadece kendi düşüncelerimiz olur. Bazılarının kriter listesine ırk, cinsiyet ve yaşa dair önyargılar da dahildir. Bazılarımız karşınızdakini giyimine veya fiziksel görünümüne göre yargılarız. Bir kurum adına bağış toplayan birçokları, bazen en kötü giyinenlerin yeni çocuk kanser merkezi için en düşük miktarda bağış yapan kişi olduğunu söyleyebilir. Böyle yüzeysel önyargılara dayalı olan tercihli dinleme, kişileri hatalı tanımlamak yüzünden size çok pahalıya mal olabilir, hele de cinsiyet ayrımı davalarını düşünecek olursanız milyonlarca dolara mal olabilir.

Dinleme konusundaki en yaygın engellerden biri, fiziksel sakatlıklardır. Çocukken bizlere topal, bedensel veya görme engelli olanlar için üzülmemiz gerektiği öğretilmiş olabilir. O zamanlar, böyle kişilere gözlerimizi dikip bakmak kibar bir davranış değildi ve bu, korku veya merak yüzünden direnç gösterdiğimiz bir kibarlıktı. Sakat bir insanla iletişim bozukluklarıyla dolu bir etkileşimde bulunmak, sakat bir bedeni aynı zamanda sakat bir zihin olarak görmemize yol açmış olabilir ve böyle basmakalıp

yargılar yetişkinlikte de sürebilir. Sağlık alanında çalışan bizler, belli bir dereceye kadar bu bariyeri kırabildiğimiz için şanslıyız ama buna rağmen birçok bedensel engelli insan, kendi fiziksel koşullarının sağlık uzmanlarını bile onlarla ilgili başka tıbbi sorunlarla uğraşmaktan vazgeçirdiği konusunda hemfikirdir. Kamuya ait mekanlarda bedensel engelli insanların bulunma oranı arttıkça, bedensel engelli insanlarla karşılıklı etkileşimde bulunabilme şansımız artar. Bedensel engelli birçok insan, medyada seslerini duyurarak bu kalıpları yıkmaktadır. Attan düşerek omuriliğini zedeleyen aktör Christopher Reeves ile *Zamanın Kısa Tarihi* adlı kitabın yazarı olan ve Lou Gehrig hastalığı nedeniyle tekerlekli sandalyeye mahkum olmuş fizikçi Stephen Hawking sakatlıklarının toplumdan saklanmasına izin vermediler. Böylece bedensel engellilerle ilgili hatalı yorumları ortadan kaldırma sürecine yardım ettiler. Benim gözlemimse şu: Bedensel engeli olmayıp da iletişim sorunları olan insan sayısı, bedensel engeli olan insan sayısından daha fazladır. Gerçek sakatlık bireyleri anlayışımızda yatıyor ve bu, iyi dinlemeye yönelik tüm engellerin sorumlusu.

Diğer durumlarda ise, bir insanla ilgili geçmiş deneyimlerimizin o andaki etkileşime karışmasına izin verir ya da belirsiz bir nedenden dolayı o insandan ani bir hoşlanmama hissine kapılabiliriz. Hatta belki de kendimize, o insanın geçmiş hayatımızdaki en kötü düşmanımız olduğunu bile söyleriz! Geçmiş deneyimlerinizi mevcut ana taşımamaya gayret ediniz. Geçmiş deneyimlerinizi, dünya hakkında daha çok şey öğrenmek ve hatalarınızı tekrar etmemek için kullanın. Bununla beraber, şu anki durumunuzu değerlendirmekte sadece geçmişteki bir deneyiminize bel bağlamayın; bu, bizimle konuşmacı

arasında bir bariyer oluşmasına neden olacaktır. Örneğin, biz o insanın ne söyleyeceğini biliyoruzdur, bu yüzden onu dinlemeyiz. Anne babalar ve eşler sık sık bu sorundan yakınırlar. Bize bildik gibi gelen mesajlara kulağımızı tıkırız, özellikle de eleştirilere ve ev işleriyle ilgili olanlara. Sadece yeni ve hoşumuza giden mesajlara kulak verme eğilimi gösteririz. Yanıt verme tarzlarımızı genişletmek ise (kitabın bir sonraki bölümünde göreceğimiz gibi) evinizdeki ve işyerinizdeki seçici dinleme alışkanlığınızı azaltacaktır.

Dinleyiciler olarak aklımızda tutmamız gereken, kişilerin adları gibi en önemli bilgilerin bir kısmı bizler henüz kabul kontrol listemizin tam ortasındaiken yitip gitmektedir. Bu engellerin bize ne derece müdahale edebildiğinin farkına varabilmek bizim için vazgeçilmez önem taşımaktadır. Mücadelemiz, bu saptırıcı gücü olumlu bir sona ulaştırmaktır. İnsanlar arasındaki bu farkları, bakış açımızı genişletebilmek için bize yollanan davetiye-ler olarak görün. Bizden gerçekten de farklı olan kişileri her dinleyişimiz, bize manzarayı başka bir pencereden görebilmek için bir fırsat verir. Bu zihin düzenleme işlemi ise yaratıcı potansiyelimizi genişletir. Çok fazla yargılayıcı ve eleştirici bir yaklaşım, olasılıkları görebilme yeteneğimizi azaltacaktır.

Yargılayıcı olmakla ilgili birkaç şey söylememe izin verin. Bizler başkalarını dinlerken elbette ki yargılayıcıyızdır. Önyargılarımızı bir tarafa koymayı başarabiliriz ama belli bir dereceye kadar yine de değer biçmeyi sürdürürüz, özellikle de kararlar vermek zorunda olduğumuzda. Aslında, yaşamlarımız böyle eleştirici yargılamalara dayanmaktadır. Belli bir dereceye kadar seçici olmasaydık, yolda gördüğümüz bir yabancıyı

arabamıza almadan önce, belirli maddeleri midemize indirmeden önce, riskli veya ahlak dışı faaliyetlerle karşılaştığımızda iki kez düşünmezdik. Geçmiş deneyimlerimizden bir şeyler öğrenmek bizleri zamanı boşa harcamaktan kurtaracaktır. Tek parça halinde işe gidip dönebilmek, işimize önem vermek ve sorumlu anne babalar olabilmek, olayları değerlendirme ve uygun şekilde davranabilme yeteneğimize bağlıdır. Acaba hangi noktada yargılama durur ve önyargılarımızla sınırlı dar görüşlülüğümüz ortaya çıkar? Ayrımcılık yapmaya dair sağlıklı içgüdümüz ne zaman başkaları için sınırlayıcı ve adaletsiz hale gelir?

Öğrencilerimin dinleme sırasındaki tanımlamaları üzerinde çalışırken ortaya çıkan şu oldu; yargılama, farklı sahnelerde meydana geliyordu. İlk sahne, konuşan kişinin genel olarak fark edilmesiydi: "Ben bu kişiyi tanıyor muyum?" ya da "Bu kişiyle ilgili bir şey biliyor muyum?" Bu gözlem, görsel danışmanlar tarafından rapor edilen "ilk on beş saniye" fenomeniyle ilişkilendirilebilir. Bu uzmanlara göre, insanlarla bağlantı kurduğumuz ilk on beş saniye içerisinde onlar hakkında hızlı ve kesin bir karara varıyoruz. Bu ilk on beş saniye bizim normal, sağlıklı değerlendirmemiz olabilir. Bazılarında bu kısa değerlendirme süresi refleks biçiminde yanıt vermek şeklinde olmaktadır. Böylelikle, düşünmeden verilen bu yanıtlama biçiminden kurtulmada büyük zorluk yaşayabiliriz.

Dinleyip dinlememe konusunda karar verirken, bariyerlerimiz oldukça çabuk harekete geçerler. Bir kişinin fiziksel görüntüsü, hemen o anda, iyi ya da kötü, mümkün olan bütün değerlendirmelere dair fikirlerin tam bir listesini ortaya döküverir. Konuşmacının sesi ve tavır-

ları bir diğer önyargılar zincirini başlatabilir. Derinlerdeki bu önyargılardan herhangi birine takılacak olursak, konuşmacının mesajının içeriğini kaçırma riskiyle karşılaşabiliriz.

Benim teorime göre, sıra dışı bir dinleyici dikkatinin herhangi bir önyargı tarafından dağıtılmasına izin vermeyecektir. Öğrenilmiş belirli bariyerlerin varlığını onaylayacaktır ama dikkatini, karşısındaki insanın söylemek durumunda olduğu Şeye ve mesajın ardındaki hislere verecektir. Bir öğrenci bunu çok iyi tanımlamıştı: "Önyargılarımızı bir kenara koyup konuşmacıya odaklanmak tıpkı bir radyoda cızırtısız, temiz bir sinyal alabilmek için ayar yapmaya benziyor."

Yargılamaların ve eleştirilerin karşılıklı etkileşimi ele geçirmesine izin verilirse, bu konuşmacı ile dinleyici arasındaki potansiyel fırsatları yok etmesi açısından ilişkiye zarar verici olacaktır. Yargılamalar pişelerimize erken yaşlarda nüfuz etmişlerdir. Belirli oyuncakları daha çok severiz, yemek tercih etmeyi öğreniriz, ödev yaptıktan sonra kendimize seyredecek bir televizyon programı seçeriz. Yetişkinler olarak, bizim için belirli aktiviteler "hoş" ya da "tatsız" gibi değişen derecelerde damgalanmıştır. Erteleme ise başka bir kendini sınırlama tavrıdır ve büyük oranda, neyi yapmamız gerektiği ile neyi yapmak istediğimiz arasındaki keskin farka bağlıdır. Sert yargılama ve olumsuz ayrımlara gitme alışkanlıkları bizlerin insanları gerçekten dinleyememe yeteneğimizle alakalıdır. Bu bariyerleri yıkmaya nasıl başlayabiliriz?

Zen at Work (İşyerinde Zen) kitabının yazarı, Zen öğretmeni ve eski bir IBM yöneticisi olan Les Kaye kitabında günün her aktivitesini eşit derecede gerekli ve önemli görme konusundan söz etmektedir. Bu, ılımlı olmaya veya

eşitlikçi düşünmeye yönelik Zen yaklaşımıdır. Kesinlikle sevilen ve kesinlikle sevilmeyen aktivitelerin olduğu fikrini sabitleyip buna takılmakla insanlar sıkıntı ve endişe yaratmaktadırlar. Bizler hayat boyunca belirli bir insanın hangi zihinsel kategorimize ait olduğuna karar vermeye çabalıyoruz; iyi ya da kötü, doğru veya yanlış, ilginç ya da sıkıcı... Bu tutum düşüncelerimizde esnekliğe ve yeni düşüncelere açık oluşumuza sınırlar koymaktadır.

Alan Watts "kötü olmadan iyi, aşağı olmadan yukarının olması gibidir ve iyinin peşine düşmeyi bir ideal haline getirmek, sürekli olarak sağa dönerek soldan kurtulmaya çalışmak gibidir. Dolayısıyla kişi, daireler halinde dönmeye mecbur kalır," der. Kitabındaki bir dipnotta Watts, San Fransisco'lu bir politikacıdan söz eder; siyasi soldan son derece nefret eden adam araba kullanırken sola dönmekten kaçınmak için büyük rahatsızlıklara katlandığını anlatmaktadır.

Günlük aktivitelerimizin, önemsiz olsalar bile, bir-biriyle bağlantılı olduğu fikrini kabul etmemiz, dinlemeye karşı olan bariyerlerimizin bir kısmını eritmenin bir yoludur. Kaye, her aktivitede amaca erişmeye gösterilen ilgi yerine verimliliğe gösterilen ilginin, çalışmanın akışkan doğasını kolaylaştırdığını söyler: "Çalışma, her seferinde yeni ve ilginç şekilleri, dokuları ve güzel kokuları olan bir bahçeye dönüştü. Problemler ve zorluklar yok olmadı ama benim çalışmayla olan ilişkim farklılaştı."

Birkaç yıl önceki bir sonbaharda babam ve ben hafta içi gününbirlik bir tatile gitmiştik ve New Hampshire, Franconia Notch'ta dağ bisikletine biniyorduk. Hava güzeldi, yol boyunca karşımıza şelaleler, doğal kaya formasyonları ve rengarenk bir orman çıkmıştı. Hava temiz ve tazeydi. O günkü geziden, içimden yayılan bir huzur

hissiyle dönmüştüm. Bu deneyimi yakın zamanda yaşadığım için bazı bariyerlerimi eritmenin sonucu olarak ne kadar değiştiğimi fark ettim. Bir hastayla veya iş arkadaşım ile ilişki kurduğumda yaşadığım tatmin olma hissi, o cennet gibi dağda bisiklet sürerken yaşadığım doğayla birleşme hissine benzemektedir.

Geçmişte, bu günü birlik geziyi günlük hayat yarışından kaçmak ve onu tamamen geride bırakmak olarak görürdüm. Şu anda hissim o ki, iş ve iş harici aktiviteler onlara hem zamanın hem de dikkat sarf etmemizi hak ediyorlar. Bu iki ayrı aktivitenin verdiği tatmin hissini aslında aynı olduğunu fark etmek bana bir aydınlanma tadı verdi. Şimdilerde, eleştirme ve kıyaslama yerine bütün aktiviteler arasındaki incecik bir çizgiden ibaret olan bağlantıyı görüyorum. Bu benim daha az yargılayıcı ve eleştiren, aynı zamanda da daha dengeli ve olumlu biri olmamı sağladı.

İnsanlarla ilgili olarak onların tutumlarının, tarzlarının ve bakış açılarının üzerine temellenen sert ve ani yargılarımızı eritebilirsek, hayatın işleyişi açısından her bir kişinin eşit derecede gerekli olduğunu görmeye başlayabiliriz; çöplerinizi boşaltan kişi, hayatın işleyişi açısından, baş dönmenizi gideren beyin cerrahı kadar gereklidir.

Birkaç sene önce insanlara karşı son derece ayrımcı davranan bir hastam vardı. John, bir bilgisayar firmasında yönetici asistanı olarak çalışan orta yaşlı biriydi. Bana bir psikolog tarafından gönderilmişti. Geçmişte, çocukluğundan beri devam eden dikkat eksikliği hastalığına bağlı olarak bir depresyon yaşamıştı. John, test sonuçlarının ortaya koyduğu dinleme ve hatırlama zorluğuna karşın son derece bilgili ve zekiydi. Rehberlik ve ilaç tedavisi kombinasyonundan belirgin bir biçimde fayda görmüştü

ama iş arkadaşlarıyla hala temel problemleri vardı.

Zayıf bir dinleyici olması bir yana bırakılırsa, kendini dinlemek konusunda bir parça başarılıydı. Sonu gelmeyecekmiş gibi konuşuyor, başka insanlar ona katılmak istediğinde bundan tamamen habersizmiş gibi davranıyordu. Sonu gelmeyen monologlarını hiç de kaba olarak görmüyordu ve başka herhangi birinin konuşmasına izin verme konusuna tamamen ilgisizdi. Ayrıca, sık sık konuyu döndürüp dolaştırıyor ve soruları nadiren doğrudan yanıtlıyordu. John'un niçin hiçbir zaman bir ekibe davet edilmediğini, ona işinde niçin daha ileri seviyede fırsatlar tanınmadığını ve teknik bilgisi çok iyi olmasına rağmen işinin niçin tehlikede olduğunu anlayabiliyordum.

Bir süre tartıştıktan ve onun farkındalığını artırmaya yönelik birkaç rol oynama aktivitesinden sonra John, para kazanabilmek için insanlarla anlaşmak zorunda kalmak ile *işyerindeki kişilerin dinlemeye değer olmadığı* düşüncesi arasında kaldığını itiraf etti ki, bu daha önce hiç açığa çıkmamıştı. Oradaki hiç kimse onun kadar bilgi sahibi değildi ve başkalarını dinlemek bir zaman kaybıydı. John'un dinleme yeteneğini geliştirmesi için egosunu kontrol ederek iş arkadaşlarının fikirlerine değer vermek zorunda olduğu açıktı.

John, dikkatle dinleme açısından gerekli olan açık olma tutumunu geliştirmedeğimiz sürece en bilge yeteneklerin ve stratejilerin bile nasıl başarısızlığa sürüklendiğine dair dramatik bir örnektir. Diyalogda bulunduğumuz kişileri kendimizin eşiti olarak görmeyi seçmek, etkin bir dinleyici olabilmek için gereken şuurulluktur.

Dinlemeye karşı diğer bir büyük engel de kendi kişisel düşüncelerimize çok fazla önem vermemizdir. Şirketin yeni genel müdürü ile henüz tanıştığımızı düşünelim.

O size kendinden ve şirketin amaçlarından bahsederken, siz kendinizi görevinizle ilgili söyleyeceklerinizi formüle ederken veya kendinizi ve ilgi alanlarınızı tanıtırken detaylara dalıp bunları anlatmak için paralarken bulabilirsiniz. Onun sizi beğenmesini istersiniz ve bu yüzden en iyi gülüşünüzü takınır, yakanızı düzeltir, sık sık başınızı sallar ve profesyonel bir tavırla hareket etmeye çalışırsınız. Sonunda konuşma sırası size geldiğinde söylediklerinizin, genel müdürün söyledikleriyle hiçbir ilgisi olmadığı ya da arada çok az bir bağlantı olduğu görülür çünkü dikkat ettiğiniz tek şey, kendi söyleyecekleriniz olmuştur; toplantıyı hiçbir şey öğrenmeden terk edersiniz.

Amaçları gerçekleştirmeye yönelik bu yaklaşım sadece hayal kırıklığına ve düşük seviyede bir öz saygıya neden olur. İlgi alanlarımızı karşı tarafa iletmenin daha üretken bir yöntemi, oturup arkamıza yaslanarak dinlemek için bir çaba göstermekle mümkün olur. Bu kişiyi tanıyın ve onun planlarıyla sizin ilgileriniz arasındaki ortak yönleri ve farklılıkları anlamaya dikkat kesilin. Onun davranışlarına, konuşmayı sürdürüşüne, tarzına bakın. Onun öncelikleri nelerdir? Sizinkiler, onun önceliklerine benziyor mu? Onun düşüncelerini, kendi düşünceleriniz haline getirin. Konuşma sırası size geldiğinde, onun anlattıklarını dikkatle düşündüğünüzü göstermek için onun ilgileriyle kendinizinkiler arasında bağlantılar kurun. Sadece bilinmesi gereken gerçeklerle ilgilenin ve bunları kısa tutun. Size daha fazla soru sormasına izin verin. Sizin düşünceli bir dinleyici olduğunuzu anladığında, muhtemelen o ileride size daha açık olacaktır. Unutmayalım ki, kendi düşüncelerimizi grubun düşüncelerinden öte görüp onlara odaklanmamız ve bu şekilde tanınmamız bizi

esneklik, vizyon ve liderlik yeteneği gerektiren ekip projelerinde veya pozisyonlarında tercih edilmeyen biri haline getirmektedir.

Yeni bir müşteriyle tanıştığınızda, toplantının kontrolünü ele alma konusunda kendinizi baskı altında hissedebilir ve söze, onun için ne yapabileceğinizi sorarak başlayabilirsiniz. Siz bir ilişkiyi geliştirmek yerine genellikle satış amaçlı olan toplantının sonucuna odaklanırsınız. Bunun yerine, çalışma hayatının altın kuralını hatırlayın ve karşınızdaki kişinin size kendi ihtiyaçlarını ve düşüncelerini anlatmasına izin verin, bırakın önce kendi gündemine odaklansın. Bundan sonra, bir müşteri-yi memnun etme konusunda kendi hazırladığınız içeriği daha iyi kullanabilirsiniz. Birini dinlerken kendi söyleyeceklerinizi bir kenara koymak niçin önemlidir? Çünkü böylece diğer tarafın ne söylediğini duyabilirsiniz ve bu da zihinsel esneklik gerektirir. Sadece kendi ihtiyaçlarınıza odaklanırsanız, başarılı bir sonuç için gereken bazı fırsatları kaçırabilirsiniz.

Efsanevi satıcı, kitapları en iyi satanlar arasında yer alan bir yazar ve motivasyon konferansları konuşmacısı olan Harvey Mackay senelerce uğraştıktan sonra, zor durumdaki bir şirketi kar eden bir şirkete dönüştürdüğüne inanmaktadır. Birkaç sene önce, Boston'daki bir seminerde Bay Mackay'den biraz tavsiye alabilmek için sıramı bekliyordum. Ben sorumu sormadan önce ben-den kendim hakkımda konuşmamı istedi. Öyle yoğun bir dinleme tarzı vardı ki, kendi kişisel bilgilerimi son derece istekli bir şekilde anlatmaya başladım. Anlattıklarımı not aldı ve sorumu az ve öz olarak yanıtladı; yirmi dakika boyunca soru sormak için beklememe değmişti. Sadece sorumu yanıtlamakla da kalmadı, ayrıca verdiği cevapta,

bilgiyi *benim* o anki koşullarımda nasıl yaratıcı bir biçimde kullanabileceğime de değindi. Birkaç dakika içinde, beni tanımak ve problemimi çözmek için gösterdiği çabadan dolayı ona minnettar kalmıştım. Etkileşime geçtiğimiz herkes bizim için böyle hissetsin istemez miydik?

Success dergisinin Şubat 99 sayısında Mackay, dinleme yoluyla ilişkiler edinme yeteneğini nasıl kazandığını şöyle anlatmaktadır: "Babam on sekiz yaşındayken bana dosya şeklinde, içinde not almak için kartlar bulunan kapsamlı bir ajanda verdi ve 'hayatının geri kalanında tanıştığın her insan bunun içine girecek. Kartların arkasına onlarla ilgili bir şeyler ekleyeceksin; mesela aileleri, hobileri gibi, o zaman bu ajandayı bir bahçeye dönüştürürsün' dedi." Mackay, bu bilginin, mesleği bakımından gerekli olduğunu söylüyor çünkü "insanlar bir şeyleri insanlardan satın alırlar, insanlarla ilgili ne kadar çok şey bilersen gururları o kadar okşanır ve o kadar rahat ederler ve de o kadar alışveriş yaparlar," diye ekliyor.

Arabamı servise götürdüğüm mağazadaki müşteri ilişkileri müdürüne bu tavsiyenin yabancı olduğu belliydi; onlardan form şeklinde bir mektup aldım. Şunu belirtiyim; arabamı oraya sadece servise götürüyorum, hiçbir zaman onlardan araba satın almadım. Birkaç hafta önce gelen mektup, arabam için oradan servis aldığımdan dolayı teşekkür ederek başlıyordu ve bu iyiydi. İkinci paragraf, teknik servisleriyle nasıl % 100 müşteri memnuniyeti sağlandığını anlatıyordu. Bu hizmet standarttı. Ama kapanış paragrafında şöyle deniyordu: "İlişkimiz ancak satış yapıldıktan *sonra* başlar. Biz *bu* ilişkilere değer veririz ve size hizmet vermeye devam etmemiz için bize gelmenizi dört gözle bekleriz." Eğer gerçekten inandıkları buysa bahse girerim ki arabamı oraya servise götür-

düğümde veya onlardan yeni bir araba satın aldığımda bana bir rakammışım gibi ya da daha kötüsü, bir et parçasıymışım gibi davranılırdı, tabi ki satış *sonrasına* dek.

Müşterimiz, arkadaşımız ya da ailemizin bir üyesi olsun, bir kişiyi dikkatle dinlemek için kendi anlatacaklarımıza dalıp konuyu dağıtmak yerine alıcı moda girip o an içinde dikkatimizi toplayabilmek, konsantrasyona ve yeterince esnek olabilmeye bağlıdır. Bir sonraki bölümde bunu nasıl yapabileceğimizi ele alacağız.

Stephen Covey, *Etkili İnsanların Yedi Alışkanlığı* kitabındaki bir yorumda dinlemeye "sihirli alışkanlık" diyor. Amacımızın "anlamak için önce dinlemek" olması gerektiğini öne sürüyor. İyi bir dinleyici kendini alıcıdan çok verici olarak görür. Kişi kendini konuşmacıya dayatmaya çalışmamalı, bunun yerine konuşmacının sözlerinin kendine akmasına izin vermelidir. Aksi takdirde dinleyicinin önyargıları ve beklentileri verilmekte olan mesaja müdahale eder, mesajı ve mesajı verenin amacını gölgeler. Kendine hizmet eden benmerkezcil dinleme ile sabırlı, egomuzu işe katmadan dinleme arasındaki fark budur. Akıllı bir insanın bir şeyler elde etmek için dinleyen kişi ile ilişki kurmak için dinleyen kişi arasındaki farkı anlayabilmesi çok kolaydır.

Amaca odaklı bir bireyseniz, kendinize sadece satış yapmaktan çok daha yüce olan bir amaç belirleyin. Dinleme yoluyla müşterilerinizle veya iş arkadaşlarınızla güçlü ilişkiler kurmaya çalışın. Bu durumda satış veya sonuç o kadar çabuk gerçekleşmeyebilir ama gerçekleştiğinde, her iki taraf için de daha büyük bir memnuniyet sağlayacak ve yarar bakımından daha büyük potansiyeli açığa çıkaracaktır. Düşüncelerinizde daha esnekleşebilirsiniz çünkü daha az ayrımcı biri olmuşsu-

nuzdur. Bu sayede fırsatlara ve onların içinde mevcut olabilecek fikirlere açık olursunuz.

Birini gerçekten dinlemek için kendimize odaklı olmayı bir kenara bırakma çabaları genellikle diğer düşüncelerle çatışır. Herhangi bir anda dikkatimiz dış etkenlere bağlı olarak bazı düşüncelere odaklanır; örneğin "bugün yağmur yağıyor" veya "faiz oranları düşüyor" gibi. İçsel düşünceler "susadım" veya "gerçekten kilo aldım" ya da "umarım patron bu raporu beğenir" şeklinde olabilir. Sürekli bir içsel odaklanma, dinleme yeteneğimizi bloke eder. Aslında boş konuşan içsel sesimiz bizi tüketmekteyken başımızı sallayıp dinliyor gibi davranmak çok kolaydır.

Kendimizin farkına olmak sağlıklı bir dozdaysa, iyidir. Kendimiz hakkında düşünmek, davranışlarımızı analiz etmek ve tutumlarımızı planlamak bizi kişisel başarıya götürecektir. Bu kitap kişisel gelişmeyi güçlendirecek değişimlerin meydana gelmesi için kendi üzerimizde çalışmayı teşvik etmektedir. Ancak kendini gözlemlemeyi ve denetlemeyi amaçlayan bu olumlu girişim, dikkatimiz potansiyelimizi geliştirmekten uzaklaşıp diğer insanların nasıl görünmemiz, nasıl davranmamız ve başarmamız gerektiği gibi konularda belirlediği unsurlara çevrildiğinde olumsuz bir güce dönüşür.

Çok sayıda rapor, kişinin öz farkındalığının olumsuz bir deneyim olabileceğini öne sürmektedir. Çok derin içsel düşüncelere dalmak yaratıcılığın, gevşeyebilme yeteneğinin ve açık olma deneyiminin önünü kesebilir. 1982'de Chicago Üniversitesinden Mihaly Csikszentmihalyi tarafından yapılan bir çalışma olan *Öz Farkındalık ve İsteksizlik Deneyi*, doğal koşullarda öz farkındalığın etkisini araştırmaktaydı. Beş büyük şirketten 107 çalışan, işçi-

lerden yöneticilere, mühendislere uzanan bir çizgide değişen bir topluluk halinde bu deneye katılmaya gönüllü olmuşlardı. Gönüllülere bütün gün taşımaları için çağrı cihazları verilmişti. Görevliler, günde yedi-on kez düzenli olarak belirli saatlerde gönüllülere çağrılar gönderiyorlardı. Denekler bu sinyallerle uyarıldıklarında o andaki aktivitelerine, düşüncelerine, ruh hallerine ait küçük bir soru formunu doldurmalıydılar. Yanıtlar, bu düşüncelerin kendi ilgileriyle ya da iş ya da yiyecek gibi dış etkenler tarafından belirlenmesine göre sıralanıyordu. Denekler o anda yaşadıklarının niteliği hakkında da sorgulanıyorlardı: Duygular 1) mutlu ve neşeli, 2) uyanık ve aktif, 3) kendini işe kaptırmış, gibi. Sonuçların gösterdiğine göre içsel düşünce kısmen hoş olmayan bir deneyimdi çünkü kendine odaklanma bu üç nitelik içinde de en düşük orandaydı. Diğer insanlarla ve diyalogla ilgili düşünceler göze çaracak kadar memnuniyet verici ve aktif olarak rapor edilmişti. Kendi kendimizi değerlendirmeye odaklanmak yerine, ki bu genellikle olumsuz içsel konuşmadan ibarettir, başka birini dinlemenin bizi mutlu etme ihtimali daha fazladır.

Günde kaç kez kendinizi "Bunu söylediğime inanamıyorum!", "Ne aptalca!", "Ne budala biriyim!", "Bugün korkunç görünüyorum." ya da "Biliyorum, bana bütün söylediklerini hatırlayamayacağım." diye düşünürken buluyorsunuz. Tanıdık geldi mi? Kusurlarımızı, olumsuz biçimdeki kendi kendine konuşma yoluyla ifade ettiğimizde, bunu sessizce yapsak bile, kendimize olan güvenimizi eksiltecektir. Olumsuz içsel konuşma öz değerle ilgili duygularımıza da zarar vermektedir. Endişeyi artırdığımızda bu içsel zihin dağıtıcılar, dikkatimizi mesaja ve mesajı verene odaklamaktan bizi alıkoyalar.

Endişe yorgunluğa ve depresyona neden olur, bunların her ikisi de etkin dinlemeyi engeller. Olumsuz içsel konuşma enerjimizi tüketir ve yapacağımız iş ister satış, ister bir problem çözme veya ister bir toplantı düzenlemek olsun, çalışmaya başlamamız ve onu tamamlamamız için gereken şevkimizi kırar. Kendi hevesimizi kırmayı sürdürmek ise deneyimlemek için kendimize izin verdiğimiz fırsatlar dizisini sınırlar.

Kendimiz hakkındaki olumsuz yorumlarımızı olumlu yorumlarımızla kıyaslarsak, olumsuz kısmın büyük bir fark attığını görürüz. Kendimize zarar veren bu davranıştan kurtulmamızın yolu, olumsuz bir yorumu olumlu olanıyla değiştirmekten geçer. Her zaman, "Tanrım, bu söylediğim aptalca bir şeydi," gibi sözler ederiz, bu durumda onu *derhal* olumlu bir sözle değiştirin, örneğin "Gelecek sefer sözlerimi daha dikkatli seçeceğim, herhalde bunu başka türlü söyleyebilirdim." veya "Perşembe günkü sunumum gerçekten iyiydi, son derece az ve öz konuştum." deyin.

Dinleme yeteneğimizi geliştirmek için gösterdiğimiz çabalar konusunda davranışımızı olabildiğince objektif olarak incelememiz önemlidir. Ancak ondan sonra kendimizin ve etrafımızdakilerin kabul edebileceği değişimleri gerçekleştirebiliriz. Olumsuz içsel konuşma, kendi zayıf yönlerimiz hakkında objektifliğimizi kaybettiğimizde meydana gelmeye başlar. Zayıf noktalarımızı devam ettirir, olumlu olanları ihmal ederiz. Kendimize dair olumsuz imgemiz, ara sıra meydana gelen şu bildik anahtarlı unutma veya bir testte dikkat hatası yapma gibi yanlışlıklara çok fazla önem vermekten kaynaklanır. Kendinize "aptal" ya da "ahmak" diye söylenmek yerine derin bir nefes alın, hatayı insan hayatının bir parçası

olarak kabul edin ve ondan bir şeyler öğrenmeye karar verin. Ardından kendinize karşı hissettiğiniz nefretin ve öfkenin söndüğünü hissedin.

Kendimize ne kadar uzun süreyle ve şiddetle zarar verirsek, yapıcı ve akılcı mesajları dinlemek için o kadar az zamanımız olur. Olumsuz içsel ses yararlı bir rehber değildir, kişiyi trajik sonlara götürebilecek içsel, tahrip edici bir güçtür. Bu olumsuz sesin kimin sesine benzediğini sorgulamak faydalıdır. Bu sözler taçiz eden bir ebeveyn ya da asla memnun edemediğimiz, çok fazla suçlayan bir eşin sesi olabilir mi? Olumsuz içsel konuşmayı öyle bir alışkanlık haline getirebiliriz ki verilmekte olan mesajı almaktan bizi alıkoyabilir. Kelimeleri ve anlamı algılamak yerine, "Acaba nefesim kokuyor mu?" veya "Bana henüz başlamadığım işi sorarsa ne diyeceğim?" diye düşünürüz. Başka insanlar bizim duruşumuzdan, göz temasımızdan ve ses tonumuzdan kendimize olan güven eksikliğimizi fark ederler. Olumsuz içsel konuşma bizi başka insanların olumsuz davranışlarına da maruz bırakır. Ünlü motivasyon seminercisi Zig Ziglar'ın sözlerini hatırlayın: "Bu dünya üzerindeki hiç kimse, izniniz olmadıkça, size kendinizi aşağılık hissettiremez."

Kişisel bariyerlerimizi ve onları kuvvetlendirirken harcadığımız enerjiyi fark etmek, iyi dinleyiciler olma konusunda bir sonraki adımımızdır. Ne zaman bir bariyerle karşılaşsam, onu kendimle yüksek sesle tartışırım. Aynı zamanda bu tarz düşünmeyi destekleyen her tartışmayı seslendiririm. Genellikle bir bariyeri desteklemeye karşı zayıf sesli bir karşı çıkışımı duymak bile onu dağıtmak için yeterlidir. Bazen onları sürdürmek için bulduğum bahaneler beni güldürüyor. Bazı zamanlar,

bencilliğimin boyutlarını görmek beni hayal kırıklığına uğrattıyor. Her defasında yine de, en azından kendi direncimi onaylamaya çalışırım ve ne zaman ortaya çıkarsa onun üzerinde çalışmaya karar veririm.

Bazen daha iyi bir iletişim için engellerin yavaş yavaş inceltmesiyle tatmin olmalıyız. Her şey bir yana, onları yaratmak bir ömür almıştır. Bu işe yaramaz yargıları temizlemek yine de yeni öğrenilenler ve kişisel gelişme için yeni bir yer açmaktadır. Aynı zamanda, kendimizi tanımanın en iyi yollarından biridir.

Verilen mesaja veya mesajı verene karşı bariyerlerimizin farkına varmak, söylenenleri daha iyi anlamamızı sağlarken, bazı durumlarda da başka insanların bize karşı bariyerlerini fark etmemizi sağlar. Bu bölümde tartışılan bariyerlerin birçoğu yaşadığımız toplumdaki mevcut ayrımcılıkları yansıtmaktadır. İnançlar, gelenekler ve davranışlar sadece farklı ülkelerden insanlar arasında değil, aynı ülkede yaşayan farklı insanlar arasında da değişiklik göstermektedir. Eğer aynı departmanda çalışanların çok kolay anlaşığı ve takım çalışmasına yatkın olduğu ancak başka bir departmanda daha katı ve karşılıklı ilişkileri daha az etkin olan bir iş yerinde çalıştıysanız, daha büyük bir toplum içindeki küçük toplulukları yaşadınız demektir. Çeşitliliği daha da karmaşıktırmak istiyorsak, bir şirkette çalışan yirmi ya da daha fazla sayıda farklı ülkeden insan olduğunu düşünün. Onların da her birinin cinsiyetle, kıdemlilikle, ırkla ve iş ahlakıyla ilgili kendi önyargıları vardır.

Bariyerlerimizi tanımlamak kolaydır, onları alt etmek ise bambaşka bir konudur. Bariyerlerimizi birer birer elemeye çalışmak zahmet gerektiren, zor bir iştir. Çocukluğumuzdan beri içimizde yerleşen otomatik düşünce tarz-

larımızı yeniden programlamayı hemen bekleyemeyiz. Dikkatle dinlemeyi her gün uygulayarak yine de onların etkilerini azaltabilir ve zihinlerimizi açabiliriz.

Bariyerlerimizi yumuşatmaya yönelik küresel yaklaşım, dinlemeyi bir birlik hissi oluşturmanın bir şekli olarak düşünmektir. Zen geleneğine göre, hepimiz yaşayan varlıklar olarak birbirimize bağlıyız, evrendeki her yaşayan canlı ile akrabayız. Bu kavrama *sangha* adı verilir. Eğer herkes bağlı bulunduğu inanca sahip olarak *sangha* ile dinlerse, saygılı ve sabırlı olmamız daha kolay olur. Bizimle konuşanlara bu şekilde saygı gösterirsek, aynı zamanda kendimize de saygı ve hoşgörü gösteririz. Aksi yönde davranıp önyargılarımızdan dolayı diğerlerinin yüzüne kapıyı kapatırsak kendimizi de inci tiriz.

Ağ kurma, yani birlikte çalışmak, ortak çalışma yapmak *sangha*'nın modern bir uygulamasıdır. Profesyonel topluluklar içinde diğerleriyle bağlantı kurarız ve benzer ilgi alanlarını paylaştığımız için, onları özel olarak dinleriz. Ağ kurma seansları ya da destek grupları genellikle olumlu alış verişlerdir, birini alışıya etmek için meydana gelmiş oluşumlar değildir. Mahalle toplantıları, imeceler, toplumsal bir amaç adına bağış toplama etkinlikleri, yardımlaşma ve dayanışma adına verilen hizmetler olumlu bir sonuç için diğeriyle birleşme ruhu taşırlar. Diğerlerinin inançları ve gelenekleri için anlayış ve saygıyı artırma amacıyla tasarlanan kendi yerel topluluklarımızda karşılıklı güvenin ve farklı kültürden törenlerin düzenlendiğini görmek cesaret vericidir. Böyle olaylara katılmak, dikkatli dinleyiciler olmak için gerekli olan zihinsel temizliği hızlandırabilir. Bu küresel şuurlu, fazlaca eleştirici olan bir kulağa sessizliği sunacaktır, özellikle de dinlememiz gerekliyse.

EGZERSİZ

Birkaç Duvarı Çatlatın

1. Gürültü çevremizde hep vardır. Televizyonun sesini açmak istediğinizde sesi kısın ve duyuşal ayırt edebilme yeteneklerinizi geliştirin. Bulaşık makinasının ve havlayan köpeğın sesini arka planda bırakın ve bütün dikkatinizi televizyondaki kişinin ne söylediğine verin. Bu aynı zamanda kontrolünüzde olmayan gürültülü durumlarda konsantrere olabilme yeteneğınızı de geliştirecektir.

2. Haftada iki ya da üç kez, zihnınızı daha önce karşı çıktığınız ama hakkında fazla bir şey bilmediğınız bir şeye açın. Örneğın, ben futboldan hoşlanmazdım ve bunun nedeni de futbol oynayan ve seyreden insan tiplerine karşı zihnimde yerleşmiş olan düşüncelerdi. Ama hiçbir zaman gerçekten bir maç seyredip onun içindeki iyi şeyleri görmeye çalışmamıştım. Bu yüzden bir gün kendime dedim ki, "Eğer futbol bu kadar popülerse, belki de ben ona bir şans vermediğim için sevmiyorum". Yaklaşık yarım saat boyunca bir maç izledim ve futbolu ilginç ve eğlenceli kılan en az üç şey fark ettim. Benim en sevdiğim spor olmasa bile, artık futbola olan ilgiyi anlayabiliyorum ve sporla ilgili daha az eleştirici davranıyorum. Bu yaklaşımı çok sevmediğınız şeyler veya insanlar için deneyin. Onların görüşlerine açık olun ve onlardan bir şeyler öğrenebileceğınız bir bakış açısından bakın. Bilgi tabanınızı genişlettikçe bu farklı perspektifleri kendinizinkiler kadar değerli bulacaksınız.

3. İşte benim en sevdiğim dinleme aktivitelelerinden biri. Bunu bir gezide veya büyük bir toplantı sırasında deneyin. Biriyle diyaloga girdiğinizde diyalogu *kendi mevcut düşüncelerinizden uzak tutun*. Diğer kişiyi konuşturmak için *niçin, ne veya nasıl* ile başlayan birkaç ucu açık soru sorun, örneğin "Yapay sinekle balık avlama yöntemiyle nasıl ilgilenmeye başladınız?" veya "Sizce akıllı bir yatırım ne olabilir?" gibi. Amacınız kaç tane soru sorabileceğinizi görmek değildir, diğerlerinin daha fazla konuşmasını ve sizin de daha fazla dinlemenizi sağlamaktır. Günün sonunda, başka insanları sahne ışıklarının altına iterek ne kadar çok şey öğrendiğinizi ve kaç yeni insanla tanıştığınızı not edin.

4. Hayatınızda sevmediğiniz kişileri not edin. Önyargılarınızla veya güçlü nefret hislerinizle yüz yüze gelin, bunlar ne veya hangi nedenle var olurlarsa olsun, bu çoğumuz için sıkıcı bir iştir. Şimdi, o insanla ya da aktiviteyle ilgili hoşlandığınız veya saygı duyduğunuz bir şey bulun. Onunla tekrar bir etkileşime girdiğinizde buna odaklanın. Büyük ihtimalle, olumsuz yargınız dikkatinizi güçleştirecektir. Onun varlığını onaylayın ve düşüncelerinizi yeniden bu kişinin ya da aktivitenin olumlu yanına odaklayın.

5. Birkaç gün sonra kendiniz ve başka insanlarla ilgili olumsuz düşüncelerin zihninize ne sıklıkta takıldığını not edin. Olumsuz düşüncelerin üzerinde ne kadar çok durursanız, onlar da o kadar derine yerleşir. Bu olumsuz düşünceleri olumlu olanları kullanarak etkisiz hale getirin.

6. Bakış açınızı herhangi bir konuda genişletmek için gözlerinizi açma aktivitesini deneyin. *Time* ya da *Newsweek** gibi geniş bir okuyucu kitlesi olan popüler bir dergiyi alın. Baş makaleyi okuyun, ki bu genellikle birkaç sayfadır. Makaleyle ilgili fikrinizi düşünün; yazarın görüşünü, düşünce tarzını, kaynaklarının doğruluğunu veya güvenilirliğini gözden geçirin. Konular iyi desteklenmiş miydi? Aynı derginin bir sonraki sayısını alın ve okuyuculardan gelen mektupları okuyun. Makale belirgin bir biçimde tartışmalı değilse bile sizinkinden farklı en az dört görüşü okuyun. Eğer zamanınız varsa, geriye dönüp makaleyi tekrar okuyun ve bu arada diğer okuyucuların yorumlarını aklınızda tutun. Kaçırdığınız veya farklı yorumladığınız bir şeyler olduğunu görmek ürkütücü olabilir, mesele aynı fikirde olup olmamanız değildir. Önemli olan, bu gözlemleri değerli anlayışlar olarak kabul etmenizdir.

7. Kendinizi ve başkalarını yargılamayı, eleştirmeyi sadece kesmeye niyet ederek başaramazsınız, bunu ancak yargıladığınız sırada durdurabilir ve analiz edebilirsiniz. Belirli bir kişiyi veya düşünceyi dinlemeyi istememe durumunu inceleyin; hangi bariyerler iş başındadır? Muhtemelen bu yanıtları televizyondaki bir karakterden, anneniz veya babanızdan ya da güvenilir bulduğunuz bir öğretmenden edinmişsinizdir. Bunu kaynağına kadar takip ederseniz, aslında mantıklı bir temeli-

* Bizler için en uygunu *Bilim ve Teknik*, *Bilim ve Ütopya*, *Ruh ve Madde* gibi dergileri okumak olabilir. Ç.N.

nin olmadığını bulabilirsiniz. Bulduğunuz nedeni yüksek sesle söylemeye kalktığınızda gülmeye başlayabilirsiniz, "Şey, annem bu konularda konuşmama asla izin vermezdi," veya "doktorumun görüşünü sorgulamak veya bir açıklama istemek pek saygılı bir davranış değil." Bariyerlerimizin kaynakları genelde inanılması güç ve konuyla ilgisizdir. Tepkilerimizin temeli konuya dair daha fazla unsur içerir ama yine de başka bir zamana ve mekana aittir. Geçmişte zor zamanlar yaşamış olduğunuz eski patronunuz yeni bir projeyi tartışmak için ofisinizi ziyaret ediyor diyelim, eski hatıralarınızın sizi çıldırtmak için birden nasıl zihninize hücum ettiğini gözlemleyin. Kendinizi onun neler söyleyeceğini önceden belirlerken ve ziyaretinin zamanlamasını eleştirirken bulabilirsiniz: "Şu anda Amy'le geçmişteki o deneyimleri düşünüp durduğumu görüyorum. Onları bir kenara bırakıp açık olarak söylediklerini dinleyeceğim. Bu defa her şey farklı olabilir." Bu şekilde, bariyerlerinizin potansiyel bir gelişme ve uzlaşma fırsatına müdahale etmesi yerine siz onların kontrolünü ele alırsınız.

8. Günde en az bir kez, bir iş arkadaşınız bir hikaye anlatırken, eleştirmeye meyilli olan tarafınızı bir kenara koyun, onun fikirlerine tanık olun. Bariyerlerinizin nasıl zorla araya dalıp yargılamaya çalıştıklarını fark edin. Bu olduğunda, zihninizi nötr hale getirin ve sadece gözlemleyin.

9. Gün boyunca verdiğimiz ani kararları ve vardığımız yargıları yeniden gözden geçirmenin bir

yolu olarak, Zen üstadı Thich Nhat Hanh şu soruyu bir kağıda yazıp duvara yapıştırmayı öneriyor: "Emin misin?" Büyük fırsatlar, zihnini açıp bir fikrin içindeki altın potansiyeli görmekte başarısız olan ve ani karar veren kişi için genelde kaybolmaktadır.

Dikkatle Dinlemek

Zen üstadı Seung Sahn bir şiirinde bunu en iyi şekilde ifade etmiştir: "Eğer sen bu hayatta/Zihnini açmaz isen/Bir damla suyu bile/Sindiremezsin."

Zihni açıp, dinleme kapasitemizi sabote eden gürültülü bariyer odalarını temizlemenin bildiğim en iyi yolu meditasyondur. Zen, "meditasyon çalışması" demektir. Meditasyon yapmanın birkaç farklı yolu vardır ama ben aynı zamanda Zazen olarak da bilinen Zen meditasyonunu anlatacağım. Meditasyona *nefes egzersizi* de diyorum.

Meditasyon bizi sersemlemiş, dikkatsiz ya da duygusal olarak kontrolsüz bir hale sürüklemeyebilir. Aksine, stres ve endişe tarafından emilen olumlu fiziksel ve zihinsel enerjiyi açığa çıkarır. Bizi rahatlamış bir farkındalık seviyesine çıkarır ve bu da dinlemenin tahrip edici bariyerlerini inceltme yolunda atılan ilk adımdır.

Sadece birkaç haftalık bir meditasyon çalışmasından sonra bile, bariyerler orada sapasağlam durmasına rağmen, fazla tepki gösterme eğiliminizin azaldığını göreceksiniz. Eşiniz para konusunda şikayet etmeye başlarsa, karşılık olarak ona bağırma veya incitici sözler söylemeye daha az eğilimli olacaksınız. Daha fazla olumsuz enerji üretmek yerine o enerjiyi daha olumlu bir şekilde

yeniden kanalize edebileceksiniz; bunu da o şikayetin temelinde yatan çözümlerle, duygularla ve diğer ihtiyaçlarla ilgili konuşarak yapabilirsiniz. Bir hata yapar veya kötü bir karar alırsanız bunu kolayca kabul edebilir, düzeltmek için ne yapabileceğinizi öğrenebilir, tekrar etmekten kaçınmaya karar verebilir ve bir kenara kaldırabilirsiniz. Enerjinin bu daha yapıcı kullanımı kişisel gelişimi tetikleyecektir. Hatalara ve geçmiş deneyimlere takılıp kalmak ve nefret duymak enerjinizi tüketir ve öz güveninizin azalmasına neden olur.

Her insan bir zihinsel alanla doğar, zihnin içsel alanı sessizce içsel düşünmek için ayrılmıştır. Yine de zamanla, bu alan eskimiş giysilerimizi, bozuk plaklarımızı ve kırık aletlerimizi tıkıştırdığımız bir küçük dolap haline gelir. Oraya yeni ve güzel bir şey asmayı isteyebiliriz ama artık bunun için yer kalmamıştır.

Zen üstatları meditasyonu, kişisel gelişim için zihinde yer açmak amacıyla zihni kargaşalıklardan ve üretken olmayan düşüncelerden boşaltmak olarak değerlendirirler. Meditasyon dinlemeyle ilgili bir eylem olduğundan, yeni fikirleri ve görüşleri daha az kargaşa içinde dinlememizi sağlar. Birkaç haftalık çalışmadan sonra kendi görüşünüzden farklı olan görüşleri dinlerken daha az heyecanlanacağınızı fark edeceksiniz. Konsantrasyon yeteneğiniz derinleşecek, kontrol ettiğiniz endişe ve dikkatinizi, mesajı alma ve sürdürme üzerine daha iyi odaklayabileceksiniz. Düzenli meditasyon çalışması, tutumlarınızı ve dikkati kontrollü kullanma yeteneğinizi geliştirir ve dikkatle dinlemek için gereken ortamı hazırlar.

Meditasyon para harcamanızı gerektiren bir çalışma değildir ve dinsel önyargılardan bağımsızdır; yeni

düşünme yönteminizi dinleme yönteminiz ile birleştirmenin en doğal yoludur. Sessizlik, açık bir zihin ve odaklanmış bir dikkat, şuurlu düşünmek için bir zihin hali oluşturur. Burada ve bundan sonraki bölümlerde meditasyon yapmanın birkaç farklı yolunu anlatacağım. Bazılarınız için görünüşte çok basit olan bu ilk adım, daha iyi bir dinleyici olabilmek için verdiğiniz kararın karşısındaki en büyük mücadele olacaktır.

İşte günlük çalışma için kullandığım temel bir yöntem. Ben günde her biri otuz ya da kırk dakika süren iki meditasyon yaparım. İlk kez başlarken on dakika iyidir. En iyisi, kısa periyotlarla bile olsa her gün çalışma yapmaktır. Meditasyonun faydalarını görmeye başladıkça süreyi uzatmak isteyebilirsiniz. Çalışma sırasında uyuya kalmayı önlemek için, yemek yedikten hemen sonra meditasyon yapmayın derim. Bu yüzden, sabah erken ya da akşam yemeği öncesi en ideal zamanlardır.

Zihin dağıtıcı unsurlardan uzak, sessiz bir yer seçin. Sert ama rahat bir sandalyede ya da yerde bağdaş kurarak oturmak için bir minder alın. Zen meditasyonunda geleneksel olarak zafu denilen sert bir minder kullanılır. Bir meditasyon öğretmenin bana bir defasında söylediği gibi, "Bir ağaç gibi dimdik, asil durun ama omuzlarınız ve kollarınız yanda serbestçe kalsın." Ellerinizi uyluklarınızda tutun, avuç içleriniz açık ya da kapalı kalabilir. Birkaç türlü el pozisyonu vardır. Meditasyon yapmaya başladığımda ellerim dizlerimde, yarı lotus çiçeği pozisyonunda bağdaş kurarak oturmayı tercih etmiştim. Bu pozisyonun benim daha açık fikirli ve farklı bakış açılarına karşı alıcı durumda olmama yardımcı olduğunu düşünmek hoşuma gidiyordu.

Meditasyonunuza gözlerinizi hafif açık bırakıp kırk beş derecelik bir açıyla aşağı bakarak başlayın. Gözlerinizi kapalı tutabilirsiniz ama bu durumda gündüz düşünme dalma veya uyuya kalma riskiyle yüz yüze gelirsiniz. Burnunuzdan nefes alın ve verin, bunu derinden ve yavaşça yapın. Nefesinizin bedeninize girip çıktığını hissedin. Nefes alış hızınızı ölçmek için, üç saniye ya da daha uzun süre boyunca kaç kez nefes alıp verdiğinizi sayın. Nefesinizi tutmayın, zihninizin gözünü ve kulağını nefesinize odaklayın. Diğer düşünceler zihninize üşüşecektir; alışveriş listenizi, yaklaşan bir toplantıyı veya belki diğer yüz tane konuyu düşünmeye başlayabilirsiniz. Bu hücumları fark ettiğiniz anda, mevcudiyetlerini kabul edin ve geçip gitmelerine izin vererek nefesinizi izlemeye geri dönün. Nefesinize odaklanamazsanız sabırsız davranmayın, bu herkeste böyle olur. Sadece zihninizi yeniden nefesinize odaklayın. Eğer ilk başta odaklanmış halde kalmak zor gelirse, nefesinizi sessizce alıp verin. Birinciği alın, birinciği verin, ikinciği alın, ikinciği verin ve böyle devam edin. Ona geldiğinizde yeniden birden başlayın. Eğer zamanı kontrol etmek için sürekli saate bakıyorsanız, kısık sesle çalan bir saati kurun veya birinden zamanınız geldiğinde kapıyı yavaşça tıklatmasını isteyin. Çalışmanızı bitirdiğinizde, gözlerinizi yavaşça tamamen açın ve bir iki dakika oturarak kalın. Sonra yavaşça kalkın ve her zamanki aktivitelere devam edin.

Nefesinize odaklanmanın başka bir popüler yolu aşağıda anlatılan gibidir ve görsel imajlar oluşturmanızda fayda sağlar. Burnunuzdan yavaşça nefes aldığınızda başınızın üzerinde parlayan bir yıldızdan içinize olumlu enerji aldığınızı hayalinizde canlandırın. Ciğerlerinizi havayla doldurduğunuzda bu yıldızın da zihninizi iyi

niyetle doldurduğunu görün. Yavaşça nefes verirken, zihninizi ve bedeninizi diğer insanlara yönelik gereksiz kıskançlıkları, tahrik edici önyargıları destekleyen zarar verici enerjilerden temizlediğinizi düşünün. Geriye sadece iyi niyetleriniz ile kendinize güveninizin kaldığınız düşünün.

Zihninizi *shanga*'nıza, yani her gün ilişki kurduğunuz insan topluluğuna açmaya başlayın. Bu, dinlemekte en çok zorlandığınız kişilere karşı bariyerlerinizi veya kötü hislerinizi nötrleştirmeye yarar. Meditasyonunuzun sonuna doğru, nefes alış verişiniz yüzeyselleştiğinde, arkadaşlarınız ve aileniz için iyi dileklerde bulunduğunuzu düşünün. O an için, kendinizle onlar arasındaki bütün olumsuz duyguların çekip gitmesine izin verin. İş arkadaşlarınız ve müşterileriniz için iyi dileklerde bulunmaya devam edin. Son olarak, aranızda gerginlik olan kişileri düşünün ve birbirine yardım etmek üzere burada bulunan çok geniş bir ailenin üyeleri olduğumuz düşünceyiyle onlar için de iyi dileklerde bulunun.

Nefes çalışması veya meditasyon zaman zaman bizi çok derin düşünmeye sevk edebilir, özellikle de bir nevi çatışma içinde olduğumuz zamanlarda. Bunlar, bariyerleri eritmeye başlayabileceğimiz anlardır. Ben bu işlemi, bir havuzdaki suyun içinde duran katı bir blok içindeki kum taşlarına benzetiyorum. Zamanla bu blok önce külçeler halinde, en sonunda da küçük parçalar halinde parçalanmaya başlar. Derin meditasyon en güçlü olumsuz duygularımızdan bazılarının zehirini akıtmamızı sağlar.

Örneğin, diyelim ki uzun bir süredir bir proje üzerinde gayretle çalıştığınız halde başarılı olamıyorsunuz ama filanca arkadaşınız, sadece birkaç günde toparladığı bir işte ani bir başarı sağlıyor; bu durumda ilk başta kendinizi

hayal kırıklığına uğramış hissedebilirsiniz, statü bariyeri, başarılarından bahsederken onu dinlemenizi çok zorlaştırabilir. Ardından, olumsuz içsel konuşma bariyeri ortaya çıkar ve bu ikisinden de gücenme ve kıskançlık ortaya çıkar. Derin meditasyon sırasında, haberi duyduğunuz anda hissettiklerinize geri dönebilirsiniz: *"Hayal kırıklığımın altında yatan nedir? Para konusunda kıskançlık duymam mı? Onun evinin benimkinden daha iyi olması mı? Şöhreti mi? Projeme başlama nedenlerim bunlar mıydı? Bunlar benim ve ailem için vazgeçilmez unsurlar mı? Bunlarla gerçekten daha mutlu olur muydum? Neden arkadaşımın başarısını ve mutluluğunu inkar edeyim? Durum onun ve benim için tam tersi olsaydı onun nasıl hissetmesini isterdim? Yenilmiş gibi mi? İhanet edilmiş gibi mi? Bu bana başarımla ilgili gurur hissi verir miydi? Arkadaşımın başarısından dolayı meydana gelebilecek iyi bir şey var mı? Onun deneyiminden ben nasıl öğrenebilirim? Asla başarılı olamazsam bana kötü bir şey olur mu? Artık arkadaşımı ve diğer başarılı insanları daha kolay dinleyebilir miyim?"*

Bu şekilde yapılan meditasyon, sizi bariyerlerinizi ve kendinizi değiştirmeye, kapınızı yaratıcılığınıza ve bilginize açık tutmaya yöneltebilir. Bu bariyerlerden filizlenen olumsuz duygular sadece kişisel gelişiminizi engellemektedir. Bariyerlerinizi kırmak rahatsız edici bir çalışma olabilir ama daha iyi bir dinleyici olmak için yapmanız gereken bir iştir. Bir Zen üstadı ve *The Monk and the Philosopher* (Keşiş ve Filozof) adlı kitabın yardımcı yazarı olan Matthieu Ricard şöyle diyor: "Davranışlar düşüncelerden doğar. Düşüncelerinizi kontrol etmeden davranışlarınızı kontrol edemezsiniz."

Her gün, birkaç dakika sessizce meditasyon yapmayı alışkanlık haline getirin. İyi dinleyebilmek için önce iç

gürültünüzü kontrol altına almanız gerekmektedir. Zihninizi su ve kum dolu bir kavanoz gibi düşünün. Bu kavanozu sallayın ve taş ve kum karışımının etrafı görebilmeyi ne kadar zorlaştırdığını fark edin. Kavanozu birkaç dakikalığına bırakın ve kumun nasıl dibe çöktüğünü ve suyun berraklaştığını gözlemleyin. Bu, nefes alma alıştırmaları sırasında bedenlerimizde olması gereken şeydir. Birkaç seans sonra meditasyondan zihinsel olarak daha dengelenmiş olarak çıkacaksınız. Bu içsel gürültüden sıyrılmış hislerin dengelenmiş hali, yeni şeyler öğrenmek için en ideal haldir. Önce birkaç dakika süren bu rahatlama halinin sonradan giderek artıp saatler boyunca sürdüğünü fark etmeye başlayacaksınız. Sıkılma haline gittikçe daha geç girmeye başlayacaksınız. Meditasyon çalışmasını daha uzun sürelerle yapmaya başladığınızda ise bu dengeli olma hali daha uzun dönemler boyunca kalıcı olmaya başlayabilir, ayrıca daha iyi odaklanabilmenizi ve daha iyi dinleyebilmenizi mümkün kılar.

Meditasyonla ilgili söylenenlerin aksine bu çalışma sizi donuk ve kaygısız biri haline getirmeyecektir, sizi çevrenizden ve arkadaşlarınızdan soğutmayacaktır. Bununla beraber, bariyerlerinizden kaynaklanan aşırı duygusal karışıklıktan kendinizi sıyrmanıza yardımcı olacaktır.

Zihinlerinde Hangi Film Oynuyor?

*Buda'nın yolunu çalışmak kendi üzerinizde çalışmaktır.
Kendi üzerinizde çalışmak bu yolda kendini unutmaktır.
Kendini unutmak, objektif dünyanın içinizde hakim olmasıdır.*
Üstat Dogen (1200-1253)

Filmleri eğlenceli bulmamızın birçok nedeni vardır. Filmler sayesinde basmakalıp, monoton hayatlarımızdan kaçabilmek için bir şans elde eder ve başka birinin gözlüklerinden dünyaya bakarız. İyi filmlerin bizi karakterin bilincine, değerlerine ve hayat biçimine sürükleyebilmek gibi özellikleri vardır. Biz izleyiciler ise kendimizi o karakterlerin yerine koyarız, genellikle onların korkularıyla veya üzüntüleriyle özdeşleşiriz. Sinema salonunu, karakterlerle olan bağlantımızın az da olsa hayatlarımızı değiştirdiği düşüncesi içinde terk ederiz. Ruh halimiz ve anlayış çerçevemiz bir süreliğine başka birinin bakış açısından görebilmek üzere değişmiştir. Gerçek hayatta ise karşımızdaki konuşmacılar genellikle "Olayı benim açımdan görebiliyor musun?" veya "Kendini benim ye-

rime koy..." gibi sözlerle bizi kendi zihin filmlerine dahil olmaya davet ederler. Böyle bir dinleme fırsatına, tıpkı bir film seyrederken yaptığımız gibi, kendinden vazgeçme yaklaşımıyla yaklaşabilirsek, bu karşılaşmalardan ne kadar çok şey kazanabileceğimizi bir düşünün. Kendimizi filme kaptırdığımızdaki şuur halimiz sahte bir dinleme tavrı sergilediğimiz ve sık sık başımızı salladığımız, "mmm.. hımm.." deyip durduğumuz ve göz temasımızı sürdürüp dinliyormuş gibi yapışımızın tam tersidir. Bütün bu ayarları yaparak konuşmacıyla konsantrasyonunuzu sürdürmeye nasıl devam edebilirsiniz? Bu, gerçekten dinlediğinizde aynı tavırları göstermeyeceğiniz anlamına gelmez ama beden dilinin yapılması gerekenler listesine odaklandığınızda bu haliniz, karşınızdaki konuşmacıya yapmacık gelir. Tıpkı filmlerde olduğu gibi, kendinizi unutup konuşmacının gözlüklerini taktığınızda ise bedeniniz *kendiliğinden* rahat bir dinleme pozisyonu alacaktır. Gerçekten dinlediğinizde o andaki görüntünüzü veya ellerinizi nereye koymanız gerektiğini düşünmenize gerek yoktur. Mimikleriniz ve ifadeleriniz siz çaba göstermeden de ilginizi yansıtacaktır. Tüm yapmanız gereken macedardan zevk almaktır.

Birçok benzer sebepten dolayı film izlemeye gitmek için zaman ayırırsınız; merakınızı gidermek için, bilgilenmek için, eğlenmek için, başka bir görüş edinmek için.. Bunu kendiniz dışında bir şeyi tecrübe etmek için yaparsınız. Dolayısıyla, başka birini dinlediğinizde, onun filmine dahil olmaktan başka bir şey yapmamak aslında ne kolaydır!

Bir klinik doktoru olarak etkinliğim, o günün testlerine ya da tedavisine dalmadan önce hastalarımın zihin filmlerine dahil olmayı alışkanlık haline getirdiğimden beri

çok gelişti. Başkalarının filmlerine dahil olma kararlılığım, hastanın bana gelmesinin nedenini tam anlamıyla kavrayabilmem için bana üçüncü bir kulak veriyor adeta. Birkaç dakika boyunca hastanın veya ailemden birinin kendini anlatmasını dinlemek hastanın ilgi alanlarını, hayat biçimini ve en önemlisi bir ekip olarak bizim başarıımızdaki üstün farkı sağlayacak olan şeyi, yani kendi dünyalarına dair ekstra bir anlayışı bana vermektedir. Fiziksel engelleriyle ilgili duygularını gönüllü olarak bana açabilirler veya karşılaştıkları diğer sorunları anlatabilirler. Bu anlatılanlar çok faydalıdır ve tedaviyi planlama işleminde zaman kazandırır. Onların filmlerine girip dünyayı nasıl gördüklerini anladıktan sonra terapi seanslarımı nasıl oluşturmam gerektiğini daha iyi bilirim. Örneğin, hastam son derece düzenli ve kusursuz bir geçmişe sahipse, bilgiyi ve onunla ilgili bilgileri ve performans sonuçlarını bir özet formatında veya grafik üstünde sunarım. Bu şekilde, kendi iyileştirme sanatımda esnek kalmaya devam ederim ve hastam da dünyayı kendi bakış açısından görme konusundaki duyarlılığımı takdir eder ve tavsiyelerime uyma konusunda motive olur, dolayısıyla da daha hızlı bir gelişme gösterir. Hastamın hırslı bir golf oyuncusu olduğunu bildiğim takdirde de aynı sonuçlar elde edilebilir. Golfle ilgili belli konuları seçer, golf ile hastanın çeşitli terapilerdeki performansları arasında benzetmeler yapabilmek için golf terimleri kullanırım. Onların filmlerine dahil olmak, yalnızca insanların sonucu etkileyecek olan bilgileri açığa çıkarmak konusunda kendilerini rahat hissetmelerini sağlamakla kalmaz, ayrıca aksi takdirde sıkıcı ve daha az etkili olacak bir iletişime renk katar. Bu nedenle, başkalarının filmle-

rine dahil olma kararlılığı çok kazançlı bir dinleme yaklaşımıdır.

Başkalarının filmlerine dahil olma kararlılığı, bize en zor zamanları yaşatan insanlar konusunda çok ihtiyaç duyduğumuz şeylerden biri olabilir. Örneğin, genç yaştaki kızınız okuldan gelip basketbol antrenörüyle ilgili birkaç harika cümle geveledikten sonra koşarak odasına gider ve kapısını çarparak kapatır. Bu durumda iki alternatifiniz vardır: 1) Onu azarlayarak daha beter edebilirsiniz; her şey bir yana, bu türden bir kızgınlık göstergisi genç bir bayan için uygun değildir, 2) Onun filmini paylaşmayı önerebilir, gününün nasıl geçtiğini anlatmasını dinleyebilirsiniz. Eğer ikinci davranış biçimini seçerseniz, bir süre için ettiği küfürleri ve kapı çarpmalarını unutursunuz ve o, size o gün yaşadığı kötü olayları anlatıp rahatlarırken, siz de kendinizi onun yerine koyarsınız. Tıpkı filmlerde olduğu gibi kendinizi bir kenara koyar ve anlatılanlara kilitlenirsiniz. Kızınızın sizden gerçekten istediği şey onun bakış açısıyla, onun olgunluk düzeyiyle, onun ihtiyaçlarıyla ilişki kurmanızdır. Yaşadığı kötü olaya odaklanır ve sessiz ama dikkatle dinler halde kalırsanız, onun bu patlayışının asıl nedeninin yaklaşan üniversite seçme ve yerleştirme sınavı veya mezuniyet dansına gidecek bir kavalie bulamayışı olduğunu itiraf edebilecektir.

Onun filmine dahil olmak size onun yaşadığı hayal kırıklığını ve üzüntüsünü tanımlama şansını verecektir. Kızınızla empati kurarsınız kendi lise günlerinize döner ve büyük bir bilim projesinden veya erkek arkadaşınızla yaptığınız bir tartışma sonrası yüzme çalışmasına geç kalıp cezalandırıldığınız için yaşadığınız benzer bir hayal kırıklığını hatırlarsınız. Kızınız onu anlamaya çalıştığınızı

hissedecek ve rahat bir nefes alacaktır. Bunu yapmakla kızınızın sizden uzaklaşmasına yol açan o her zamanki azarlayan ve öğüt veren ebeveyn yaklaşımını sürdürmek yerine sadece iyi bir arkadaş olarak ilişkinizi güçlendirmeyi seçmiş olursunuz. Kendimizi Dinleme bölümünde bazen uzun metrajlı olan bu filmleri kısa kesen belirli yanıt türlerinden daha fazla bahsedeceğim.

Kendinize gömüldüğünüzde bariyerleriniz değişime karşı maksimum direnç seviyesinde olurlar. Sorunlarını, yaşadığı kötü olayları veya başarılarını anlatırken konuşmacının filmine dahil olmak ise bariyerlerinizi arka koltuğa atma konusunda kolay ve bildik bir yoldur. Ama bazılarımız için, zihni kendi düşündükleri ve statüleriyle doldurmak başka insanlarla ilişki kurmaya engel olmaktadır.

İş yerindeyken, zırhınızı çıkarıp işinizi yaptığınızı hissetmek zor olabilir. Hatta, çalıştığınız kişilerin sizinle işbirliği yapması için bir derece serinkanlılığın gerekli olduğunu bile düşünebilirsiniz. Okulda öğretmenlerimiz tarafından, karşımızdakilerin saygılarını kazanmak için onlara üstünlük taslamak ya da kendimizi birlikte çalıştığımız kişilerden uzak tutmak gerektiğine dair şartlanmışızdır. Deneyimli ve bilgili biri olarak ilişki kurmak tabi ki önemlidir. Her şey bir yana, size bu işi kazandıran yeteneğinizdir. Sizin gibi karşınızdaki kişiler de, insanların birbirleriyle eşit birer birey gibi konuştukları bir tutum çerçevesinde ilişki kurmayı istemektedirler, ast üst ilişkisinin olduğu bir ortamda değil.

Müşterilerle ilişki kurup onlarda güven oluşturmanın iyi bir yolu, kendinizle ilgili bilgiler vermektir. Bu her ne kadar acemice bir davranış gibi görünse ve kendinizden söz etmek profesyonelce bir davranış olarak kabul

edilmese de bir parça kendinizden bahsetmek işbirliği için gereken ortamı hazırlar. Örneğin, bana ses terapisi için gelen bir şarkıcı hastam varsa, ona üniversitedeyken opera sanatçısı olmak istediğimi ve insanın larenjiti yani boğaz iltihabı varken önemli bir ses imtihanına girmenin ne kadar zor olduğunu çok iyi anlayabildiğimi söylemekten çekinmem. Detaylara girmeme gerek yoktur, sadece onun kötü durumunu olduğu gibi anlayabildiğimi gösteren bir şeyler söylemem yeterli olur.

Sağlık uzmanlarının şarkı söyleme veya spor konusunda ıstıraplarını anlayamayacaklarını düşündükleri için ses tedavisi konusunda kendilerine verilen tavsiyelere direnen birçok şarkıcı ve atletle konuştum. Problemleriyle ilgili daha fazla deneyimi olan ve kendilerini daha iyi anlayacak olan daha az tıbbi deneyimi olan bir antrenörün ya da rehberin tavsiyesini kabul etmeye daha fazla meyillidirler. Örneğin, atletler yaralandıklarında koşucularla arası iyi olan doktora giderler. Verilen tavsiye, koşmayı ya da yüzmeyi kesmelerine yönelik bile olsa hasta böyle bir tavsiyeye, koşmanın zevkine hiç varmamış bir doktordan değil de koşmaktan zevk alan bir doktordan aldığı uymaktadır. Hastanızın rahatsızlığıyla ilgili bir iki detay güven dolu bir ilişki doğurabilir. Böyle davrandığınızda hastanız, problemiyle gerçekten ilgilendiğinizi anlar ve siz de benzer bir kötü durum yaşadığınızdan dolayı muhtemelen ona önerebileceğiniz çok daha fazla tavsiyeye sahiptir. Doktorun verdiği yapılması ve yapılmaması gerekenler listesine rağmen hasta, kendini problemin çözümüne odaklanmış hisseder.

Amacınız gösteride baş rolü kapıp tüm dikkatlerin odağı haline gelmek değildir. Siz olumlu bir sonuç elde etmek için hastanızın deneyimiyle bağlantıya geçiyor-

sunuz. Burada öncelikli olan karşınızdaki kişinin filmidir, dolayısıyla önce odağınızı konuşmacının filmine yönlendirip kendinizden uzak tutmadığınız sürece, kendinizle ilgili bilgi alışverişi tavsiye edilmez. Birçoğumuz, bir danışmana bir yığın paralar ödeyip seansın büyük bir kısmında danışmanın kendi problemlerini anlatmasını dinlemiştir.

Tanıdığım en başarılı bazı terapistler, doktorlar ve satış uzmanları karşılardaki kişiye odaklananlardır. Hastalarıyla ve müşterileriyle ilgili elde ettikleri iyi sonuçlar, onların başka insanların filmlerine dahil olmaya karar verme konusundaki yeteneklerinden kaynaklanmaktadır. Tanınmış satış eğitmeni ve *The Mentor: 15 Ways to Success to Sales, Business and Life* (Rehber: Satış, İş ve Hayatta Başarının 15 Yolu) adlı kitabın yazarı Jack Carew başkalarının filmlerine dahil olma kararlılığını, konuşan kişiyi anlamamanın bir yolu olarak onaylamaktadır. Bir satış uzmanı, bir müşteriyi ancak onu anlama yoluyla etkileme gücüne sahip olur:

“Karşınızdaki kişinin ne istediğini onu dikkatle dinlemediğiniz sürece keşfetmiş olmazsınız... Karşınızdaki kişi için neyin önemli olduğunu gerçekten anlamazsanız eğer, satış sunumunuzu hazırlamak gece yarısı çim biçmek kadar boşa harcanmış bir iş olur. Böyle bir durumda nerede olduğunuzu veya nereye gidiyor olduğunuzu bilemezsiniz. Çözümünüze sert bir direnci davet etmiş olursunuz çünkü problemi keşfetmeye çalışırken karşınızdaki kişiye bir rol vermemişsinizdir. Ancak o kişinin ihtiyaçlarını anladığınız zaman, onun problemini çözebilmeniz mümkün olabilir ve sonunda da işi kazanırsınız... Müşterinizin gerçekliğinde ya da ilgi alanında kalarak onun ilgisini cezbedecek ve bunu sürekli kılacaksınız.”

Hepiniz, karşınızdaki kişinin "gözlüklerinden bakmak" veya "onun ayakkabılarını giymek" gibi deyimleri daha önce de duydunuz ama o kişinin zihin filmine dahil olmak bundan çok daha güçlü bir zihinsel yer değiştirmedir: Yaptığınız şey, karşınızdaki konuşan kişinin kimliğine dahil olup onu anlamaya çalışmaktan daha çok o insanın böyle davranmasına neden olan koşulları ve güdülenmeleri anlamaya çalışmaktır. Bir danışman arkadaşım bana, sorun yönetimi ile ilgili "bahane bulma" adı verilen bir konudan ve bunun sorunları çözmeyi engellemesinden bahsetmişti. Geç kalışımız veya düzensizliğimiz gibi ihmalkarlıklarımızı çevresel koşulların bir sonucu olarak gösterip haklı çıkarmaya çalışırız. Gecikmişizdir çünkü tren geç kalmıştır, bugün bir türlü düzen kuramamışızdır çünkü yeni bir sekreterimiz vardır. Ama bir başkası bir toplantıya geç kaldığında veya düzensizliği açığa çıktığında onun o gün karşılaşmış olması muhtemel aksilikleri hesaba katmayız, bunun yerine geç kalışından dolayı ona bir kişilik kusuru yükler, onun için "tembel" veya "güvenilir biri değil" deriz. Halbuki onun filmine katılmak daha az eleştirici olmayı ve kontrolümüzün ötesindeki koşulların her an herkeste ortaya çıkabileceği gerçeğini fark etmeyi sağlar.

Başkalarının zihin filmlerine seyirci olma kararlılığının gücüne lisans eğitimim sırasında tanık oldum. Çok deneyimli bir konuşma patoloğu ve araştırmacısı olan Dr. Blom, Indianapolis Tıp Merkezinde kanser hastalığından dolayı gırtlak ameliyatla alınan bir hastaya danışmanlık yapıyordu. Dr. Blom, adamı bir ses yenileme cihazını denemesi konusunda ikna etti, böylece işi sırasında daha iyi iletişim kurabilecekti. Hasta, altmış sekiz yaşında, Indiana'da küçük bir kasabada yaşayan bir çiftçiydi. Yirmi

altı sene sonra büyük bir şehre ikinci geliyordu bu, ilki ise iki hafta önceki ameliyatı içindi. Adamın kendini kötü hissettiği her halinden belliydi. Elektrolarenks denilen bir cihazı kullandığı zamanların dışında konuşamıyordu ve şimdi de başka bir tıbbi problemle uğraşmak zorunda olduğundan oldukça endişeliydi. Rengi oldukça ağarmış tulumu, kırmızı teni ve nasırlı parmakları muayene odasının steril ortamıyla oldukça tezat bir görünüm sergiliyordu .

Hasta, kıpırdamadan sandalyesinde oturup üzgün bir halde, büyük ihtimalle canını yakacak olan muayenesini bekliyordu. Çiftçinin üzüntüsünü ve korkusunu sezen Dr. Blom aletlerini bıraktı ve hastanın karşısına bir sandalye çekti. Çiftçinin tulumuna iştirilmiş olan olta kancası şeklindeki minik bir süsü fark etmişti, sandalyesine oturdu ve onun ne olduğunu sordu. Çiftçi, Munroe Gölünde balık tuttuğunu anlattı. Balık tutma hikayelerinden birini doktoruyla paylaşmak için elektronik sesini kullanarak konuşmaya başladığı anda rahatladığı belli oluyordu. Ülkede o güne dek yakalanmış en büyük mavi balığı tuttuğu günü gözünün önünde canlandırdığında çiftçinin gözleri parlamaktaydı.

Hayatında hiç balık tutmamış olanlarımız da dahil, odadaki herkes, bütün dikkatimizle ona odaklanmıştık. Yaklaşık on dakika boyunca bize, Indiana'da balık tutmanın eğlenceli yanlarını anlattı. Ardından yüzünde beliren kocaman bir gülümseme ve gözlerinde yaşlarla, kendisini dinlediğimiz için bize teşekkür etti. Sonra Dr. Blom'a döndü ve "Görelim bakalım şu gösterişli alet işe yarayacak mı?" dedi. Hasta istekli ve rahatlamış olunca Dr. Blom yapılması gereken işlemi beş dakikadan kısa bir sürede yaptı. Çiftçi az önce bir arkadaş edindiği hissiyle rahatlamış ve tatmin olmuş olarak oradan ayrıldı.

Karşımıza bir başkasını dinleme fırsatı çıktığında başkalarının filmlerine dahil olma kararlılığını uygulamak, bize o kişinin ihtiyaçlarına ve duygularına karşı duyarlı olmayı öğretir. Çiftçinin sözleri, onun duyduğu korkuyu ve üzüntüyü inkar ediyor olmasına rağmen doktor hastanın endişesini sezmiş ve onun ihtiyaçlarına karşı duyarlı olmayı seçmişti. Dr. Blom, hastasının korkusunu doğrudan açığa vursaydı çiftçinin utanacağını ve daha sonra da güceneceğini biliyordu.

Birkaç dakikalığına kendinizi unuttuğunuzda, sizinle konuşan kişinin kendi durumuyla ilgili neler hissettiğini bir anlığına da olsa görmüş olursunuz. O birden yerinden kalkıp "şu anda kendimi çok fazla hayal kırıklığına uğramış hissediyorum," veya "verdiğiniz hizmetten çok memnun kaldım," demeyebilir ama başka insanların filmlerine dahil olma kararlılığı sizi, iletişim sırasında kullanılan kelimelerden daha derin bir seviyeye götürür, böylece karşınızdaki kişinin duruma bakış açısıyla ilgili oldukça doğru bir anlayış edinebilirsiniz. Konuşan kişinin görüşleri sizi şok edebilir, utandırabilir, kızdırabilir veya incitebilir ama en azından, başka birinin gerçekliğinin varlığını kabul ederek kendinize karşı dürüst davranmış olursunuz. Dikkatli bir dinleyici olduğunuzda sizinle olumlu ya da olumsuz konuşan kişinin ihtiyaçlarıyla ilgilenmektesinizdir. Bu durum sözlerimizden, beden dilimizden ve ses tonumuzdan kolayca anlaşılır. Eğer bunu yapmak size zor görünüyorsa, insanların benzer bir durumda size nasıl yanıt vermesini isterdiniz, bunu düşünün. ("Kendi Kendimizi Dinlemek 1. Bölüm: Cevabımız Önemlidir" ve "Kendi Kendimizi Dinlemek 2. Bölüm: Dinleyenin Paryaları" başlıklı bölümlerde kendini dinleme konusuna daha fazla gireceğim.)

Bu kitabı elinize almadan önce, günlük hayatınızda sizinle konuşan kişilere sadece farklı saç modellerine sahip konuşan kafalar ya da tek boyutlu karakterler olarak yaklaşmış olabilirsiniz. Üçüncü bölümde öğrendiğimiz gibi, bize söylenenleri hatırlama konusunda zorluklar yaşamamızın sebebi kısmen, bariyerlerimizin bizi konuşmacıdan uzaklaştırmasıdır. Onun kelimelerini duyabiliriz ama tam olarak anlamayabiliriz veya o kelimelerin ardındaki anlamı anlama konusunda kendimizi engelleyebiliriz. Örneğin arkadaşınız, size yeni patronuyla arasındaki problemlerinden bahsetmektedir ama siz onun filmini paylaşmadığınız sürece, endişelerinin ne kadar ciddi olduğunu anlayamazsınız.

Diyelim ki şirketinizin müdür yardımcısı yeni bir projeyi tartışmak için sizi koridorda bekletiyor. Başlamak üzere olan toplantıya yönelik zihinsel bir kayıt oluşturmak için anahtar fikirler oluşturmak yerine siz, daha önceki projelerden birinde yaşadığınız olumsuz bir deneyime odaklanıyorsunuz. Geçmişteki bu deneyimin dikkatinizi ele geçirmesine izin vererek kendinizi olay yerinden uzaklaştırıyor ve dışarıda tutmuş oluyorsunuz. Başarısız ticari ve sosyal ilişkiler, kaybedilmiş fırsatlar; bunların hepsi bariyerlerimizin bizleri karşımızda konuşan kişiden ve onun görüşlerinden uzaklaştırmasına izin vermemiz sonucunda oluşurlar. Bunun yerine, iyi dinlemeniz gereken bir durumla karşılaştığınızda kendinize "Onun zihninde hangi film oynuyor? Onun gerçekliği nedir? Şu anda her şeyi nasıl görüyor?" sorularını sorun. Bu size, o insanın dünyasına bir pencere açma ve kendi düşüncelerinize de bir mola verme şansı sağlar. Karşımızdaki kişinin filmine kendimizi kaptırdığımızda, sadece sözcükleri değil anlatılanların daha derin anlamını

da düşünmüş oluruz. Mimikler ve yüz ifadeleri bile anlayışımıza bir katman ekler.

Silent Messages (Sessiz Mesajlar) adlı kitabın yazarı Albert Mehrabian'a göre, dinleyiciler sözle verilen mesajın %55'ini mimiklerle ve yüz ifadeleriyle almaktadır; %38'i ise ses tonu, konuşma oranı, ritim ve vurgu yoluyla yorumlanmaktadır, kelimeler ise verilen mesajın yaklaşık olarak %7'sini iletmektedirler. Başka bir deyişle, mesajın büyük bir kısmını sözler haricindeki işaretler iletmektedir. Bu da aslında tavırların sözlerden daha etkili olduğu, daha yüksek oranda algılandığı düşüncesini desteklemektedir. Yine de konuşmacının nakletmeye çalıştığı mesajın tamamına ulaşmaya çalışan kelimeleri, hareketleri ve ses işaretlerini sentezlemek dinleyiciye bağlıdır. Başkalarının filmine seyirci olma kararlılığı bu sentezi kolaylaştırmaktadır.

Richard Ben Cramer, *What It Takes* (Ne Gerekir) adlı kitabında başkan adaylarının iletişim biçimlerini kıyaslamaktadır ve senatör Richard Gephardt'ın karşısındaki konuşmacının filmine girebilme yeteneğinden çok sık bahsetmektedir:

"Gephardt dinlemeye başladığında tüm varlığı dinleme moduna girerdi. Gök mavisi gözlerini yüzünüze kilitlerdi ve bu gözler sizin gözleriniz, ağzınız ve arkanızdaki kapıdan giren kişiler arasında gidip gelmezdi, tam olarak gözleri sizde olurdu; sakın ve alıcı durumda bakardı, gözleri sanki bir çift kayıt defteriydi... Eğer konu sadece siz ve probleminize, sizi dinlemekten yorulana kadar alıcı konumda beklerdi."

Kendimize dönük güçlü ilgimiz yine kendimize tanıdığımız deneyimleme imkanlarımızı kısıtlamaktadır. Kendimizle ilgili oluşu neden ilgilenen bir biz haline

dönüştürmüyoruz? Mahatma Gandhi karşımızda konuşan kişinin filmine dahil olmanın ödülleri şöyle tanımlar: "Düşmanlarımızın gözlüklerini takıp onların bakış açılarını anladığımızda, dünyadaki ıstırapların ve yanlış anlamaların dörtte üçü yok olacaktır."

Başkalarının filmlerine dahil olma kararlılığı bizlere, hayata başka bir bakış açısıyla bakabilme armağanını sunar. Herkesin filmi başka bir maceradır. Belki bazı filmler diğerleri kadar macera içermez ama en azından, karşımızda konuşan kişiye bir şans tanıdığımız takdirde, tek risk, yeni bir şeyler öğrenmek olacaktır.

Bir başkasının filmine dahil olmanın diğer bir yararı da bunun karşımızda konuşan kişiye kendini iyi hissettirmesidir. Konuşmanızdan büyülenmiş bir dinleyici kitlesine sahip olduğunuzda hissettiğiniz coşkuyu en son ne zaman yaşadınız, hatırlıyor musunuz? O hikayeyi veya şakayı anlatmak, size bu deneyimi ilk defa yaşıyor gibi olma hissini vermişti, *siz bile* kendinizi kaptırmıştınız. Sizi dinleyenler, yaşadığınız deneyime bağımlı birer gönüllü rehine haline gelmişlerdi. Ayrıca, filminizi paylaşmak üzere birini davet edip de yanıt alamamanın verdiği yalnızlık hissini de tatmışsınızdır. Daha da kötüsü, o kişinin hevesle anlattığınız deneyiminizi küçümsediğine veya aşağıladığına da şahit olmuştunuz. Böyle bir durumda, olumsuz içsel konuşmanın sürece müdahale etmesine ve yaşadığınız deneyimin aslında hiç de harikulade olmadığı konusunda sizi ikna etmesine izin vermeniz kolaydır. Başkaları tarafından gerçekten, dikkatle dinlenilmenin kişinin öz saygısını nasıl etkilediğini kolayca görebilirsiniz.

Öğrencilerime sık sık "Siz konuşurken sizi dinleyip dinlemediklerini nasıl anlarsınız?" diye sorarım. Öğrencilerimin büyük çoğunluğu bazı durumlarda başkalarının

kendilerini dinledikleri hissine kapıldıklarını söylerler. Kendi ilgileri, dinleyicinin ilgisi haline geldiğinde, ihtiyaçları veya duyguları anlaşıldığında ya da doğru yorumlandığında, dinleyici uygun bir şekilde yanıt verdiğinde. Kendimizi dinletebildiğimiz diğer durumlar da şunlardır:

- Bana aynı soruları sorup durmadıklarında.
- Ben konuşurken bana bakıp başka hiç bir şey yapmadıklarında.
- Kendileriyle ya da tamamen farklı bir şeyle ilgili konuşmaya başlamadıklarında.
- Onları günler ya da haftalar sonra gördüğümde, günler veya haftalar önce söylediğim ve akıllarında kalacak kadar önemli olan bir şeyle ilgili olarak bana soru sorduklarında.
- Söylediklerim üzerine harekete geçtiklerinde.

"Başkaları sizi dinledikleri zaman siz neler hissedersiniz?" diye sorduğumda verilen yanıtlar ise şöyledir:

- Rahatlama hissi.
- Sanki içimdekileri boşaltıyormuşum gibi bir suçluluk duygusu.
- Fikirlerimin önemsendiği hissi.
- Birinin beni ve düşüncelerimi önemsendiği hissi.
- Sonrasında iyi hissetmekten dolayı bir parça suçluluk hissiyle beraber, takdir edilmiş olma hissi.
- Kendimi önemli hissettiren bir duygu.

Sizinle konuşan kişilerin filmlerine dahil olduğunuzda onları daha iyi anlarsınız ve yanıtlarda da görüldüğü gibi, sizinle konuşan kişiler kendilerini saygıya değer, hatta

zamanınızı aldıklarından dolayı biraz suçlu bile hissedebilirler.

Suçluluk tepkisini açıklamayı zor buluyorum çünkü bunu pek kabul etmiyorum. Bunun nedeni muhtemelen, hayatımızda gerçekten bizi dinledikleri anların çok az olmasıdır. Bu durum sanki eşi benzeri olmayan, nadide bir hediye almak gibi. İnsanları dikkatle dinlemek, başkalarına bir hediye vermenin çok ucuz bir yolu. Ne yazık ki insanların kendilerini değerli hissetmelerini sağlamak için onlara para ya da maddi şeyler verme ihtiyacı duyuyoruz. Halbuki çeşitli çalışmaların gösterdiğine göre, insanlar iyi yaptıkları bir işin sonucunda paradan daha çok maddi olmayan bir desteği ve itibarı tercih etmektedirler. Gerçekten dinlemek, kendinizi kısa bir süreliğine unutmak ve karşınızda konuşan kişinin zihin filmine katılmak birine verebileceğiniz en zarif hediyedir. Bir duvarla ya da televizyona karşı konuşmak yerine bir insanla konuşmak kişiyi içsel olarak da yüceltir. Size anlatılanları dinleyen kişi olarak, probleme çözüm üretmeniz de önemli değildir, en azından o kişinin problemi seslendirmesine imkan tanımanız yeterlidir. Genellikle insanların kendi çözümlerini üretebilmesi için tüm gereken bundan ibarettir. Anlatan kişiler olarak bizler dikkatle dinleyen insanlara güven duyarız ve onlarla yeniden iletişim kurmaya can atarız.

Dinleyen tarafın sadece dinliyormuş gibi rol yaptığı durumlarda güven oluşmaz. 1997'de Ramsey ve Sohi'nin yaptığı bir çalışma şunu göstermektedir: Müşteriler anlattıkları şeylerin satış uzmanı tarafından dinlendiğini hissettiklerinde, o satış uzmanına olan güvenleri artmaktadır. Ayrıca, bir satış uzmanının dürüst ve içten olduğunu hisseden müşteriler onunla yaptıkları alış-

verişlerinde tatmin olma ihtimallerinin daha fazla olacağını düşünmektedirler. Benzer şekilde, satış uzmanına duyulan güven müşterilerin o satış uzmanı ile ileride tekrar görüşme beklentisini de artırmaktadır.

Eşinizle, çocuklarınızla ve arkadaşlarınızla aranızda geliştirmek istediğiniz güvenin aynısı değil mi bu? Başkalarının filmlerine seyirci olma kararlılığı, konuşmacının gerçeğliğiyle yer değiştirmek anlamına gelir; yoksa, yapılması ve yapılmaması gerekenlerden oluşan bir liste veya karşınızdaki kişiye dinlediğinizi ispatlayan küçük oyunlardan ibaret değildir. Amacınız, karşınızdaki kişilerin onları dinlemek için çok fazla gayret gösterdiğinizi anlamalarını sağlamak da değildir. Kötü dinlemek hiç dinlememekten iyidir. Topa ne kadar sert vurmaya çalışırsanız onu kaçıрма şansınız da o kadar yüksek olur. Başkalarının filmlerine dahil olma kararlılığı, iyi dinlemek konusunda başarıya ulaşma sürecinde başkalarına daha az direnç göstermenin önemli bir yoludur. Bunun nedeni, amacınızın sadece sizinle konuşan kişiye anlamak olmasıdır. Karşınızdaki kişinin filmine dahil olduğunuz takdirde her şey yerine oturur.

İlginç olan, başkalarının filmlerine seyirci olma deneyiminin insanlarla iletişime geçme tavrınızdaki diğer gerekli değişimlere de yavaş yavaş etkide bulunmasıdır. Kendi filmlerinizi giderek daha az ilginç bulmaya başlırsınız ve böylece, kendiniz hakkında çok fazla konuşmaya daha az ilgi duyarsınız. Kendi filminiz kapsamlı senaryosuna, oyuncuların yeteneklerine rağmen size sıkıcı gelmeye başlar ve onu tekrar tekrar oynamaktan yeni hiçbir şey öğrenmemeye başlırsınız.

İnsanları dinleme sırasında başkalarının filmlerine seyirci olma kararlılığını sürdürdüğüce kendimle ve bir

konu hakkındaki bilgilerle ilgili konuşmalar yapmaya karşı gittikçe daha isteksizleştim. Bildiklerimi paylaşmaktan mutluluk duyarım ama başka birinin filminden sahneleri incelemeyi ve taze bir bakış açısı edinmeyi buna tercih ederim. Kendinizi unutup karşınızda konuşan kişinin filmine dahil olmak, egonuzdan ayrılıp tatile gitmeye benzerdir.

Öğrencilerimden biri, başkalarının filmlerine dahil olmayı kullandığı bir deneyimini anlattı:

“Gün içinde etkileşime girdiğim herkes beni kendi problemlerinden ve kendi endişelerinden oluşan dünyasına götürerek bir serüvene katar. Birinin problemlerini ve endişelerini dinlerken bir yandan da içimden kendiminkileri dinlersem günüm enerji kaybıyla geçiyor. Öte yandan, karşımdaki kişinin durumuna odaklanır da kendimi unutursam günüm çok renkli bir deneyime dönüşüyor. Müşterilerimle ilgilenmek daha kolay hale geliyor, işimi yapabiliyorum ve gece evime gittiğimde, eşime bu ilginç insanlardan bahsediyorum. Artık işimi çok farklı bir ışık altında görüyorum. Her iş gününe yeni bir macera gözüyle bakar hale geldim. Bir repocunun işinin bu kadar aydınlatıcı bir deneyim olabileceğini kim düşünebilirdi ki!”

Paylaşacağımız filmler olduğu şeklinde düşünmenin bir başka yararı da, tıpkı sinema salonunda film seyretirken de olduğu gibi, zaman zaman meydana gelen coşkunluk hallerimiz dışında, başkalarının sözünü kesmeye olan eğilimimizin gözle görünür bir biçimde azalmasıdır. İnsanlar, söz kesmeyi insanı en çok kızdıran konuşma biçimi olarak nitelendirmekteler. Başkalarının sözlerini sık kesen biriyseniz, konunun gidişatını kontrol etmek ve kendi düşüncenizi açıklamak için ne kadar uğraştığınıza, kendi *filminize* ne kadar daldığınıza ve kendinizi sizi dinleyenlerden ne kadar uzaklaştığınıza dikkat

edin. ("Kendi Kendimizi Dinlemek 2. Bölüm: Dinleyenin Paryaları" başlıklı bölümde söz kesme davranışından daha ayrıntılı biçimde söz edeceğiz).

İnsanların filmlerine dahil olma konusunda ne kadar çok çalışırsanız, insanların size bir o kadar daha iyi yanıt verdiğini fark edeceksiniz. Hepimiz, bizi yargılamayan ama dinleyen bir kulağa değer veririz. Filmde geçenleri dinlerken bariyerlerimiz işe karışmaz çünkü o sırada, karşımızda konuşan kişinin bakış açısından bakıyor ve yargılayıcı konumda bulunmuyoruzdur. Bunun yerine, konuşan kişinin hareketlerini güdüleyen şey bize geçmiştir. Sonuçta, onun görüşlerini kabul edebiliriz ya da etmeyebiliriz ama en azından, bize bunları anlatan kişinin niçin böyle hissettiğini anlama konusunda kendimize izin vermişizdir. Dinleme sırası onlara geldiğinde, onlar da doğal olarak sizi dinlemek isteyeceklerdir. Yalnızca konuşma sırası size geldiğinde, dinleyen kişinin bilgisine yararlı olacak şekilde katkıda bulunmayı umabilirsiniz.

Başka bir kişinin filmine çok derinlemesine kapılıp gitmenin tavsiye edilmediği bazı durumlar da vardır. Örneğin, büyük şehir hastahanelerinin acil servislerinde çalışan doktorlar başkalarının filmlerine dahil olma deneyimini yorucu ve verimsiz bulabilirler. Duygusalılık seviyesi sürekli olarak yüksektir ve bir çok hastanın filmi de trajedi niteliğindedir. Bir ölüm kalım meselesi söz konusu iken, hastanın acil serviste nasıl düştüğü hikayesini dinlemek tavsiye edilebilecek bir durum değildir. Bir doktorun hızlı hareket etmesi ve hayat kurtarabilmesi için konsantrasyonunu sürdürmesi gerekir. Ancak, kamu hizmeti verilen işlerde çalışanlar; örneğin, bir avukat veya bir polis doğru olan yasal kararı verebilmek için kurbanın filmine dahil olmayı gerekli bulabilir.

Doktorların ve diğer sağlık personelinin, hastaların ve onların ailelerinin duygularını anlayışla karşılama ve çözüm bulmak üzere onlara yardım etmeleri gereklidir. Durumu kritik olan bir hastayla karşılaşmış da onun duygularını paylaşmak ile tedavi süresince o hastaya ve ailesine objektif bakabilmek arasındaki ince çizgide başarıyla yürüyebilen doktora helal olsun!

Depresif ve potansiyel olarak intihar riski taşıyan kişilere yardım telefonu hattında destek veren kriz danışmanları, yüksek oranda stres patlaması riskiyle karşı karşıyadırlar. Güvenlik ve açık olmak gibi hedeflerinden dolayı saygıyı hak eden bu gönüllüler sadece telefon desteği sunabilmekte ve isimsiz kalmak zorundadırlar. Arayan kişinin karşılaştığı zorlukların derecesine göre, bazen bu tartışmalar bir saat ya da daha fazla sürebilmektedir. Ayrıca, bu danışmanlar kullandıkları sözleri dikkatle seçmelidirler ve bu hatları arayan kişiler tarafından sık sık tacize veya işletilmeye maruz kalırlar. Gerçekten yardıma muhtaç kişilerin duygusal problemlerine çok derinden odaklanmak bu danışmanları bir kriz anında yapıcı bir tavsiyede bulunamama riskine sokmaktadır.

Vücudunun büyük bölümü felç olmuş ve sağlıklı kalan tek eliyle, çok sayıda yüz ifadesiyle ve anlaşılması zor kelimelerle iletişim kurmaya çalışan bir hastayı dinlemek özel bir mücadele gerektirir. Hastanın eğilimini bulmaya odaklanmalı ve bir aracı kullanarak; örneğin bir resim tahtası, bir harf tahtası aracılığıyla veya yazı yazarak onun düşüncelerini ortaya koyabilmesini kolaylaştırmalısınız. Bu durum, hastanın zihninde ne olabileceğini hissedip anlamaya çalışmanızı gerektirir. Çoğu zaman, hastanın istediği ne bir yatak lazımlığı ne de bir battaniyedir. Aksine, hastanın ihtiyacı olan tek şey o sırada durmuş

vaziyette olan konuşma yeteneğinin, bu sağlıksız halinin geçici olduğunu sizden duymak olabilir. Ne yazık ki durum, hastalığın sonunun ne olacağını haber vermekten ibaret değildir her zaman. En az bunun kadar zor olan başka bir şey de, felç veya kafa travması olayını yaşayan hastalarla iletişim kuramayan aile üyeleriyle ilgilenmektir. Bu durumlarda, mesafeli olmak gerekli değildir ve başkalarının filmlerine dahil olma kararlılığı, onların acılarını anlamaya çalışmada size yardımcı olabilir. Bu durum, onların yüklerini hafifletmenin bir yoludur. Sizin de onlarla birlikte ağlamanıza ihtiyaçları yoktur ama korkularını ve vicdan azaplarını dile getirirken onları dinlemenize ihtiyaçları vardır. Ancak bundan sonra, tedaviyle ilgili alternatifleri sizinle tartışabilir ve rehabilitasyon stratejileriyle ilgili akılcı kararlar verebilirler. Hastalar ve aileleri, bu zor zamanlarında başkalarının gerçekten dinlenilmezlerse bu durumla başa çıkabilme ve yardım kabul edebilme yetenekleri büyük oranda riske girecektir.

Dikkatini toplayamamaktan şikayet edenleriniz muhtemelen, film izlerken nadiren konsantre olma problemi yaşadıklarını söyleyeceklerdir. Bir sinema salonunda dikkat dağıtıcı hemen hiçbir unsur yoktur. Ortam karanlıktır ve siz ekranda olanlara öyle bir kendinizi kaptırırınız ki sağınızda ve solunuzda santimle ölçülecek mesafede oturan insanlara bile bakmazsınız. Konsantre olabilme yeteneğiniz mükemmeldir! Bununla beraber, konsantre olma yeteneğinizi baltalayanlar, toplantılar ve konferanslar gibi günlük işlerdir.

Çoğumuz, bir filme kendimizi kaptırma deneyimini yaşamışızdır, dolayısıyla nasıl bir şey olduğunu biliriz. Nasıl yapılacağını öğrenmek zorunda olduğumuz bir şey

değildir bu. Yine de karşımızda bizimle konuşmakta olan kişinin filmine konsantre olmamız niçin bu kadar zordur?

Problem, muhtemelen, karşımızdaki kişiyle bağlantı kurabilme yeteneğimizde yatmaktadır. Derinlerde dikkatinizi çekmek için yarışan kendi düşünceleriniz yatıyorsa, kendi realitenizden dışarı çıkıp da başka birinin realitesine nasıl dahil olabilirsiniz? Kendi filminizden çıkıp dikkat kesilmiş bir dinleyici haline gelmek üç şeyi gerektirmektedir: 1) Mesajın tamamını anlama isteği, 2) "Şu Anda Ne Derece İyi Dinliyorsunuz" başlıklı bölümde tartışılan gürültücü bariyerleri eleme yeteneği, 3) Kendi düşüncelerinizi, öncelikler listesinde daha alt sıralara yerleştirme isteği. Dikkatle dinleyen kişi kıskanç olmayan bir dinleyicidir. Örneğin, bir dostunuz ya da iş arkadaşınız tatilden dönmüş, büyük bir coşkuyla yaşadığı maceraları anlatırken siz onu dinlemek yerine gücümüşlük hissederek, onun tatil yapmak için parayı nereden bulduğunu merak eder veya o kadar ilginç bir yere gitmiş olmayı ne kadar istediğinizi düşünür müsünüz? Sanki gidilecek sınırlı sayıda tatil yeri ya da elde edilecek sınırlı sayıda terfi imkanı varmış gibi, kendinizi onları dinlemek konusunda zorlamaya fazla istekli hissetmeyebilirsiniz. Acaba onun deneyimlerini siz yaşayabilseydiniz tatmin olur muydunuz?

Diğer yandan, karşınızdaki kişinin anlattıkları, tıpkı kötü bir film gibi, sizi düpedüz sıkıyorsa altın bir bilgi veya fırsat taneciğini aramak sizin için artık zorlu bir mücadele haline gelmiştir. Ancak bunu, gözlerinizi ufka dikmiş bir halde, anlatılanlara baş sallayarak bulamayacaksınız. ("Dinleme Hafızanızı Güçlendirin: Kullanan Kaybetmez!" başlıklı bölüm daha fazla çaba göstermeyi gerektiren bu koşullar konusunda size yardımcı olacaktır.)

Zihninizi, başka birinin bakış açısına açmak sizi rahatsız edebilir ama karşınızdaki kişinin filmine dahil olabilmek için kendinizi onun yerine koyarak esneklik göstermek, örneğin sağlam evlilik ilişkileri oluşturmada güçlü bir yardımcıdır. Washington Üniversitesinden psikoloji profesörü ve evlilik terapisi uzmanı John Gottman, "yeni evli erkeklerden yalnızca eşlerinin baskın olmasına izin verenler, mutlu ve sağlıklı evlilikler sürdürebilmektedir" diyor ve devam ediyor: "Kocaların kendi güçlerini, eşlerinin isteklerinden bazılarını kabul ederek paylaşımları, aralarındaki çatışmaları çözmek açısından çok önemlidir." Evlilik danışmanlığına dair bu yeni yaklaşım, çiftlere aktif dinleme gibi mekanik dinleme yaklaşımlarına dair geleneksel metotları öğretmekten çok daha geliştirici olacaktır.

Şimdi de kendi doğamız hakkında daha çok şey öğrenmenin başka bir yolunu inceleyelim. Saygın psikolog Abraham Maslow'a göre, kendimizi geliştirmenin amacı yine kendimize karşı gerçekçi olmaktır. Eğer kendimize karşı gerçekçiyssek, sonunda bizi kendimize odaklanmaktan kurtarıp yerine başkalarına odaklanmamıza izin veren bir anlayış seviyesine ulaşmaya istekliyiz demektir. Farkındalığımızı kendimizden çeker ve böylece, başkalarının anlayışlarını inceleyebilmek için psikolojik bakımdan hazır oluruz. Günlük rutin işleri çok başarılı zamanlara dönüştürebiliriz. Başkalarıyla kurduğumuz her bir diyalog muhteşem bir gündoğumu manzarası gibi nefes kesici ya da buz gibi bir akşam kış gecesi şömineden çıtırtıların yükseldiği, odaya yayılan sıcaklığın sizi sarıp sarmaladığı gibi harikulade bir hale gelebilir.

Eleanor Roosevelt ve Henry David Thoreau, Maslow'un kendine karşı gerçekçi diye tanımladığı

kişilerdendi. Onlar kendileri ve diğer insanları neyseler o olarak kabul etmişlerdi. Onlar harekete geçmeden önce başkalarınınca mutlaka onaylanmaya ihtiyaç duymuyorlardı. Kendini gerçekleştirebilenler o anda sanki dünyada başka kimse yokmuşçasına sizi dinlerler. Bu tam da müşterilerinizin, arkadaşlarınızın ve ailenizin sizinle konuştuğuktan sonra hissetmelerini istediğiniz şey değil midir?

Bir başkasının filmine dahil olmak, dikkatle dinlemenin doğal bir yoludur. Dikkatle dinlemeye dair on iki adımlık bir yaklaşım yoktur ve planlanmamıştır da. Bu hal, olayları başka birinin "gözlüğünden bakıp görmeye" dair ilginizin bir uzantısıdır. Sonuç olarak, insanlar size daha iyi yanıt verirler çünkü sizin daha az yargılayıcı ve daha az eleştiren biri olduğunuzu fark etmişlerdir. Dr. Maslow der ki, "Dünyanın gerçek doğasını anlamanın en etkili yolu, aktif olmaktan daha çok alıcı halde olmaktır."

Kendinize karşı gerçekçi olma yolunda siz neredesiniz? *Dinlemeye hazır olma* konusundaki temeliniz ne kadar sağlam? Maslow'un belirlediği ihtiyaçlar hiyerarşisine göre kendinizi gerçekleştirmeyi amaçlamaya hazır olmadan önce doyurulması gereken dört çeşit ihtiyaç seviyesi bulunmaktadır. Aşağıda açıklanan bu ihtiyaçların sırası sabit olmayıp kişilere göre değişebildiği gibi, doyurulma derecesi de değişkenlik gösterebilir.

1. seviye temel fizyolojik ihtiyaçları kapsar; örneğin açlık, susuzluk, cinsel ilişki ve uyku gibi. Bu ihtiyaçlar giderildikten sonra yeni bir dizi ihtiyaç ortaya çıkar. 2. seviye ise bir güvenlik hissini gerektirir. Eğer bu seviyedeki ihtiyaçlarınızı gidermediyseniz, başka insanlara karşı güvensizlik duyarsınız ve yeni durumlarda ise son derece kuşkucu olursunuz. 3. seviye başka insanlardan yakınlık

görme ve kendini bir grubun parçası olarak hissetme ihtiyacıdır. Maslow, bunları *sevgi* ve *ait olma hissi* olarak tanımlamaktadır. 4. seviye ise öz saygı için duyulan arzu-yu, amaçlanan hedeflere erişebilmek için gereken yeteneği, bağımsız ve yeterli olmayı kapsamaktadır. Bu durumda sizin büyümeye eğilimli, daha geniş bir anlayış seviyesine karşı alıcı durumda olabilmek için kendinizden ve egonuzdan çok daha öteye uzanabildiğiniz söylenebilir.

Kendinizi gerçekleştirilebilmek için temel ihtiyaçlarınızı nasıl giderebileceğiniz konusu elbette ki bu kitabın kapsamını aşmaktadır ama başkalarını dinlemek için kendinize izin verme konusunda zorluk çekiyorsanız ya da bariyerlerinizi aşarak çalışmak size zor geliyor, henüz doyurulmamış, dikkat ve muhtemelen profesyonel danışmanlık gerektiren başka kişisel ihtiyaçlarınız mevcut olabilir. Doyurulmamış ihtiyaçlarınızı karşılayarak ve böylece ihtiyaçlar hiyerarşisinde yukarı doğru tırmanmaya çalışarak başkalarını dikkatle dinleme sürecine mutluluk verici bir deneyim olarak bakmaya başlayabilirsiniz.

İletişimin (elektronik posta, internetteki sohbet odaları gibi) yapay vasıtalarını kullanmak artık bir alışkanlık haline almaya başladığında, hayatınızı değiştirebilecek türden, uç noktada ve heyecan dolu deneyimler edinme fırsatlarınızı azaltmış olursunuz. Muhtemelen bu iletişim araçlarının çekiciliği, kurmak istediğimiz ilişkileri yüz yüze ilişki kurmanın zorluklarıyla karşılaşmadan kurabilmekten kaynaklanmaktadır. Bazen öğrencilerim aileleriyle, arkadaşlarıyla veya müşterileriyle olan deneyimlerindeki verimsizlikten ve tatminsizlikten şikayet etmektedirler. Onlara göre, insanlar zihinlerindeki söylemeyip aptalca rol yapmaktalar, çok fazla gülmekteler ve

bunu sürdürebilmek için de bin dereden su getirmekteler; söz kesiyorlar, yargılıyorlar, istenmediği halde tavsiye veriyorlar ve çok konuşuyorlar.

İlginç bir filme dalıp gitmek kendiliğinden gelişen bir deneyimdir, karakterlerin bakış açısından bakabilmek için dinleme süreci sırasında çok fazla çalışmanız veya tekniklere güvenmeniz gerekmez. Dinleme sürecinin kendiliğinden akışı yerine sonucuna odaklandığımızda tavırlarımız resmileşir. Rol yapmak, kafa sallamak ve diğer mekanik dinleme hileleri yapaydır ve gerçekten dinlemeye engel oluşturmaktadır. Alan Watts, *The Way of Zen* (Zen Yolu) adlı kitabında kendine odaklı olmayan hareketin iyi sonuçlarını, bir seferde yüz bacağına birden kullanan bir kırkayağın yeteneğini tanımlayarak anlatıyor:

Kırkayak mutlu ve huzurluydu,
ta ki bir gün bir kurbağa karşısına çıkıp da
"Hangi bacak hangisinden sonra gidiyor?" diyene dek.
Bu soru zavallı kırkayağı öyle sersemletti ki,
nasıl koşacağını düşünürken ayağı kayıp
bir hendeğin içine düştü kaldı.

En ilginç dinleme deneyimimi birkaç yaz önce Rus asıllı kayınvalidemle yaşadım. Kendisi beş kelimedenden fazla İngilizce bilmiyordu (bunların dördü de alışverişle ilgiliydi). Kayınvalidem Etel tatil için Boston'a gelmişti. Misafirim sadece çok temel bir diyalog kurabiliyordu, hiçbir şeye katılamıyordu, ilişkimize katılımı sadece küçük konuşmalardan ibaretti. Neyse ki hem İngilizcesi hem de Rusçası son derece akıcı olan eşim, konuşulanları çevirmeye yardımcı olabilmek için genellikle yanımızda

bulunuyordu. Bununla beraber, bir gece bir toplantıya gitmek zorunda kaldı. Gitmeden önce gün içinde bana Etel'in Amerikan televizyonu seyretmekten bunaldığını ve geceyi benimle konuşarak geçirmeyi tercih ettiğini söyledi. Kayınvalidem nasıl olur da benim sınırlı Rusçamı *Çarkıfelek* programını izlemekten daha eğlenceli bulabilir, diye sordum ve toplantısının saatini değiştirmesi için eşime yalvardım! Ne yazık ki bunun hiçbir yolu yoktu.

Eşim gittikten sonra, Etel yemek masasında sabırla otururken ben cesaretle çay yaptım ve kurabiye çıkardım, kolumun altına bir Rusça sözlüğü ihtiyatla sıkıştırdım. Bu dehşet hızlı bir Rusça kursu olacak, diye düşündüm. Çayı demledim, en çok iki saat içinde gramer kurallarını anlamaya başlayacağımı umuyordum. Etel bana gülümsedi ve bana sanki eski bir arkadaşımıymışım gibi bakarak yavaşça konuşmaya başladı. Birkaç kelimeden ve sözden sonra eski Sovyetler Birliği'ndeki yaşamından bahsettiğini anlayabildim. Yavaş yavaş konuşma hızı arttı ve melankolik bir hale geldi. Güçlkle bir iki tanıdık kelime yakalayabilsem de Etel'in o anda geçmişi yaşamaya başladığı ve de bunu bana anlatmaktan çok hoşlandığı belli oluyordu.

Etel, anlattıklarının içinde kaybolduğumu biliyor olmalıydı. Hikayesini takip edip etmediğime hiç bakmaksızın konuşmaya nasıl devam edebiliyordu? Bu noktada ben, denemeyi kesip kibar olmak adına her söylenene sadece başımı da sallayabilirdim ama ısrar ettim. Onun sözlerini anlayamıyorsam da sesindeki ifadeyi dinleyebilirdim, yüzünü seyredebilirdim. Ayrıca dinlemeye yönelik aşırı aktif bir yaklaşım içine de girebilirdim, yani onu durdurup bilmediğim kelimelere bakabilir, tekrar etmesini rica edebilirdim ama o anda, kayınvalidemin istediğinin bu olmadığını içgüdüsel olarak

biliyordum. Etel'in sadece benim onu dinlememe ihtiyacı vardı. Tetikte kaldım, dikkatimi bir an için bile kaydırmış olsam mesajın önemli parçalarını kaçırdım.

Bir saat geçti ve ben hala onu dinliyordum. KGB görevlisi içinde kaçak mal olup olmadığına bakmak için eşyalarını karıştırmıştı. Oğluna aldığı Amerikan kot pantolonlarını ve Beatles kasetlerini sakladığı çantasının yan gözüne bakmıştı. Kayınvalidem soğuk terler dökerken görevli önce dik dik bakmış, ardından göz kırparak bavulunu kapatıp gitmesine izin vermişti!

Daha sonra, Etel'in söyledikleriyle ilgili olarak yaptığım yorumların hedeften hayli uzak olduğunu düşünmeye başladım ama fark etmezdi çünkü Etel hayatının en güzel anlarını yaşıyordu! İlk önce her kelimeyi ve fiil çekim zamanını doğru anlamaya takılmış olan egom bir tabure alıp bu şovu izlemeye karar verdi.

Bir saat sonra eşim eve geldiğinde bu hikayelerin sona ermesine üzülmüştüm. O geceye dek Etel'in yüksek sesle güldüğünü ya da çok fazla duygu gösterisinde bulunduğu görmemiştim. Benimle paylaştığı hikayelerin aslını hiçbir zaman anlayamasam da o gece bizim ilişkimizi değiştirdi. Onu dinleyişim, daha önce yaptığımız yüz alışverişten çok daha fazla yakınlık kurmamızı sağlamıştı.

EGZERSİZ

Haydi Sinemaya Gidelim

1. Evinizde çok fazla eğlence unsuru yoksa sinemaya gidin ya da video kaset kiralayın. Bir aksiyon filmi ya da heyecanlı bir film kendinizi ona kaptırma şansınızı artıracaktır. Filmin sizi nasıl yakaladığını ve beden dilinizin konuya olan ilginizi nasıl yansıttığını fark edin. (Bahse girerim ki casus, köpekbalıklarıyla dolu sulara gömülmeden önce gizli şifreyi fısıldarken siz öne eğilip gözlerinizi ekrana kilitlemeyi önceden planlamamışsınızdır). Siz konuşurken biri öne eğilip sizinle göz kontağını sürdürürse onun sizi gerçekten dinlediğini bilirsiniz. Ayrıca, daha az heyecanlı olan bölümlerde zihninizin nasıl orada burada dolandığını ve filme *geri dönmeniz gerektiğini* kendinize ne kadar sık hatırlatmak zorunda kaldığınıza da dikkat edin. Konuyu kolayca takip edebiliyor musunuz, yoksa ilginiz kolayca kopuyor mu? Karşılıklı konuşmalar sırasında konudan ne sıklıkta uzaklaşıp geri döndüğünüze, konuyu veya ana fikri kaçırdığınıza dikkat edin. Televiyondaki bazı konuşma programları ve bir oda içinde geçen komedi programları da bu egzersiz için uygundur. Konsantre olma yeteneğinizi keskinleştirmek için filmleri ve televizyon gösterilerini kullanmak fazla güç harcamayı gerektirmez ve ayrıca eğlencelidirler. Bunların ardından, kendi yapacaklarınıza ait listeyi nasıl bir kenara koyabildiğinizi ve bir süreliğine de olsa kendi gündeminizi unuttuğunuz üzerinde düşünebilirsiniz.

2. Her gün en azından bir kişinin filmine dahil olmayı planlayın. Bu bir müşteri, bir çocuk ya da ofisinizi temizleyen kişi olabilir. Harika bir mini macera yaşamaya can atın! Bu size yoğun geçen gününü anlatan bir taksi şoförü, hafta sonunda yaptıklarını anlatan bir iş arkadaşınız ya da okuldaki komik bir olayı anlatan bir çocuk da olabilir. *Tıpkı filmlerde olduğu gibi bunu onlarla birlikte yaşayın.* Bir seferde iki yerde birden olabilmenin hissini yaşayın; *hem kendi koltuğunuzda, hem de konuşan kişinin konumunda olduğunuzu deneyimleyin.* Zamanın nasıl durduğuna dikkat edin.

3. Kültürel farklılıklar en iyi dinleyicilere bile bazı özel zorluklar çıkartır. Başka ülkelerden insanların zihin filmlerine dahil olmak için onların kültürü ve diğer insanlarla ilişki kurdukları sırada kendilerini ne şekilde daha rahat hissedebildikleri hakkında bilgili olmanız gerekir. Eğer yeni iş veya sosyal çevreniz başka ülkede doğmuş kişilerden oluşuyorsa, onların sosyal alışkanlıklarına dair bir araştırma yapın. Sordukları soruların türlerine, düşüncelerine, yorumlarına veya onlara özgü olan sözsüz imalara dikkat edin. Bu farklılıkları anlamaya çalışmak bile çok işe yarayacaktır. Unutmayın ki iyi bir dinleyici, karşısında konuşanı anlamaya çalışan kişidir.

4. Bundan sonra, bu dinleme farkındalığını konferanslar veya toplantılar gibi daha az heyecan verici ama daha gerçekçi durumlara uygulamanız gerekecektir. Her konuşmacının sizlerle paylaşacak

bir filmi vardır. Konsantrasyon yetenekleriniz üzerinde çalışmak için bir ses kaseti ya da radyoda yayınlanan ve birkaç kez ara verilen bir konuşma programı seçin. Ana noktalardan kaçını hatırlayabildiğinizi ölçün. Kuantum mekaniği hakkındaki o röportajın ana fikri neydi? Eğer konu özel bir ilgi alanını ele almıyor idiyse, konuşmacının söyledikleri veya röportaj yapılan kişinin eleştirilerini ele alışı ana hatlarıyla olacaktır. Bu dinleme fırsatları karşınıza her çıktığında yapabileceğinizin en iyisini uygulayın çünkü her zaman kazanılacak *bir şey* vardır. Ama lütfen araba kullanırken, radyodaki ya da kasetçalardaki tartışmaya çok fazla odaklanmayın, aksi halde yolunuzu şaşırabilir ya da trafik kurallarını çiğneyebilirsiniz.

Dikkat Kesilmek: An İçinde Dinlemek

*Bulunduğunuz yerde doğruyu bulamıyorsanız,
başka nerede bulacağımızı sanıyorsunuz?*

Üstat Dogen

Son derece sosyetik bir kış sporları mağazasında iyi cins bir kayak pantolonu aradığım sırada dikkatim aniden çok kaliteli bir kayak takımını gösteren bir video reklamına takıldı. Askılardaki ceketlerin ve pantolonların arasında gidip gelirken dikkatim birdenbire kayakların kar üstündeki hışırtısına ve bir erkek kahkahasına çekildi. Büyük bir televizyon ekranında bir dağcı güneş altında parlayan pürüzlü buza tırmanıyordu. Bir sonraki sahnede bir kayakçının hangisi olduğu belli olmayan (bence Himalayalar'dı) sıradağlardan geçen bir helikopterden atlayarak yumuşak kardan oluşan bir örtünün üzerine düşüşü gösteriliyordu. Manzaralar harikuladeydi ve atletler de cesurdu, bu reklam, benim gibi sıradan insanlara bir şey kaçııyor oldukları hissini vermek üzere tasar-

lanmıştı ve çok başarılıydı.

Bu nefes kesen sahneler arasında bunları ciddiye alacak olan insanlar adına üzülmemeye neden olan şu sözler belirmektedir: "İş yerimdeyken anı yaşamıyorum... Bir taksinin içindeyken anı yaşamıyorum..." Bunun deşifre edilmiş hali şuydu: Sadece hayatımı riske atmak gibi heyecan verici bir şey yaparken anı yaşıyorum. Mevcut ana odaklanmış halde kalabilmemiz için gereken içsel gücümüz, şu an yaptığımız iş ne olursa olsun, bulunduğumuz yer haricinde herhangi bir yerde olmayı istemenin ve bunu hayal etmenin külleri altında içten içe yanmaktadır.

Bu deneyim, isteklerimizin aşırılığının ve günlük hayatımıza dahil olan insanların önemini inkar etmenin bizleri depresyona, strese ve kızgınlığa hazırladığını düşündürdü. Örneğin, havadan sudan sohbetlerimiz hep şu ifadelerle doludur: "*Çalışma hayatı yaşamama engel oluyor.*", "*Hafta sonları için yaşıyorum...*" "*Daha cuma olmadı mı? ..*" "*Pazartesilerden nefret ediyorum...*" "*Bu sadece bir iş.*" Bu tercihleri beynimize kazırken çok fazla enerji ve düşünce sarf ederiz; zihnimizde işimizi veya hafta sonlarımızı başka bir açıdan görebilmemize yetecek kadar yer yoktur.

Zen üstatları bizlere acı çektiren şeyin insanlara ve diğer şeylere karşı bu sabit yargılama alışkanlığımız ve buna eklenen eleştirici nitelikteki öz yargılarımız olduğunu söylemekte. "Yanlışı Anlamanın Kalın Duvarları" başlıklı bölümünde ele aldığımız dinlemeye karşı duran bariyerlerimiz, kendimizi her gün cezalandırma yollarımızdan sadece bazılarıdır. Hafta sonlarımıza çok fazla odaklı olduğumuzdan bir an önce bitirmek, başımızdan savmak için işe koşarız. Hatalar

yaparız, yaptığımız işin kalitesini düşürürüz ve aslında daha iyisini yapabileceğimizi bildiğimizden kendimizi suçlu hissederiz. Bu bariyerlere bağlı olmak yaratıcılığımızı köreltmektedir ve yeni fikirlere olan alıcılığımızı sınırlamaktadır. Dahası, bu içsel çekişme zihin dağınıklığını ve hoşnutsuzluğu doğurur ve bu da zamanla, konsantrasyonumuzu ve hafızamızı zayıflatır. Kendi işimizi başka bir ışık altında görebilmek için ya büyük bir terfiye veya ya da felaket yaratacak bir olaya ihtiyacımız vardır.

Bu durum, başkaları konuşurken onları dinlediğimiz sırada da böyledir. Karşımızda konuşan kişinin düşünceleri bizim bakış açımıza uygundur ya da değildir. Kendi düşüncelerimizle çelişen fikirlerini yargılamak ve bunlara karşı saldırıya geçmek aslında bir nevi ıstıraptır. Bu hem içsel (sizi hayal kırıklığına uğratan ve geren) hem de dışsal (sizinle konuşmacı arasında gerginlik yaratan) bir enerji tüketimidir. Asıl sonuç ise *ıstıraptır*, yani başka insanlarla ilişkilerimizin kötü olması, kaybettiğimiz fırsatlar ve öz saygımızın azalması.

Önceki bölümlerde, meditasyon ve nefesi kontrol etme çalışmasını zihindeki uyumsuz, rahatsız edici ses kalabalığını sona erdirmenin doğal ve etkili yolu olarak tanımlamıştım. Gelişmiş bir konsantrasyon, derin bir sessizlik hali yaratarak günlük işlerinize daha geniş ve dengeli bir bakış açısı kazanmanıza, onların hoş olan veya hoş olmayan niteliklerine rağmen, elinizdeki işinize daha iyi odaklanmanıza fırsat verir. Bir işin farklı özelliklerini bir-biriyle bağlantılı ve birbirini tamamlayıcı olarak görürsünüz. Yine de tercihleriniz olabilir ama bunlar, zihninizde esnek bir halde kalmaya devam ederler, böylece değişimden daha az korkmaya başlarsınız.

Daha dengeli olan bu tutum, doğrudan dinlemekle alakalıdır. “Şu Anda Ne Derece İyi Dinliyorsunuz?” başlıklı bölümden hatırlayacak olursanız, dikkatle dinlemenin tanımı, dikkati söylenen söz üzerinde bu süreç boyunca sürdürülebilmeyi içermektedir. Mesaja konsantre olabilme yeteneğiniz, bilgiyi almanıza ve hatırlamanıza izin verir ve onu, dakikalar ve hatta yıllar sonra da ne kadar iyi hatırlayabileceğinizi belirler.

Konsantrasyon *herhangi* bir anlamlı aktiviteyi iyi gerçekleştirmenin de anahtarıdır. Konsantre olabilme yeteneğine doğuştan sahip olduğumuz gerçeği cesaret vericidir. Bu hiçbir özel çalışmayı gerektirmez, sadece sık sık uygulamak gerekir. Tam anlamıyla dahil olmanızı gerektiren bir aktiviteyi düşünün; örneğin, önemli bir sınava girmek, bir kar fırtınasında araba kullanmak veya satranç oynamak gibi. Bu görevler üzerine olan odaklanmanız, olumlu bir sonucu temin edebilmek için güçlü bir eğilim tarafından güdülenmektedir; okulda başarılı olabilmek, eve sağ salım ulaşabilmek ya da en doğru hamleyi seçebilmek gibi. Bununla beraber, işinize ne kadar konsantre olabilirsiniz sonuç da o kadar olumlu olacaktır. Sınav kağıdının her bölümünü dikkatle okumak, olası kelime oyunlarını bulmaya çalışmak ve yanıtlarınızı yeniden kontrol etmek yüksek bir not alma şansınızı artıracaktır. Ancak en yüksek notu almaktan başka hiçbir şey düşünmezseniz, elde ettiğiniz sonuç pek de olumlu olmayacaktır.

Öyle aktiviteler vardır ki başlangıçta benzer bir konsantrasyon seviyesini gerektirmekteyken sonradan farkında bile olmadan yapılmaya başlanırlar; yerleri silmek ya da manavdan alışveriş yapmak gibi. Bu alışılmış aktiviteler beyine rahatlama ve gevşeme şansı vermekte-

dirler. Bu işleri yaparken başka şeyler düşünebilir, hatta aynı anda başka işler de yapabilirsiniz: yemek yerken gazete okuyabilir, internette gezinirken müzik dinleyebilirsiniz. Hepsini bir arada yapmak çok eğlenceli olabilir. Bununla beraber, aynı anda çok iş yapma yeteneğini aşırı derecede kullanmaya yönelebilir ve dinleme gibi tek bir aktiviteye odaklanmanız gerektiğinde bunu gerçekleştirmede zorlanabilirsiniz. Sabit uyaranlarla dolu olan yaşadığımız ortam, doğuştan sahip olduğumuz rahatlama ve bir seferde tamamen tek bir işe konsantre olabilme yeteneğimizi bir mücadele içine sokmaktadır.

Geçenlerde, bir saat rötarla kalkacak olan uçağımı beklemek üzere havaalanındaydım ve yirmi yıldır görmediğim, liseden bir arkadaşşıma rastladım. Bir şeyler içerken birbirimize hayatımızı anlatmak için caddenin karşı tarafına geçip güzel bir otele doğru yöneldik. Barın girişinde, üstünde "İçeri Gelin ve Rahatlayın" yazan bir tabela vardı ancak içeri girdiğimiz anda, her biri başka bir kanala ayarlanmış beş tane dev ekranlı televizyon gördük. Ayrıca yandaki mutfaktan gelen gürültü ve barın arkasında çalmakta olan radyo da bunlara ekleniyordu. Masalarda oturan bazı müşteriler, gözleri televizyondan televizyona gezinip durmaktayken karşılıklı konuşmaya benzer hareketler yapıyorlardı. Burası sersemletici bir ortamdı! Birbirimizi duymak için konsantrasyonumuzu sonuna kadar kullanıyorduk ve daha derin herhangi bir şeyi tartışabilmek için daha fazla çaba harcıyorduk. Son derece zihin dağıtıcı olan bu ortamlar, birçok kişi tarafından "rahatlatıcı" olarak nitelendirilmektedir.

Aynı anda hem akşam yemeği hazırlayıp hem satış toplantınızı planlarken bir yandan da oğlunuza yardım edebileceğinizi düşünürseniz kendinizi hatalı bir yeter-

lilik hissiyle kandırabilirsiniz. Bu işlerin hepsini yarım saatte ya da daha kısa sürede bitirebilirsiniz ama ya işlerin kaliteleri nasıl olur? Yakından baktığınızda akşam yemeğinizin ancak yenebilir durumda olduğunu, toplantının yedi ana noktasından ikisini gözden kaçırdığınızı ve oğlunuzun yeni kelimeler içeren ev ödevindeki on kelime-den sadece altısını öğrenebildiğini görürsünüz. Amacınız sadece görevleri bitirmek olduğunda birinden diğerine koşturabilirsiniz ama sonuçlar beklenenden daha az tatmin edici olur. Kendinizi tükenmiş ve yetersiz hissedersiniz.

Böyle bir kendini bilmeyiş hali zamanla alışkanlık haline gelir ve tam bir konsantrasyon gerektiren işlerinize de nüfuz etmeye başlar. Geriye dönüp geçirdiğiniz haftaya, aya ve yıla bakıp da onca zamanın nereye gittiğini ne sıklıkta düşünüyorsunuz? Çoğumuz bunları hatırlayamaz çünkü çoğu zaman geçmişle ilgili önyargı sislerinin içine dalmışızdır veya geleceği planlamakla meşgulüzdür. Dikkatimiz o andan tamamen dağılmıştır ve hareketlerimiz kalitesi ancak yeterli olacak kadar iyidir. Yaptığımız her işte ortaya çıkan standartın altındaki performansımız öz saygımızı azaltır ve yetersizlik hissiyle sonuçlanır.

Words to Live By: Inspiration for Every Day (Yaşanacak Sözler: Her Gün için İlham) adlı kitabın yazarı Eknath Easwaran bu kendini bilmeyiş halinin tehlikelerinden bahseder: "Aceleyle ve dışarıdan gelen baskılara maruzken yapılan işten zevk almak söz konusu değildir çünkü böyle bir iş, zorla yapılıyordur."

Sürekli aceleci davranmak hüküm verme yetinizi gölgeleyecektir. Kişi bu şekilde zaman kazanmak için giderek daha da fazla basmakalıp çözümler düşünmeye, kestirme-

den gitmeye ve silik bir performans göstermeye yönelir."

Bu kendini bilmeyiş hali bir de kişisel bariyerlerle birleştiğinde, bir konuşma sırasında aktarılan mesaja konsantre olabilme yeteneğimiz kullanılamaz hale gelir. Bu durumun panzehiri ise dikkati dağıtan bu unsurlarla mücadele edip elimizin altındaki işe odaklanmak, başka bir insanla sıcak bir ilişki kurmak, onun bakış açısını da görebilmek ve onunla aynı fikirde olsanız da, olmasanız da o fikri geçerli saymaktır. Yapılan işe odaklanmak istediğiniz o güzel sonucu elde etmenizi sağlayacaktır; örneğin, devamı gelen satışlar, zor kişilerle işbirliği yapabilmek, daha iyi hatırlayabilmek gibi. Dikkatle ve özenle dinlediğinizde, düşünceniz, kitabımızın önceki bölümlerinde tanımlanan olumsuz bariyerlere teslim olmayacaktır. Yine de bariyerlerinizin odaklanma yeteneğinizi aşırı zorladığını fark edecek olursanız, onlar üzerinde düşünmeye bir parça daha zaman harcamanız gerekecektir.

Konsantre olma yeteneğimi geliştirmenin pratik yollarını bulmaya ve daha etkin dinlemeye yönelik araştırmam sırasında bir Zen Budist keşiş olan Thich Nhat Hanh'ın yazılarıyla karşılaştım. Onun *The Miracle of Mindfulness* (Dikkat Kesilme Mucizesi) adlı kitabı üzerinde çalıştıktan sonra dinleme yeteneğimin daha da geliştiğini fark ettim. Zen'in özü tam o anda var olabilmektir. Thich Nhat Hanh, dikkat kesilmiş olmayı şuuru mevcut anda canlı tutabilmek olarak tanımlamaktadır. Herhangi bir aktivitenin tam o anında var olmak, yapılan işe dikkat kesilmek, kaliteli bir sonucun ortaya çıkmasına yardım edecektir.

Dikkatli ve özenli olmayı deneyimlemenin en iyi yolu örneğin, bulaşık yıkamak gibi genellikle alelacele

yaptığınız bir işi seçmektir. Thich Nhat Hanh'a göre, bulaşık yıkamanın iki yolu vardır. Birincisi, temiz bulaşıklara sahip olmak için bulaşık yıkamak ve ikincisi ise yıkamış olmak için bulaşık yıkamak. Keşiş, bizi bekleyen bir fincan çayı düşünerek bulaşığı yıkamak için acele ettiğimiz takdirde bulaşıkları yıkamak için yıkadığımızı, o an içinde yaşamadığımızı söylüyor. Aslında o anda, lavabonun önünde duruyorken, hayatın mucizesinin ta kendisini fark etmekten aciz durumdayızdır. "Bulaşıkları yıkayamazsak," diye devam ediyor, "muhtemelen çayımızı da içmemiz imkansız olacaktır. Çayımızı içerken de sadece başka şeyleri düşünüyor olacağız ve avuçlarımızın arasındaki fincanı güçlkle fark edebileceğiz."

Başka birini dinlerken aynı anda kendi düşüncelerinize gömüldüğünüzde aslında kendi kendinize konuşuyor ve dolayısıyla da dinlemiyor olursunuz. Gelecekte olabilmek için şu anın içinden kaçmışsınızdır. Fiziksel olarak orada olabilirsiniz ama zihinsel olarak geçmiş olaylar ile geleceğe dair beklentileriniz arasında gidip geliyorsunuzdur.

Dikkatle dinlemekle ilgili diğer bir zorluk da şudur: Bir insan dakikada ortalama 125 kelime söyler, oysa bizler dakikada 500 kelimeyi işleyebilecek kapasiteye sahibizdir. Geri kalan bu boş zamanda, yapacaklarınızın listesini düşünmeyi ya da konuşan kişiyi dikkatle dinlerken onun o ana dek söylediklerini değerlendirip öne sürdüğü fikirler içindeki olasılıkları görmeyi tercih edebilirsiniz. Aynı zamanda, onun sesindeki vurguya, mimiklerindeki ve yüz hareketlerindeki ilginin derecesine de dikkat edebilirsiniz. Karşınızda konuşan kişinin filmine dahil olduğunuzda sahip olduğunuz kaynakları yetenekli, dikkatli bir dinleyici olmak için kullanırsınız.

Karşınızdaki kişinin filmine dahil olmaya çalışırken kendi düşüncelerinizi, yargılarınızı ve zihninizdeki diğer gürültüleri bir kenara koymakta zorluk çekiyorsanız o an içinde kalma konusunda bir parça egzersize ihtiyaç duyabilirsiniz. Düne ve yarına ait düşünceler daha cezbedicidir. Bariyerlerinizin size ters gelen ya da gereğinden uzun olan bilgilere ve düşüncelere çok az hoşgörüsü vardır. Sabırsızlık baş gösterdiğinde konuşmacının filminde koparız ya da onun sözünü kesmek isteriz.

İşte, günlük meditasyonun size yardımcı olacağı nokta burasıdır. Günde bir ya da iki kez yirmi dakika ya da daha uzun bir süre nefesinizi kontrol etmek, bir rahatlama hissi yaratmanın en etkili yoludur. Çalışmanız sırasında geçmişe ve geleceğe ait düşüncelerden kaçınmaya çalışmayın, bu durumda sabırsızlık size bulaşmaya başlar. Sadece bu düşüncelerin varlığını fark edin ve geçip gitmelerine izin verin. Odağınızı yavaşça nefesinize, o ana yönlendirin. Nefesinizi alıp verişinizi izleyin ve dinleyin. Bir süre sonra, çok daha az farkındalıkla nefes alabilir hale gelirsiniz. En sonunda da geri çekilip nefesinizin doğal haline izin verirsiniz. Aynı otomatik odaklanma dinleme esnasında da sürecektir. Bariyerlerinizden geriye çekilecek ve çok fazla gayret göstermeden mesajın tamamını içeri alabileceksiniz.

Anın içinde bulunarak geçirdiğiniz dinleme, danışma, öğretme veya çalışma anlarınız sizin için en azından zamanın durgunlaştığı anlar kadar hatırlamaya değer olabilirler. Dikkatle dinlerken anlayış kapasiteniz yükselir ve değişik farkındalık seviyelerini tecrübe edersiniz. Karşınızdaki kişinin davranışlarının arkasındaki sebepleri, beden dilinin onun ruh halini, enerji seviyesini ve diğer ince nüansları ne dereceye dek doğruladığını veya

doğrulamadığını, bunlarla ne derece çeliştiğini inceleyebilirsiniz. Konuşmacının filmine kendinizi tamamen kaptırdığınızda artık o an içindesinizdir ve zaman durmuş gibidir. Dikkatle dinlemek, bir trans ya da ipnoz hali değildir. Bu haldeyken etrafınızdan haberdarsınızdır ama çevreniz sizin için zihin dağıtıcı bir özellik taşımamaktadır.

Milattan sonra birinci yüzyılda yaşamış olan budist filozof Ashvagosha, dikkatle dinlemeyi mizahi bir dille ele almaktadır:

"Bir arkadaşımızı dinliyorsak, bir papağan gelip de onun başına tünese bile heyecanlanmamalı, papağanı göstermemeli ve 'lafını kestiğim için özür dilerim ama başına papağan kondu!' diye haykırmamalıyız. Arkadaşımızın söylediğine o kadar iyi konsantre olabilmeliyiz ki kendi kendimize 'Sessiz ol ve zihnimi dağıtma. Ona kuştan daha sonra bahsedeceğim.' diyebilmeliyiz."

Ashvagosha, dikkat kesilmeyi "tek bir noktada bulunmak" olarak tanımlamaktadır. Bu ise dikkati bir seferde tek bir işe tam olarak odaklama anlamına gelir. Bu yaklaşımı günlük işlerinize uygulayarak, aynı sayıdaki işi daha kaliteli bir biçimde tamamlayabilir ve böylelikle daha iyi sonuçlar elde edebilirsiniz. Öğrencilerimin çoğu bunu yaptıklarında aktivitelerin hakkını daha iyi verdiklerini ve zamanı boşa harcatan unsurları daha iyi elediklerini söylüyorlar. Dikkat kesilmek gözünüzü korkutan bir şeymiş gibi görüldüğünde, bir dakikalık dikkat kesilme halinin birçok dakikalık dikkatsizlik halini düzene koyduğunu hatırlayın.

Dikkatle dinleme konusundaki ilk deneyimimi birkaç sene önce dövüş sanatları dersimdeyken yaşadım. (Ne

zaman bu hikayeyi sınıfımdakilerle paylaşsam, dövüş sanatları çalışmış birkaç öğrenci gülümseyerek başını sallar.) Dövüş sanatlarını öğrenmek amacıyla katıldığım ilk derste, kısa bir nefes alma meditasyonundan sonra öğretmenim kendi kendime çalışmam için dizi halinde üç hareket gösterdi. Beni odanın bir köşesine aldı ve dikkatini daha ileri kuşaktaki öğrencilere verdi. Bir jong bong* ile çok yakınımda dönüp duran siyah kuşaklı öğrenciye bakmadan edemiyordum, tam önümdeyse bıçaklı savunma hareketlerini çalışan bir çift öğrenci vardı. Ben üç adımlı egzersizi denediğimde, öğretmen benim konsantrasyon sağlayamadığımı fark etti. Art arda elli sınav çekmekle cezalandırıldım ve bu da, kolaylıkla konsantre olabilmemi sağladı. İlkokuldan beri, herkesin içinde küçük düşürülüp de bu kadar utanmamıştım. Konsantrasyonum her dersle birlikte gelişti ama bunun nedeni elli sınav daha çekme korkusu değildi. Bunu sağlayan daha çok, her bir hareketi en iyi anlama düzeyine ulaştıran odaklanmanın ve yaptığım şeye konsantre olmanın verdiği dolu dolu bir zevk alma hissiydi. Sonuçta, fiziksel sınırim olduğunu düşündüğüm seviyenin ötesine geçebilmişim. Sürekli olarak suçladığım zayıf koordinasyonumun aslında zayıf konsantrasyon yeteneğimin ve kusurlu dinleyişimin sonucunda oluştuğu ortaya çıkmıştı.

Üç yıl süren çabalamalar ve deneyip yanılmalar süresince zihin-beden bağlantısı erişilebilir bir şeymiş gibi görünmeye başladı. Dikkat kesilme hali, her dersin ardından, giderek daha uzun süre benimle kalmaya başladı. Önce sadece kapıya adımlarımı atana kadar, ardından dört gün boyunca ve sonunda haftalarca bu hal içinde

* Jong-bong: 180 cm uzunluğunda bir sopa. Ç.N.

kalmaya başladım. İşimde ve kişisel hayatımda bu dikkat kesilme halinin yansımalarını bulmaya başladım. Her dersin ardından diğer öğrencilerle birlikte çalıştığımız salonu temizlemek bile, başlarda bunu küçük düşürücü bulma rağmen, öğrenci arkadaşlarımla ve okulumun iyi olmalarına katkıda bulunduğum hissini vermişti. Bir süre sonra, tuvaletleri temizlemeyi ve köşeleri fırçalamayı önerenlerin daha ileri kuşaklardaki öğrenciler olduklarını fark ettim. Hiçbir iş düşük seviyeli değildi, her iş konsantrasyon ve özenle yerine getiriliyordu. Manastırdaki rahiplerin her gün aynı günlük işleri yaparken nasıl olup da bundan özel bir zevk alabildiklerini artık anlayabiliyordum.

Benzer bir zihin-beden ilişkisi *Flow* (Akış) adlı kitabın yazarı Mihaly Csikszentmihalyi tarafından tanımlanmaktadır. Csikszentmihalyi, akış deneyimini konsantrasyonun zevke dönüşmüş hali veya bir işe tamamen gömülme durumu olarak tanımlıyor. Bu konuda yaptığı araştırma sırasında görüştüğü ressamlar, dansçılar ve atletler yaptıkları sanatın veya sporun tam ortasındaiken, enerjilerinin odaklanmış hali "yüzme" ya da "akışla birlikte taşınma" gibiydi. Bu akış halini sık sık yinelediğinizde hayatınızın kalitesi artar. Akış halinin tersi ise şuur-suzluktur. Dikkat kesilmeden dinleme sırasında, bariyerleriniz karşınızdaki kişinin verdiği mesaja direnç gösterir ve zihniniz dağılır.

En hoşnut edici dinleyiş anlarımda, birisinin söylediklerine olan ilgimin kendi bariyerlerimi aştığı o anlarda akış ya da zamansızlık hissi ön plana çıkar. Bazen şafak sökmeden önce arkadaşlarımla koşarken arkadaşlarımla söylediklerine o kadar konsantre oluyorum ki dik bir bayıra tırmanırken nefes nefese kalmıyorum, hatta dışarı-

sının sadece on derece olmasına bile aldırmiyorum Koşuyu fazla efor harcamadan yapıyorum ve kendimi akıcı, hafif ve son derece mutlu hissediyorum.

Bir aktivitenin akışı içinde olma deneyimini yaşadığınız zamanları bir an durup düşünün. Bu, bir kek yapmak kadar basit ya da bir kuantum fiziği denklemi çözmek kadar karmaşık bir iş olabilir. Karşımızdaki kişiyi dinlerken de bu akış hissini nasıl çağırabiliriz?

Dinleme derslerimde, dikkat kesilme hali üstünde çalışmaya, benim önerim olan portakal suyu ile başlarız. Portakal suyu bardaklara doldukça öğrenciler rengin koyulaşmasını izlerler. Birlikte portakal kokusunu koklarız ve ağızlarımızın sulanışını gözleriz, onu yudumlarız, ekşiliğin tadına varırız. Bu bir bardak meyve suyunu üretirken yaptığımız çalışmayı düşünür ve onun dallarında büyüdüğü ağacın güzelliğini hayal ederiz. Bu meyve suyunun masamıza gelmesini mümkün kılan insanları düşünürüz. Tüm bu deneyim, en son yuduma kadar devam eder. Beni dinleyip meyve suyunu düşündükçe odada etrafa bakan kimsenin olmadığını, herkesin bakışlarının ve zihinsel odağının meyve suyunda sabitlendiğini görmek her zaman için ilginçtir.

Egzersizizin amacı basit bir işi, genelde olağan olarak yaptığımız bir hareketi ele almak ve onu canlı hale getirmektir. Hayat içinde çok sık olarak uykudayızdır, günlük aktivitelermize çok az ya da hiçbir anlam katmadan onları yaşarız. Aynı tadı kahvenizi yudumlarırken, bir toplantı yaparken veya buzdolabınızı temizlerken de aldığınızı düşünün, günün sonunda kendinizi ne kadar daha fazla tatmin olmuş hissederdiniz? Ben, öğrencilerimin portakal suyunu bir daha asla eski tarzlarıyla içmeyeceklerinden eminim. Hatta dikkat kesilme haline dair bir

hafıza tazeleyicisine ihtiyaç duyarlarsa yapacakları ilk şey kendilerine bir bardak portakal suyu hazırlamak olacaktır.

Dikkat kesilme hali, o an içinde bulunulan aktivite her ne olursa olsun bizi o anın deneyimiyle bağlantıya geçirir. Dinlemek söz konusu olduğunda, dikkat kesilmek bizi konuşan kişiye bağlar. Diğer yandan *dikkat kesilmemiş olma* hali statüyü, geçmiş deneyimleri ve diğer bariyerleri de kapsayan egomuzun hakim bir halde öne çıkmasına izin vermekte ve bizi konuşan kişiden ayırmaktadır. Dikkatle ve özenle dinleyen kişi, konsantre olma yeteneğiyle çatışan bu takıntılı kendine odaklanmışlık halini zihninde barındırmamaktadır. Kendimize odaklanmadığımızda kendimizi daha mutlu ve pozitif hissederiz.

Konsantrasyonumuzu geliştirerek an içinde daha büyük bir farkındalıkla yaşamının en doğrudan yolu günlük meditasyon uygulamasıdır. Meditasyon, "burada ve şimdi" hissini edinmemize yardımcı olur, böylece bu hali dinleme eylemine dönüştürmek kolaylaşır. Sessizlikte, hiç kimse tarafından rahatsız edilmeksizin uygulanan derin nefes alma çalışması kişiye yavaş yavaş odaklanmaya yardımcı olan bir sakinlik hissi aşılır. Meditasyon çalışması yapanlar (yetmişli yıllardan beri ben de dahil olmak üzere), birkaç gün sonra bile kayda değer türden bir odaklanmış kalabilme yeteneğine sahip olduklarını bilirler. Basitçe anlatacak olursak, zihninizi nefesinize bile odaklayamıyorsanız, başka herhangi bir şeye etkin bir şekilde odaklanmayı nasıl bekleyebilirsiniz?

Düzenli meditasyon uygulamasının kişisel önyargılarınızı ve olumsuz zihinsel konuşmalarınızı nötralize etme konusunda kendine has bir yöntemi vardır. Yine de zaman zaman bu bariyerler aniden ortaya çıkabilirler ama artık kontrol edilip bir kenara kaldırılabilmeleri daha

kolaydır ve kendinize odaklanmadan dinleyebilme yeteneğinizi artık daha az etkilemektedirler. Zihniniz, kendine odaklı gürültüden hayli uzaklaşmış olduğundan, artık diğer konularla ilgilenebilmek için boş yeriniz vardır. İşte, sevecen ya da empatik dinleme tam bu noktada başlar.

Sessizlik içinde olduğunuzda gürültüyü eleyebilir ve mesajın farklı katmanlarına eşzamanlı olarak dikkat edebilirsiniz. Tıpkı bir dalganın, rüzgarın tezahürü olması gibi; konuşma da düşüncenin bir tezahürüdür. Dalganın kıyıya yosun parçalarını taşıması gibi yüz ifadeleri, mimikler ve ses tonlamaları da söylenen sözü hep birlikte yansıtırlar. Dalganın güzelliğini, onun kendi içinde pek çok hayat verici madde taşıdığı için takdir edebilir veya sadece kıyıya çarpan suyu ve çarpma anında etrafa saçtıklarını görmeyi tercih edebiliriz. Hangisini görmeyi tercih edersiniz, konuşan bir kafayı izlemeyi mi, sizinle konuşan kişiyle birlikte o anı yaşamayı ve sunduğu zenginlikleri paylaşmayı mı?

Öğrenciler şunu soruyor: "Her zaman dikkat kesilmiş halde olmak zorunda mıyım? Bu yorucu olmaz mı? Çok fazla zaman almaz mı?" İdeal olan, dikkat kesilme halini bir alışkanlık haline getirmek için dikkatle ve özenle mümkün olduğunca çok eylemde bulunmaktır. Ne kadar sık olarak bilinçsiz hareket ettiğinize dikkat ederek işe başlayın; örneğin, kırmızı ışıktaki durmadan ilerlerken, anahtarlarınızı almadan evden çıkarken, bir numarayı yanlış yazarken bunu yapın. Bu şekilde ziyan edilen enerji çok yorucudur ve zaman kaybettirir. Dikkat kesilme hali ise zaman kazandırır çünkü hareket ettikçe bir yandan düşünürsünüz de. Yavaşlamak, işi dikkat ve özenle yapmak hata yapma şansını belirgin oranda azaltacaktır.

Kendimi ne zaman bir işi kendimi bilmeden yaparken yakalasam, bunun genelde yaklaşık üç kat daha uzun zaman aldığını fark ediyorum. Örneğin, bugün kutudaki üzüm suyunu sürahiye boşalttım. Kutunun içindekileri yavaşça, dikkatle ve özenle dökmek yerine üzüm suyunu çabucak boşalttım. Olduğu gibi beyaz dolaplarımın ve sarı kazağımın üstüne mor benekler halinde sıçradı. Lekeleri kazağımdan çıkarabilmek için acilen leke çıkarıcı ve beyaz bir bez bulmak zorundaydım. Bu, beş dakikamı aldı. Dolapları çamaşır suyu ile silmek, bezi yıkamak ve sonra da ellerimi temizlemek için iki dakikaya daha ihtiyacım oldu. Üzüm suyunu bitirmek iki dakika daha sürdü. Dikkatle ve özenle yaptığım takdirde üç dakikamı alacak bir işi bitirmek tam dokuz dakikamı almıştı.

Başka bir gün, sekreterime daktilo etmesi için elde yazılmış bir mektup verdim. Zaman kazanmak için birkaç kısaltma kullanarak hazırlamıştım ve ilk müsveddede sadece kendime göre bir düzeltme yaptım. Mektubu sekreterimle birlikte gözden geçirmek için otuz saniye daha harcamadığım ya da bazı anlaşılamayan kısaltmaları açıkça yazmadığım için normalde beş dakika alacak olan iki paragraflık bir mektup, on beş dakikalık bir yeniden gözden geçirmeyi gerektirdi; hem onun, hem de benim on beş dakikamız ziyan olmuştu.

Yakın geçmişte, bir iş arkadaşım tatile çıkmak üzereydi ve zamanı yaklaşmakta olan bir finans raporunda yer alması gereken üç ana noktadan bahsetti. Kendimden son derece emin bir şekilde (Ne de olsa dikkatle dinleme üzerine bir kitap yazıyordum!) ona söylediklerini tekrar ettirmek ya da yazmak için gereken o yirmi saniyeyi ayırmadım. İki gün sonra raporu yazarken bana verdiği bilginin sadece yüzde doksanını hatırlıyordum. Diğer

unutulan yüzde onu başka bir kaynaktan elde edebilmek için bir saat daha fazla zaman harcamak zorunda kaldım.

Eminim ki, kendi hayatınız içinde size zamana, paraya ya da daha beter şeylere mal olan bir düzine örnek hatırlamanız mümkündür. Halbuki her gün meditasyon yoluyla dikkat kesilme halini geliştirmeye ayırdığınız zaman size tüm aktivitelerinizde artan verimlilikle birlikte geri dönecektir.

Dikkatsizce davrandığınızı fark ettiğinizde kendinizi hor görmek yerine bunu daha şuurlu olmanız için yapılan bir uyanma çağrısı olarak görün. Gününüzü oluşturan dikkat kesilme anlarını çoğaltmak için kendinize uyarıda bulunmayı alışkanlık edinin.

Başlangıçta, işlerinizi yapmak için daha uzun zaman harcıyormuşsunuz gibi gelebilir size. İşlerinizi aceleyle yapmaya alışkın olduğunuz için dikkat kesilerek geçirdiğiniz tek bir dakika bile, size günlerce sürmüş gibi gelebilir. Yine de konsantre olabilme yeteneğiniz geliştikçe, daha verimli bir kişi haline geleceğiniz kesindir. Dikkatle ve özenle yapılan işler daha ilk seferde tam olarak yapılırlar, onları yeniden kontrol etmeye veya yeni baştan yapmaya gerek yoktur. Dikkat kesilme hali için harcayacağınız zaman, zaman kazandırır.

EGZERSİZ

Dikkat Kesilin

1. Normalde aceleyle yaptığınız birkaç aktivite seçin; örneğin bulaşıkları yıkamak, kahvaltı etmek ya da metro istasyonuna yürümek gibi. Dikkat kesilmeyi, yaptığınız işe tüm duyularınızı katarak uygu-

layın. Öncelikle yemek yemek ve okumak gibi bir arada yapılan aktivitelerden sakının. Her bir aktiviteyi her bir yanıyla, işi tam anlamıyla bitirmek için olabildiğince fazla zaman harcayarak ele alın. Yürürken ayakkabılarınızın tabanında toprağın katılığını hissedin, nefes alış ritminizi fark edin, havanın sıcaklığını, yüzünüze doğru gelmekte olan esintiyi duyumsayın. Yürürken sessizce şöyle düşünün: "Yürürken katı toprağı ayaklarımın altında hissediyorum. Nefesim yavaş ve sabit. Hava serin ve bir parça baca dumanı kokusu karışmış durumda ve rüzgar, yaprakların ayaklarımınla yarışmasına yardım ediyor." Budist literatürüne göre buna zihinsel saptama denir. Dikkat kesilmiş halde bir işi yaparken düşünmek ya da yüksek sesle konuşmak yoluyla konsantrasyonunuzu o an içinde tutarsınız, böylece yaptığınız aktiviteye odaklanırsınız. Geçmişe ve geleceğe ait başıboş düşünceler zihninize doluşmaya kalkabilir. Onların zorla zihninize doluşmalarını kabul edin (Bu, "Eyvah şemsiyemi unuttum!" gibi bir şey olabilir.) ve hemen ardından o ana geri dönün. Nasıl da tamamıyla o andaki gerçeklikte olduğunuzu, yürüme deneyimini tam anlamıyla yaşadığınızı fark edin. Dikkat kesilmeyle ilgili ilk deneyimleriniz size fazla zaman alıyor gibi gelebilir. Kendinizi sık sık başka şeyleri düşünürken yakalayacaksınız ama konsantrasyonunuz geliştikçe, on dakikalık bu günlük yürüyüşünüzden en az Rocky Dağlarında* kayak yapmak kadar zevk alacaksınız.

* Biz kendimizi Şubat ayında Uludağ'da veya Kartalkaya'da düşünebiliriz. Ç.N.

2. Gün içinde periyodik olarak dikkat kesilme halinde olup olmadığınızı kontrol edin. Bu kontroller konsantrasyonunuzu keskinleştirmede çok faydalı olabilirler. Örneğin, piyano çalarken veya tenis oynarken dikkat kesilme hataları yapmaya başladığımda, o birkaç saniye boyunca kendimi, Carnegie Hall'da hayal ettiğimi ya da olabildiğince iyi oynamak yerine o tenis maçını kazandığım fikrine odaklandığımı fark ediyorum. Kendimi yakaladığım zaman, hemen yeniden müziğe odaklanıyorum; müzik olduğumu veya topla birlikte hareket ettiğimi düşünmeye geri dönüyorum. Böyle yapınca performansım bir anda belirgin biçimde iyileşiyor. Zihnin kaymaları bir başkasının anlattıklarını dinleme sırasında da meydana gelebilir. Bunu fark ettiğinizde sizinle konuşan kişiye yeniden odaklanın. Bu meditasyon yapmakla aynı şeydir. Siz nefesinize odaklanmaya çalışırken düşünceler zihninize sızıverir. Onların, geldikleri kadar zarif bir şekilde gitmelerine izin verin. Nefesinizi takip etmeye devam edin.

3. Her gün birkaç basit iş süresince dikkat kesilmiş halde kalmayı alışkanlık haline getirdikten sonra, bu dikkat kesilme halini başkalarını dinleme sürecine de uygulayın. Bir iş arkadaşınızın hafta sonunu nasıl geçirdiğini ya da bir çocuğun nasıl futbol oynadığını anlatışını dinleyerek işe başlayın. Başından sonuna dek onların deneyimlerinin bir parçası haline gelmek için kendinize izin verin. Bu, onların filmine dahil olma işlemine çok benzer. Onların sevinçlerini, sıkıntılarını ya da diğer duygu-

larını hissettiğinizde mesajın ne kadar fazlasını aldığınızı fark edin. Sonrasında, mesajın ardındaki detaylar dahil olmak üzere size anlatılanların daha fazlasını hatırlayabilme kapasitenize şaşıracaksınız. Düşüncelerinizin nasıl dağılmadığına ve dinleyicinizle nasıl bağlantıda kaldığınıza dikkat edin. Ardından, dikkatle dinlemeyi daha gerçekçi ve daha az hararetle tartışmalarda uygulayın, örneğin aylık satış hedeflerini açıklayan patronunuz veya sağlık sigortasıyla ilgili bir konferans gibi. Kelimeleri duyun ama kelimelerin ardındaki motivasyonun tadına varmak için de kendinize izin verin. Bu hedeflerin veya konuların pozisyonunuzla ve onları yerine getirmek için gereken yaratıcı yollarla nasıl bağlantıda olduklarını düşünün. Bu hedeflere ulaşmayı nasıl daha eğlenceli ya da daha ilginç bir hale getirebilirsiniz?

4. Ortalama bir konuşma hızından üç dört kat daha fazla bilgiyi anlayabilecek kapasitedeyiz. Beyninizin bu durgunluk zamanını başka şeylere harcaması çok kolaydır, özellikle de verilmekte olan bilgi size kuru geliyorsa. Mevcut an içinde kalarak elde edebileceğiniz altın taneciği arayın. Alışveriş listeniz ya da yaklaşan hafta sonu ne yapacağınız hakkında düşünmek yerine, o ana kadar karşınızda konuşan kişinin neler söylediğini hatırlamaya çalışın. Konu ile ilişkili başlıklar arayın. (Birazdan, sıkıcı toplantılarda nasıl dikkat kesilebileceğinden daha fazla bahsedeceğiz.)

5. Dikkatle dinlemek için kendinizi hazırlamanın daha kolay bir yolu, her gün farkındalıkla

dolu bir dakika için altmış saniye ayırmaktır. Her gün, örneğin öğlen vakti, elinizdeki işe tamamen gömülmek için bunu yapabilirsiniz. O anın doluluğu içinde olumsuzluktan, yargılamadan, geçmişten ya da gelecekte arınmış bir dakikadan alacağınız tat size ilerideki uygulamalara dair daha uzun dikkat kesilme dakikaları sunacaktır.

Kendi Kendimizi Dinlemek

1. Bölüm: Cevabımız Önemlidir

*Ses ve mevcudat arasından bir yol geçer,
bilgi oradan akar.*

*Terbiye görmüş sessizlikte açılır,
oradan buradan konuştuğça kapanır.*

Mevlana

Dikkatle dinleyen kişi, karşısında konuşan kişiye yüreğini ve zihnini açıp dökmesi ve düşüncelerini gizlemeden açıklayabilmesi için izin veren kişidir. Sürekli olarak insanların sözünü keser veya onların zihin filmlerine dahil olmayı reddedersek sonunda onlar da bizimle bağlantı kurma çabalarında hayal kırıklığına uğrayacaklardır.

Nisan 1999'da Colorado Littleton'daki Columbine Lisesinde on iki öğrenci ve bir öğretmenin öldürülmesinin ardından yapılan çeşitli canlı radyo yayınlarını hatırlıyorum. Programların bazılarında, lise öğrencilerine bu saldırıyı düzenleyenleri bunu yapmaya iten muhtemel sebeplerin neler olabileceği hakkındaki sorular sorulmak-

taydı. Kaçınılmaz olarak, anne babalarla veya öğretmenlerle zayıf bir iletişim içinde olma meselesi ortaya çıktı. Birkaç öğrenci, anne ve babalarıyla kolaylıkla konuşamadıklarını belirttiler. Röportajı yapan kişilerin sordukları sorular, bu çocukların özellikle de arkadaş rekabeti, seks, uyuşturucu veya ders notları gibi konuları açtıklarında *karşı taraftan duyma ihtimalleri yüksek olan bazı yanıt türleri nedeniyle* anne ve babalarından uzak durduklarını ortaya çıkardı. Bu gençlere göre en çok korktukları yanıtlar, kırıcı ve öğüt verici tarzda olanlardı. Birkaç öğrenci, anne ve babaları tarafından olumsuz biçimde yargılanmaktan korktukları için bu konuları içlerine attıklarını ya da daha az yargılayıcı olan arkadaşlarıyla paylaşmayı tercih ettiklerini söylediler.

Yanıt verme biçiminizi değiştirebilirsiniz. Ancak bunu yeni numaraları ezberleyerek veya farklı bir şekilde rol yaparak değil, kendi kendinizi dinleyip davranışınızın yarattığı etkiyi fark ederek gerçekleştirebilirsiniz. Siz konuştuğunuzda, sözlerinizin ve düşüncelerinizin, dikkatinizi nasıl tükettiğini fark edin. Bu durumda konuşmanın içeriği büyük ihtimalle o konuşmanın üzerinden günler veya haftalar geçtikten sonra tamamen unutulacaktır. Dinleyenlerin aklında kalan bölüm, yani sözlerinizin özü sizin o sırada nasıl olduğunuzdur; gergindiniz, kendi öneminizle şişinmiştiniz, tecrübesizdiniz, güvensizdiniz veya neşeliydiniz. Bu bölüm sizi "kendi kendini dinleme" kavramıyla tanıştıracak.

Bu bölümün ilk çalışması, bir restoranda ya da bir partide geçen bir diyaloga kulak misafiri olmak (Kabul edin, hepimiz bunu yapıyoruz.) ve insanların diğer insanlara verdiği yanıtları gözlemlemektir. Bazıları kendi bakış açılarını belirterek, bilgi ekleyerek ya da sadece başlarını

sallayarak tepki verirler. Yanıt verme biçiminiz nasıl bir dinleyici olduğunuza dair hakkınızda çok şey anlatır. Kolayca açılabilmiş kişileri, onlara böyle kolay açılabilmenize neyin neden olduğunu düşünün. Ardından, kendisiyle konuşmayı boşa emek harcama gibi gördüğünüz birini düşünün. Her iki durumda da onların yanıt verme biçimlerinin bu tercihinizdeki temel faktör olduğunu fark edeceksiniz.

Çocuklarınızın niçin sizinle konuşmadıklarını, insanların sizinle diyalog kurmaktan niçin kaçındıklarını merak ediyorsanız en sık kullandığınız yanıt türlerini tespit etmekle işe başlayın.

Aşağıda üç farklı yanıt türü listelenmiştir. Her birini okuduktan sonra ayrı bir kağıda (fazla düşünmeden) ilk aklınıza gelen yanıtı yazın. Eğer bir yanıtınız yoksa boşluk bırakın, bu çalışmada "yanlış yanıt" söz konusu değildir.

1. Bir iş arkadaşınız şöyle diyor: "Patronum yaptığım her öneriyi eleştirmeyi kesmezse bu gruptan çıkıp başka birine katılacağım."

Yanıtınız: _____

2. Sağlık merkezindeki bir arkadaşınız şöyle diyor: "İşe gitmek ve çalışmak konusunda gerçek bir mücadele yaşıyorum. İşimden ve çocuklarımdan sonra kendime ayıracak enerjim kalmıyor. Ayrıca ben çalışırken, Janet'in evde çocuklarla birlikte kalmak zorunda olmasından dolayı suçluluk duyuyorum."

Yanıtınız: _____

3. Eşiniz şöyle diyor: "Bu, şimdiye kadar aldığım en iyi iş teklifi! Bunu isteme nedenimin gerçekten iş mi, yoksa para mı olduğunu doğrusu merak ediyorum."

Yanıtınız: _____

4. Çocuğunuz şunu aktarıyor: "Bay Atkins muhtemelen seni arayacaktır. Bana, o makaleyi benim yazmadığımı söyledi, biliyorsun ya, şu üzerinde çok çalıştığım makale. Benim onu internetten çaldığımı düşünüyor."

Yanıtınız: _____

Karşılıklı etkileşimler sırasında yanıtlarınızın aslında ne derecede *tepkiye* benzediğine dikkat ediniz. Birisi şikayet ettiğinde, sizi eleştirdiğinde ya da bir hissini belirttiğinde dudaklarınızdan otomatik olarak belirli türde sözlerin döküldüğünü iyice fark edin. Bunlar programlanmış yanıtlardır; bariyerleriniz, tüm dünya onları duysun diye açığa çıkmaktadırlar. Arkadaşlarınız, aileniz ve iş arkadaşlarınız sizinle bağlantı kurmaktan kaçınıyorlarsa bunun sebebi sizin ilginin hep kendinizde odaklanmasına, önyargıya ve olumsuzluğa, diyalogun kontrolünü ele almak eğiliminize izin vermeniz olabilir. Şu bir gerçektir ki, çevresinde olmaktan hoşlandığınız kişiler sizi din-

lerken kendilerini ve yargılarını unutup bir tarafa bırakanlardır. Size verdikleri yanıtlar ise sizin o anki halinize dair, kendi kişiliklerini katmadıkları türden bir hassasiyeti yansıtır; onlar sizin filminize dahil olurlar!

Şimdi gelin, “dinlemeyi durdurucular” adını verdiğim bazı yanıt türlerini inceleyelim:

- **İnkâr eden**
- **Sorgulayan**
- **Öğüt veren**
- **Psikanaliz yapan (Çalışma lisansı olmadan!)**

Şimdi de dinlemeyi teşvik eden bazı durumlara göz atalım:

- **Sessiz kalmak**
- **Güven tazeleyici olma**
- **Söyleneni tekrarlamak**

Şunu aklınızdan çıkarmayın: Bu yanıt türlerinden hiçbiri tek başına kullanıldığında yanlış değildir. Sadece bazı yanıtlama türleri iletişim bağlarını sağlamlaştırma bakımından diğer yanıtlama türlerine göre daha zenginleştiricidir. Uğraşmanız gereken konu, düşüncelerinizin dinlemeye karşı olan bariyerlerinizi nasıl yansıttığını görebilmektir. Bu bariyerlerin etkilerini hafiflettikçe verdiğiniz yanıtlarınızda büyük oranda esneklik meydana geldiğini fark edeceksiniz ve başka insanları anlama konusunda doğal olarak daha duyarlı hale geleceksiniz. Yanıtlama biçiminizde zorla veya yapay olarak meydana getirilen bir değişim ne etkili olabilir, ne de tavsiye edilir. Yine de, dikkatle ve özenle yargılamaksızın dinlerseniz, açık ve tatmin edici bir iletişimi teşvik edecek şekilde

kendiliğinden yanıt vermiş olursunuz.

Doğal haliyle **inkar** etmek, yani "Hayır, onu ben yapmadım." veya "Hayır, bu doğru değil." gibi tavırlar ya mahkeme salonunda ya da tehlikeli bir durum söz konusuysen zor durumlarda kullanılmalıdır. Bu gibi durumlarda bir şeyler ya doğrudur ya da değildir; o işi siz yapmışsınızdır ya da yapmamışsınızdır. İnkârın yapıcı ve yıkıcı biçimlerini birbirinden ayırabilmek çok önemlidir. İnsanlar bizimle aynı görüşte olmadıklarında bu durum tabii ki hoşumuza gitmez ama dostane, bilgi paylaşımıyla dolu bir tartışmaya bir kere bile olsa uyum sağlayanlarımız için, bu türden bir inkar yöntemi yanlışlıkları ortadan kaldırabilir ve bizi eğitebilir. Dışa yönelik olarak farklı fikirde olmak ve bu farklı görüşü, sesli bir tartışmayla destekleyebilmek başarılı bir iletişimcinin kalitesini gösterir. Örneğin, eğer bir anlaşmayı organize ediyorsanız kendinizi baskı altında hissederseniz ya da bir şekilde suiistimal edildiğinizi hissederseniz, itirazınızı sesli olarak belirtmeniz mutlaka gereklidir.

Dinleme sırasında karşılıklı konuşan kişiler arasındaki bağı etkileyenler yıkıcı inkar biçimleridir. Örneğin, bir başkasının bir durumu kavrayış tarzını ne sıklıkta reddediyor veya doğru olmadığını iddia ediyoruz? "O kadar kötü olamaz." veya "Bununla ilgili çok fazla yaygara koparıyorsun." gibi tavırlar, incelikli inkara mükemmel birer örnektirler. Çocuğunuz, okulda canını sıkkan bir durum yaşadıkdan sonra eve gelir. Çocuğun yaşadığı olaya şöyle söylenerek tepki verirsiniz: "Çocukların *gerçekten* sana gülüyor olup olmadıklarından emin değilim." Çocuğunuz bunu şöyle anlar: "Sen hatalısın, bana gerçeği anlatmıyorsun. Bunu sen uydurdun." Başka bir durumda, çocuğunuz bir sınıf arkadaşı hakkında küçük düşürücü

bir şeyler söylüyor, diyelim. "Böyle hissetmen hoş değil." veya "Bunları söylememelisin." diyerek, ona kıskançlığını, kızgınlığını ya da dargınlığını ifade ettiği için hatalı olduğunu gösterirsiniz ya da onun bu şekilde hissetmesine sebep olursunuz. Çocuğunun duygularını inkar etmeyi alışkanlık haline getiren bir anne ya da baba, böyle yaparak sorunları davet ediyordur ve bu durum, çocukların hissettikleri ve yaşadıkları bazı şeyleri kendilerine saklayıp da anne babalarıyla giderek daha da az şey paylaşmaya başlamalarının bir nedenidir. Dikkatle ve özenle verilmiş bir yanıt şu olabilirdi: "Bu çok üzücü olmalı. Bakalım, bunun yeniden olmaması için yapabileceğimiz bir şeyler var mı?" Bu yanıt, siz kendi görüşünüzü bir kenara koyup çocuğunuzun filmine dahil olduğunuzda kendiliğinden ortaya çıkacaktır.

Çocuğunuzun kız arkadaşıyla tartışmasıyla ilgili olarak hissettiklerini yalnızca kız arkadaşıyla paylaşmaya teşvik ederseniz, oğlunuzun ondan intikam almak için yaptığı planları dile getirmesi zorlaşabilir. Birden atılıp onu bir yetişkin gibi davranmaya ikna etmeye çalışmak çok kolaydır ama bu tavır, sadece çocuğunuzun incinmiş duygularını yadsımakla kalmayıp ayrıca onun bir yetişkin yerine genç olduğunu inkar etmek olacaktır. Sizin göreviniz özenle dinlemektir. Söylediği ne olursa olsun onu yargılamadan ve sözünü kesmeden kendinizi onun filmine katın. Hiddeti geçince "Üzüldüğünü ona anlatmanın başka yolları da olabilir mi?" veya "Bu durumda benim ne yapacağımı bilmek ister misin?" diye sorabilirsiniz.

Patch Adams adlı filmde aktör Robin Williams, diğer insanların anlayışlarını inkar etmek yerine onları kabul etmenin yararlarını görmeyi dener. Bir psikiyatri hasta-

hanesinde, Patch ile aynı odada kalan biri uyuyamıyordu çünkü banyoya gitmesi gerekiyordu ve onun yatağında rahatsız bir şekilde dönüp durması Patch'in uyumasını engelliyordu. Patch, niçin banyoya gidip bu durumdan kurtulmadığını ona sordu. Oda arkadaşı, banyo kapısının önündeki sincaplardan korktuğunu söyledi. Patch önce, oda arkadaşını halüsinasyon gördüğüne ve sincapların aslında korkutucu değil insanlarla dost varlıklar olduğuna ikna etmeye çalıştı. Bu yaklaşım, oda arkadaşını daha da fazla endişelendirmekten başka bir işe yaramadı. Bunun üzerine Patch oda arkadaşının filmine dahil oldu ve odadaki sincapları hayali olarak tek tek vurup yok etti. Ancak bundan sonra oda arkadaşı sakinleşebilmiş ve her ikisi de uykuya dalabilmişti.

Konuyu değiştirmek, gözlerinizi kaçırmak veya konuşan kişinin düşüncelerini tamamen duymazdan gelmek inkarın en zararlı biçimidir. A kişisi yemek masasında memleketindeki akrabalarını ziyaret ederken geçirdiği harika tatili anlatırken B kişinin A'nın sözünü keserek "Ben geçen yaz *Hawaii*'ye gittim, *asıl* gerçek tatil diye *buna* derler!" dediğine ne kadar sık şahit oluyorsunuz? B kişisi diyalogun odak noktasını çalmış ve A kişinin bu deneyimi hatırlamaktan dolayı duyduğu ve diğerlerine de aktarmaya çalıştığı sevinci inkar etmiştir. B kişisi, A kişinin duygularını hiçe saymıştır; bu durumda, A kişinin B kişisiyle bir daha asla herhangi bir deneyimini paylaşmayacağından emin olabilirsiniz.

Bunun yerine, B kişinin A kişinin filmine şöyle bir yanıt vererek katıldığını hayal edin, "Tatilin çok dinlendirici geçmiş gibi görünüyor. Memleketin neresi?" B kişisi, A kişinin sevincini paylaşarak ve ona değer vererek kendine potansiyel bir dost edinmiştir.

Çocukların bir hayat boyu inkar edilen yanıtlarla karşılaşması onlara duygularına ve sezgilerine güvenmemeyi öğretir ve böylece, başka insanların duygularına ve ihtiyaçlarına karşı duyarşız hale gelmelerine neden olur.

Sorgulama, biriyle konuşmaya kalkışan kişinin duyduğu en yorucu yanıtlardan biridir. Hiç yaşadığınız cesaret kırıcı bir olayla birlikte karşınızdaki kişi tarafından "Bugün iyi gitmeyen neydi?" veya "Bunu neden yaptın?" ya da "Sen deli misin?" gibi sorularla sorguya çekilip hayal kırıklığına uğradınız mı? Saldıran, eleştiren veya küstahlaşan sorular dinleyici tarafından cezalandırıcı türden algılanırlar. Bir kişi anahtarlarını yanlış yere koyuyor ve bunu karısına açıkladığı esnada kadın kibirli bir tonla sözünü kesip "Böyle bir şeyi nasıl yaparsın?" diyor. Bu gibi yanıtlar konuşan kişinin kendini aptal ve suçlu hissetmesine neden olur ve sonuçta ortaya çıkan şey meşum bir sessizlik ya da rahatsız edici bir tartışmadır.

Diğer yandan, ucu açık sorular karşımızda konuşan kişiyi duygularını ifade etme bakımından teşvik ederler ve çözüme giden yolu belirleyebilirler. "Anahtarlarını en son gördüğünde nerede olduğunu hatırlayabiliyor musun?" ya da "Bugün günün nasıl geçti?" veya "Bu durumla ilgili kendini nasıl hissediyorsun?" gibi sorular, olanları anlatan kişinin rahatlamasını ve yaşadığı zorlukları belirli bir çerçevede toplamasını sağlar. Dinleyicinin ara sıra sorduğu, *netleştirmeye* yönelik olan sorular, bilginin doğru alınıp alınmadığını garanti eder: "Yani donmuş sebzelerin taze olanlardan daha besleyici olduklarını mı söylüyorsun?" veya "Taze sebze derken neyi kastediyorsun?" gibi.

Bununla beraber, belirli bazı soru türleri diyalogun

kontrolünü ele almanın bir yolu haline de gelebilir. Bir biyoloji uzmanıyla bilgi verici türden bir tartışma sırasında "Donmuş sebzenin moleküler yapısı taze sebze- den ne gibi farklılıklara sahiptir?" gibi araştırmacı tarzda bir soru uygun olabilir. Halbuki bir diyetisyenle konuşuyorsanız, bu tarz sorular aslında o sırada beslenme tarzınızı nasıl geliştireceğiniz konusunda konuşan kişiyi vermeye çalıştığı asıl mesajdan uzaklaştırabilir. Diyaloğu kontrol etme vasıtası olarak sorular sormak, karşılıklı konuş- malarda genelde heves kırıcı sonuçlar doğurmaktadır. Kendini tatmin etmeye yönelik olarak sorular soran din- leyici, dikkatle dinleyen biri değildir.

Dostane bir iletişimi, kendinizden hiçbir şey vermek- sizin sonu gelmeyen sorular sorduğunuz bir konuşmaya dönüştürmekten sakının lütfen. Bu durum, sorgulanan kişinin diyaloğu sona erdirmesini fazlasıyla zorlaş- tıracaktır. Gerçekten de, aslında konuyla mı ilgilen- diğinizi, yoksa bunu yapmak için gizli başka bir ama- cınızın olup olmadığını ayırt edemeyebilir. Sorgulama işini polise bırakın, böylece sizinle tekrar konuşmak için daha çok sayıda kişi geri gelecektir.

Öğüt vermek genellikle inkar etmekle ilişkilidir. Bu yaklaşım, genelde danışmanların ve ailedeki en büyük çocuğun davranış biçimidir. Genelde benim suçum, beş kardeşin en büyüğü olmamdı. Kişi kendine şöyle bir kural edinmelidir: "Sadece istendiğinde akıl ver ve bunu da kısa kes!" İstenmeden tavsiye verdiğinizde sizi dinleyenlere büyük bir lütuf bağışladığınızı düşünürken, onların kendi problemlerini çözme konusunda son derece yeterli olduk- ları gerçeğine, gözleriniz tamamen kapalı olabilir.

Bazen bilgi paylaşmanın, akıl vermek olduğunu düşünebilirsiniz. Buna iyi bir örnek verilebilir. Borsada

oynamayı hobi edinmiş ve milyoner olması için daha kırk fırın ekmek yemesi gereken yeni damat ile sohbet ederken kayınpederi, yeni hisse senetleri alabileceğinden bahseder. Yeni ve zaten zengin olan ailenin saygısını kazanma umuduyla yeni damat, kayınpederinin parasının değerini koruma çabaları sırasında yaptığı yanlışlıklara dikkati çeker. Damat, kayınpederinin anlattıklarına karşı bariz ilgisizliğini görmezden gelerek tavsiyesinde ısrarcı olur. Kayınpeder belirgin biçimde kızarak konuyu değiştirmeye çalışır. Damat aslında etkilemek istediği kişiler tarafından engellendiği hissiyle sus pus olur. Kayınpeder ise kendi işlerini idare edemeyeceklerine dair damadının imasından dolayı kızgındır. Genç adam böylece yeni aileyle zayıf bir ilişkiye sebep olacak bir zemin hazırlamıştır.

İstenmediği halde verilen tavsiye, karşımızdaki kişiye kendi problemlerini çözebilecek kapasitede olmadığı mesajını göndermektedir ve bu, belki de akla gelebilecek en uç küçük düşürme hareketidir. Unutmayın ki "ister al, ister alma" tavrıyla verilen bilgi, birine karşılık beklemeden küçük tavsiyelerde bulunmak ya da onları ilgilendirebilecek bir bilgi vermek olumlu davranışlardır. Bunlar her zaman faydalı olmayabilirler ama saldırgan tavırlar da değildirler. İstenmeyen tavsiyeler, ne kadar iyi ve ne kadar doğru anlamlar ifade ediyor olsalar da genelde fazlaca öğüt veren, bilgiç bir ses tonuyla aktarılırlar. Kronik tavsiye vericiler fedakarlıkta bulunma ve güç edinme hislerini tatmin ederler. Sandalyenizde arkanıza yaslanıp masaya elinizi vurarak, her cümleye "Yerinde olsam..." ile başlamaktan daha gurur verici hiçbir şey yoktur. Bu yanıt biçimi, bizi dinleyen kişiyle aramıza diktiğimiz yargılayıcı ve statü kaynaklı bariyerleri daha da güçlendirecektir.

Son olarak, verilen tavsiye genellikle tavsiyeyi veren kişiyi alan kişiden daha çok memnun etmektedir. Kaslı vücutlu, saldırgan yapıda olan bir babanın uysal ve zayıf oğlunun, sınıfındaki zorbanın yeni hedefi olduğunu bir düşünün. Olayı dinledikten sonra bu baba, "Dinle oğlum, bir zorbayı defetmenin en iyi yolu iki gözünün tam ortasına yumruğu patlatmaktır," diyor. Bu türden bir tavsiye, çifte bela demektir. Hem çocuk bunu yapmayı istememektedir, hem de babanın verdiği öğüt çocuğunun konumu ve fiziksel koşullarıyla ilgili duyarsız bir tavsiyedir. Baba ise çocuğunun kavgayla ve sınıftaki zorbayla ilgili neler hissettiğini dinlemek yerine oğlunun kendini daha da kötü hissetmesine neden olmuştur. Tavsiye vermek doğru olabilir de, olmayabilir de ama bu durumda, dikkatsiz ve özensiz bir tavırla verilmiştir.

Akıl vermek çocuk-anne baba ilişkilerinin gittikçe kopuk hale gelmesinde temel bir engel olabilir. Bazı çocuklar problemlerini anne babalarıyla paylaşmaktan kaçınmaktadırlar çünkü onların istemedikleri tavsiyelerde bulunmaktadırlar. (Anne babalar ise çocukların problemlerini çözme konusunda sorumlu olduklarını ve yanlışların giderilebilmesi için tavsiyelerinin gerekli olduğunu düşünmektedirler.) Öğrencilerimin yarısından fazlası anne babalarıyla iletişim sorunları yaşadıklarını söylüyorlar. En sık rastlanan şikayet ise anne babalardan birinin veya her ikisinin birden sürekli olarak yargılayıcı davranmaları ve "yol gösterme" adı altında, çocuklarını istemedikleri tavsiyelerini dinlemeye zorlamalarıdır. Muhtemelen, tüm bu anne babaların tek istediği şey çocuklarına yardım etmektir ama onlar, yetişkinliklerinin ilk yıllarında dünyayı nasıl gördüklerini genellikle unutmaktadır. Anne babalar, bilgi ve deneyim sahibi

olmaları nedeniyle, sarsıcı deneyimler yaşayan gençlerin zihin filmlerine dahil olma deneyimini zor bulabilirler. Eleştirici görünmekten kaçınmak, dikkatle dinlemeyi ve kendini denetlemeyi gerektirir. Açıklama yaparak, sessiz kalarak, güven tazeleyici davranarak tatbik edilen diğer yanıt türleri güven oluşturmanın daha uygun yöntemleridir. Çocuğunuzun filmine dahil olduğunuzda, onun aslında kendisi için zaten birçok çözüm ürettiğini fark edebilirsiniz. Onun tüm ihtiyacı, bir duyuru panosu yani sizin varlığınız olabilir.

Yargılamayı dayatan, akıl veren, sorgulayan ve inkar eden yanıtlardan kaçınmayı başarabilirseniz ön yargılamaya ve ayrımcı davranmaya olan eğiliminiz azalabilir. Olumsuz içsel konuşmaları azaltarak, yeni fikirleri ve farklı perspektifleri daha açık fikirlilikle kabul edebilirsiniz.

Akıl vermeye özellikle eğilimliyseniz aynı zamanda (çalışma lisansınız olmadan!) **psikanaliz yapmaya** da eğilimlisiniz, demektir. Tanrı'nın size, karşınızdaki kişiye verdiğinden daha derin bir anlayış ve bilgelik bahşettiğini zannedebilir ve problemin köküne inmekten kaçınmanın haksızlık olduğunu düşünebilirsiniz. Lise yıllarıma geri dönüp baktığımda, hayatın amacını ve insan davranışlarının sebeplerini sorgulamaya başlamam benim için aynı zamanda varoluşçuluk felsefesine giriş dönemi oldu. Birkaç sömestr süren psikoloji derslerinden sonra problemleri akrabalarımın ve arkadaşlarımla fiziksel hastalıklarının temeli olabilecek manik depresif, şizofrenik ve zorlayıcı takıntı belirtileri aramak muhteşem bir durumdu.

Saatler süren tartışmalar ve kendimi analiz etmeler (daha doğrusu, havaya göre değişen bakış açıları!). psikolojik teşhisler koyma eğilimimi harekete geçirmişti.

Küçük kardeşlerime ve üzüntüsünü benimle paylaşma şanssızlığına uğrayan herkese akıl vermem yetmiyormuş gibi, ayrıca kitaptan fırlamış gibi görünen cömert bilgeliğim onların zihinsel sağlığı konusunda kendimi sorumlu hissetmemde de sebep olmaktadır. Kendilerini daha iyi hissedebilmeleri için verdiğim tavsiyelere yeterince dikkat etmemelerine kızarak kendi davranışımı daha yapıcı bir biçimde incelemeye başladım. Gördüm ki, psikanaliz yapmam yalnızca arkadaşlarımın ve akrabalarımın duygularını benimle paylaşmalarına engel olmaktadır. Bu durum, kendi sorunlarıyla ilgili olarak danışmanlık alan ve başarılı olan kişilerin korkuyu veya depresyonu aşma konusunda kendi yöntemlerini hevesle paylaşmalarında da aynen geçerlidir. İyi ve doğru olanı yapmaya kalkışıp sonuçta başarısız olan bu tür bir yardım, özel hayata müdahale olarak algılanabilir ve sorgulama yaklaşımının istenmeyen özelliklerini taşır. Akıl vermek gibi psikanaliz de çalışma izni olan klinik doktorlarına bırakılmalıdır. Freudculuk oynayabilecek yeterliliğe sahip olmadığımız sürece sessiz ve mantıklı kalmamız, en iyisidir.

Akıl vermeyi ve bizi dinleyenlere psikanaliz yapmayı gereğinden fazla kullanmayı kabul edenlerimiz bir sonraki yanıt verme modu olan **sessizlik** içinde rahat etmeyi deneyebilirler. Sessizlik, en güçlü yanıt türlerinden biri olmasına rağmen en az uygulananıdır. Elbette ki yardımcı özellik taşıyan bu sessizlik ile kızgınlıktan, can sıkıntısından veya ilgi eksikliğinden doğan sessizliği birbirinden ayırmak gerekir. Olumsuz sessizliğe konuşan kişiyle göz temasını kesmek, huzursuzlanmak veya dikkatinizi aktarılan mesajdan çekmek eşlik eder. Bu türden sessizlik her tür ilişkide yıkıcı sonuçlar verebilir. Eğer

sessiz kalıp daha henüz konuşmuş olan kişiyle göz temasını sürdürürseniz, bilgi hazinesinin açılabilmesi için gereken anahtar elinizde tutmuş olursunuz.

Atalarımız, hatta büyük büyük anne babalarımız kadar bize yakın olanları sessizlik halindeyken bugün bizim olduğumuzdan çok daha rahattılar. Uzun zaman önce dünya, kadınların konuşma haklarını babalarına ve eşlerine bırakmayı tercih ettikleri, yaşlı ve bilge erkeklerin ve kadınların bir saygı belirtisi olarak çocuklardan uzun süre sessizlik bekledikleri daha homojen bir sessizlik anlayışına sahipti.

Ama bugün çoğumuz, sessizlik içindeyken kendimizi rahatsız hissediyoruz. Kulaklarımız gürültü kirliliğine alıştı; bir ya da iki sessizlik anı bizim için endişe verici bir hale geldi. Muhtemelen, birisi konuşurken ondan sonra ne söyleyeceğimizi düşünmeye başlayışımızın nedenlerinden biri, kendi rahat ettiğimiz gürültü düzeyini sabit tutmaya çalışmamızdır. Hemen o anda atılıp yorum yapma veya konuyu tartışmaya kendimizi mecbur hissediyoruz. Bu gergin konuşma tarzı, yüzeysel bilginin ötesine geçip mesajın gerçek derinliğine erişemeyişimizin sebebidir. Bizimle konuşan kişiye kendi düşüncelerini geliştirmesi için izin vermiyoruz ya da ilgilendiği konunun özünü açığa vurabilmesi için fırsat tanımıyoruz. Dinlemeyi egonun aktif olduğu bir eylem olarak gördükçe ve karşılıklı iletişimin yararlı olabilmesi için (söz keserek, sorgulayarak, akıl vererek) süreci kontrol etmemiz gerektiğine inandıkça sessizliğin değerini keşfetmemiz zor olacaktır.

Uzakdoğu kültürlerinde, bir davranış biçimi olarak sessizliğe sevgi ve saygı duyulur. Bununla beraber, hızlı adımların ve sabit davranışların hüküm sürdüğü batı

kültürlerinde sessizlik olumsuz ve kısır bir davranış sayılarak hor görülür. Toplantılarda veya grup tartışmalarında genelde sessiz kalan kişilerin, birer takım arkadaşı olmak yerine ilgisiz ve motive olamamış kişiler oldukları kabul edilir.

İki ya da daha fazla kişi biraraya geldiğimizde çok fazla soru sormak, çok fazla konuşmak, çok fazla gülmek ya da diğerlerinin cümlelerini tamamlamak suretiyle sessizlik anlarını doldurmak zorunda hissederiz. Sessizlikten kaçmak için odaya bakınırız, içkimizi yudumlarız ya da boğazımızı temizleriz. Bir asansöre bindiğimizde kat numaralarına ya da yere bakarak sessizliği görmezden gelmeye çalışırız.

Bununla beraber, evlerimizin mahremiyeti içinde çocuklar uykuya daldıktan sonra veya ay ışığının aydınlattığı küçük bir göl kenarında iken sessizlik en yakın dostumuzdur. Çoğumuz iş yerinde veya içinde bulunduğumuz topluluklarda farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunduğumuzdan, sessizlikle ilgili farklı anlayışlara veya sessizliğin yanlış yorumlanışlarına karşı duyarlı olmak, kültür farklılıklarından doğan yanlış anlaşmaları önleme açısından önemlidir. 1976 yılında Satoshi Ishii ve D. W. Knopf'un yaptığı kültürler arası ankette, Amerikalıların ortalama olarak (altı saat kırk üç dakika) Japonların (üç saat otuz bir dakika) iki katı kadar daha uzun bir süre konuştukları ortaya çıkarmıştır. Aradaki fark açıktır: Batılılar önce konuşur, ikinci olarak dinler ve üçüncü olarak gözlemler. Doğu kültürlerinde ise insanlar farklı bir sırayı tercih ederler: *Gözlem, dinleme, konuşma*.

Japonların kişiler arası ilişkilerindeki önemli bir özellik *enryo-sasshi* fikridir. 1984'te Ishii, Japonların konuşurken

mesajlarını nasıl sadeleştirdiklerine ve düşüncelerini sözlü olarak ayrıntılara sokmaktan nasıl kaçındıklarına, bunun yerine mesajdaki anlamı tam olarak verebilmek için dinleyicinin sezgilerine güvenmeyi tercih ettiklerine dikkat çekmişti. "Farklı Kültürlerin Anlayışlarında Sessizlik: Japonya ve Amerika" isimli makalesinde Ishii, herhangi bir kişinin psikolojik "bir çıkış" yaptığından bahseder; bu çıkış yoluyla şifreli mesajlar *enryo*'nun (sakla veya zaptet) etkisiyle gönderilir, çıkış yeri mesaj alma girişinden çok daha küçüktür ve adına *sasshi* denir.

Eğer yurtdışında, Doğu ülkelerinde çalışan bir batılı iseniz *enryo-sasshi* kavramına karşı dikkatli davranın çünkü çok fazla konuşursanız, düşünce ve duygularınızı çok detaylı anlatmaya kalkarsanız zayıf bir *enryo* örneği oluşturursunuz ve bu da kaba bir davranış olarak kabul edilir. Diğer yandan iyi bir *sasshi*'ye sahip olan bir kişi, insanlar tarafından takdir edilir çünkü bu kişinin verilen mesajın tamamını içerik, beden dili ve durum yoluyla algılayışı iyidir; bilgelik peşinde ve açık fikirli biri olarak görünür.

Dikkatle dinlemeyi eyleme geçirmeye başladığınızda, sessizlik anlayışınız da değişecektir. Etrafınızdaki insanlara daha fazla dikkat etmeye başlarsınız. Verimsiz olan "dinliyormuş gibi davranma" tavrı ise bilgi toplama modundaki zihin için engel oluşturmaktadır. Dikkatle dinleme çalışması sayesinde öğrenmeye yönelik doğal merakınız, yıllar boyunca devam eden o durgun, kendine odaklanmış düşünce tarzınızın esaretinden kurtulur. Sessizlik, yani başkalarını anlamak için zaman ve mekan yarattığında ailenizle ve iş arkadaşlarınızla olan ilişkileriniz zenginleşir.

Çoğumuz, derin ve gerçek bir sessizliği nadiren dene-

yimlemiştir. Bizler sessizliğin dıştan sessiz olmak olduğunu düşünüyoruz. Derin sessizlik ise birçoğumuz için huzursuz bir oda arkadaşıdır, yani içsel bir gürültü bile olmaması anlamına gelir. Eğer nefes alma çalışmasına sadık kaldıysanız, zihninizdeki konuşmalar sakinleşmeye başladığında gerçek sessizlik anlarını da yaşamış olabilirsiniz. Bu nadir anlarda gerçekten o an içindesiniz demektir. O sırada geçmişteki hatalarınızı düşünmüyor ve gelecekte yapacağınız hataları beklemiyorsunuzdur. Herhangi bir tür sessizlikten rahatsız olmak, birçoğumuzun dinleme konusunda problem yaşamasının en temel nedenidir. Bununla beraber, bizi dinleyen biri tarafından bize uzun süreli, dikkatle dinleme hediyesi sunulduğunda bu deneyimin sıcaklığından mutluluk duyup ruhumuzun derinliklerini açığa çıkarma eğilimi de olacaktır.

Bir gün, kusursuz giyimli, kırk yaşlarında ve adına Ellen diyeceğim son derece hoş bir kadın ses kliniğimize geldi ve zaman zaman sesini kaybettiğinden şikayet etti. Gırtlak muayenesi sonucu normaldi ve sesi kulağa iyi geliyordu. Kendini sıcak, içten, güvenli ve neşeli biri olarak tanımlıyordu. Sesini her gün nasıl kullandığına dair her zamanki soru listem üzerinde çalışmaya başladım. Ellen kendini güçlü ve etkili bir yönetici, sık sık telefonda konuşan ve toplantılarda sunum yapan biri olarak tanımladı. Rahatlamak için deli gibi okuduğunu, flüt çaldığını ve haftada bir kez masaj ve yüz masajı yaptırmaktan hoşlandığını söyledi. Bu hayat biçimini gözümde canlandırdığımda, kendi düşüncemi aktarmak için onun sözünü kesmek en son aklıma gelecek şeydi. Onun bütün bu aktiviteleri nasıl idare edebildiğini tanımlamak istiyordum. Ellen, göz kamaştırıcı gülüm-

seyişiyle ve biraz da kendini beğenmiş tavrıyla giderek zayıflayan ve nefes nefese kalan sesiyle gıpta edilecek yaşam tarzını anlatarak beni büyülemeye devam etti. Boğazını temizlemeye başlarken rahatsızlık duyduğu belli oluyordu.

Birkaç dakika sonra Ellen durdu ve derin bir nefes aldı. Sersemlemiş bir şekilde sessizce oturdum ve bir değerlendirme yapabilmek için düşüncelerimi toparlamaya başladım. On saniye sonra, o zafer yüklü edası kayboldu ve yavaşça ağlamaya başladı. İşte şimdi gerçekten şok geçiriyordum! Bu noktada klinik birtakım sözler söyleyebilirdim ama gelmekte olduğunu gördüğüm düşünce akışının önüne bir engel koymak istemedim. Ellen hala zayıf ve yorgun olan sesiyle sorunlu evliliğinden, hasta anne babasından ve önceki ortağıyla arasında geçen hukuki davadan bahsetti; giderek daha da ağlamaklı olmuştu. Ellen hikayesini normale çok yakın bir ses tonuyla bitirdi. Ellen bu şekilde davranarak vaktimi aldığı için çok fazla utanmasına rağmen kendini son derece rahatlamış hissediyordu, hatta psikiyatristinden bu bilginin çoğunu sakladığını bile kabul etti. Olaylara bağlı olarak ortaya çıkan ses problemlerinin stresle ilintili olduğu her ikimiz için de son derece açıktı ve uygun bir tedavi sürecinde karar kıldık. Geriye baktığımda, bu olayda sessiz kalmak benim için bir dünya rekoruydu ve aynı zamanda, Ellen için yapabildiğim en iyi şeydi.

Benim yaptığım gibi (Yapmak ve söylemek istediklerim, Ellen'ın şok edici ifadeleri karşısında bariz bir biçimde geri plana itilmişti!) sizinle konuşan kişinin filmine dahil olduğunuzda bir sonraki sözünüzün ne olması gerektiğini düşünmezsiniz. Ayrıca sizinle konuşan kişi sessizliğinizi takdir eder ve konunun özünü anlaya-

bilmek için doğan şanstın ötürü hoşnut olur.

Konuşan kişinin filmine dahil olup onu dinlediğinizde, kelimeler arasındaki sessizliklere de uyum sağlayabilirsiniz: bunlar çığlık çığığa ifadelerle doludur. Hayal kırıklığı, bir şeyi zorla yapma, kalp kırıklığı, beklenti içinde olma, pişmanlık, umutlu olma ve konuşan kişinin etkili olarak kelimelere dökemediği her şey o sessizliklerin içinde yükselir ve netleşir. Hayatımızdaki duygusal kayıpların birçoğu sadece kelimelere, yani aslında mesajın ayak izleri ve gölgesi olan sözcüklere dikkat etmekten kaynaklanır ve biz buna "dinleme" adını veririz.

Bir duyguya odaklanmayı gerektiren anlar çoğu kez sorularla, yorumlarla veya konunun değiştirilmesiyle kesintiye uğrar. Bu hataların hepsini yaptığımı hiç unutmuyorum çünkü sessizlikten rahatsız oluyordum. Seansın kontrolünü elime almak ve hastayı tedavi etmek üzere kendi düşüncelerimi öne çıkarmak benim için önemliydi. Dikkatli, destekleyici bir sessizliğin genelde en iyi tedavi olduğunu öğrenmeme Ellen vesile oldu. Endişeli haliyle sesi arasındaki bağlantı, katalizör görevini görmüştü.

Ameliyat öncesi rehberlik yapmam için bana gönderilen hastalarla da benzer durumlar yaşadım; gırtlak kanseri olabilirlerdi ve ses tellerinin alınması gerekiyordu. Bu durumun özellikle de hayatını kazanmak için sesini kullanan biri için ne kadar yıkıcı olabileceğini tahmin bile edemezsiniz. Benim görevim, ameliyattan sonra başka iletişim yöntemleri hakkında onları bilgilendirmektir. Bazen yaklaşan ameliyatı konusunda kızgın olan hastalarım olur; sesleriyle ilgili şikayetleri ihmal edilmiş veya yanlış teşhis konulmuştur. Bu kişilerin problemleri hastalar olmaları da mümkündür. Hissettiklerini ifade etme ihtiyacı duydukları halde, reddeden veya akıl veren yanıtlar

aldıkları için hayal kırıklığına uğramış haldedirler. Duymak istedikleri en son şey, yapay bir ses cihazıdır. Bu durumlarda kendimi tanıtırım ve ameliyattan sonra iletişim kurabilmelerine yardım edebileceğimi söylerim. Ardından nasıl olduklarını sorarım. Bundan sonra susar ve filmlerine dahil olurum. Hemen o anda yaşadıkları deneyimi anlatmaya başlarlar, ailelerinden ya da en derin kaygılarından bahsederler. Ağlayabilir, hatta ıstıraplarını bağırıp çağırarak anlatmaya bile kalkabilirler. Bazen cerrahlarının güvenilirliği veya ameliyat sırasında ölme korkuları hakkında güvenlerinin tazelenmesi gerekir ve bu konuların birçoğunu eşleriyle konuşamazlar. Görüşmenin sonuna doğru genelde yaşadıkları patlamadan ötürü özür dilerler ve hemen ardından, onlara yardım ettiğim için bana sonsuz teşekkürlerini sunarlar. Kendi düşüncelerimi asla açıklamama rağmen, onlara harika bir hizmet verdiğimi düşünürler.

Sessizlik, sizinle konuşan kişinin kendisini iyi hissetmesi bakımından son derece erdem taşıyan bir yetenektir. Sessizlik, sizinle konuşan kişinin derindeki düşüncelerinin yüzeye çıkmasını sağlar. Bu düşünceler genelde problemlerin çözümlerini de içlerinde barındırırlar. Sizinle konuşan kişiye destekleyici bir ortamda yüksek sesle düşünme fırsatını tanırırsanız, onun güç kazanması için ihtiyacı olan koşulları hazırlamış olursunuz ve o kişi sizinle daha fazla birlikte olmak ister.

Sessizlik aynı zamanda güçlü bir görüşme yapma aracıdır. Sizinle konuşan kişinin esas önceliği sahip olduğu arazisi veya maaşı olmayabilir. Gerçekten korktuğu şey muhtemelen prestij veya kontrol kaybıdır. Bir çalışan zam ve daha kısa süreli mesai talebinde bulunuyorsa işyerinizdeki kreşin maliyetinden ya da esnekli-

ğinden şikayetçi olabilir. Sessizlik için bir boşluk bırakıldığında gerçekten sorun olan konular yüzeye çıkar, böylelikle saatler süren verimsiz tartışma ve gittikçe artan öfke de sona erdirilmiş olur.

İşe basit tarafından bakacak olursak bir itirafta bulunmam gerekiyor; sessizliği oldukça eğlenceli bulurum. Eskiden deneyimlerimi benimle konuştuğum kişiyle daha çok paylaştım ama bu günlerde bu deneyimleri paylaşmaktansa kendimi geri çekmeyi daha eğlenceli buluyorum, özellikle de konuşmacı sözümü kesip kendi deneyimlerini anlatmaya başladığında bunu yapıyorum.

Örneğin bir gün, eşimle birlikte köpeğimizi koruda dolaştırıyorduk. Derken bir başka güzel köpek Chester ve sahibi Kate'le karşılaştık. Kate çok sık karşılaştığım etkileyici bir kadındır ve her zaman paylaşacak sıra dışı düşünceleri vardır. Bu sefer de köpeklerin ruhsal doğası ve bunun insanlarla olan bağlantısıyla ilgili konuşmaya başladı. Ben de köpekleri seven biri olduğumdan onun görüşüyle ilgilendim. Önce, aniden atılıp kendi duygu ve deneyimlerimi aktarmak için bir parça acele etmek istedim. Ama sadece onu dinlemek daha ilginçti. Kate yogadan ve bunun hayatını nasıl değiştirdiğinden bahsetmeye başlayarak konuşmasını sürdürdü. Ben de düzenli olarak yoga yapıyorum ve bunu son derece faydalı buluyorum. Ona bu ilgisini benim de paylaştığımı söylemeyi isterdim ama o söze girebilmem için hiç boşluk bırakmamıştı. İşin en iyi kısmı da bunun benim için sorun oluşturmamasıydı! Kendimi bir parça bile olsa önemsenmemiş hissetmedim ve konuşmayı kendime odaklama gereği duymadım, tamamen Kate'in filmindeydim. Kapıya yaklaştığımızda bir gün köpeklerle ilgili bir kitap yazmayı ne kadar çok istediğinden bahsetti ve kitap

yazma konusunda ne bildiğimi sordu. Hiç heyecanlanmadan, o sırada bir kitap yazmakta olduğumu söyledim ve o da bana bu kitabın konusunun ne olduğunu sordu. Dinlemeyle ilgili olduğunu söyledim. Tabi söylemeye gerek yok; Kate yürüyüşümüz boyunca çok az dinlemiş olduğu için utanmıştı. Güvenini tazelemek için ona düşüncelerinin gerçekten ilginç olduğundan ve görüşlerini dinlemekten başından sonuna dek ne kadar hoşlandığımdan bahsettim. Kate "Her ne kadar tüm konuşmayı ben yaptıysam da benim hissettiklerimi hissedenden biriyle olmaktan dolayı kendimi çok iyi hissettim!" deyince ben de sessizliğin bir paylaşma şekli olduğunu fark ettim.

Sizinle konuşan kişinin filmindeyken bedeninizin duruşunun da ne kadar rahat ve konuya uyumlu bir halde olduğuna dikkat edin. Muhtemelen, sizinle konuşan kişiyle göz temasınızı sürdürüyorsunuz, ara sıra başınızı sallıyorsunuz, hafif öne doğru eğilmiş şekilde duruyorsunuz. Sessizlik, siz konuşan kişinin filmine kendinizi kaptırmışken çok rahatsız edici değildir çünkü doğal olarak tüm bedeninizle dinliyorsunuzdur, tıpkı sinemadaki gibi. Bedeninizin duruşu ve yüz ifadeleriniz mesaja ve mesajı verene doğal olarak tepki vermektedir. Kendine odaklanmış içsel gürültüye, geçmiş ya da geleceği düşünmeye yer yoktur. Zihniniz sadece konuşan kişinin sözlerini ve yüz ifadelerini takip etmeye odaklanmakla kalmayıp mesajın ardındaki hisse de odaklanmıştır. (İlerleyen bölümlerde sessizliğin stres altında birini dinlerken ne kadar güçlü bir dost olabileceğini konuşacağız.)

Zor bir zamanında acı çeken bir dostu rahatlatmak kolay değildir. Onun duygularını paylaştığınızı göstermek için bir şeyler söylemek zorunda olduğunuzu hissedersiniz. Bu durumlarda destekleyici sessizlik en iyi

yanıttır. Sessiz destek sağlayarak sizinle konuşan kişileri hissettikleri duyguları tarif etmeleri, kızgınlıklarını ve hayal kırıklıklarını açığa çıkarmaları ve problemleriyle detaylı olarak ilgilenmeleri için teşvik edersiniz. Sadece konuşmayarak onlara yanıt verirsiniz.

Sessizlikle yakından bağlantılı olan bir diğer davranış biçimi de doğru ve destekleyici güven tazelemedir. "Evet, durumunun çok zor olabileceğini anlıyorum," veya "Eminim, en doğru olanını yapacaksın." gibi sözler güveni ve cesareti yeniler. Bu türden yanıtlar yargılama ve onların acılarını inkar etmeyi içermez; bu sözleriniz, arkadaşınıza onun hislerini paylaştığınıza dair güven verir. Başkalarının da aynı hisleri deneyimleyip hayatta kaldığını bilmek rahatlatıcı olmasına rağmen, o anda işini kaybettiği ya da bir aile trajedisi yaşadığından dolayı stres altında olan insanlar sizin de benzer bir deneyim yaşamış olmanızdan veya karabulutlarını dağıtacak şekilde davranmanızdan dolayı rahatlama hissetmezler.

Güven tazeleme içten yapıldığında, sıcak bir sesle ve sade bir yüz ifadesiyle gerçekleştirildiğinde işe yarayacaktır. Örneğin, Bob ofiste zor bir gün geçirdikten sonra eve gelir. Karısı Kelly'ye iş yerindeki entrikalardan son derece yorulduğunu ve artık mücadele edecek gücünün kalmadığını anlatır. Her iki taraf da probleme o an için hiçbir çözüm bulunamayacağını bilmektedir; para aslanın ağzındadır ve bu alanda yeni iş bulmak da kolay değildir. Kelly işten çıkmasını önerdiğinde bu bir tartışmaya neden olacaktır. O anda Bob'ın ihtiyacı olan güven tazeleme ve destektir. "Biliyorum, her gün bu durumdayken yapılabilecek olanın en iyisini yapıyorsun, sabrına gerçekten hayranım." gibi bir yorum tam olarak doğru olan yaklaşımdır. Bununla beraber içtenliğin olmadığı, güven

tazeleme amaçlı bir yanıt duygularını anlatan kişiye tepeden bakan ya da duyarsız gibi gelebilir.

Bir seferinde bir tıp öğrencisi, ders veren bir doktorun öğrencilerine "Sizi anlıyorum." demelerini yasakladığını anlatmıştı. Hastalığı ve duygusal yan etkilerini bizzat görmedikleri sürece hastanın sıkıntısını anladıklarını iddia etmenin hiç de dürüst bir tavır olmadığı konusunda öğrencileri uyarılmıştı.

Sevdiği birini kaybeden bir kişinin güvenini tazelemeye yönelik çabalar genelde geri tepecektir. "En azından artık acı çekmiyor." ve "Biliyorsun, artık daha iyi bir yerde." gibi eski basmakalıp yorumlar, sevdiği kişiyi kaybeden insanın filminden uzak durmanın "incelikli" yollarıdır. Onların acılarına sürüklenip kapılmayı istemeyiz ve bu yüzden de acı çekmekte olan kişiye, duygularından uzaklaşip kendi kontrolünü eline alabilmesi için böyle sözler söyleriz. Böyle bir trajedi yaşayıp acı çekenlerin ihtiyacı sevdikleri hakkında konuşmaktır. Özenli bir sessizlik ve empati en çok işe yarayan davranış biçimidir.

Söyleneni tekrarlamak en sevdiğim yanıt türlerindenidir çünkü bu, hem konuşana hem de dinleyene çok fayda sağlar. Başka sözcüklerle tekrarlamak sizinle konuşan kişinin mesajını netlik ve yansıtma amacıyla tekrar etme eylemidir. Bu tavır, karşınızdaki kişiye onu anlayabilmek için elinizden gelenin en iyisini yaptığınızı bildirmenin bir başka yoludur. Aynı zamanda, kelimelerin ardındaki anlamı daha derinden anlayabilmek için mesajı yeniden dinleme işlevini görür.

Dikkatle dinleyen kişiler başka sözcüklerle tekrarlanmanın iki türüne karşı duyarlıdırlar: *Papağan tarzı* (konuşan kişinin söylediğini olabildiğince aynı kelimeleri kullanarak tekrar etme) ve *özetlemek* (Kendi kelimeleri-

mizle konuşanın mesajının özünü açıklama). Numaralar, zamanlar ve tarihler ya da diğer kesin detaylar söz konusu olduğunda papağan tarzı kullanılmalıdır. Örneğin, sekreterime "Lori, lütfen o raporun üç kopyasını çıkar; orijinali Bay Smith'e, Dr. Jones ile Dr. Jackson'a da birer kopya gönder. Üçüncüsünü de kendi dosyana koy." diyorum. Bu yanıtı vererek, bilgiyi doğru bir şekilde iletmişimden kesinlikle eminim. Söylediğimi tekrar duyma ve gereken her netleştirmeyi yapabilme şansım var ve işin doğru bir şekilde yapılacağına dair güvenim de tam. Mesajı papağan tarzında tekrar eden Lori'nin de bunu yeniden duyma şansı vardır. Böylece yapılması gerekenleri yapabileceğine dair güveni tam olacaktır.

Bu yanıt verme biçimi, adres tarifi alırken çok faydalı olmaktadır. Tanımadığınız birini durdurup sorduktan sonra size söylediği şeyleri daha sonra hatırlayamadığınız oldu mu hiç? Olumsuz içsel konuşmalarınız, sizi içinde bulduğunuz o anı yaşamaktan alıkoymaktadır. Ona teşekkür edip pencereyi kapatırsınız ve biraz sonra başka birini bulup adres sormaya çalışırsınız.

Şimdi bu senaryoyu dikkatle ve özenle yeniden gerçekleştirilelim; tekrar etme işlemi adres tarifini netleştirmek ve onları hafızada tutmak için bir yöntem olarak kullanalım. Durup tanımadığınız kişiye adres soruyorsunuz ve tarif edildikçe gideceğiniz yönü gözünüzde canlandırıyorsunuz. Zihninizde trafik lambasının orada sola döneceğinizi, ilerideki dur levhasında ise sağa döneceğinizi canlandırdınız. Adam sözünü bitirdikten sonra, "Durun bir bakayım tam anlamış mıyım," deyip tarifi tekrar etmeye başlıyorsunuz. Ben şimdiye kadar buna itiraz eden bir yabancıya hiç rastlamadım. Söylenenleri tekrar etmek, etkili iletişim için pratik ve zaman

kazandırıcı bir yaklaşım türüdür. Verilen bilgiyi kendi kelimelerinizle doğru bir biçimde tekrar ettiğinizde, mesajın doğru iletildiğinden her iki taraf da emin olur.

Konuşan kişinin ihtiyaçlarının ve/veya duygularının tam olarak anlaşıldığından emin olmak için anlattıklarını özetlemek, genellikle bir ilişkiyi sağlamlaştırmanın ilk adımıdır. Aynı noktada olup olmadığınızı görmek için yapılan bu kontrol, stresli bir etkileşimde ya da görüşme sırasında faydalı olabilir çünkü hararetli tartışmalarda doğru kelimeleri söylemek ve doğru anlamak konusunda başarılı değilizdir ve karşımızdaki kişi bizi yanlış yorumladığında biraz daha kızarız. Dikkatle dinleyen biri olarak konuşan kişinin filminde derinlere iner, en iyi tahmini yürütebilmek için kelimelerini, yüz ifadelerini, mimiklerini ve ses tonunu sentezlersiniz ama bu, yine de bir tahmindir ve işte bu yüzden, duyduklarınızı bunları söyleyen kişiyle birlikte kontrol etmeniz gerekir. Bu da şöyle bir soru sormak anlamına gelebilir: "Demek istediğiniz, benim daha normal çalışma saatlerine sahip olmamı tercih ettiğiniz mi?" Veya şöyle de yapılabilir: "Bu projeden dolayı hayal kırıklığına uğradığınızı ve başka bir projeye değiştirmek istediğinizi hissediyorum." Bazen konuşmacının söylediklerini toparlamak, düşüncelerini ve yadıkları titreşimleri netleştirmek dikkatle dinleyen tarafın görevidir.

Çalışanınız Irene bir gün ofisinize gelip bir konudan söz ediyor. Evinin yakınındaki bir anayol yapım projesi işe gidip geliş süresini sabitlemeyi imkansız hale getirmekte ve ayrıca, ciddi davranış bozukluğu olan küçük bir çocuğu var. Sonuç olarak Irene işe sık sık geç kalıyor ve o gelene dek masasındaki telefona cevap verileceğini garanti etmesine rağmen diğer iş arkadaşlarına,

kendisi yokken onun işlerini yapmalarını rica ettiği için de suçluluk duyuyor.

Bu durumda tüm tatsız detayları tekrar etmek doğrusu verimsiz olurdu, bunun yerine açıklamayı özetlemek; Irene'in kendisini dinlediğinizi bilmesine yetecektir. "Irene, şu anda evde işlerin senin için oldukça hareketli olduğunu anlayabiliyorum. Burada çalışmayı seviyorsun ve başka düzenlemeler yapmaya çalıştığını da görüyorum. Ama istifa etmek zorunda olduğunu düşünüyorsun çünkü açığını kapamaları için diğer iş arkadaşlarına güvenmek zorundasın. Seni doğru anlayabildim mi?" Irene başını sallar ve yüzündeki rahatlama hissi yanılmaya pay bırakmayacak kadar açıktır. Sizin onun problemini özetlemeniz, ona işini bırakmasının dışında çözümler bulmasını sağlayacak bir yol açmıştır; örneğin daha kısa çalışma saatleri ya da farklı işe başlangıç saatleri gibi.

Durumu bu şekilde özetlediğimde, konuştuğum kişiler genelde söylemek istedikleri sözleri duyduklarından dolayı rahatlarlar (Irene gibi.) Mesajı netleştirmek için söylediğimiz sözlerin hedeften çok uzakta olduğu diğer zamanlarda ise, yanlışlarımızın karşı tarafça düzeltilmesi gerekir. Her iki durumda da özetleyerek tekrarda bulunmak işe yaramaktadır. (Tam tersine, duyguların ve değişken hislerin söz konusu olduğu durumlarda ise tekrarlama yapmak küçümseyici ya da tepeden bakan bir görünüm sergileyebilir.) Diğer yandan özetlemek, bilinçaltına şu mesajı gönderebilir: "Söylediğini düşündüğüm şeyi tekrar ediyorum çünkü senin görüşünü gerçekten anlamak istiyorum."

Tekrar etmek, yargılayıcı olmadan ya da akıl verme imasında bulunmadan, karşınızdaki insanlara az önce

söylediklerini yansıtmanın da bir yoludur. İntihara kalkışanlara telefonda danışmanlık hizmeti veren bir sistemin danışmanları, onları arayan kişinin problemi konusundaki düşüncelerini netleştirmenin bir yolu olarak, söylediklerini tekrar etmeyi ve böylece konuşmaya devam etmelerini sağlamayı öğrenirler. Görsel bir iletişim olmadığı için arayan sorunlu kişiye danışmanın "Yaa? Öyle mi?.." gibi ifadeler kullanarak onu dinlediğini belli etmesi önemlidir.

Derslerimde, tekrar etme egzersizi son derece incitici sürprizlerle dolu olabiliyor. Bu egzersiz dikkat ve hafıza konusundaki zayıflıkları açığa çıkarttığından, pratik yaparak odaklanma ve hatırlama yetenekleri kolayca geliştirilebilmektedir. Bir öğrenci karşısındaki kişiye iki veya üç aşamalı bir adres tarifi veya bilgi içerikli kısa bir paragraf okur. İkinci kişi bunu yüksek sesle tekrar etmek zorundadır. Ardından metni okuyan öğrenci bu tarifin doğruluğu konusunda bir geri besleme yapar ve gerektiği takdirde bilgiyi netleştirir. Bu çalışmanın ilk birkaç dakikasından sonra, verilen bilgileri niçin sık sık unuttuğumuzu ve birçok dinleme hatası yaptığımızı anlamamız çok kolaylaşmaktadır.

Tekrar etme, karşımızdaki kişiye yanıt vermenin pek de doğal olmayan bir yolu olduğu konusunda eleştirilir. Evet, tekrar etme de diğer herhangi bir tür yanıt biçimi gibi çok fazla kullanılıp mekanik hale getirilebilir. Konuşan kişinin, aktardıklarını anlayıp anlamadığınızdan emin olmak istediğinizi bilmesine izin vermek tuhaf gibi görünüyor ama iyi iletişim de bu demek değil midir? Tekrar etmenin amacını anladığınız takdirde onun kullanımını konusunda daha akılcı olma eğilimi göstereceksiniz.

Ben tekrar etmeyi ses terapisinin sürekli bir parçası haline getirdim. İlk görüşmemizde durumları en kötü olan hastalarımı anlamadıkları bir şey olduğunda bunu söylemeleri konusunda teşvik ediyorum çünkü onların anlayıp anlamadıklarını sürekli olarak denetliyorum. Bu hemen o anda, kendileri açısından daha aktif bir katılım için zemin hazırlamaktadır. Seansın hedefini açıkladıktan ve bu hedefe ulaşmak için yapılan bir dizi egzersizden sonra genelde hastaya şunu sorarım: "Bu egzersizleri niçin yaptık? Amaç neydi?" Hasta doğru yanıtlayamazsa bu, seansın amacını tekrar edemediği anlamına gelir ve bundan, hastanın aslında dinlemediğini, anlamadığını ya da açıklamamın yeterince açık olmadığını çıkarırım. Sorunun benim açıklamamda olduğunu anladığımda, hasta bana anlamadığını, sözle ya da imayla, herhangi bir şekilde belirtmemiş olabilir.

Hasta pratik yaparak seansa daha da fazla katılır çünkü neye ulaşmaya çalıştığı ile bunu nasıl yapacağı arasında bir bağlantı kurmak zorundadır. Seansa dair anlayışını ifade ettikten sonra egzersizleri yapmak için daha çok motive olur çünkü artık bunu yapması ile amacı arasındaki bağlantıyı anlamış olur. Bunu, sözleriyle ifade edebildiğinden dolayı bilirim. Bu teknikleri öğrencilerimle de uyguluyorum. Bir öğrenci bir egzersizi tarif eder ve onu doğru olarak yapar. Seansın sonunda durum şöyle devam edebilir:

Ben: Bugün nefesinizi ve ses ayarınızı koordine etme konusunda sorularla geldiniz ve şimdi bunları yeniden gözden geçirdik, bu sizin için de açık mı?

Hasta: Evet. Artık her ikisini de yapabiliyorum ve sesim daha iyi, aynı zamanda kendimi daha iyi hissediyorum.

Ben: Bu düşünceleri net olarak açıkladığımdan emin

olmak istiyorum. Lütfen bana bu yöntemi nasıl anladığını anlatıp işlemi uygulayın.

Öğrenci/hasta egzersizi açıklayıp uyguladıktan sonra ben bütün zayıf yönlerini açığa çıkarırım. Sonuçta öğrenci de ben de seansın memnun kalırız. Öğrenci yeni bir başarı seviyesine erişir ve her ikimiz de öğrenme işlemi konusunda yeni bir yatırım yapmış oluruz.

Tekrar etmenin bu türü her çeşit öğrenci-öğretmen ilişkisi için uygundur çünkü olumlu bir sonuca ulaşma amacıyla işlemi doğru olarak yapabilmek için her ikisinin de yararınadır. Birçok kişi soru sorma konusunda isteksizdir. Aptal gibi görünmek istemezler, zamanınızı almak istemezler ve/veya geçmişte onlara sabırlı davranan öğretmenleri olmamıştır. Bütün öğretim ya da satış konulu karşılıklı etkileşimlerde sizinle konuşan kişiyi bu işlemde ne anladıklarını anlatmaları için teşvik edin, böylece bilgiyi doğru ilettiğinizden emin olabilirsiniz. Hata yapmanın olumlu bir durum olduğunu bilmelerini sağlayın. Yanıtlarını doğru veya yanlış diye yargılamayın, sadece *daha net anlatmalarını* teklif edin. Sattığınız cihazı nasıl kullanmaları gerektiğini anlamaları sizin için çok önemli olsun. Kendilerini memnun etmek amacıyla sorularını dinlemek için ayırdığınız zamanı hatırlayıp bundan dolayı size minnettar kalacaklardır.

Müşteri ve satıcı, öğretmen ve öğrenci veya terapist ve hasta arasındaki dürüst bir iletişim başarılı olmak için mutlaka şarttır. Her iki taraf da kendilerini eşit düzeyde görmelidir. Dengelenmiş, bariyersiz bir ortamda öğrenciler ve hastalar soru sormak, öğrenme süreciyle beraber sorunları netleştirmek ve gidişatlarını açıkça tartışmak konusunda kendilerini yeterince rahat hissederler. Tekrarlama, bu alışverişi kolaylaştırır. Bu durumlarda

tekrarlamayı alışkanlık haline getirin ve bilgi alabilme yeteneğiniz konusunda güveninizin nasıl arttığına dikkat edin. Bunları ve yanıt vermenin diğer yollarını pratik olarak kullanabilmek için kendi kendinizi dinlemeniz ve pratik yapmanız gerekir. Unutmayın ki, karşınızdaki kişinin söylediklerine yanıt verme türleri duruma bağlı olarak değişir. Yine de, kendinizi sizinle konuşan kişinin filmine kaptırır ve bir süreliğine kendi düşüncelerinizi unutursanız, onların ihtiyaçlarına daha duyarlı hale gelirsiniz ve kendinizi daha çeşitli şekillerde, daha doğal bir tavırla yanıt verirken bulursunuz. Verebileceğiniz birçok farklı yanıt türünü aklınızda tutun. Netleştirme gerektiğinde, tekrarlama işlemi bu yanıt türlerinin her biriyle iyi bir uyum sağlayacaktır.

Sizinle konuşan kişilere alışkanlık eseri verdiğiniz yanıt türlerini incelemek başka insanları dinlemek konusundaki tutumunuzu daha iyi anlamanıza yardımcı olacaktır. Başkalarıyla konuşurken sizi dinleyenler gerçekten kim olduğunuzu anlarlar. Örneğin akıl vermek, inkar etmek ve sorgulamak kendine odaklı yanıt türleridir ve bunlar saldırgan ve egonun kontrolü altında dar fikirli olumsuz bir tavrın sinyallerini verirler. Tekrarlama, sessizlik ve güven tazeleme ise konuşan kişiyi destekleyen yanıt verme türleridir. Bu nitelikleri kendinizde geliştirirseniz, sizinle konuşan kişiler sizi özgüvenli, yeni fikirlere açık ve ilişkileri konusunda özenli biri olarak tanıyacaklardır.

Şimdi, bu bölümün başındaki ilk egzersize geri dönün ve kendi yanıtlarınızı değerlendirin. Kendinizle ilgili ne tür bir mesaj oluşturmuşsunuz? Bundan sonraki ilk diyalogunuz veya başkalarını dinlediğiniz bir sırada, tercih edilen (aramızda bağlantı olduğunu hissettiğimiz) din-

leyicilerin büyük çoğunluğunun onlara konuşan kişiyi nasıl en iyi şekilde desteklediklerine ama kötü dinleyicilerin yalnızca kendilerini desteklediklerine dikkat edin.

Kendinizi Yakalayın

1. Bu bölümü okurken muhtemelen birkaç alışkanlığa bağlı yanıt türünü tanımlayabilecek durumdaydınız. Bir gün boyunca ortalama olarak bu yanıt türlerini ne kadar sık kullandığınıza dikkat edin ve aldığınız tepkileri bir kenara not edin. Diğer bazı yanıt türlerini kullanarak ne kadar farklı yanıtlar verebileceğiniz üstünde iyice düşünün.

2. Arkanıza yaslanın ve diyalogları dinleyin. Daha yaygın yanıt türlerinden bazılarını tanımlayıp tanımlayamadığınıza bakın. Konuşanların belirli yanıtlara verdikleri tepkilere dikkat edin. Kendiniz bunlara nasıl tepki verirdiniz? Düşünün. İyi bir dinleyicinin yanıtlarından oluşan kombinasyonları düşünün.

3. İşte size farklı kişilerden gelebilecek yedi cümle. Dikkatle ve özenle yanıt verme ile ilgili bütün öğrendiklerinizi kullanarak bu sözlere karşı ne söylediniz? Ya da ne söylemezsiniz?

- Karımı terk ediyorum.
- İyi erkeklerle tanışma konusunda hiç bu kadar zorlanmamıştım.
- Sence bir danışmana gitmeli miyim?

- Devlet karşılıksız yardım bekleyen bu göçmenleri geri göndermeli.
- Karım viagra kullanmaya ihtiyacım olduğunu düşünüyor.
- Egzersiz yapmayı alışkanlığa dönüştüremiyorum.
- Bu takımın içinde şişman ve rüküş duruyorum.

4. Daha güçlü yanıt türlerinden birini (sessizlik ya da tekrarlama gibi) seçin ve bunu günde en az bir kere yapın. Sık sık konuştuğunuz birini seçin ve onun konuşmasına izin verin. Sözüünü kesmekten kaçının. Sahneyi onun elinden almaya kalkmayın. Ona hiçbir şey öğretmeye kalkmayın. Sessiz olun ya da geri beslemeye ihtiyacı var gibi görünüyorsa, onu yargılamadan size söylediklerini tekrar edin. Sizinle daha ne kadar çok şey paylaşmak istediğine ve onunla ilgili daha ne kadar çok şey öğrenebileceğinize dikkat edin.

5. Tekrar etme konusunda daha fazla pratik yapın. Bunu alışkanlık haline getirmenin birkaç yolu vardır. Evden dışarı bir sonraki çıkışınızda yoldan geçen birini durdurun ve yakındaki bir yeri tarif etmesini isteyin. Tarifi teyit etmek için tekrar edin. Hem siz hem de durdurduğunuz kişi, adresin doğru bir biçimde tarif edilmesinden ötürü kendinizi iyi hissedeceksiniz. Bir diğer yol da sizi dinlememekle suçlayan biriyle tekrar etme pratiği yapmaktır. Ona, söylediklerini kendi kelimelerinizle tekrar ederek, bir çaba harcadığınızı gösterin. Sadece birkaç sefer

konuştuktan sonra bile sizin daha fazla dikkat gösterdiğinizi düşüneceğine dikkat edin. Bazı ilişkilerde, kendi adınıza sunduğunuz bu bir parça çaba, konuştuğunuz kişi için dünyalar değerinde olabilir.

6. Söylediklerinizi tekrar etmeleri konusunda diğerlerini teşvik edin. Çocuğunuz okulda kendisine verilen tarifleri takip etmekte güçlük çekiyorsa ona "Kızım, lütfen odadaki çekmecenden mavi kazağını alıp onu ağabeyine ver. Şimdi bana bu söylediğimi tekrar et." diyerek basit bir tarifi tekrar ettirebilirsiniz. İşbirliğinden ötürü onu mükafatlandırın ve her başarılı olduğunda kendine güveninin nasıl geliştiğini gözlemleyin.

7. Günlük nefes egzersizinize sadıksanız sessizlik içindeyken doğal olarak kendinizi daha rahat hissedeceksiniz demektir. Konsantrasyonunuzu nefesinize odakladığınızda zihninizdeki gürültünün nasıl yatıştığına bakın. Karşınızdaki kişi konuşurken daha sonra ne söyleyeceğinizi düşünmeye başlama eğiliminiz azalacaktır. Ne kadar çok pratik yaparsanız, bariyerlerin ve içsel zihin dağıtıcıların kötü etkisinden o kadar uzakta, dikkatle dinleme halinizi sürdürebilirsiniz. Yanıtlarınız, sizinle konuşan kişinin ihtiyaçlarına ve kendisine yönelik ilginizi yansıtacaktır.

Kendi Kendimizi Dinlemek

11. Bölüm: Dinleyenin Paryaları

*Söyleyecek hiçbir şeyi olmayan ve
bu gerçeğin değerli kanıtını gizleyendir kutsanmış kişi.*

George Eliot

Kendimizi konuşurken dinleyebilseydik ne kadar sık olarak kendimizi bilmeksizin konuştuğumuza çok hayret ederdik. Konuşurken, büyük ihtimalle masum niyetlerle de olsa duyarsız yorumlar yapıyoruz, yanlış konuşuyoruz ya da çok fazla konuşuyoruz; bu hareketlerimizin nadiren farkına varıyoruz. Düşüncesizce konuşmanın dinlemeyi bloke etmesi kanıtlanmış bir davranış biçimidir.

Örneğin, yakın zamanda bir hastam beni uyardı; yirmi yaşında, kabul masasında çalışan bir bayandan "kız" diye bahsedişim dikkatini çekmişti. Ben kendimce kimseye zarar vermek istememiştim ama hastamın gözünde bu çirkin bir davranıştı.

Benim Chicagolu olduğumu öğrenen bir New Englandlı bana Bostonlular ile Chicagolular arasında herhangi bir fark görüp görmediğimi sordu. Eskiden olsa, hiç

düşünmeksizin Bostonluların daha az dost canlısı ve daha muhafazakar olduklarını söyledim. Bu kelimeler kesinlikle onun tüylerini diken diken ederdi. Şimdi bana bu soru sorulduğunda, konuşmadan önce beni dinleyen kişiyi düşünmeye çalışıyorum ve örneğin, "Bostonlular, bana daha kendilerine özel yaşıyor gibi geliyor" ya da "Bostonluların yabancıları tanıma süreci biraz daha uzun oluyor" diyebilirim. Her iki ifade de kimsenin duygularını incitmeden kendi düşüncemi açıklayabilmemi sağlıyor.

Hiç kızgın bir müşteriyle karşılaştığınızda özür dileyerek veya şirket politikasını anlatarak her şeyi daha berbat etme çamını devirdiniz mi? *Neee?* Halkla ilişkiler danışmanı Jeffrey Gitomer'e göre, müşteriler *politika* kelimesinden nefret ediyorlar. Bir dahaki sefere anlayışınızı, müşterinizinkiyle değiştirin. Şöyle diyebilirsiniz: "Evet, bu korkunç. Bunu kontrol altına alabilmenin en hızlı yolu..." Bu durumda o müşteriyi elinizde tutmanız mümkün olabilir.

Başkalarının sizi kızdırdığı zamanları düşünün. Söylediklerini bilerek mi söylemişlerdi? Gülümsemenize rağmen aslında sıkıldığınızı veya sınırlendiğinizi anlayamazlar mıydı? Muhtemelen hayır. Sizinkinden habersiz, kendi filmlerinin derinliklerindeydiler.

Düşüncesizce konuşma o kadar can sıkıcıdır ki belki de bu yüzden e-posta, internetteki sohbet odaları ve fakslar gibi dolaylı yoldan iletişim kurmaya giderek daha çok alışıyoruz. Böylece istediğimiz bağlantıları kurup ancak yüz yüze bağlantının yarattığı güçlüklerden kaçınabiliyoruz. Bazen, işverenlerinin isteği üzerine dinleme kursuma gelen öğrencilerim oluyor. Bu öğrenciler, her ne pahasına olursa olsun, kendilerini müşterilerden uzak tutmayı tercih ettiklerini kabul ediyorlar. Yüzyüze görüşme-

lerde ve telefon bağlantılarında sık sık verimsizlik ve tatminsizlik hislerinden şikayet ediyorlar ve bunun sadece müşterilerle değil, bazen aileleriyle ve arkadaşlarıyla da meydana geldiğini söylüyorlar. Bazıları kişisel bağlantı kurmaktan kaçınıyor çünkü insanlar onların ne demek istediklerini anlamıyorlar, aptalca davranıyorlar, çok fazla gülüyorlar ve bin dereden su getiriyorlar; sözlerini kesiyorlar, şikayet ediyorlar, istenmeyen tavsiyelerde bulunuyorlar ve çok fazla konuşuyorlar. Onlara ve giderek artan on line iletişimcilere göre çoğu insandan sakınmak gerekiyordu.

İnkâr etmek, sonu gelmeyen söz kesmeler ya da ürkütücü akıllar veren yanıt türleri, bir parça dikkat kesilmeyle sakınılabilecek gaflardan sadece birkaçıdır. Rolünüzü değiştirip kendinizi karşınızdaki kişinin yerine koymayı deneyin. Bir soru sormak ya da şikayet bildirmek için büronuzu arayın ve bunu tercihen geç bir saatte yapın. (Mesai bitiş saatinden yaklaşık on dakika öncesi iyidir.) Size ne kadar iyi davranıldı? Telefonu kapattığınızda kendinizi nasıl hissediyorsunuz? Harika mı, yoksa rahatsız mı? Saygıdeğer mi, yoksa gücenmiş mi? Sesli mesajınızı dinleyin. Ne anlıyorsunuz? Kendinizi buyur edilmiş gibi mi, yoksa sadece bir rakam gibi mi hissediyorsunuz? O seste, orayı aramanızın önemli olduğunu ima eden bir içtenlik var mı?

İlginçtir, sizinle konuşan kişilerin filmleri konusunda ne kadar düşünceli olursanız kendi sözlerinize karşı da o kadar duyarlı olursunuz. Bir daha pişman olacağınız bir şey söylediğinizde, lütfen sizi buna itenin kendinizin fazlasıyla farkında olursunuz mu, ego tatmini mi yoksa konuşan kişinin anlayışına saygı duymayıpınız mı olduğuna dikkat edin. Yeni ulaştığınız bu farkındalığınıza

gülümseyin, bu keşfin ilerideki düşüncesizlik anlarının meydana gelmesini önleyeceğini bilin. Kendinizi durdurmayın, hatta davranışınızın iyi olduğunu düşünün. Bir dahaki sefer, sadece davranışınız konusunda değil, ayrıca sizi dinleyen kişinin anlayışı konusunda da nasıl daha uygun davrandığınıza dikkat edin. Artık daha az şey söyleyip daha çok öğreneceksiniz. Konuştuğunuz kişinin, sizin ne kadar zeki olduğunuzu anlamasını sağlayacak bir yanıt vermek için zihninizin içini arayıp durmayacaksınız.

Meditasyonun yararlarından biri de konuşmadan önce susmayı öğretmesidir. Meditasyon sizin hatalı tarafınızı otomatikleştirmekten kurtarır. Bu yanınız egonuzun kendine odaklı, güvenilir olmayan, kendini haklı gören ve bariyerleriniz tarafından saptırılmış kısmıdır. Dinlemeye yönelik temel hazırlığınız meditasyona ve dikkat kesilmeye dayanmıyorsa durmak ve konuşmadan önce düşünmek size garip gelecektir. Önce zihninizi gürültülü trafikten temizlemeniz, diğer kişinin sizin hakkınızda ne düşündüğünü merak etmeyi kesmeniz, sessizlikte rahat etmeyi bilmeniz, konuşan kişinin az önce ne söylediğini hatırlamaya çalışmanız ve buna göre bir yanıt bulmanız gerekir. Bu türden ağır ve sıkıcı bir iş, kendi kendinizi dinlemeyi bir alışkanlık haline getirmekten sizi alıkoyar. Neyse ki günlük dikkat kesilme pratiği mesajın tamamını almanızı, sözlerinizi çok daha kısa zamanda dikkatlice ve daha doğru seçmenizi ve bunu daha rahat ve doğal bir şekilde yapabilmenizi sağlar. Sözleriniz mümkün olduğunca hissettiklerinizle ve istediklerinizle uyumlu olmalıdır. Yine de bununla ilgili pek çok yorum mevcuttur. Kelimeleri bir kenara bırakırsak, konuşmanız sırasında ortaya koyduğunuz diğer özellikler gerçek

anlamı tersine çevirebilir. Konuşma hızı, verilen esler, ses perdeniz, vurgularınız, yüz ifadeleriniz ve göz temasınız bir mesajı amacınızın oldukça dışına taşıyabilir.

Dikkatle dinlemek, söylediğiniz şeylerin ne olduğunu duyma ve gerekli değişiklikleri yapma yeteneği kazandırır. Bir hatıranızı yazarken, kelime seçimi konusunda daha dikkatli olursunuz çünkü ne iletmek istediğinizi görürsünüz ve mesajınızı yeniden görebilmeniz ve belirsizlikleri ya da yanlışları düzeltmeniz daha kolaydır. Konuşurken neden daha az dikkatli olmanız gereksin ki? Kaç kere "sağ" demek isterken "sol" dediniz ya da "Pazartesi sabahı" demek isterken "Cumartesi sabahı" dediniz ve ardından gelen sonuçlara katlandınız?

Sarp ve kayalık bir yola tırmanırken adımlarınıza dikkat ettiğiniz gibi, yaralanmalardan veya maliyeti yüksek hatalardan korunmak için konuşurken de aynı dikkati göstermeniz gerekir. Bir fikir belirtirsiniz, zihninizde tekrar duyarsınız ve sizi dinleyen kişinin mesajınızı anlatmak istediğiniz biçimde anlayıp anlamadığını kontrol edersiniz. Anlatmak istediğiniz şey ile sizi dinleyen kişinin tepkisi arasında sık sık farklılıklara rastlıyorsanız, 1) Sözlerinizin düşüncelerinizi doğru ifade edip etmediğini, 2) Sesinizin tonunun veya fiziksel hareketlerinizin anlatmak istediğiniz aksini ifade edip etmediğini, 3) Sizi dinleyen kişinin, anlattığınızı sizinkinden çok kendi bakış açısına göre yorumlayıp yorumlamadığını, 4) Sizi dinleyen kişinin, sizin görüşünüzü kabul etmemeye karar verip vermediğini ya da bilgiyi doğru olarak alıp almadığını incelemeniz gerekir. Kendinizi dinlemek tıpkı başkalarını dinlemek gibi bir sanattır. Kendi niyetinizi uygun kelimelerle ifade etmek ve başkalarının onları anlayış şekline karşı duyarlı olmak dikkat kesil-

meyi gerektirir.

Daha önce, bariyerlerin başka insanları dinlemek konusunda ne derece ciddi engeller olduklarını anlatmıştım. Bariyerler ayrıca kendinizi dinlemenizin de önüne geçerler. Bundan sonra verilecek örneklerde kendi statünüzün, kişisel düşüncelerinizin ve olumsuz içsel konuşmalarınızın vermek istediğiniz mesajın amacını nasıl sabote edebildiğine dikkat edin. Dikkatle dinleyen biri, kendini ve diğerlerini dinlerken bu bariyerlerden kurtulmalıdır.

Sizi dinleyen kişilerin filmlerine girmek, onları anlamaya en yakın olabildiğiniz andır. Sürekli olarak insanların zihinlerini okuyup yumurta kabukları üzerinde yürüyemezsiniz ama hassas durumlarda, daha duyarlı olup duyguların incinmesini ve dikkatsizlikten doğan hataları önleyebilirsiniz. Kendinizi dinlerken sizinle konuşan kişiye de dikkat edebilir, konuşmaya yön verebilir, ayrıca konuşmaları ve diyalogları içten bir şekilde sürdürebilirsiniz. Bir parça daha kendini dinleyebilme sayesinde çok daha iyi sonuçlanabilecek olaylar hakkında biraz düşünün. Gelin şimdi daha az hoşlandığımız giden konuşma alışkanlıklarımıza bir göz atalım.

Dinleyicilerin dikkatini çekmek ya da hoşnutsuzluk göstermek için küfür etmekten kaçınmalıyız. Küfürlü veya müstehcen sözler bloke edicidir ve kendinizi daha zekice ifade etme konusunda bir yetersizlik gibi algılanırlar. Hatta "Hay Allah!" veya "Aman Tanrım!" gibi ifadelerin bile bazı kişilerin tüylerini diken diken ettiği bilinir. Özellikle resmi ortamlarda "Ulu Tanrım!" gibi uygunsuz ifadelerden kaçınılmalıdır. Bu ifadeler sadece güvenilirliğinizi etkilemekle kalmaz, ayrıca karşı tarafı da kızdırabilir.

Siz kronik bir söz kesici misiniz? **Söz kesmek** ya da

konuşmacıyı bloke edip diyalogu ele geçirmek, karşı tarafı kızdıran özellikteki bir numaralı kötü alışkanlıktır. Bu, diyalogu kontrol altına almanın kaba ve benmerkezcil bir yoludur. Sürekli olarak karşı tarafın sözünü kestiğinizde zihninizin statünüze veya benliğinize dair meşguliyeti kendini ortaya çıkarıyor demektir. Ayrıca konuşan kişinin cümlesini tamamlayarak da söz kesmek mümkündür. Böyle yaptığınızda, konuşan kişinin zihnini okuyup söyleyeceklerini tahmin ederek karşınızdakini (ve o konuşmaya dahil olan herkesi) zaman kazandırdığınıza ikna etmiş olduğunuzu zannedersiniz. Yanlış tahminde bulunduğunuzda yaşadığınız ne büyük bir hayal kırıklığıdır!

Bu günlerde, bir doktorla randevu süresinin ortalama uzunluğu on ile on beş dakika arasında. Doktorlar, çok kısa bir süre içinde mümkün olan en nitelikli hizmeti vermeye zorlanıyorlar. Bazen soru sorma işlemini zamanında bitirebilmek için söz kesmek gerekebilir ama yine de durum her zaman böyle değildir. Bir doktorun, hastasının sözlerini kesmeden dinleme süresi, ortalama on yedi saniyedir. Hastalar, sözlerini bitirmelerine izin verilirse, yaklaşık kırk beş saniye içinde konuşmayı kesmektedirler. Hasta memnuniyetine dair yapılan ölçümler, doktor sözünü kestiği takdirde her iki tarafın da sonuçtan tatmin olmadığını gösteriyor. Doktor söz kesmeden dinlerse her iki taraf da ziyareti daha olumlu olarak değerlendiriyor.

Herhangi bir alandaki bir danışmanın ilk kırk beş saniye veya biraz daha fazla bir süre için karşılıklı görüşme üzerindeki kontrolünden vazgeçmesinin değerini görmesi çok kolaydır. Bunu bir düşünün! Açık, dürüst iletişim ile aceleye getirilme ve özel biriymiş gibi davranılmama arasındaki tüm fark *bir dakikadan daha kısa*

bir süre içinde ortaya çıkarılabilir.

Yine de bütün söz kesme türleri olumsuz değildir. Bazen birinin açıklamasını "Ah evet, bunu duymak istemiştim!" gibi teşvik edici tarzda olumlu bir yorumla veya "Amma *büyük* ayakkabılar!" gibi espri katan bir vurguyla kesebilirsiniz. Söz kesmenin bu olumlu formları, karşı tarafı kızdırıcı nitelikte değildir ve konunun gelişimine ilgi ve ortak katılım sağlar. Eğer bir grup diyalogunu iyi dinlerseniz geniş çeşitlilikte kaba söz kesmeler ve söz kesmeye benzer ama uygun tavırlarla karşılaşabilirsiniz. Ama ikisi arasındaki çizgi nerededir? Araya söz katmak nerede söz kesmeye dönüşür?

Deborah Tannen *Talking 9 to 5* (9'dan 5'e Konuşmak) adlı kitabında söz kesmeyle birleşen olumsuz çağrışımı gidermek için "söz bindirme" terimini kullanır. Dilbilimci Carl Zimmerman ve Candace West (1975) "söz bindirme" yi konuşmayı yapan kişi dışındaki bir kişinin, konuşma akışındaki muhtemel geçiş noktalarında veya bu geçişlere çok müsait yerlerde, yani son sözü söylerken aynı anda konuşmaya başlama anları olarak tarif ediyorlar. Tannen, söz bindirme davranışının, bir diyalogun *dengesi* bozulduğunda söz kesme davranışına dönüştüğünü öne sürer. Söz bindirmek üzere konuşan kişi yorumlarıyla veya konuyu değiştirme çabalarıyla esas konuşmacıyı bloke ediyor ve konuşanın da buna izin vermesine neden oluyorsa, sonuç olarak ortaya çıkan iletişim dengesiz olacaktır. Her iki taraf da eşit sırayla konuştuğunda simetri olur, yani kazananın ya da kaybedenin olmadığı bir noktada fikir üretilir. Tannen, söz söyleme sırasını ele geçirmek için gösterilen simetrik bir çabanın spora benzeyen törensel bir "karşılık verme"yle uyum yaratmak olarak tanımlanabileceğini söylemektedir.

Bir kişinin söz bindirme ya da söz kesme davranışında bulunma ya da bulunmama eğilimi, böyle sözlerin söylenme amacıyla yatmaktadır. Amacın niteliği sözün söylendiği sırada kullanılan kelimelerde ve bu kelimelerin arkasındaki duygu gösterisinde yatıyor olabilir. Amacınız sizinle konuşan kişiyle bir ilişki kurmak ya da onu desteklemek ise araya girmeleriniz olumlu olarak değerlendirilecektir. Amacınız söz hakkını ele geçirmek ve diyalog içinde olduğunuz kişi üzerinde baskın hale gelmek ise, bu durumda söz kesmeniz olumsuz olarak anlaşılır. Bununla birlikte, konuştuğunuz kişilerin çoğunun sözlerini olumlu formda kestiğinizde bile bunu anlayışla karşılamayabilecekleri gerçeğine de duyarlı olmalısınız. (Öte yandan, bir tartışmada, söz kesmenin olumsuz formları liderlik belirtisi olarak takdir edilebilir ve dolayısıyla da olumlu diye değerlendirilmiş olur.) Tannen, bir söz bindirme tavrını söz kesme tavrından ayırt ederken, içeriğin önemli olduğunu söylemektedir (gelişigüzel bir diyaloga karşın bir iş görüşmesi gibi), ayrıca en az içerik kadar önemli olan bir husus da, konuşan kişinin kendine özgü tarzı (katılımının yüksek ya da düşük olması) ve ne kadar farklı tarzda iletişim kurduğudur.

Konuşmakta olan kişinin sözünü sessiz şekillerde de kesebilirsiniz. Duruşunuzun sık sık değişmesi veya etrafa bakınmanız, konuşan kişi için dikkat dağıtıcı hareketlerdir ve konuşmacının *sözüne karışma* ya da konuşmacıdan *uzaklaşma* isteği olarak yorumlanabilir. Konuşan kişinin filmine kendinizi kaptırmışken, beden diliniz verilen mesajı doğal olarak uyacaktır. Bu durumdayken bedeninizin pozisyonu nadiren değişir, göz temasınız gerektiğince sürekli olacaktır. Bir mimikle ya da baş sallama anlamında sesinizle onaylayabilir veya "Ah evet," di-

yerek dinliyorum mesajını verebilirsiniz. Kalkan bir parmak, karşıdakinin koluna dokunma veya konuşmacıya doğru eğilme gibi hareketler birer söz bindirme ya da söz kesme hareketleri olabilir. Bir tartışmada sırayla konuşmaya izin vermek karşılıklı bir dinlemeyi teşvik eder. İyi bir dinleyici konuşan kişinin düşüncesini geliştirmesi için sessiz kalarak, iyi göz teması kurarak ve sesle destekleyerek teşvik eder. İyi bir dinleyici, konuşmacının düşünce akışını kesmeye yönelik herhangi bir hareketten kendini alıkoyar.

Çok fazla konuşmak çoğunlukla sessizlikten korkmanın sonucunda meydana gelmektedir. Bir kişiye çok fazla konuştuğu şeklinde bir etiket yapıştırıldıysa bu durum, genelde onun sadece kendisini ilgilendiren konulardan bahsettiği anlamına gelir.

Gözlerinizdeki camlaşmış ifadeye ve sesini dinlemekten dolayı tamamen tükenmiş halinize kayıtsız olarak neredeyse konuşmaya günlerce devam eden bir kişinin size çok büyük bir lütufta bulunduğunu düşündüğüne eminim. Kaç kez bir partide veya iş toplantısında düşüncesiz konuşmanın uçlardaki bir örneğine şahit oldunuz? Hafızanızı tazelemek ve kendi davranışınıza daha yakından bakmak için bir dinleyicinin benmerkezcil konuştuğu bir anı canlandıralım.

Sıcakkanlı biri, konuşmaya istekli bir tavırla size geliyor ve ofisteki bazı dedikodularla ilgili olarak zevkle konuşmaya başlıyor. Sizse, konuşulan meselenin uygun-suzluğu yüzünden bunun kendinizi kaptırmayı tercih etmediğiniz bir film olduğunu fark ediyorsunuz. Konuşan kişi yüzünüzdeki rahatsız olmuş ifadeye dikkat bile etmiyor, bunun yerine sizi yaklaşan bir felaketi andıran konunun içine sürüklemekte ısrar ediyor. Kapana kısılmış

bir haldesiniz ve kendinizi bu tek taraflı diyalogdan kabalaşmadan nasıl kurtaracağınızı bilemeyen, şaşkın bir haldesiniz.

Ya da konuşan kişinin ana fikre ulaşmasının *sonsuz* dek sürdüğü bir duruma ne dersiniz? Sadece giriş kısmına katlanmak zorunda kalmayıp ardından gelen daha beter ayrıntıları da dinlemek durumunda kalırsınız. Bu insanlar kendi filmlerine o kadar çok dalmışlardır ki, boncuk boncuk terlediğinizi göremeyecek kadar körleşmişlerdir. Koltuğunuzda otururken rahatsızlandığınızı, yerinizde kıpırdandığınızı ya da bir kurtarıcı arayan gözlerle etrafınıza bakındığınızı fark etmezler. Sadece konuşmaya devam ederler, bakışlarını sık sık başka yerlere kaydırarak konuşmaya devam ederler. Bu durum ne zaman meydana gelse, ben birden ortadan kaybolsam, orada olmadığımı fark edip edemeyeceğini merak ederim. Konuşan kişi tarafından duyuru panosu olarak kullanıldığımı hissedirim. Bütün bunların ardından, her şeyi daha da kötüleştirmek istercesine ünlü kişilerle ilişkilerinden bahsederler ya da sizin bilmediğiniz dedikoduları anlatırlar. İşte o anda bir mucize olması için dua etmeye başlıyorsunuz! Dünya dışı varlıklar gelip sizi kaçırorsa, Maliye Bakanlığından denetime gelseler, hatta küçük bir deprem olsa! Bu anlamsız ve daldan dala atlayan konuşma olmasın da ne olursa olsun! Bu çok tanıdık sahneyi hatırlamak bile mide bulantısına yol açmışken, gelin dinleyen kişinin paryası olmaktan kaçınmak için kesin bir karara varalım. Bir deneyimin sizin için komik, heyecanlı veya ilginç olması herkes için öyle olacağı anlamına gelmez.

Dikkatle kendi kendinizi dinlemek süreci soruları doğrudan yanıtlamak, diyaloga uygun konular bulmak gibi eylemleri sözlerinizi gerçekten doğru anlamı yansı-

lacak şekilde dikkatle seçmenizi gerektirir. Hikayeler anlatmaktan ve sadece sizi ilgilendiren konuları açmaktan kaçının. Sonucu hiçbir yere varmayan bir hikayeyi veya sizi sıkan ya da kızdıran bir konuşmayı dinlemek zorunda olmak sosyal işkencenin kibarlaşmış halidir. Düşüncesizce konuşan bu gibi kişilerin bazıları, siz olayları onların gördükleri gibi görmediğiniz sürece yanınızdan ayrılmayacaktır. (Sıkı bir vejetaryen olduğunuz halde, kırmızı etin yararlarını kabul etmek zorundasınızdır ya da tam tersini.)

Pazarlama danışmanı olan bir müşterim vardı. En değerli tavsiyesi "Müşteri evet dedikten sonra konuşmayı kes" idi. Bir satış yaptıktan sonra duyduğunuz heyecanın düşüncesizce konuşmanıza, tutamayacağınız sözler vermenize, aşırı teşekkür etmenize ve böylece rekabetin değerini düşürmenize yol açabilir, bu durumda karşınızdaki kişi doğru seçim yapıp yapmadığını bir kez daha düşünebilir.

Bana oldukça sık olarak "Hiç durmadan konuşan birine karşı nasıl bir tavır sergiliyorsun? Ya durmadan konudan konuya atlayan ve bunu sürekli devam ettiren kişiye nasıl davranıyorsun?" diye soruyorlar. Bir toplantıda ya da bir kokteylde dikkatsizce, özen göstermeden konuşan biriyle karşı karşıya geldiğinizde konuşmayı kesmenin kibar yolları da vardır. Konuşmakta olan kişiyi esas konuya geri getirmenin bir yolu, "Pardon, sanırım soruyu yeterince açık sormadım, senden öğrenmek istediğim..." demek olabilir. Genelde konuşan kişi sorulmuş olan soruyu unuttur ve hatırlama umudu içinde konuşmaya devam eder. Bunu radyo programlarında sık sık duyarız. Röportajı yapan iki ya da üç kısımlı bir soru sorar ve konuk da sorunun sadece bir kısmına yanıt vererek esas

soruya dokunup geçen bir yanıt verir.

Sağlık sektöründe, bir gün içinde anlatacak çok fazla şeyi olan birkaç hastanın art arda gelmesi çok sık rastlanan bir durumdur. Hastahane ziyareti muhtemelen onların hayatlarındaki tek sosyal aktivitedir. Ve daha sonra da anlatacağımız gibi, biri tarafından dikkatle dinlenmek iyileşmeye atılan ilk adımdır. Bununla beraber, gerçeklik de şunu gerektirir; sağlık görevlisi ve diğer kamu çalışanları her bir başvuran için harcayabilecekleri sınırlı bir süreye sahiptirler. Ben, her gün dinlemeye ayırabileceğim süreyi bir kucak dolusu kurabiye olarak düşünüyorum. (Daha dikkatle dinlemeye başlayan bir kişi oldukça, umuyorum ki kucağıma birkaç kurabiye daha koyabileceğim.) Ne yazık ki, her gün sadece sınırlı sayıda kurabiye taşıyabilirim.

Bazı insanların diğerlerinden daha fazla kurabiye yemeye ihtiyaçları olabilir ama "sadece birçok kurabiyem olduğu" gerçeği hala mevcuttur. Onları dikkatle ve özenle dinleyebildiğim kadar dinledikten sonra "Pardon Bay Johnson, keşke sizi dinleyecek daha çok vaktim olsaydı ama sıradaki hastayı almam gerekiyor. Bana söylemek istediğiniz herhangi bir şey varsa yazıp posta kutuma atmak ister misiniz? Yarın sizi cevaplamış olurum." diyebilirim. İnsanlar yalnızca ara sıra not bırakmaları gerektiğini hissederek. Bazen, yorumlarını veya sorularını bir kağıda yazmaları kendi düşüncelerini netleştirmelerine ya da bu soruların yanıtlarının zaten verilmiş olduğunu fark etmelerine yardım eder. Niçin onları dinlemeyi kesmeniz gerektiğini karşınızdaki kişiye olabildiğince dürüstçe anlatabilirseniz, bu tutumunuz o kişinin tatmin olmasını ve toplantıyı sona erdirmesini sağlar.

Birçok kez bana "Eğer biri ilgilenmediğim bir konuda

benimle konuşmaya başlarsa ona kibar davranıp dinliyor gibi mi görünmeliyim yoksa sözünü kesmeli miyim?" diye sorulur. Çoğu kişi insanların onları dinliyor rolü yapmalarındansa sözlerinin kesilmesini tercih ettiklerini söylüyor. Ayrıca diyalogu sona erdirmek için ne kadar uzun süre beklerseniz, karşınızdakinin heyecanı da o kadar uzun süre rahatsız edici hale gelir. Nadir de olsa sabrımın, ilgimin veya dinleyecek zamanımın olmadığını hissettiğimde, kibar bir tonda hemen özür dileyerek, benimle konuşan kişiye gitmem gerektiğini anlatırım. Ürkek özür dilemeleri doğru bulmuyorum. İnsanlar, sizin söylemek zorunda olduklarınızı dinlemek istemediklerinde bu, zaten yeterince kötüyken, bir de oradan ayrılmak için sahte bir tavırla özür dilemeleri çok daha inciticidir. Bir gün içinde paylaşacak ancak bu kadar kurabiyem olduğu fikrime sadık kalırım. Şunu unutmayın ki, insanların gerçekten de birkaç ekstra kurabiyeye ihtiyaç duyacakları zamanlar olacaktır; bu bizim için de geçerlidir. Bu anlar, sabrın en çok takdir gördüğü zamanlardır. Bazen birisi için yapabileceğiniz en güzel şey onu canı gönülden dinlemektir.

Bir defasında, yeni tayin edilen bir başkan yardımcısı ve on departman müdürü ile bir toplantıdaydım. Şirketin yıllık hedeflerini yeniden gözden geçirdikten sonra başkan yardımcısı her bir müdürden kendi departmanının mevcut projelerine ve itirazlarına dair birer özet sunmasını rica etti ve ekledi: "Açıklamanızda birbirinizin koşullarıyla nasıl bir bağlantı kurabileceğinizi aklınızda tutun, böylece bu projelerin bazılarını gerçekleştirmek üzere ekipler oluşturabiliriz." Başkan yardımcısı toplantının otuz dakika içinde sona ermesi gerektiğini de ekledi; bu, toplantıyı kısa kesmek için kibar bir ricaydı. On

müdürden sadece dördü kendi sorumluluklarının farkındaymış gibiydi. Bu dört kişi projelerini anlaşılabilir bir şekilde diğerlerine de anlattılar. Tanımlamaları az ve özdü, detaylar ise en az düzeyde tutulmuştu. Bu yöneticiler, başkan yardımcısının kendi ilgi alanlarını diğer takım üyelerininkilerle bağlamaları konusundaki ricasını da unutmuşlardı. Gruptaki herkesle göz temasında bulundular ve kendilerine düşen üç dakikalık süreye bağlı kaldılar. Kendisi de dikkatle dinleyen biri olan başkan yardımcısı, bu müdürlerin odaklanma ve grubun diğer üyelerine saygı gösterme yeteneklerini neşeli bir tavırla övdü.

Toplantı on sekiz dakika uzadı çünkü müdürlerden biri hiç durmadan yaklaşık on dakika konuşmuştu. Bu günü, kendi aralarında hatırladıklarında, iş arkadaşları aynı adama bir "zaman ayarı"na ihtiyacı olduğunu söyleyerek takılırlar. Kendine kulak verme konusunda zayıf olanların bu "haklı" ünden kurtulmaları genelde zordur. Başkan yardımcısının yüzündeki zoraki yarı gülümsemeden departman müdürleri arasında iş teslim zamanları konusunda kime güvenmesi gerektiğini, kimin kafası yerine ayaklarıyla düşündüğünü ve kimin bir takım oyuncusu olabileceğini kesinlikle bildiği belli oluyordu.

Burada bariyerler iş başında mıydı? Bu toplantıdan gördüğümüz şudur: Bu büyük duvarlar bizi yalnızca bizimle konuşmakta olan kişiden ayırmakla kalmaz (önceki bölümlerde anlatıldığı gibi) bizi dinleyenlerden de ayırabilirler. Eh, şirketinizin başkan yardımcısı (veya öğrencileriniz, sevdikleriniz) muhtemelen araya yabancılik girmesini hiç istemeyeceğiniz birisidir. Acı ama komik olan şey ise bu altı müdürden dördü aslında çok iyi çalışan kişiler olarak tanınmaktaydı; geç saatlere kadar ve genelde hafta sonları da çalışıyorlardı. Aslında altı müdürden

dördü kendi düşüncelerine o kadar çok dalmışlardı ki takım ruhundan hayli uzak olan tavırlarından ve dinlemesi zor olan sunumlarından tamamen habersiz gibiydiler. Acaba personellerine karşı daha iyi dinleyiciler olabilirler miydi? Hiç sanmıyorum.

Uzun süreli toplantılarda sık sık karşılaştığımız diğer düşüncesizce kendini dinleme davranışları şunları da kapsar:

- "MAC Projesi" gibi herkes tarafından bilinmeyen jargon ve kısaltmaları kullanmak.
- Çok fazla detay vermek.
- Anekdotlar eklemek.
- Söz arasında sürekli olarak "Eee..." demek.
- Ünlülerle yaşadıklarını anlatmak.
- Uzun aralar vermek.
- Dinleyicilerle göz temasından kaçınmak.
- Konu ile yeterince ilgisi olmayan sorular sormak için konuşan kişinin sözünü kesmek.
- Kendini küçümseyen yorumlarda bulunmak.

Sonuncusu, genelde kadın konuşmacıların sıkça yöneldiği bir kaçış türüdür; örneğin, şöyle derler: "Şey, süreli olarak konuşma konusunda pek iyi değilimdir," ya da "Umarım, departmanımda meydana gelen her şeyi hatırlayabilirim." Halbuki, söyleyeceklerinizi seçme konusunda gösterdiğiniz özen ve dinleyicilerinize karşı duyarlı olmanız rekabet edebilme potansiyelinize ve diğerlerine saygı gösterme yeteneğinize dair çok şey anlatır. Çok fazla konuşmakla suçlanan biriyseniz, bu başkalarına konuşma sırasının gelmesine izin vermediğinizin göstergesi olabilir. Sıklıkla kendi filmlerimize

odaklanırız ve bir başkasına konuşma şansı verme zamanının geldiğine dair belirgin sinyalleri göz ardı ederiz. Yorumlarınızı yirmi saniye veya daha kısa tutmak başlıca kurallardandır. Bu limitin ötesine geçtiğinizde sizi dinleyen kişinin dikkat kesilme süresini zorlarsınız. Konuşma sırasının gelmesini isteyebilecek kişilerin oluşturduğu sessiz kuyruklara karşı duyarlı olun. Böyle bir kişi,

- Koltuğundaki pozisyonunu değiştirebilir.
- İşaret parmağını kaldırarak kendisine sıra gelmesi için bir işaretle bulunabilir.
- Öne eğilip duyulabilecek kadar sesli bir şekilde iç çekebilir.
- Sizinle göz temasını kesebilir.
- Hızlı bir şekilde başını sallayabilir ve sanki konuşmaya başlayacak gibi ağzını açabilir.

Daha önce bahsettiğimiz söz kesme tavırları ile söz sırasını alma isteğine yönelik söz kesme ön davranışları arasındaki farka dikkat edin. Bunları tanımak, dikkatle dinleyen duyarlı bir insan olmanın önemli bir bölümüdür.

Ne kadar sık olarak "Ben" diye başlayan cümleler kuruyorsunuz? İngilizce birinci şahıs zamirini cümlelerin başında kullanmaya yönlendirici özelliكتedir ; böylece görüşünüzün ya da anlatılan deneyimin ulaşacağı kişi belirtilmiş olur. Bir cümle içinde "ben" in vurgulanarak söylenmesi, toplumumuzun kendine yönelik ilgi derecesinin ne kadar yüksek olduğunu gösteriyor. Daha önce bahsedilen kendi düşüncelerinize odaklanma konusu daha çok "Ben Şahsen Bizzat Kendim" bariyeri olarak bilinir ve başka insanları ve kendimizi dikkatle dinleme için en büyük engeldir.

Ben sözcüğünün sürekli olarak kullanılması sizi dinleyen kişinin size yabancılaşmasına yol açar. Örneğin, kısa süre önce verilen bir tıp konferansında, dinleyicilerin içindeki bir bayan, kürsüdeki eğitmen hangi yeni tedavi yöntemini tanıtıyorsa ona uygun olan bir deneyim edinmiş olduğunu belirtmek için sürekli olarak konuşmacının sözünü kesip, araya giriyordu. Söze hep "Ben" ile başlıyor ya da cümlelerinde bu sözcüğü özellikle vurguluyordu, örneğin; "Ben buna değinmek istedim çünkü ben bunun benim çalıştığım hastalara uygulanabileceğini hissettim." veya "Kendi araştırmalarımaya göre ben buna katılmıyorum." gibi cümleler kuruyordu. Yarım gün sonra dinleyicilerden gelen tepkiler, bu hanımın gruptaki diğer kişileri anlatılan konudan uzaklaştırdığını ortaya çıkarttı. Uzun süren yorumlamaları gruptaki diğer dinleyiciler tarafından kendini beğenmiş ve bencilce diye yorumlanıyordu.

Kısa bir süre önce, iki tanınmış triatloncunun öğretmenlik yaptığı bir yüzme sınıfına kayıt oldum. Öğrencilerin hepsi faydalı bir eleştiri alabilmek için en iyi yüzüşünü deniyordu. Her koça beş öğrenci düşünüyordu ve koçların ikisi de eşit derecede yardımsever ve deneyimliydi ancak belirgin bir farkları vardı: Koçlardan biri, soru sorulduğunda *sürekli* olarak konuyu kendisine yönlendiriyordu. Örneğin, yeni başlayan bir yüzücü, "Yüzme hızımı nasıl artırabilirim?" diye sorduğunda şöyle yanıtlıyordu: "Eee, ben ilk başladığımda kronometre kullandım ve havuzda yaptığım her bir turda hızımı birkaç saniye artırdım." Ya da "Eee... ben şunu kullanırım" ve "Ben şöyle yaparım..." Bu yanıtlar heves kırıcıydı çünkü öğrencilerin istediği, koçun *onların* durumuna eğilmesi idi; örneğin fiziksel durumları, yüzme hızları ve süreyi

kullanma becerileriyle ilgilenmesiydi. Bu koçun "Ben Şahsen Bizzat Kendim" bariyeri başkalarını dikkatle dinlemesini engelliyordu. Diğer koç da hemen hemen aynı tavsiyeyi veriyordu ama bunu başka bir dilde aktarmaktaydı. Örneğin, "Havuzda yaptığın her bir devir için bir zaman ayarı yapabilirsin, yani şu anda yarım mil mesafeyi zorlanmadan yüzebiliyorsan," diyordu ya da öğrencinin o anda yapmaya çalıştığı yüzme stili hakkında sorular soruyordu. "Ben" kelimesinin fazla kullanımı dinleyiciyi uzaklaştırır ve güveni azaltır. İstenen tavsiyeyi verirken egonuzu sahne ışıklarının dışında tutarsanız, sizinle konuşan kişilerin ihtiyaçlarını dikkate almış olursunuz ve onlar da verdiğiniz öğütlere gerçekten kulak verip uygulama isteği duyarlar.

"Ben" kelimesinin bu zarar verici yönde kullanımını, evini kendilerine çok az telefon gelen iki kişiyle paylaşan bir arkadaşım yaşamıştı. Telefonların % 90'ı arkadaşına geldiği için telesekreterin açılış kaydını hiç düşünmeksizin şöyle yapmıştı: "... numarayı aradınız. Şu anda telefona yanıt veremiyorum. Mesaj bırakırsanız size olabildiğince çabuk yanıt veririm". Her şeyden önce, arayan kişinin ona yanıt veremeyen kişinin kim olduğunu bildiğini varsayıyordu, ikincisi, arayan kişinin o evde yaşayan herhangi başka bir kişiyle konuşmak isteyebileceği olasılığını tamamen yok sayıyordu.

Kişisel niyetinizi "ben" kelimesini aşırı derecede kullanmadan da karşı tarafa iletmenin yolları vardır. Bir cümleye "Sanırım..." , "Yaşadığım bir olayda durum şöyleydi..." veya "Hissettiğim şey..." diye başlayabilirsiniz.

İnsan ilişkilerinin doğası açısından hayli üzücü olan şey de bazı insanların sırf düşüncelerini paylaştıkları için karşılarındakilerden özür dileme ihtiyacı hissetmeleridir.

Bir keresinde, bir kayak gezisinde kendimi genç bir baba ile aynı telesiyede bulmuştum. Gülümseyerek "merhaba" dedi, selamına karşılık verdim ve kayak ortamının güzel olduğunu söyledim. Yedi yaşındaki kızının ilk kayak dersinden sonra ne harika bir gün geçirdiğinden bahsetti, ne kadar gurur duyduğunu ve kızının öğrenme konusunda ne kadar iyi bir davranış sergilediğini anlatırken sevinçten gözleri parlıyordu. O kadar mutluydu ki onun filmine girmeden edemedim. Bunun kim bilir *ne güzel bir duygu* olduğunu söyleyince, kızından daha da çok bahsetmeye başladı. Derken bir dakika kadar sonra, cümlesinin ortasında birden durdu ve utanmış bir ifadeyle gülümseyerek, bütün hislerini bana boşalttığı için özür diledi. Bu yorumu üzerine şaşırılmış bir halde, hissettiklerini dinlemenin benim için gerçekten bir zevk olduğunu söyledim.

Birinin filmine girmek için karşıma çıkan her fırsat, deneyim alanımı daha da genişletmektedir. Başka birinin mutluluğunu gerçekten paylaşmak güzel bir his. Egomu bir tarafa koyup başka bir insanla ruhsal olarak bağlantı kurmak, bir an için bile olsa çok derin bir deneyim. Kendinizi unutup başka birinin filmine her dahil oluştunuzda, düşüncenizi kendinize dönük ilginizin yarattığı sıkıntılardan ayırabilmeniz daha kolaylaşır. Bir başkasının filmine dahil olduğunuz sırada egonuz kaybolur diye korkmayın sakın, o bir şekilde size yapışmanın yolunu bulacaktır!

İşte sizi şaşırtacak bir haber: Dilimizdeki kelimelerin sadece binde birini düzenli kullanıyoruz. Ayrıca bu binde biri oluşturan kelimelerin her birinin yaklaşık 17 tane anlamı var. Başka bir deyişle, başkaları tarafından anlaşılacak istediğimizde şansımız 17'de bir! Belki de şu

deyişi duymuşsunuzdur: *Bir şeyi hiç kimsenin yanlış anlayamayacağı kadar açık anlatırsanız, birisi sizi anlayacaktır.*

Kendinizi dikkatle dinlemenin önemi böylece bir kez daha ortaya çıkıyor. Kelimelerinizin düşüncelerinizle uyumlu olması için olabildiğince dikkatle davranın. Bazen, önemli bir toplantıya girmeden önce kısa bir prova yapmak, söylemek istediğinizi duyabilmenin en iyi yoludur. Kelime sayısını minimumda tutun. Zihninizdeki temel konuları bir kağıda yazıp özetleyin. Her bir kelimeyi dikkatle tartın ve dinleyicinizin sizi doğru anlayıp anlamadığını aralıklarla kontrol edin. "Tespittle-rime göre, çeşitli sınıf arkadaşlarıyla ve öğretmenleriyle artan bir olumlu sosyalleşme deneyimini uyguluyor" gibi bulanık sözlerden ve deyimlerden kaçının. Bunları "Johnny, diğer arkadaşlarıyla giderek daha iyi anlaşıyor." gibi sözlerle değiştirin. Bu 'kelime kelime' değerlendirme, tartışmanın hayli karmaşık ya da duygu yüklü olduğu durumlarda özellikle gereklidir. Ek olarak, doğru şekilde anlaşıldığınızdan emin olabilmek için sizi dinleyen kişiyi, anlattıklarınızı tekrar etmeye ya da başka kelimelerle anlatmaya teşvik edin. Bu üç adım, yani prova yapmak, kendini değerlendirmek ve yeniden kontrol etmek dinleyicinizle bağlantıda olduğunuzu kesinleştirmenizi sağlayabilir.

Karşınızdaki kişiye aslında istemediğiniz bir mesaj yollayabilecek yorumlardan ve seslerden de kaçınmalısınız. Örneğin, birine başınızı sallamanız ya da "A-ha!" demeniz, anlaştığınızı onaylama ifadesidir, ayrıca şunu söylemenin basit bir yoludur: "Seni dinliyorum." Beden hareketlerinin veya yüz ifadelerinin herkesçe aynen anlaşılabilir tek bir yorumu yoktur. Yaşadığımız yerler ve iş yerlerimiz kültürel bakımdan gittikçe daha çeşitlilik gös-

lerir hale gelmekte. Farklı uluslardan insanların sizinle aynı beden dilini konuşmasını beklemeniz doğru olmaz. Baş sallamak, bir kültür için, örneğin Japon kültüründe "söylediklerini takip ediyorum" anlamına geliyorken aynı baş sallama hareketi Hindistan'da anlaşmazlığı ifade ediyor.

Mimikler ve sesin alçalıp yükselmesi, anahtar kelimeleri veya kelime gruplarını *vurgulamayı* veya onları *güçlendirmeyi* sağlar. Bunlar dinleyicinin önemli noktaları tespit edebilmesine yardımcı olurlar, bu vurgulamaları, yazılı bir sayfadaki ana fikirleri hatırlayabilmek için fosforlu kalemle işaretlemeye benzetebiliriz.

Kendi kendinize negatif konuşmayı dinleyiciye ulaşmayı engelleyen bir bariyer olarak saptamıştık. Peki ya konuşan kişi siz olduğunuzda? Başkalarının yanında kendiniz hakkında olumsuz yorumlarda bulunmanız çifte bela demektir. Kendinizi küçülten bu ifadeleri duymak için kulak kesilin, hatta bir arkadaşınızdan sizi bunu yaparken yakalamasını bile isteyebilirsiniz. Kendi imgenizle ilgili diğer unsurları, örneğin giyiminizi, dakikliğinizi, iş geçmişinizi zaten dikkatle geliştirmeye çalışıyorsunuz, peki ama yetersizliklerinizi niçin ulu orta sergileyesiniz ki? Kendinizle ilgili olarak başkalarına söylediğiniz her negatif ifade, o an için gerçek olarak kabul edilir.

Örneğin Jim, sabah ilk toplantısında hata yaparak yanlış sütünü okur ve gruba "Hay Allah, sanırım daha uyanamadım," der. Ya da bir konu başlığını yanlış yerde kullandınız diye, kendinizi "Boynuma bağlı olmasa kafamı bile kaybederdim!" derken bulabilirsiniz. Hatalarınız için özür dileme amaçlı bu yorumlar imajınızı ciddi bir şekilde zedelemektedir ve başarılı bir ilişki kur-

maya çalıştığınız kişilerle aranızda bir yabancılaşma yaratmaktadır.

Kendinizi bu "kendine zarar verme" tavrından kurtarmak için işe önce (dördüncü bölümde anlatıldığı gibi) sessiz olumsuz içsel konuşmalarınızı fark etmekle ve bunları ortadan kaldırmakla başlayın. Hata yaptığınız veya kısa süreli bir düzensizlik içinde bulduğunuz durumlarda kendinizi affedin ve konuşmaya, kaldığınız yerden devam edin. Gerektiği anda önemli bir belgeyi bulamıyorsanız veya sonuçlarınız yanlış çıkıyorsa, gereken şeyi olabildiğince çabuk bulabileceğinizi ya da gereken değişiklikleri yapacağınızı diğer herkesin bilmesini sağlayın. *Nokta*. Ne kadar zor durumda kalırsanız kalın, kendinizi küçük düşürücü yorumlar yapmaktan kaçının.

Bir grup içinde resmi olmayan, havadan sudan konuşmalarınız sırasında kendinizi dikkatle dinleyin. Diğerleri hakkında olumsuz konuşuyor musunuz? Kendinizi bir başkasının hakkında dedikodu yaparken, bir başkasının görüntüsü hakkında hoş olmayan eleştirilerde bulunurken, birisini eylemlerinden dolayı azarlarken yakalıyor musunuz? Bunu kendinizi daha iyi göstermek için yapıyor olabilirsiniz ama bu tür bir konuşma yalnızca statünüzü veya önyargı bariyerinizi güçlendirir. Sizi olumlu bir ışık altında görmelerini sağlamak yerine güvenilmez bir görünüm sergilersiniz. İşe ilk olarak insanı utandıran bu durumlardan dolayı kendinizi affetmeyle başlayın, böylece dikkatle dinlemeye yönelik çok büyük bir engelden kurtulma yolunda ilk adımınızı atmış olacaksınız.

Egonuzu bir kenara koyup başka birine ne kadar sıklıkla içten bir iltifatta bulunuyorsunuz? Her gün yaptığımız olumsuz yorumlarınızın olumlu olanlara oranı

çok şaşırtıcıdır. Bir keresinde, arabamın tamir edilmesini beklerken servis yöneticisiyle personel arasında geçen yaklaşık altı farklı diyalog duydum. Hiç biri iltifat niteliği taşımayan, heves kırıcı, içerisine nadiren "Teşekkür ederim", "İyiyim, sağ olun" gibi sözlerin serpiştirildiği konuşmaları dinlediğim birkaç dakikadan sonra bu tür konuşmaları saymaya başladım. Yirmi beş dakikalık bir süre içinde otuz yedi adet kötuleyici konuşma saydım, bunların içinde yalnızca iki tanesi iltifat veya teşvik edici nitelikteydi. Tuhaf olan şuydu: Bu otomobil servis merkezi çok iyi bir üne sahipti ve son derece başarılıydı. Yaptıkları işi yavaşlatmış olsalar bundan nefret ederdim. Üzerinde düşündükçe, bu oranın alışılmadık bir şey olmadığını daha iyi anladım.

İş yerinden her akşam hayal kırıklığına uğramış halde çıkmamıza şaşmak gerekir mi? Kimse takdir etmiyorsa niçin potansiyelimizin % 200'ünü işe vakfedelim ki? Ağzımızdan çıkanları diğer insanların duyduğu gibi duyabilseydik iş yerimizde personel sirkülasyonunun niçin yüksek olduğunu, çocuklarımızın bizimle arkadaşlık etmekten niçin kaçındıklarını, evliliklerimizin niçin yıprandığını anlardık. İlginç olan, insanlar hakkında genelde olumlu şeyler düşünmemiz ama genelde bunları onlara söylemeyişimizdir. Niçin?

Birçok psikolog, kendimizi olumsuz içsel konuşmalarla yiyip bitirmekle fazlasıyla meşgul olduğumuz için başka birine destek olmaya fırsat bulamadığımızı söylüyor. Olumsuz içsel konuşmalarınızı olumlu içsel konuşmalarınızla dengelemeye başlarsanız, başkaları hakkındaki olumlu yorumlarınızı dile getirmeniz kolaylaşabilir. Kendinize karşı sevecen olursanız, başkalarına karşı şefkatli olma olasılığınız o kadar artar.

"Hey Gary, harika bir sunum yaptın!" gibi içten iltifatlar veya "Susan, bugün toplantıda sunduğun rapor ustaca yazılmıştı" ya da "Jenny, ben Bay Smith'le konuşurken arkadaşların gürültüsünü susturmanı çok takdir ettim" gibi içten iltifatlar sıradan bir öğleden sonrayı canlandıracaktır. Kendinizi ve kişisel ihtiyacınızı unutup başkalarına size ne kadar yardımcı olduklarını, iyi bir iş çıkardıklarını veya sadece o günkü işlerini iyi yaptıklarını söylemek kendinizi daha iyi hissetmenizi sağlayacaktır.

Konuya girmek yerine "Pardon, şu anda biliyorum çok meşgul olmalısınız ama..." veya "Belki bana katılmayacaksınız ama..." gibi daha en baştan savunmacı yorumlara girişmek, başta kadınlar arasında olmak üzere çok yaygındır. Bu türden ifadeler nazik ya da saygılı bir hava yaratmak şöyle dursun, küçültücü ve önemsizlik hissi yayarlar. Bu gereksiz ifadeleri, muhtemelen yanında aşağılık hissine kapıldığınız ve etkilemek istediğiniz belirli kişilerin yanında kullanıyorsunuzdur. Konunun özüne itaatkar bir tavır yerine saygılı bir tavırla hemen girdiğinizde daha simetrik ve üretken bir ilişki kurarsınız.

Konuşurken sesimizin tonunun yükselip alçalışları da kendilerine özgü mesajlar taşır. Bir olguyu bildiren cümleyi soru tonlamasıyla söylediğinizde bir tereddüt havası oluşturacaktır. "Teslimatın geç kalması konusunu bildirsem?" ya da "Jones hesabına bir baksak?" gibi bir ifade güven eksikliğini ya da büyüklük taslayan bir tavır işaret edebilir.

Yöneticilik konusunda henüz acemi olduğum sıralarda bir yöneticinin benimle bu şekilde konuştuğunu hatırlıyorum. Muhtemelen bana bir anne gibi davranmak istiyordu ama ben bunu, sanki o bana lütfediyormuş, onun talimatlarına uyup uymadığımı kontrol ediyormuş

gibi algıydım, özellikle de "Aylık istatistik raporlarını masama bırakmayı unutmasan?" dediğinde. Bununla beraber, aynı şeyi topluluk içindeyken de yapıyordu, örneğin "Bir köpeğim var diye öyle mutluyum?" ya da "Bunun yapılacak en doğru şey olduğunu hissettim?" gibi. Bu alışkanlığa bağlı olarak cümle sonunda yükselen sesi dinleyenlere kararsızlık ve karışıklık yaratıyordu. Konuşmalarınız sırasında ses tonunuzu dikkatle dinleyin. Sizi dinleyenlerin tepkilerine duyarlı olun. Karmaşık bir anlayış yaratıyorsanız ya da insanlar bir konuyla ilgili olarak sürekli görüşlerinizi sorup duruyorlarsa, buna ihtiyacınız olabilir.

Sesinin tonunu sabit tutamayan spikerler odaklanılması daha da zor olan kişilerdir. Böyle problemlerinizi varsa size ses terapisini veya bir drama öğretmenine başvurmanızı tavsiye ederim. Sesle ilgili bu alışkanlıklar çoğu zaman belirgin bir oranda düzeltilebilmektedir. İşin en zor kısmı, kendinizi ifade ediş tarzınızı tarafsız bir şekilde dinlemek olacaktır. İşin tatmin edici kısmı ise değişime giden adımları atmaktadır.

Son olarak bir diğer önemli konu da, çok yüksek veya genizden gelen bir ses karşısında dinleyicilerin sinmeleridir. Erkekler, özellikle heyecanlandıklarında ya da sinirlendiklerinde sesleri keskinleşen kadınlar karşısında gerilmektedirler. Erkekler gerildiğinde onların ses tonları da yükselir ama kulağı zorlayacak seviyelere kadar değil. Kadınların sesleri, genelde söze başlarken bir oktav daha incedir, dolayısıyla bazı kadınlar stres altındayken konuştuklarında sesleri çok daha yüksek seviyelere çıkmaktadır.

Dilinizi Tutun

1. Kronik bir söz kesiciyseniz, söz kestiğiniz sırada cümlelerin ortasında kendinizi durdurun ve "Özür dilerim. Lütfen sözünüze devam edin." deyin. Bu alıştırmaya devam ederseniz, zamanla kendinizi birinin sözünü kesmeden *önce* yakalayabileceksiniz. Konuşmanın başından itibaren karşınızdakilerin filmlerine katılırsanız düşünceniz zaten kendinize değil tamamen sizinle konuşan kişiyi anlamaya odaklanacaktır. Böylece, söz kesmeye karşı daha az eğilimli olacaksınız.

2. Siz konuşurken sözünüzü kesen kişiyi durdurmanın uygun yolları vardır. Bu tekniği öğrenmek için televizyonda yayınlanan bazı politika tartışmalarını izleyebilirsiniz. Bir kişi, düşüncenizin aksini iddia etmek ya da konuşmada baskın pozisyona geçmek için öne atıldığında işaret parmağınızı kaldırıp "Bir dakika" diyerek konuşmaya devam edebilirsiniz. Karşınızdaki kişi ısrar ederse durun ve "İzin verin önce bitireyim, daha sonra sizi dinleyeceğim." deyin. Belki de sözünüzü kesmek için önemli bir nedeni vardır; süreniz doldu; size önemli bir telefon var, gibi.

3. Söz kesmek için *geçerli* bir nedeniniz varsa bir elinizi göğüs seviyesinde kaldırın ve konuşan kişiye adıyla seslenin. "Bob, başla ama zamanımız yok ve konuya geri dönmeliyiz" ya da "Linda, süremiz doldu" gibi ifadelerde bulunun. İsimlerini söylemeniz dikkatlerini çekecektir.

4. Bir dahaki sefer bir konuşma ya da bir sunum yapmanız gerektiğinde kendinize özel bir yer bulun ve konuşmanızı videoya ya da bir ses kaydetme cihazıyla kaydedin. Kendinizi dinleyicilerinizin dinleyeceği şekilde dinlemek genelde çok şaşırtıcıdır. Sözlerinize dair seçimleriniz, ses tonunuz ve sunumunuzun diğer yanları üzerinde düşünün. Birkaç şeyi baştan aşağı değiştirmeyi isteyebilirsiniz. Unutmayın ki sesiniz kayıt cihazında normalden farklı çıkacaktır. Birçoğumuz kendi sesimize kafatasımızdan bize yansıdığı haliyle aşina-yızdır. Kaydedilen ses ise diğer insanların duyduğuna çok yakındır.

5. Daha sevecen dinleyiciler olma yolundaki maceramızda "sıcak" davranmak, iyi bir başlangıç noktasıdır. Telesekreterinizdeki selamlama kaydını değiştirin. Herkesin yaptığı gibi duyduğunuz "Şu anda telefona cevap veremiyorum..." şeklindeki robotvari, hissiz sözlerden kaçın. Şaka yapmıyorum! Kaydı yaparken çok büyük bir iltifat almışsınız gibi gülümseyin. Şimdi de bu kaydı, bir yabancının kulağıyla dinleyin. Konuşmanız yüzünüzü güldürüyor ya da "hoş geldiniz" atmosferi yaratıyor mu? *Customer Satisfaction is Worthless, Customer Loyalty is Priceless* (Müşteri Tatmini Değersiz, Müşteri Sadakati Değerli) kitabının yazarı Jeffrey Gitomer'e göre "Sıcak, dostane bir tavır başarılı bir ilişki için ilk koşuldur ve böyle bir tavır ilişkiyi sürekli kılar."

6. Küfürlü konuşma alışkanlığınızla mücadele edebilmek için daha uygun sözler kullanmaya gayret edin. Bir kişiyi, olayı ya da herhangi bir sözü tanımlayabilmek için birden ağızınızdan çıkan küfür yerine bir dizi olumlu ifade arayın.

7. Sözleri dikkatle seçme egzersizi yaparken bir parça kağıt alıp üstüne soyut bir desen çizin. Bir arkadaşınıza bir kalemle birlikte bir parça kağıt verin. Ona göstermeden, çizdiğiniz desenin şeklini ve kağıt üzerindeki yerini mümkün olduğunca net bir şekilde sözcüklerle tanımlayın. Arkadaşınızın sözlerinizi gerçekten anlatmak istediğiniz gibi yorumlayıp yorumlamadığını ve anlattığınız deseni tam olarak sizinki gibi çizip çizmediğini görün.

8. Alışkanlığa bağlı yanıtlarınızda fark etmediğiniz üstü örtülü olumsuzlukları arayın ve onları olumlu olanlarla değiştirin. Örneğin, bir randevu vermek üzereyken, "Üzgünüm, gelecek haftaya kadar sana ayıracak hiç vaktim yok" gibi *sabit bir yanıt modelini* kullanıyor olduğunuzu fark edebilirsiniz. Bu yorum, karşınızdakinin kendini istenmemiş veya aldatılmış hissetmesine neden olur. İstenilen süre içinde ona zaman yaratmak için yapabileceğiniz bir şey yoksa, aynı mesajı olumlu hale getirmeyi deneyin. Örneğin, "Çok şanslısınız! Gelecek Cuma boş vaktim var!" gibi.

9. Aşağıdaki liste, olumsuz yanıtlardan oluşmaktadır. Aynı mesajı yine verin ama sizi dinleyen kişinin kendini iyi hissetmesini sağlayın.

- Bu elbisenin 40 bedeni Pazartesiye kadar gelmez.
- Herkes gibi sıraya girin.
- Kayboldun değil mi! Hani haritan nerede?
- Bu bisikleti onaracağını söylerken ciddi olmazsın.
- Bay Ramirez önemli bir telefon bekliyor. Sonra arayın.
- Yeni bilgisayar sistemimiz dosyanızı kaybetti, yarın tekrar deneyin.

Ve işte bazı öneri yanıtlar:

- Her Pazartesi 40 beden dahil büyük miktarda mal getiriyoruz. Sizin için gelecek Pazartesi bir tane ayırayım mı?
- Bekleyenlere karşı adil davranmak için bir sıra oluşturmalıyız.
- Eve dönmene yardımcı olacağım. Sende harita olması ihtimali var mı?
- Gerçekten üzgünüm ama bu bisiklet onarılamaz.
- Bay Ramirez sizinle konuşmayı isterdi ama şu anda başka bir müşteriye yardım ediyor. Sizi birkaç dakika içinde arasa olur mu?
- Bugün bilgisayarımızda bazı sorunlar yaşıyoruz, bunun için sizden özür diliyorum.

Stres Altında Dinlemek

*Artık taşlaşmış bir görüşe bağlılık göstermek,
Bugüne dek ne bir zincir kırmış ne de
insan ruhunu özgürlüğe kavuşturmuştur.*

-Mark Twain

Dinlemeyi, kitabımızın bu bölümüne dek, olayların ve kişilerin çok fazla duygusal karmaşayla karşılaşmadığı sakin koşullar altında ele aldık; örneğin konferanslar, dostane diyaloglar, röportajlar ve benzeri koşullarda. Siz ve konuşan kişi arasında iyi veya nötr duygular var olduğunda anlatılanları dinleyebilmeniz çok daha kolaydır.

Bununla beraber, rahatsızlık verici bir dinleme durumu söz konusuyseniz dinleme yeteneğimiz genelde körelir. Stres altındaki dinleme durumları bir dizi koşulu kapsayabilir. Patlak vermiş bir kavganın ya da disiplinle ilgili olayların yanı sıra iş görüşmeleri, danışmanlık seansları, patronla konuşmak, müzakereler, bir yabancından adres tarifi almak ya da yeni insanlarla tanışmak da hayli stresli olabilir. Kitap boyunca verilen egzersizler üzerinde çalışmanız şimdiki dek bu türden koşullar altında daha

iyi dinleyebilmenizi sağlamaya yönelikti. Kendi düşüncelerinizi bir kenara koymak, verilen bilgiyi daha doğru biçimde almak ve konuşan kişinin zihin filmine dahil olmak konusundaki gelişmiş yeteneğiniz bu türden durumlarda oluşan heyecanın çoğundan kurtulmanızı sağlayacaktır. Çalışmalarınız ilerledikçe tüm bunları yapmak daha da kolaylaşacaktır.

Hararetili tartışmalar ve yüzleşmeler sırasında dinlemeye karşı bariyerler çok daha yükseltilmiş haldedir. Yalnızca kelimelerin arkasındaki anlamları ve duyguları anlamakla kalmayıp ayrıca, savunmaya geçmekten ve/veya sonunda öfkelenmekten kaçınmanız da gerekmektedir. Bunu yapabilmek için diğer kişinin gerçekliğini *kayıtsız şartsız* geçerli olarak *kabul etmelisiniz*. Sözlerinizi dikkatle seçebilmek için sakın ve odaklanmış halde kalmalısınız. Stres altında dinlemek, dikkatle dinleme kararlılığınızın sağlığını gösteren en zorlu testtir.

Nedense, "stres altında dinleme" konusu dinleme kurslarımda çok popülerdir. Stres altında dinleme durumlarıyla toplumumuz içinde yaygın biçimde karşılaşmaktadır. Genelde okuldaki ve iş yerindeki stresler eve getirilir ve aile problemlerine karıştırılır. Forum tarzındaki tartışmalarda, arkadaşlarıyla aralarında bir fikir ayrılığı doğduğunda öğrencilerimin dinleme yetenekleri bozuluyor ve sakinliklerini koruyamıyorlar. Birçoğumuz farklı düşündüğümüzü açıkça belirtmeyi veya eleştirici gözlemlerde bulunmayı rahatsız edici buluruz. Bunun bir nedeni de karşımızdaki kişinin bizi nasıl anlayacağı konusunda endişelenmemizdir.

Geçmişte, muhtemelen, görüşünüzün farklı olması başkalarınca pek de hoş karşılanmamıştır ya da başka kişinin tepkisi sizin görüşünüzü veya ilişkinizi tehlikeye

atmıştır; bu yüzden artık boyun eğmekte, uyumlu davranmakta ve gerçek fikriniz içinizde kabarıyor olsa da karşı tarafın aksi yöndeki görüşünü tercih etmektesinizdir. Bu noktada yalnızca kendi kendine olumsuz konuşmaya hizmet eden bir kendini suçlama duvarına toslarsınız.

Stres altında dinlerken kendinizi nasıl rahat hissedebilir ve bu hayal kırıklığı sürecini nasıl kırabilirsiniz? Stresli ortamlarda iyi bir dinleyici olabilmek için öncelikle şunları yapabilmelisiniz:

- Bariyerlerinizin farkına varmalı ve değiştirebileceklerinizin üstünde çalışmalısınız. ("Ah, işte George geliyor! Geçen toplantıda yaptığı yorumları düşününce kıvranmaya başlıyorum. Ama açık fikirli olmaya ve kendimi geçmişte olanlara kaptırmaya çalışacağım.")
- Kendi düşüncelerinizi bir tarafa koymayı başarın ve diğer kişinin nereden geldiğini anlayabilmek için onun filmine dahil olun.
- Nefesinizi kontrol ederek rahatlamayı başarın.
- Olumlu bir ilişki kurma konusuna sahiden ilgi gösterin.

Yüzyıllar boyunca savunma sanatının en büyük ustaları, en iyi silahlarla ve en iyi becerilerle donatılmış da olsanız her zaman için en iyisinin öncelikle çelişkiden uzak durmak olduğunu söylemişlerdir. Bununla beraber, bazen çelişki kaçınılmazdır; örneğin, kendini savunmak zorunda kalınan durumlarda. Savunma sanatlarında amaç, saldıran kişiyi öldürmek değil, onu artık tehdit oluşturamayacağı bir duruma getirmektir. Etkin kendini savunma manevraları, keskin bir zihinsel odaklanmayı

gerektirir, fiziksel güç ancak bundan sonra gelir. Ancak nefes kontrolü çalışması yapılmamışsa bunun tam tersi meydana gelir; zihinsel odağınız bozulur ve fiziksel olarak daha gergin (saldırgan) olursunuz.

Korktuğunuzda, adrenalinin kana karışmasından dolayı gücünüz en az %20 artacaktır. Karaciğer kan dolaşımına şeker pompaladığı için kalpten ve akciğerlerden daha fazla oksijen talep eder. Kan akışının uç noktalardaki organlara yönelmesiyle ("dövüş ya da kaç" tepkisi) birlikte beyindeki problem çözme bölümüne giden kan belirligin oranda azalır. Yalnızca duyguları yoğunlaştırmaya hizmet eden savunmacı davranışlardan veya sözel kışkırtmalardan kaçınmak için, tıpkı bir savunma sanatları ustası gibi, siz de keskin bir zihinsel odaklanma yaratmalısınız. Nefes çalışmasının savunma sanatlarının en önemli kısmı olmasının ve bunu sizlere dikkatle dinlemenin temeli olarak anlatmamın sebebi işte budur.

Evinizde ve iş yerinizde stres dolu etkileşimler oldukça sık meydana geliyorsa bunları tetikleyen davranış modellerini belirlemeye çalışın. Genellikle birinin başka birine yönelik kızgınlığının hedefi olmanızdır; böyle bir durumda yalnızca aynı odada bulunmak bile o kişiyle bir anlaşmazlığa yol açmak için yeterlidir. Diğer zamanlarda ise sürtüşmeyi davet eden durumları siz yaratıyor olabilirsiniz. Bilerek eski kız arkadaşınızın ismini anmak, birisinin kötü alışkanlıklarına dikkati çekmek ya da nadiren olumlu bir söz söylemek dinleme sürecini durduran tetikleyiciler olabilir. Ne yazık ki, birini ne kadar iyi tanırsanız onu neyin rahatsız ettiğini ve ondan nasıl tepki alacağınızı o kadar iyi bilirsiniz.

Duyarsız bir yanıtlama tarzı veya bariyerlerinizi de tartışmaya dahil etmeniz sürtüşmeyi ayrıca tetikleyecek-

tir. Suçlu olan sizseniz, bu davranışların farkında olan ve bir şekilde onları kontrol eden de sizsinizdir. Ama bazıları için, psikolojik problemlere bağlı olarak ya da geçmişte suistimal edilmiş olmaktan dolayı, onları bastırmak veya bir kenara bırakmak çok zor olabilir. Geçmişteki meseleler başka insanlarla ilişkilerinize zarar veriyorsa, psikolojik yardım almak iyi olacaktır. Yine de, aile üyeleriyle veya iş arkadaşlarıyla stresli etkileşimleri harekete geçiren birçok anlaşmazlık bariyerlerinizi kabul etmenizle, üzülen kişiyi anlamayı denemenizle ve nefesiniz üzerinde çalışmanızla pekala çözülebilir.

Sınıfımdaki öğrencilerle, özellikle de stresliyen dinleme konusunda zorlananlarla temasımı kesmemeye dikkat ediyorum. Bazılarının çok karamsar eşleri veya patronları vardı, diğerleri ise duygusal bakımdan rahatsız olan aile üyeleriyle yaşıyorlardı. Benim derslerimi aldıktan sonra bu öğrenciler, zor kişilerle iletişime geçtiklerinde o anki bariyerlerinin farkındalığına varıyorlardı. "Tüm hafta öfkeliydi zaten, bugün niçin farklı olsun ki?" ya da "İşte can sıkıcı yaşlı Bayan Hastings geliyor. Her gelişinde şikayete başlayacağını biliyorum!" dediklerini hem kendilerine hem de sınıftakilere itiraf ediyorlardı. Söz konusu karşılaşma da kaçınılmaz bir şekilde tatsızlaşıyordu, tam da dinleyen kişinin planladığı gibi! Bu insanları böyle davranmaya iten nedeni, onların filmlerine dahil olarak görmeye çalıştıklarında ise bu uç noktadaki hoşlanmama duygusu yerini meraka bırakarak empatiye ve şefkate yer açmaktadır.

Bu bakış açısı tepkinizi yumuşatır ve sizi, duyduğunuz sıkıntıdan dolayı savunmacı bir tutum içine girmekten alıkoyar. Unutmayalım ki şefkat, acımak ya da sempati duymak anlamına gelmez, diğer kişinin hayal kırıklığını

anlamak anlamına gelir. İngilizcede şefkat (compassion) sözcüğü incelendiğinde ilişki kurmak ve acı çekmek anlamlarını içerdiği görülür. Dalai Lama şefkati şöyle tanımlıyor: "Şefkat, sorumluluk duymak demektir. Şefkat başkalarıyla paylaşmayı istemektir. Dünyanın geleceğini şekillendirme konusunda hepimizin sorumluluğu var. Bu yüzden şefkatli davranarak yapabildiğimiz kadar çok ortak alan yaratalım."

Filozof Martin Buber şefkati, tartışmada karşı tarafı da tecrübe ettiğinizde gerçekten dinlemeye başlayacağınızı söyleyerek tanımlar. Karşı tarafı, o kişinin filmine dahil olarak anlamayı sorumluluğunuz haline getirin. Dr. Richard Cabot bu deneyimi, "Kabul etmeye yaklaşacak kadar, *ikna edici gücünü gördüğümüz noktaya dek kendimizi ona açmadıkça* karşıt düşünceyi anlayamayız," diye vurgular.

Birlikte verimli çalışabileceğimiz ve yaşayabileceğimiz kişilerin kendimize benzeyen kişiler olduğunu bize düşündüren nedir? Kendimizden farklı olanlardan kaçtığımız sürece hayatı daha çok zorlaştırıyoruz. Özellikle kültürel ve dinsel açıdan ayrılıkları barındıran toplumumuz içinde yaşarken, bir problemle ilgili farklı görüşlere sahip kişilerle karşılıklı etkileşimden kaçınmamız o problemle ilgili farklı bakış açılarını görmemizi engeller ve yaratıcı çözümler üretme kapasitemizi azaltır. Sadece kendimize benzeyen kişilerle iletişime geçme alışkanlığı *zihinsel darlığa* yol açar. Kötü dinleyen kişiler esnek olmayan düşüncelere sahiptir ve kuralları yumuşatan ya da kalıpları kıran fikirlere direnç gösterirler. Bu kişiler sesli iletişim modları olarak akıl verme veya inkar etme türlerini seçerler; onların yolu budur. Halbuki, düşüncelerimizi diğerlerine kabul ettirmek için zorlamak

yalnızca sürtüşmeyi artıracaktır.

İş yerimizde kötü dinleyici olmak üretkenliğimizi birçok yönden sınırlar. Öncelikle bir ürünü ya da hizmeti daha çok tercih edilir hale getirebilecek ya da çalışanların daha az zamanda daha çok iş üretmelerini sağlayacak olan bilgi paylaşımını azaltır. Paylaşılan fikirler ile gümrak bir orman olabileceken yetersiz dinlemek bir çöl meydana getirir. Fikirlerin özgürce akışı engellendiğinde, enerjiler bloke olur, o işten zevk alınamaz ve bunun ardından satış kayıpları, kötü kalite ve mali hatalar gelir.

Zen'e göre kişiler arası sürtüşme, kişisel bir büyüme aracı olabilir. Tabi ki kızgınlık ve hoşnutsuzluk yerine sakinlik ve uyum tercih edilmektedir ama önceki bölümlerden hatırlayacağınız gibi, güçlü tercihlerde bulunmak genellikle bariyerlerimizi daha da sağlamlaştırarak bizi sıkıntıya sokarlar. Bu yüzden, herhangi bir kızgınlık anında bize ne kadar imkansız gibi görünürse görünsün, o stres dolu dinleme sürecinde var olan altın taneciği ya da derinde saklı olan büyüme fırsatının tohumunu aramayı deneyelim.

Profesör Richard Walton, *Interpersonal Peacemaking: Confrontations and Third-part Consultation* (Kişilerarası Barış Sağlama: Yüzleşmeler ve Üçüncü Kişinin Danışmanlığı) adlı kitabında sürtüşmelerin toplantı odasına, oturma odasına ve sınıfa uygulanabilir türden yapıcı yararlarından söz etmektedir. Walton'a göre, sürtüşmeyle uğraşmak karşımızdakinin benimsediği tutumu anlama yeteneğimizi daha iyi görebilmemizi sağlamaktadır. İhtiyaçlarınızı başkalarının ihtiyaçlarıyla birleştirmek, kendi savınızın akılcılığını sorgulamanızı sağlar. Savunduğunuz konunun aslında tartışmaya değmeyeceğine karar verebilirsiniz. Savunma dayanağınız zayıf olabilir ya

da savunduğunuz fikre uygun bir dayanağınız olmaya-bilir. Muhtemelen bu yüzeysel sorunu vurgulayan daha derin bir mesele söz konusudur. Tartışmayı teşvik etmekten sorumlu olan taraf sizseniz, dikkat kesilmek ve özenli düşünmek içsel çatışmalarınızı araştırma cesareti vere-bilecektir.

Sürtüşmeler problemlere yeni bir yaklaşımı beraberinde getirebilirler. Özellikle ihtiyaçlar ve bakış açıları arasında bir ayrılık ve yüksek bir gereklilik hissi olup, motivasyon ve enerji yüksek olduğunda bu gerçek-leşebilir. Bu kimya, problem çözme konusunda yaratıcı bir potansiyeli açığa çıkarmaktadır. Filozof John Dewey'in de belirttiği gibi, "Çatışma, yaratıcılığın ve derin düşün-menin vazgeçilmez unsurudur." Thomas Crum *Magic of Conflict* (Çatışmanın Büyüsü) adlı kitabında çatışmaları iki tarafın da kaybetmediği ve aslında yeni bir dansın yaratıldığı, olumlu bir ışık altında görmemiz gerektiğini anlat-maktadır. Crum, doğanın bile güzel kıyıların yaratıl-masında temel motivasyon aracı olarak çatışmayı kullandığına dikkatimizi çeker. Çatışma halindeyken iyi dinle-yebilmeyi başarmanın ilk adımı, Crum'a göre, farklı-lıklarımızı takdir etmemizi engelleyen inanç sistem-lerinin, yani bariyerlerin yükünü üzerimizden atmaktır.

Genelde çok sevilmeyen biri olan Mary'nin yeni müdü-rünüz olarak atanmasını ele alalım. Bu yeni değişikliği kabullenmek konusunda katılığınızı sürdürürseniz, düşünmeden verdiğiniz tepki inkar etmek, kızgınlık göstermek ya da gücenmek olabilir. Hatta başka bir iş ara-mayı, yeni bir departmana gitmeyi ya da Mary'den kurtu-labileceğiniz herhangi bir şey yapmayı düşünebilirsiniz. İşte size, bu ilişkinin somut yanlarına odaklanan yüzeysel bir düşünce örneği. Yüzeysel düşüncenin olumsuz içsel

konuşmayı nasıl harekete geçirdiğine dikkat edin.

- Mary bilgimi ve deneyimimi asla ciddiye almıyor. Bu hiç değişmeyecek.
- Mary benden daha genç. Ben bu yeni moda yaklaşımlarla uğraşamam.
- Mary işletme üzerine deneyim kazandı, bu yüzden takım çalışmasından hiç anlamıyor.

Diğer seçenek ise şu anki işinizde kalmanız ve sizi Mary'den neyin ayırdığını anlamak için uğraşmanızdır çünkü bu türden düşünce-davranış kalıpları genelde bizi girdiğimiz yeni işlerde veya yeni ilişkilerde de takip ederler. İşe, sizi Mary'den ayıran bariyerleri belirleyerek başlayabilirsiniz. Bunlar yaş, ırk, cinsiyet, geçmişte yaşananlar ya da diğer birçok özelliği kapsayabilir. Şimdi bu bariyerlerin kaynaklarına bir göz atalım. Görebileceğiniz ilk şey kendinize aşırı derecede odaklanmanız ve tablonun tamamını görmekle yeterince ilgilenmediğinizdir. Muhtemelen, onunla kıyaslanmaktan ya da önemli toplantılara dahil edilmemekten korkuyorsunuz. Kendinize şunu sorun: Kendim hakkında niçin böyle düşünüyorum? Korkularımın bir temeli var mı? Bu daha önce de olmuş muydu? Olduysa, bu güçsüzlüğü güce dönüştürmek için gereken adımları attım mı?

Yanıtlar sizi rahatsız edebilir ama en azından, kendi düşüncelerinizin ve durumunuzun Mary ile etkin bir şekilde iletişim kurmanızı engelleyen temel bariyerleri oluşturduğunuzun farkına vardınız. Bu noktada, bu tavrı sürdürüp çamura saplanmış kalmayı seçebilir ve hayatınızı sefilleştirmeyi seçebilir veya durumu daha yaratıcı ve esnek bir bakış açısından algılamayı tercih edebilirsiniz.

Mary ile anlaştığınız noktalar yok mudur hiç? Acaba kendi deneyiminiz ile Mary'nin önerisi arasında bir denge sağlamanız mümkün değil midir? Siz ve o, potansiyel bir anlaşmazlığı, birlikte nasıl olumlu bir takım çalışmasına dönüştürebilirsiniz? Kişisel büyüme için bir sonraki adım, odak noktanızı kendinizden uzaklaştırıp daha büyük tabloya bakmaktır.

Bu mücadeleyi kabul etmek, fiziksel ve zihinsel olarak size gelse de siz, şirketiniz ve iş arkadaşlarınız için bu anlaşmadan uzun vadeli faydaların ortaya çıkması söz konusudur. Esnek düşünen, Mary ile arasındaki potansiyel stresi azaltmak için bir dizi alternatifi düşünmeye istekli birinin farkındalığını elde etmiş olursunuz. Bu bir dizi alternatif şunlar olabilir:

- Mary ve ben, biraz fırtınalı olaylar yaşadık ama muhtemelen bunu geride bırakabilir ve şu anki zorluklarla uğraşabiliriz.
- Muhtemelen biraz taze fikirler edinmek, bizi grup olarak beyin fırtınası yapmaya sevk edecektir, zaten eski düşünceler pek işe yaramıyor gibiler.
- Belki işlerin yönetimine dair daha iyi bir anlayışım olsaydı, şirkete daha fazla müşteri çekebilirdim. Bu bilgi, işim konusunda bana daha fazla güven verecektir.

Kendiniz ile Mary arasında sinerji oluşturmayı amaçlayın, belki de aslında siz ikiniz düşündüğünüzden daha uygun iş arkadaşısınızdır. Mary sizin her şeye karşı o bağımsız yaklaşımınızı takdir ediyor olabilir ama sizin, bir takım oyuncusu olmanızdan daha fazlasını yapmanız da gerekebilir. Ekibinizin gelecek yıla ait hedeflerine nasıl en iyi şekilde ulaşabileceğine ilişkin ya da bir proje için

elde edilen para miktarını artırmaya yönelik rahat ve verimli bir diyalog düşünebilir misiniz? Size benzer bir durumu, nefes alma egzersizi sırasında gözünüzün önünde canlandırmanızı tavsiye ederim. Toplantınızın sonucunu eski müdürünüz Bayan Hastings ile yaşadığınız deneyimlerle şekillendirip gereksiz stres yapabileceğiniz gibi, yeni patronunuzla stressiz ve yaratıcı potansiyele sahip bir ortam yaratma gücüne de sahibsiniz.

Biriyle görüşecekseniz ve zorlukların çıkacağını tahmin ediyorsanız, duygusal tepki zincirinin bir patlamaya neden olmasına izin vermek yerine, problemi tam meydana geldiği olay sırasında analiz etmeyi deneyin. Bu çalışmayı, önceki bölümlerde, bariyerlerle bağlantılı duyguların bir nevi meditasyon kullanma yoluyla eritilmesi olarak açıklamıştım. Matthieu Ricard, problemlere neden olan potansiyel endişeleri nasıl yok edebileceğimizi konusunda şunları öneriyor:

“Bizler düşüncelerin doğasını kavramalıyız ve onları ta kaynağına kadar takip etmeliyiz. Örneğin; kin duygusu son derece katı ve güçlü görünebilir, göğsümüzün bir yerinde bir tür düğümleme oluşturarak, davranış şeklimizi tamamen değiştirebilir. Ama dikkatle bakarsak, bunun hiçbir şekilde bize bir silah doğrultmadığını, bizi üstümüze gelen bir kaya parçası gibi ezemeyeceğini ya da bir ateş gibi yakamayacağını görürüz. Aslında tüm bu olanlar, küçücük bir düşünce ile başlamıştır. Bu küçücük düşünce giderek büyümüş ve bir fırtına bulutu gibi kabarmıştır. Uzaktan, yaz fırtınası bulutları gibi etkileyici ve yoğun görünebilir. Sanki istesenz üzerinde oturabileceğinizi sanırsınız ama bunu yapmaya kalksanız, orada hemen hiçbir şeyin bulunmadığını görürsünüz, birdenbire, tamamen yok olurlar. Aynı şekilde bir düşünceye bakıp onu kaynağına doğru takip etmeye başladığımızda, gerçek olan hiçbir şey bulamayız. Düşünce hemen o anda buharlaşır. Bu sürece, onların ne kadar boş olduklarını fark edebilmek üzere "doğasına bakarak

düşünceleri özgür bırakmak" adı verilmektedir. Bir düşünceyi bir kez serbest bıraktığımızda artık bir zincirleme tepki oluşturmayacaktır. Bunun yerine, göğe uçan bir kuş gibi iz bırakmadan gözden kaybolacaktır."

Ben bu yaklaşımı, hem özel hem de iş hayatımda, problem yaşadığım birçok konuda başarıyla denedim. Bir keresinde çalıştığım hastahaneyle ilgili büyük bir projedeki önerimi savunmam için müdür yardımcısının odasına çağırıldım. Hazırlanmam için bana birkaç gün verilmişti ve bu süre konuyla ilgili fırtınalı endişe bulutları yaratmam için kesinlikle yeterliydi. Toplantı için çağırıldığım andan itibaren göğsümdeki düğüm büyümeye başladı, dolayısıyla daha beter olmadan onu dışarı çıkarmayı denedim. Endişeli duygularımı korkularıma kadar takip ettim. Bunlar şöyle sıralanıyordu: 1) İşimi kaybetmek, daha düşük ücret talep eden birisinin bana tercih edilmesi, 2) İş aramak zorunda kalmak, 3) Ailemi hayal kırıklığına uğratmak ve endişelenmelerine neden olmak, 4) Yeniden taşınmak zorunda kalma olasılığı, 5) Yeterince ikna edici olmamak.

Tüm bu korkuların merkezinde, tehdit edildiğini hissedenden egomun bulunduğunu keşfettim. Faturalarımı ödeyip ödeyemeyeceğime dair daha kritik konular listemde yer almıyordu. Sorunu oluşturan tek neden, büyük değişim olasılığıyla yüzleşmek ve aptal durumuna düşmek korkusuydu. Kendi kendime güldüm, göğsümdeki düğüm daha o anda küçülmeye başladı. Bu o kadar büyük bir problem değildi ki! Tabii ki işimde kalmayı istedim ama batı yakasına taşınma olasılığı benim için her zaman heyecan verici olmuştu! Böylece bu şansını elde edebilirdim. Bu toplantı, yeni bir fırsat için bir vesile olabilirdi. Önerimi savunmak için hazırdım, elimden gelenin en

iyisini yaptığımı biliyordum. Artık toplantıdan korkmuyordum, sadece beni nereye yönlendireceğini merak ediyordum.

Stres altında dinlemenin ilk başta insanın gözünü korkutmasının nedeni, bizi tedirgin eden bir şey duyduğumuzda düşüncelerimizin içe dönmesidir. Daha olay meydana bile gelmeden, zihnimizi bununla meşgul etmeye başlarız. Konuyu duygularımızdan ayrılmaz gibi görürüz. Bu duyguların nereden kaynaklandığını anlayabilmek için geriye doğru adımlar atmak, onların psişemiz üzerindeki etkilerini azaltmaya yardım eder. Öğrencilerimden Linda, oğlu gelip üniversiteyi bırakmayı düşündüğünü söylediğinde, bu geriye doğru izleme yaklaşımını başarıyla uyguladı. Genç adam akademik hayattan sıkılmıştı ve üniversite ortamının dışında daha fazla fırsat olduğunu görüyordu. Bu fırsatların peşine düşmek ve muhtemelen bir süre sonra okula yeniden dönmek istiyordu. Linda'nın tepkisi ise şoka girmek ve kızmak olmuştu. Oğlunun verdiği habere karşı tepkisini geriye doğru takip ettiğinde, bazı geleneksel bariyerlere ne kadar bağlı olduğunu fark etti: Bunlar, arkadaşlarının bir anne olarak onun hakkında ne düşünecekleri, oğlunun okulu terk etti damgası yemesi, arkadaşlarının oğullarının mezun olduğunu ama kendi oğlunun mezun olamadığını görünce bundan duyacağı kıskançlıktı. Linda statü, olumsuz içsel konuşma ve oğlunun seçimlerini kontrol etme isteği gibi bariyerleriyle yüzleşti ve bunların gururundan ve egosundan kaynaklandığını kabul etti. Linda elbette ki oğlunun kararından dolayı hayal kırıklığına uğramıştı ama duyduğu telaşın kaynağını keşfettiğinde, oğlunun o anki mutsuzluğuna ve geleceğe dair iyimserliğine önem vermeyen kendi tepkilerini dağıtmayı başarabilmişti.

Linda artık oğlunun filmine dahil olmak ve onu daha iyi anlamak için özgürdü.

Kızgınlık, gücenme ya da başka birini dikkatle dinlememize engel teşkil eden korku gibi duygularımızı görmezden gelemeyiz. Yine de, bu duygularımızın kaynağını arayabiliriz ve bu kaynak, çoğunlukla, bir kişiye ya da fikre yönelik hırsını ya da kinini ifade eden ego-muzdur. Diyelim ki erkek kardeşinize, anne babanıza söylemiş olduğu bir sözden dolayı kızgınsınız ve onunla bir konuşma yapmak üzeresiniz. Öncelikle, kardeşinize karşı duyduğunuz kötü duyguların kaynağını ortaya çıkarın. Anne ve babanızı hakaretlerden ve incitici durumlardan koruyabileceğinizi düşünmeniz sizce ne kadar gerçekçi? Kardeşinize kızgın bir tavırla yaklaştığınız takdirde, acaba anne babanıza karşı bundan sonra daha duyarlı davranacak mı dersiniz? Bu sorulara yanıtınız "hayır" ise olumsuz duygularınızın kaynağı ile yüzleştiniz demektir. Kızgınlığınızı inkar ediyor değilsiniz; anne babanız adına hala kendinizi kötü hissediyorsunuz ama değiştiremeyeceğiniz bir durumdan kendinizi ayırmış olursunuz. Tıpkı kitabımızın "Yanlış Anlamanın Kalın Duvarları" başlıklı bölümünde olumsuz içsel konuşma üzerinde çalıştığımız gibi olumlu bir düşüncenin veya fikrin olumsuz bir düşünceyi yok etmesini sağlayın. Kızgınlığınızı, kardeşinizin hayran olduğunuz bir özelliği veya yaptığı olumlu bir eylemi düşünerek nötrleştirin. Hastalanmasını istemek yerine iyiliğini istemeyi deneyin. Bunu yapmak zorunuza gidiyorsa, nedeni, içsel olumsuz konuşmalarınızı hala sürdürmeniz olabilir. Başka insanlara karşı daha şefkatli davranmaya başlamadan önce, kendinize karşı şefkatli olmalısınız. Stres altındayken kendini bilerek davranmak içerde başlar, dışarıda devam eder.

Karen adındaki başka bir öğrencim, büyük bir ilaç şirketinde pazarlama temsilcisi olarak çalışıyor; takım halinde çalışma konusunda rahatsızlıkları olduğu için derslerime katılmaya başladı. Patronu, onu daha fazla çalışmaya sürükleyecek aktivitelere katılması için baskı yapıyordu. Takım çalışmalarına katılmamasının bir sonucu olarak kaçırdığı tüm fırsatlara rağmen yabancılarla "yakınlaşmak" zorunda kalma düşüncesi, onu strese sokuyordu. Karen iş değiştirmeyi bile düşünmekteydi.

Karen'e takım çalışmasının nesinden hoşlanmadığını sorduğumda, belirli bir kalıpta davranması gerektiğini hissettiğini söyledi. Aşırı sıcak, sahte, hazır cevap ve enerjik olmalıydı! Bunu gerçekleştirmek için kendi üstünde kurduğu baskının üzüntüsü yüzünden, herhangi yararlı bir bilgi ile harekete geçebilmesi nadiren gerçekleşiyordu. Bu yüzden takım çalışması onun gözünde zaman kaybıydı. Karen, zihninde sürekli devam eden bir sürü içsel konuşma olduğunu ve bir sonraki dersimize kadar bu sorun üzerinde çalışmayı kabul etti. Dinleme dersinin bitiminden kısa bir süre sonra derin düşünceye dalma egzersizlerine başladı. Sessizlikte kendini daha rahat hissetmeye başladı, ayrıca zihninde devam eden olumsuz gürültüler azalmıştı. Bu aşamaya gelen Karen, arkadaşlarının ve aile üyelerinin filmlerine dahil olmaya başladı. Şuurunun özgürleşmesini yaşamaya başladı. Artık başka insanları dikkatle ve özenle dinleyebiliyor ve zihnindeki karmaşayı, gittikçe daha uzun süreler boyunca bir kenara koyabiliyordu.

Karen, dinlemeyi bir macera gibi görmeye başlamıştı, "Gelen mesajı, kendi düşüncelerimi bir kenara koymayı başarabildiğim oranda duyumsayabiliyorum" diyordu. Karen, bir sonraki takım çalışması davetini zevkle kabul

etti ve sonrasında ise "zamanın nasıl geçtiğini anlamadığını" söyledi. İşini gerçekleştirmek için baskı hissetmemiştir çünkü sahne ışıklarını bu kez, kendisi yerine kendisiyle konuşan kişiye çevirmişti. Karen, kendini bu şekilde unutarak, kendisinden beklenenden daha fazlasını yapmıştı. Kalıcı müşteriler edinmişti ve yüz yüze görüşmeler patronunu çok memnun etmişti. Yeni müşteriler buldu, içinde bulunduğu rekabet ortamını daha iyi anladı ve uzun vadeli olma potansiyeli yüksek bağlantılar kurdu. Karen şimdilerde kendi personeline şuurlu takım çalışmasını öğretiyor.

İnsanlarla ve diğer şeylerle ilgili olarak fazla katı olmayı seçen kişiler, bütünsel yaklaşımları herkesin iyiliğini sağlayacak bir denge için gerekli görenler en iyi dinleyiciler olmaktadır. Bazılarımız için zihin ve beden arasında fikir birliğinin olması, böyle bir mücadele için gereklidir. Eskiden günlük yaşamlarımızda bu kadar yüksek seviyede endişeye maruz kalmıyorduk. AIDS ve diğer bilinmeyen virüslerle ilgili olarak dünya çapında duyulan endişe, madde bağımlılığı, ekonomik çalkantılar ve terör tehdidi listenin en üstünde yer alıyor. Bunlardan sonra, endişenin kendi kendimize yarattığımız ve şuurumuzun yolunu değiştiren daha sıradan çeşitleri geliyor; uç noktada maddi bağımlılık, kilo ve diyet takıntıları, işleri erteleme, anında tatmin ihtiyacı. Gelişen ekonomiyle birlikte artan yabancılaşma, sayısı birden artan borsalar, teknolojik gelişmelerdeki patlamalar ve çabuk zengin olma arzusu bizlerde daha önce hiç karşılaşmadığımız kadar çok stres yaratmaktadır. Filozof Peter Koestenbaum "yeni ekonomi patolojisini" tüm zenginlik ve hayat tarzı ortamlarında giderek daha çok büyük hedefleri karşılama ihtiyacından doğan bela olarak tanımlıyor. Koestenbaum'a

göre, başarılı bir birey için yalnızca maddi değerlere odaklanmanın sonucu "temel insani değerlere karşı korkunç bir duyarsızlık" olmaktadır (*Fast Company* dergisi, Mart 2000).

Endişenin farklı türlerini anlamamız hangisini kontrol etmemiz gerektiğini ve hangilerinin kişisel gelişimize yardımcı olduğumu bilmemizi sağlar. Her insan, başkalarını dinleme süreci içinde kendi eğilimlerine bağlı olarak farklı seviyede endişe duymaktadır.

Robert Gerzon, *Finding Serenity in the Age of Anxiety* (Endişeler Çağında Huzuru Bulmak) adlı kitabında üç farklı endişe türünü tanımlamaktadır:

- *Doğal endişe*: Bu olumlu bir endişe türüdür ve bir uyarı mekanizması gibi çalışır, ayrıca fırsatlarla karşılaştığımız anlarda bizi uyarır. Doğal endişenin ana teması "Hemen yap!" şeklindedir. Bu endişe türünü, mücadele gerektiren ve eğlenceli bir göreve odaklanmak için gereken zihinsel enerjiye benzetiyorum.
- *Ontolojik (Varlıksal) endişe*: Hayatın amacına ve ölümden sonra yaşama ve varoluşumuzun sebebine dair sorularımızın yanıtlanmasına yönelik büyük ihtiyacımızla ilgilidir.
- *Toksik endişe*: Bu endişe türü, diğer ikisi ile karşılaşmayı reddetmenin sonucunda ortaya çıkmaktadır. Doğal ve ontolojik endişelerin gerekli ve yerinde olduklarını kabul etmek yerine onları görmezden gelir ve zehirleyici bir zihinsel hale sürükleniriz. Freud, bu *nevrotik endişeyi* zihinsel işlevlerin görevlerini yapmayarak depresyona, herhangi bir madde bağımlılığına ya da değişken ruh halleri-

ne yol açması olarak tanımlar. Bu endişe türünün berrak bir şekilde düşünme ve dinleme yeteneklerimizi yok etme özelliği çok uç seviyelere varabilir. Çözümlemediği takdirde toksik endişe şiddete, yabancılaşıma dönüşebilir ve en sonunda fiziksel hastalıkla sonuçlanabilir.

Doğal ve ontolojik endişeler, kişiyi dikkatle dinlemeye en çok yönlendiren endişe türleridir; aktarılan mesaja konsantre olmak için gerekli bilgiye yönelik bir hazırlık ve açlık doğururlar. Bununla beraber aşırı derecede doğal ve ontolojik endişe toksik hallere de yol açabilir. Takıntılı A tipi kişilikler veya dinci fanatikler bu durumun alışkın olduğumuz örnekleridir. Bu tipler, endişelerini olumlu başarılarla veya ruhsal gelişime kanalize etmeyi öğrenene dek hayal kırıklığının ve paranoyanın derinliklerine düşebilirler.

Daha önce bahsettiğimiz olumsuz içsel konuşma, dinlemenin karşısında yükselen en büyük bariyerdir. Bu bariyer, etkin bir şekilde dinlemeye yönelik çabalarımızı engelleyen içsel gürültüyü yaratmaktadır. İster gerçek ister imgesel olsun, bu düşüncelere karşı aşırı tepki gösteririz ve bu da kan basıncımızın artmasına ve vücudumuzun (solunum, sindirim, konuşma gibi) normal fonksiyonlarını yerine getirememesine neden olur. Olumsuz içsel konuşma, özellikle stresli olaylarla karşılaştığımızda berrak bir şekilde düşünüp etkin davranabilmek için gereken zihin-beden dengesini alt üst eder.

Yakınlarda çatışma yaşadığınız bir olaya geri dönün. Muhtemelen kızgın biriyle, patronunuz, eşiniz veya çocuğunuzla tartışıyordunuz. Onlar laf kalabalığı yaparken siz ne yaptınız? Büyük ihtimalle bedeniniz gerginleşti, güç-

lükle yutkunmaya başladınız ve yüzünüzün kızardığını hissettiniz. Kendiniz hakkında olumsuz konuşmuş olmanız ve hatta size bağırان kişiyle ilgili daha olumsuz düşünmüş olmanız bile mümkün. Muhtemelen, bu sözlü saldırının daha sonraki sonuçlarını düşünmeye başladınız; işten atılabildiniz, boşanabildiniz veya dışlanabildiniz. Olay boyunca, beyninizdeki bu ses, konuya odaklanıp başarılı bir çözüme yönelik ilk olumlu adımı atmanızı engelledi. Bunun kişisel bir suçlama olduğunu varsayalım, örneğin "Her zaman on beş-yirmi dakika geç kalıyorsun!" gibi. Burada esas sorun, bu süre içinde şirketin gelirinde yüzlerce dolarlık artış olmasını engelleyebilecek on adet telefon konuşmasının yapılmamış olmasıdır. Bunu şahsınıza yapılan bir saldırı olarak algılayabilir ya da bu şikayetin tüm sistemi etkileyen işlevsel bir problem olduğunu fark edebilirsiniz: *Şirket, çok sayıda görüşme yapma fırsatını kaçırıyor ve bu durum gruptaki herkesi etkiliyor. Saat sekizde masamda olabileceğim şekilde günümü planlamanın bir yolu olmalı.* İlk tepkimiz endişe üreten, kendimizi anlamayı ve kişisel gelişimimizi önleyen bariyerlerle doludur. Son yanıt ise konuya, yani önemli konuşmaları kaçırmak konusuna odaklıdır ve bir eyleme geçme safhası içermektedir. Saldırıya uğradığınızda kızgınlık ve gücenme duygularınızın üzerini örtmeyi kendinizden bekleyemezsiniz, bu hiç de gerçekçi olmaz. Bunun yerine esas konuyu ön plana, gürültüyü ise arka plana almaya çalışmalısınız. Böylece, her iki tarafın da esas istediği şeye, yani problemi çözmeye koyulabilirsiniz.

Mutluluk Sanatı adlı kitabında Dalai Lama küçük şeylere nasıl aşırı tepki göstermeye meyilli olduğumuzu ve olayı her sürekli olarak anlatıp bu tepkiyi nasıl tekrar

tekrar verdiğimizizi, kızgınlığı ve hoşnutsuzluğu böylece daha çok beslediğimizi anlatmaktadır. İşte bizler, kendi üzüntülerimizi ve endişelerimizi böyle meydana getiriyoruz. Dalai Lama bunu şöyle açıklıyor:

“Örneğin, birinin arkanızdan kötü konuştuğunu öğrendiniz. Buna, birinin sizinle ilgili kötü konuştuğu düşüncesiyle tepki verirseniz bu olumsuzluk, yaralanma ve kızgınlık duygusu ile birlikte kendi akılcılığınızı yok edersiniz. Acıyı kendiniz bizzat yaratmış olursunuz. Diğer yandan, bu iftiranın kulaklarınızdan uğuldayıp geçen bir rüzgar gibi geçip gitmesine izin verirseniz kendinizi bu incinme ve şiddetli heyecan duygusundan korumuş olursunuz. Dolayısıyla, kendinizi zor durumlardan her zaman koruyamazsanız dahi, bir olaya nasıl yanıt vereceğinizi seçmek suretiyle bundan dolayı üzülmeye derecenizi değiştirebilirsiniz.”

Aynı şekilde, *jiujitsu* sanatında da bir şey öne süren kişiye karşı savunma şekli, yapılan saldırının tüm gücünü açığa çıkarmak ama zarar görmekten korunmak için onu aksi yöne çevirmekten ibarettir. Savunma sanatlarıyla ilgili belgeseller seyretmişsinizdir; bu filmlerde bu sanatın ustaları, saldıran kişinin hamlesini, olumsuz enerjiyi soğukkanlı bakışlarla ve sadece bir bilek hamlesiyle gerisin geriye saldırgana çevirmektedir. Bir problemin ne kadar büyük ya da küçük olduğunu belirlemek için sene-lerce savunma sanatı üzerinde çalışmanız gerekmez. Kendini bilme konusunda temel bilgiye sahipseniz, durumu sakince değerlendirebilir ve stres seviyenizi istediğiniz düzeye ulaştırma konusunda doğru tespitte bulunabilirsiniz.

Şiddetli sözlü çatışmalarla akılcı bir şekilde başa çıkabilmek için soğukkanlılık gerekir. Ernest Hemingway, *Öğleden Sonra Ölüm* adlı kitabında matadorların giderek

kızan boğayı nasıl idare ettiklerini şöyle açıklar: "Boğa güreşinde boğanın size doğru gelmesini sakince izlemek en gerekli ve en zor iştir." Boğa ya da sözlü saldırıda bulunan kişi bir hamle yaptığında genelde eğilimimiz sözünü kesmek, itiraz etmek veya orayı terk etmek şeklindedir. Bu ise sadece kızgın olan kişinin daha fazla kızmasına yol açar, kötü duyguları körükler ve olumlu bir sonucun ertelenmesine yol açar. Böyle bir durumda söyleyecek önemli bir sözünüz varsa bunları söylemeye derin, yavaş nefesler alarak hazırlanın ve karşı tarafı dinlerken yavaş ve derinden nefes almayı sürdürün.

Stres altında iletişim kurmakla ilgili başarısız hamleler zihin ve beden arasında bir ayrılık olduğu hissini verecektir. Nefesiniz kontrolden çıkar ve kalp atışlarınız hızlanır. Nefesinizin ne kadar sıklaştığına, omuzlarınızın ve boyununuzun ne kadar gerildiğine dikkat edin. Zihin, savunma halindedir; bariyerler iyice yükseltilmiş ve sözcükler birer mermi gibi ateşlenmektedir. Bu yoğun rahatsızlık hali, çatışmadan korkmamızın ve onun bütün sonuçlarından kaçınmamızın başlıca nedenidir.

Düzenli nefes çalışması ve nefes üzerinde her gün meditasyon yapmak zihin ile beden arasındaki dengeyi yenilemeye ve bağlantıyı korumaya yarar. Gergin, yüzeysel bir şekilde nefes alıp verme alışkanlığınızı boynu ve omuzları gevşeten derin ve karından alınan bir şekle dönüştürebilirsiniz. Bunun sonuçlarını hemen göremeyebilirsiniz ama birkaç gün veya birkaç yoğun haftadan sonra değişimler görünür hale gelir.

Meditasyon beynin alfa dalgalarını artırır; alfa dalgaları ise kendimizi iyi hissettiğimizi artırır. Doğu kültürleri yüzyıllardan beri meditasyonu bir sakinleşme aracı olarak kullanmaktadır. Meditasyon çalışması, geriye

doğru bir adım atıp durumu bariyerlerden ve gürültüden arınmış olan daha parlak bir ışık altında görme imkanı sunan derin bir gevşeme haline ulaşmanızı sağlar. Bu uyanık, sakin farkındalık haline düzenli çalışarak ulaşılır ve bu hal, her bir karşılıklı etkileşime tesir etmeye başlar. Ne zaman bir şeyler öğretmeye, danışmanlık yapmaya, bir fikrin aksini iddia etmeye kalksanız ya da günün getirdiği her ne olursa olsun o ana nitelik kazandıran bu derin gevşemedir. Eskiden aşırı tepki vermenize sebep olan sorunlu durumları, artık daha sakin ve daha üretken bir tavırla çözebildiğinizi göreceksiniz.

Stres altında dinlemekle ilgili önerdiklerimi şu anda denemekte zorlanıyorsanız, hevesiniz kırılmasın. Daha dikkatle dinleyen biri olmak için daha arka planda kalan meselelerle ilgili olarak kendiniz üzerinde çalışmaya devam edin. Başka insanlarla iletişim kurma konusundaki yeteneğinize güveniniz, siz daha verimli hale geldikçe ve diğerlerinin size daha hoş yanıtlar verdiklerini gördükçe artacaktır. *Baskı altındayken* dahi sürekli olarak doğru bilgi almak, en iyi dinleyecilerin bile amacıdır!

Gevşeme konusunda bir başlangıç yapmak, zihninizin dikkatinizi ele geçirmek için yarışan olumsuz gürültüden daha çok o anki konuya odaklanmasına hazırlanması için yardım eder. Konuştuğunuz kişi şikayetlerini anlattıkça siz nefesinizi sabit ve sakin tutmayı sürdürün. Önceki bölümlerde anlattığım gevşeme egzersizlerini çalıştıysanız, bunu yapmak size daha kolay gelecektir. Sizi karşınızdakinin sözünü kesmeye ve savunmaya geçmeye kışkırtan hissinize hakim olun ve bunun yerine, konuşan kişiyi daha fazla konuşmaya teşvik edin. "Seni üzen bir şey mi var?" veya "Böyle durgunlaşmanın sebebi nedir?" gibi sorular sorun. Genellikle başlangıç cümleleri, bir

buzdağının tepesini andırır; esas konuya birkaç dakika sonra girilecektir.

Onların filmine dahil olmak, önemsedığınız biri stresliyken onu dikkatle ve özenle dinleyebilmeniz bakımından çok önemlidir. Odağınız kendi üzerinizde değil, diğer kişinin bakış açıсында. Konuşan kişinin sizden duymayı beklediği *en son* söz "Söylemek istediğin başka bir şey var mı?" sorusudur. Bu soru sizin sorunu çözmeye istekli ve alıcı bir modda olduğunuzun göstergesidir. Birçok durumda bu soru akan suları durdurur. Konuşan kişi sözünün kesilmeyeceğini ve saatle yarışmak zorunda olmadığını hisseder, böylece bedeni gevşer ve ses tonu alçalır. Konuşan kişiye bu fazladan dakikaları vermek ve aklındaki her şeyi söze dökmesini sağlamak günler ya da haftalar sonra aynı konuda başka bir stresli karşılaşmanın meydana gelmesi olasılığını azaltır. Bununla birlikte, bu davet konuşan kişinin baraj kapaklarını açıp mevcut konuyla ilgisi olmayan ya da dolaylı olarak ilgili olan diğer konulardan konuşmasına fırsat vermiş olur. Bu durum size, sorunla ilgili daha ileri bir anlayış sağlayabilecektir; örneğin, hayata karşı genel bir hoşnutsuzluk, yeterince boş vakit bulunamaması, problemler olması gibi. "Kendi Kendimizi Dinlemek 1. Bölüm: Cevabımız Önemlidir" başlıklı bölümde ele aldığımız sessizlik yanıtında olduğu gibi, konuşan kişi kendini sorunla ilgili konuşurken duydukça kendi çözümlerine ulaşacaktır. Konuşan kişi konudan sapmaya kalkarsa esas konuya yeniden odaklanmak gerekebilir. Her iki şekilde de, kızgın kişiden şikayetini ayrıntılarıyla anlatmasını istemek sorunun temeline inmeyi sağlar.

Sessizliğin gücünü hatırlayın. Bazen insanlar söze önemsiz, küçük şikayetlerle başlayabilirler. Kendi kendi-

nize, "Çöpü atmadım diye bana nasıl bu kadar kızabilir?" diyebilirsiniz ama genellikle bu sadece bir başlangıç noktasıdır. Göz temasınızı sürdürün ve karşınızdaki sözünü bitirene kadar devam etmesine izin verin. Nefes alışverişinizi izleyin; yavaş ve sabit tutun. Birkaç saniyeliğine durun ve bekleyin. O anda, karşınızdaki kişi sorunun temeline inmek için ona geçiş izni verdiğinizizi hissedebilir. Ya da gerçekten sözünü bitirmiştir çünkü bütün mesele, çöpün atılmasından ibaret olabilir. Her ikisinde de size söylenenleri kısaca tekrarlayarak söze başlayın. "Anladığım kadarıyla söylediğin..." veya "Özetleyecek olursak, söylemek istediğin..." gibi çok nesnel ifadelerden kaçının. Doğal olun ve duyduklarınızı niçin tekrar ettiğinizi hatırlayın: Konuşan kişinin bakış açısını daha iyi anlayabilmek için. Sadece şunu söyleyin, "Bana söylediklerinin hepsini doğru anlayıp anlamadığımdan emin olmak istiyorum. Bakalım anlamış mıyım?" Cümlelerindeki bozuklukları ve dramatik sahtelikleri bir tarafa bırakın. Bu haliniz, konuşan kişinin onu duyduğunuzu bilmesini ve yanlışlıkları düzeltmesini sağlayacaktır. Söylenenleri tekrar ettikten sonra bunun netleştirilmesini isteyin. "Acaba sorunu doğru anlamış mıyım?" demeniz bunun için yeterlidir. Daha da netleştirmek istiyorsanız başka sorular sorabilirsiniz. Ardından kendi görüşünüzü kısaca ve konuyla ilgili olacak şekilde belirtin ve muhtemel çözümler için beyin fırtınası yapmayı önerin. Stresli tartışmalar esnasında kendi sözlerimizi dikkatle dinlemek, ateşin körüklenmesini önlemek için gereklidir.

Sevdiğimiz kişiler kızgın ve üzgün olduklarında dinleyici konumunda isek yapmamız gereken onların sözünü kesmek değil, onlara anlaşıldıklarını hissettirmektir. Kızgın, üzgün çocukları dinlerken sessiz ve kibar olmak

özellikle çok faydalıdır. Çocuğunuz eve öğretmenin on ona söylediği bir şey yüzünden şikayet ederek gelirse, onu ciddiye almadığınızı hissettirecek bir tavırla konuşma eğilimi gösterebilirsiniz. "Şöyle yapmalıydın"la başlayan cümlelerinizi, sorgulamalarınızı ve akıl veren tavrınızı bir kenara koyarsanız çocuğunuz kendi duygularını söze dökmek için kendini güvende hissedecektir. Akıl verme konusunda yine de içsel bir baskı hissediyorsanız, çocuğunuz tüm söylemek istediklerini söyleyip bitirene kadar bekleyin. Ardından şunu diyebilirsiniz; "Senin yerinde olsam ne yapacağımı bilmek ister misin?" Bunu duymak istiyorsa sorması için ona izin verin.

Üst üste şikayetlerden kaçınmaya çalışın. Örneğin; "Ne yani, çöpü asla atmayacağını mı söylüyorsun? Zaten çamaşırları da yıkamıyorsun ki!" gibi. *Asla, her zaman, hep* gibi kesinlik bildiren sözcüklerden kaçının. Kesin sözcükler ve "meli, malı" şeklindeki ifadeler sizinle konuşan kişinin dinleme isteğini kolayca kaçırabilecek kritik sözcüklerdir.

Biri size bağırdığında sesinizi yumuşak ve sabit tutun, tıpkı nefesiniz gibi. Bu sesli yanıt, sizinle konuşan kişinin sesini sakinleştirmek için çok faydalı olabilir. Genelde yüksek sesle ve vahşi bir tonda ifade edilen küfürleri ve heyecan ifade eden sözleri dinlemek bizim için zordur. Bedenlerimiz tehdit olarak algılanan bu davranış karşısında doğal olarak gerilir ama tıpkı matadorların durumunda olduğu gibi, "dövüş ya da kaç" eğilimimiz baskın çıkarsa büyük ihtimalle mücadeleyi kaybederiz.

Neyin üstünde anlaşabiliyorsanız, onun üzerinde anlaşın. Her ikinizin de aynı fikirde olduğu bir şey olabilir, örneğin, "Bu konuda haklısın. Çoğu akşam çöpü ben atmıyorum ama bunun nedeni unutmam. Bundan sonra

daha fazla dikkat etmeye çalışacağım." diyebilirsiniz. Konu pekala, evle ilgili sorumluluklarınızı fazla takip etmiyor olmanız olabilir. Durum buysa, buna bir *sorun* olarak yaklaşın, şahsınıza bir saldırı olarak değil. O ana dek sizinle tartışan kişi de sakinleşmiş olabilir. Böylece her şeyin onu sıktığını söylemesi için ona bir şans verilmiş oldu, daha fazla bağırıp çağırmaya gerek olmadığını görüyor çünkü anlattıklarını tekrar ederek onu gerçekten dinlediğinizi ve ciddiye aldığınızı göstermiş oldunuz. Artık az da olsa size bir dinleme borçlu olduğunu hissediyor. İşte bu noktada, sorunun başarılı bir şekilde çözümü için gereken ortamı hazırlamış oldunuz.

Tartışmaya devam etmenin doğru olmadığı zamanlar da olabilir. Ruh haliniz iyi olmayabilir; ortam, işleri kolaylaştıran cinsten olmayabilir veya zaman faktörü söz konusudur. Bu durumda, konuşmanızı başka bir zaman, tercihen aynı gün içinde yapmayı önerin. Bu, bir iyi niyet göstergesi olacaktır ve size daha olumlu bir sonuç elde edebilmeniz için gereken ortamı sağlayacaktır.

Duyusal ve fiziksel kontrol eksikliklerinden dolayı bazı kişiler, kendi zihin filmlerine dahil olunduğu süreci güvensiz ve gayrı makul hale getirirler. Sizin için duygusal ya da fiziksel olarak tehlike arz eden kişilerle birlikteyken odayı terk etmek ya da sessiz kalmak en iyisidir. Bu insanlardan almak isteyeceğiniz en son şey daha fazlasıdır. Psikolojik danışmanlık ve sınırlanma gerektirebilen bu tehlikeli kişilerle ilgilenmenin özel yolları için rehberliğe ihtiyaç duyabilirsiniz.

Dikkatle dinleyen kişi, tüm iletişimleri eşit görür. Güzel diyaloglar olumlu bir ilişkiyi destekleyecektir ve gelecekteki iletişim için bir umut vaat ederler. Çatış-

malar ise yeni fırsatlar doğurur; çatışma üzerinde çalışmak, çözümün kendisinden daha fazla kişisel gelişim sağlar. Hayatınızdaki daha az hoşlandığınız ilişkilerinizi veya bağlantılarınızı, zihin ve beden arasındaki dengeyi sağlamak için bir fırsat olarak görürseniz, kendinizi bir çatışma meydana geldiğinde başınızı kuma gömmek ister halde bulmazsınız. Bu tavır, tartışmanın stresini ortadan kaldırır. Amacınız tartışmayı kazanmak yerine konuyu her iki tarafın da tatmin olacağı bir düzeyde çözmekse, fikirlerin farklılaştığı durumlara karşı daha az dirençli hale gelebilirsiniz. Bir ilişki ancak o ilişkinin sonucunun ne olacağına daha az ve birbirini dinlemeye daha çok önem verildiğinde kurulabilir.

Üzgün bir kişinin şikayetini "Seninle/şirketinizle ilişkiye devam etmek istiyorum ama bir şeyler yanlış gidiyor" mesajı olarak anladığınız oldu mu hiç? Şikayetlerin, aranızdaki pürüzleri gidermek isteyen birinden geldiğini düşünmeye çalışın çünkü niyeti ilişkiyi kurtarmak olmasa bağlantıyı çoktan kesebilirdi. Bir şikayet, olayları doğru görebilmek için karşınıza çıkan bir fırsattır.

Sessizliğe yer açmanız, onun filmine dahil olmanız, şikayetini tekrarlamamız canı sıkkın kişi tarafından ilişkinizi düzeltmek için attığınız adımlar olarak algılanır ve bunlar, ileride bulunacak çözümler için köşe taşı olarak iş görürler. Dinleme sırasında hissettiğiniz endişeyi, kişisel gelişiminiz için atılmanız gereken mücadeleler olarak görün.

"Dayanıklılık" Salvatore Maddi ve Suzanne Kobasa'nın kullandığı bir sözcüktür ve bazı kişilerin, korkutucu durumları mücadele edilebilir zorluklara dönüştürmek yoluyla bu durumlara yanıt veriş tarzını tanımlamaktadır. Thich Nhat Hahn "Zen'de kişinin yaptığı her şey bir ken-

dini fark etme vasıtası haline gelir ve her bir eylem, her bir hareket tamamen yürekten yapılır." demektedir.

İşte, şikayet ve önerilerin kabul edildiği yerlerde çalışanlar için bir not: Bu egzersizi her gün çalışın ve sıkıntıdan patlama yerine başarı hissiyle bitirin. Stres altında dinlemekle ilgili olan yukarıdaki önerileri kullanarak her gün kaç tane mutsuz kişiyi mutlu birer insana dönüştürdüğünüzün hesabını yapın. Bir kota belirleyin ve kendi departmanınızdaki diğer kişileri de aynısını yapmaya teşvik edin. Özellikle zorlu olanları bir an önce arayın ve onlara şikayetlerini ciddiye aldığınızı, takip ettiğinizi veya ne gibi değişiklikler olduğunu bildirin. Kendilerini dinlediğiniz için sizle iş yapmaya devam ederek ve başkalarına da önererek sizi ödüllendireceklerdir çünkü onları ciddiye aldığınızı bilmektedirler.

Stres Öğretmeniniz Olsun

1. Gevşemiş bir dikkat hali mutlaka gerekli olan bir ilk adımdır. Günlük nefes egzersizinize uygun hareket edin. Günde iki kez, yaklaşık yirmi dakika boyunca meditasyon yapın, mümkünse bunu haftanın her günü yapın. Sessiz bir yer bulun, dik oturun, gözlerinizi gevşetin (göz kapaklarınız kapalı ya da yarı açık kalsın) ve yavaşça nefes alın. Yalnızca nefesinizin bedeninize nasıl girip çıktığına odaklanın. Zihninize başka düşünceler de girebilir, onların geçip gitmesine izin verin ve yeniden nefesinize odaklanın. Nefesinize odaklanmak size zor geliyorsa içinizden alıp verdiğiniz nefesleri saymak yararlı

olabilir. (Daha fazla bilgi edinmek için meditasyon ile ilgili kitaplar okuyun.) Belirli bir kişi ya da yaklaşan bir olayla ilgili düşüncelerinizin çalışmanızı böldüğünü düşünüyorsanız, durumu kontrol altına alabilmek için birkaç dakika ayırın. Gevşeyin ve gözlerinizi kapatın, birkaç dakikalığına nefes alıp verin ve kendinizi hazırlayın. Hoşunuza giden, gevşetici deneyimlerinizi düşünün; örneğin, bir kamp ateşinin kenarında oturduğunuzu, sakın bir gölün kenarında balık avladığınızı, çayınızı yudumlarırken müzik dinlediğinizi düşünün. Bedeninizde hiçbir gerginliğin olmaması hissini yaşayın. Birkaç dakika sonra sizi utandıran veya korkutan etkileşimlerinizi düşünün. O sakinlik içinde kendinizi tepki verirken izleyin. Etkileşiminizin pürüzsüzce aktığını gözünüzde canlandırın; dik oturuyorsunuz, kollarınız gevşek, öz güveniniz tam, akıcı bir şekilde konuşabiliyorsunuz. Başlangıçtaki gibi nefes alıp vererek bir süre bu düşünceler içinde kalın. Kendinizi gevşemiş ve sakinleşmiş görün. Söz kesmek, kesin konuşmak ya da üst üste şikayette bulunmak gibi geçmişte olumsuz sonuçlar yaratan şeyleri artık yapmadığınızı gözünüzde canlandırın. Kendinizi dikkatle dinlerken, karşınızdaki kişinin filmine tamamen dahil olmuş, göz temasını korur ve sakın duruşunuzu korur halde gözünüzde canlandırın. Eleştirici ya da savunmacı tavırlardan kaçının. Herhangi bir olumsuz düşünce zihninize girerse veya bedeninizin gerildiğini hissederseniz nefesinizi kontrol edin, yavaş ve düzenli olsun. Size söylenenlere karşı sakın bir yanıt verebilir hale gelene dek, bu imgelemeyi baştan sona tekrar yapın. Karşı-

lıklı iletişimin başarıyla, iyi duygularla sona erdiğini görün. Her iki tarafından da amacına ne kadar eriştiğini düşünün. Birkaç dakika daha rahatça nefes alıp vermeye devam edin; sizi bu sonuca ulaştıran çalışmanın tadına varın. Yavaşça gözlerinizi açın ve o görüşmeye gidin!

2. Çekişmeli bir konuda, başka birinin düşüncesine karşı anlayışlı ve empatik olun. Sizinle bu egzersizi yapacak bir arkadaş bulun. Ayrı fikirlere sahip olduğunuz bir konuyu seçin. Sırayla söz alın, arkadaşınızın bakış açısını savunmasını bekleyin, tartışmanızı zevk alarak derinleştirin. Bu çalışmadan sonra, görüşünüzde hala ısrarlı mısınız? Başka konularda sizinkine ters bir bakış açısını dinlemek biraz daha kolaylaştı mı?

3. Kişisel bir çatışma ile uğraşmadan önce, tartışmanızı bir kağıt üzerinde planlayın. Şekline çok fazla dikkat etmeden başlıca fikirleri ve cümleleri aynen içinize geldikleri gibi yazın. Yazdıklarınıza bakın; belirsiz, dağınık kısımları düzeltin. Sizi dinleyen kişi neyi kastettiğinizi hemen anlayacak ve mesajı alabilecek mi? Düşüncelerinizi netleştirin, kelime seçimlerinizi yeniden gözden geçirin ve gerektiği kadar kısaltıp uygun bir boyuta getirin. Mesajınızın ne kadar doğrudan ve etkin olduğuna bakın.

4. Biri size bir şikayette bulunduğunda, önce sözünü bitirmesine izin verin, ardından olumlu bir sözle karşılık verin, örneğin:

- Bu en sevdiğim problem!
- Eminim bir yolunu bulabiliriz.
- Bunu dikkate alınmış bil!
- Olabildiğince çabuk yanıtlamaya çalışacağım.
- Bu konuya dikkatimi çektiğin için teşekkür ederim!

Sözünüzü “daha fazlasını anlat” mesajı ile bitirin: "Bugün senin için yapabileceğim başka bir şey var mı?"

Dinleme Hafızanızı Güçlendirin: Kullanan Kaybetmez!

*İyi dinleyici popüler olmakla kalmaz,
Bir süre sonra bir şeyler bilen biri olur.*

Wilson Mizner

Hemen her dinleme dersimde, zihinleri dağıldığı ya da dalgın oldukları için çok şey kaybettiklerini düşünen insanlara şunu anlatıyorum: *Dikkatsizlik*, daha da çok artmasına izin verilirse, hayatımızdan birçok dakikayı ve saati haberimiz olmadan çalacak biçimde bir zihin güçsüzlüğü yaratacaktır. Düşüncelerimiz geçmişte ya da gelecekte bir yerlerde dağılıp gittiği takdirde, zihnimiz o an içinde mevcut olamaz. Bu sorun yaşamlarımızda gereksiz bir tahribata yol açarak kendimizi yetersiz, aptalca davranan biri gibi hissetmemize yol açar.

Dikkat kesilme çalışması sayesinde dağılan dikkatimizi yeniden toplayabilir, konsantrasyonumuzu yenileyebilir ve öz güven oluşturmamızı sağlar. Kendimizi kaybetmeden sürekli hatırlayabilmek için, düzenli olarak uygulama yapmamız gerekir ama en önemlisi, buna kesin ola-

rak karar vermektir. Kendinin farkında olmak, olmak istediğiniz o "dikkatle dinleyen" kişinin özelliklerine sahip olmanıza yardımcı olur, yani sakin, odaklanmış ve istediği her şeyi işleyebilen ve hatırlayabilen birinin özelliklerine.

Kendinin farkında olma ve düzenli nefes egzersizleri gibi konulara biraz zaman ayırdıktan sonra dikkat kesilme yeteneğimizi Bilgi Çağı'nın dinlemeyle ilgili en önemli konu başlıklarına uygulamanın sırası geldi. Bu başlıkları şöyle sıralayalım:

- Acaba dikkat eksikliği bozukluğum mu var?
- İşleyen demir ışıldar
- Toplantılarda veya derslerde nasıl daha iyi bir dinleyici olunur?
- İnsanların isimlerini hatırlayabilmek
- Dinleme hijyeni
- Beceriyle dinleme

Günlük nefes çalışmanızı aksatmadan uygularsanız, dikkatinizi yönlendirme ve sürdürme konusundaki yeteneğinizin geliştiğini fark edeceksiniz. Öğrencilerimden biri olan Adam, bir yazılım şirketinde satış müdürü olarak çalışıyor ve dinlemeyle ilgili temel sorununun, bulunduğu ortamdaki diğer bilgi kaynaklarına kolayca kapılıp gitmesiyle birlikte ortaya çıktığından şikayetçiydi. Bir müşterisinin ya da çalışanın sorunlarını dinlerken birden dikkatini çecek bir şey çıkıyordu. Elektronik postalarına göz atıyor ya da telefona yanıt veriyordu. Gün boyunca yeterince çalışmadığı ve her yönden gelen fırsatları kaçırdığı düşüncesine kapılıp endişe duymaktaydı.

Adam, duyduğu endişenin kaynağının kolayca dağılan dikkatinden, ayrıca müşterileriyle ve çalışanlarıyla ilişki-

sini ihmal edişinden kaynaklandığını en sonunda görebilmişti. İnsanlara karşı fark etmeden dikkatsizce davranmasının yarattığı yangınları söndürmek için çok fazla zaman harcamış, bu yüzden ofiste çalışmak için yeterli zamanı kalmamıştı. Birkaç haftalık meditasyon çalışmasından sonra Adam yerinde duramama alışkanlığının ve dikkatini bilgisayara, telefona verme dürtüsünün artık azaldığını bildirdi. Adam dikkatini bir başkasının zihin filmdeyken yeniden onu dinlemeye döndürebileceğini ve sorunları daha verimli bir şekilde çözebileceğini keşfetti. Müşterilerinin ve çalışanlarının daha fazla tatmin olmalarını sağlayan bu yeni durum ise Adam'a her şeyden haberdar olacak, e-postalarını okuyacak ve telefonlarına cevap verecek daha çok zaman sağlıyordu. Yaşadıklarını şöyle anlatıyor:

"Nefes çalışmasından birkaç gün sonra bağlantıyı görmeye başladım. Ondan önce, ne zaman bir sorun çıksa, konuya yoğunlaşabilmek için yeterince sakin kalamıyordum. Diğer şeyler bana çok daha önemli gibi geliyordu. Masamda bekleyen iş ile karşımda konuşan kişi arasında dikkatim bölünüyordu ve günün sonunda bunun bedelini ödüyordum. Meditasyona başladıktan sonra, aynı dikkat dağıtıcı unsurlar beni o kadar kolay çekemez oldular. Nefes çalışması sayesinde artık daha uzun süreler boyunca, dikkatimi dağıtmak için yarışan düşünceler araya girmeden, konsantrasyon sağlayabiliyorum. Kendimi zorlamadan, sakin bir şekilde bu sesleri fark ediyorum ve ardından yine nefesime odaklanıyorum. İşte benim için dönüm noktası buydu. Artık daha sabırlıyım ve konuştuğum kişinin filmine daha kolay katılabiliyorum. Çok kalabalık günlerde bile, masamda bekleyen işleri yapabilmek için zamanım kalıyor."

Acaba Dikkat Eksikliği Bozukluğum Mu Var?

Dinleme seminerlerime gelen bazı öğrenciler dinleme problemlerinin dikkat eksikliği bozukluğundan kaynaklandığından emindir, bu rahatsızlık tıpta DEB (Dikkat Eksikliği Bozukluğu) olarak bilinir. Resmi bir teşhis olmadığı halde, sizde bu bozukluğun olduğuna inanmanız kolaydır. DEB terimi birçoğumuzun rahatsızlık duyduğu bir sorunu ifade ediyor gibidir. DEB yüksek teknolojiye sahip ve hızlı gelişen toplumumuzun çok doğal bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. O kadar çok işitsel, görsel uyaran ve onlarla ilgilenmek için o kadar az zamanımız var ki bu veri okyanusunun üstünde yüzebilmek için çabalar hale geliyoruz. 1995'te Washington Eyalet Üniversitesinden bazı araştırmacılar DEB tedavisi için doktora başvuranların sayısının 1990'dan beri iki katına çıkarak 2.357.833 kişiye ulaştığını bildirdiler. Evan I. Schwartz, *Wired* dergisinin Haziran 1994 sayısında DEB'nu "bilgi çağının resmi beyin sendromu" olarak tanımlamaktadır. Gerçekten DEB geçiren bir yetişkin ılımlıdan şiddetli olanına dek birçok farklı davranış sergileyebilir. En çok görülen bazıları şunlardır:

- Dikkati belirli görevlere odaklayıp kalamamak.
- Adres tarifini takip etmede zorluk çekmek.
- Teslim tarihlerine birebir uymak.
- Huzursuzluk, sakin kalabilmekte zorluk çekmek.
- Aşırı derecede söz kesme alışkanlığı.
- Ani davranışlar.

DEB sorunu olan milyonlarca insan olmasına rağmen, bu rakam yetişkin nüfusun % 5'inden daha azını oluşturmaktadır. Bu rahatsızlığın doğru teşhisi ancak deneyimli bir doktor ya da psikolog tarafından yapılabilmektedir. DEB'nu teşhis etmek zor olabilir çünkü depresyon, zorlayıcı takıntılı davranış bozukluğu, tiroit bezinin fonksiyon bozuklukları veya anksiyete gibi diğer koşullar tarafından maskelenme olasılığı vardır. Ayrıca, bir yetişkinde DEB olup olmadığını belirleyecek standart bir test mevcut değildir. Şu anda DEB, çocuklukta başlayıp yetişkinlikte devam eden sinirsel-davranışsal kontrol bozukluğu olarak ele alınmaktadır. Her ne kadar DEB genetik bir rahatsızlık olarak düşünülmeğe de, bu bozukluğun davranışa yansıyan özellikleri giderek çok fazla yaygınlaşmaktadır. Bir ilkokul öğretmeni ana okulu ile sekizinci sınıf arasındaki öğrencilerinden yılda ortalama beş ya da daha fazla çocuğa doğru ya da yanlış olarak DEB teşhisi konulduğunu bildirmektedir. Birçok psikolog bu durumun toplumsal bir güdülenme sonucu ortaya çıktığına inanıyor. Bir okul hemşiresi gününün giderek daha büyük bir bölümünü sınıftan sınıfa koşup bu sendroma yakalanmış çocuklara ilaç tavsiye ederek geçirdiğini bildirdi.

Bilgi her yönden yağmaya devam ediyor: TV, radyo, internet, faks makinaları, e-posta, sesli mesajlar ve postayla mektuplar yoluyla sürekli bir bilgi akışının içindeyiz. Öyle yoğun bir veri yağmuruna tutuluyoruz ki neyin uygun ve önemli olduğunu ayırt etmekte güçlük çekiyoruz. Halk DEB belirtilerinden giderek daha haberdar oldukça bu bozukluğun günlük hayatımızda sergilediğimiz yetersiz dinleme davranışlarının bahanesi haline gelişine gülmeden edemiyorum. Halbuki, gerçekten DEB

problemi olan bir yetişkin bu davranışları günde sadece birkaç kez değil *sürekli olarak* gösterir.

Yanıtı kendi derinliklerimizde aramak yerine ilaç kullanmak, problemin en çabuk çözümü olarak görülmektedir. Bu çok daha ilginç bir durum. Bizi tek bir şeye odaklanmaktan alıkoyan bariyerlerimiz, sonsuza kadar uzanan "yapılması gerekenler" listemiz ve unuttuğumuz o sükunet hissidir.

Yetişkin birinde DEB olup olmadığının teşhis edilmesi süreci, uzman bir doktora başvurmakla başlar. Doktor size depresyon, anksiyete ya da stresle ilgili hastalıklar için bir psikoloğa danışmanızı önerebilir. Teşhis konulursa, genelde kullanılan ve en etkili tedavi yöntemi ilaçla tedavidir. Tedavi seçeneklerinizi ve önerilen tedavinin uzun ve kısa vadeli yan etkileri konusunu doktorunuzla konuşmanız akıllıca olacaktır.

İlaçla tedavi DEB'nun yan etkilerini ve belirtilerini sadece hafifletmektedir. Tedaviden sonra bile devam eden ve yıkılıp yeniden yapılanması gereken eski davranış kalıplarınız var olabilir. Massachusetts Üniversitesi Tıp Merkezi kliniğinin şefi olan Dr. Kevin Murphy, bir hastanın ilaç kullanırken DEB ile birleşen zihin fırtınasından kurtulmasından sonra dahi eski DEB davranışlarıyla beraber oluşmuş iletişim alışkanlıklarını değiştirmesi gerektiğini söylemektedir. Aynı durum, dengelerini ilaç kullanarak bulmuş olan, klinik açıdan depresyon ya da anksiyete bozuklukları teşhisi koyulmuş kişiler için de geçerlidir; senelerce ilaç kullandıktan sonra dahi bazı eski refleks niteliğindeki davranış kalıpları aynen kalabilmektedir: Dikkatsizlik, kendine odaklanma, düşüncesizce konuşmak ve negatif içsel konuşmalar gibi. İlaç tedavisi sayesinde sağlanan zihinsel ve duygusal bakımdan daha

denge halinde, kişi eski ilişkilerini yeniden oluşturabilir, yeni fırsatları yaşayabilir. Dikkatle dinlemek, dikkat eksikliği bozukluğu tedavisi gören bir kişiye bu noktada şu konularda yardımcı olacaktır:

- Eskiden hiç yaşayamadığınız bir gevşeme halini tecrübe etmenizi sağlar.
- Bir zamanlar sizin için tehdit unsuru olan yeni fikirler konusunda rahatlatma duymanızı sağlar.
- Konferanslarda ve tartışmalarda daha iyi konstantre olmanıza yardım eder.
- Başkalarını anlayabilmek için kendinizle ilgili düşüncelerinizi bir kenara koyabilmenizi sağlar.

İşleyen Demir İşçiler

Bir miktar hafıza kaybının yaşlanmayla birlikte gelen biyolojik değişimlerden kaynaklandığı kabul edilmektedir. Ancak, bu bir miktar hafıza kaybının nedeni şartlanmış bir beklenti de olabilir. Büyük anne ve büyük babalarımızın giderek hafıza kaybına uğradığına ve unutkanlaştıklarına şahit olabiliriz ama onların hafızalarındaki değişimlere eklenen diğer faktörleri bilemeyebiliriz. Örneğin depresyon, gittikçe azalan sosyalleşme, hastalık ya da işitme kaybı gibi. Büyük annelerimizin ve dedelerimizin kuşağından çok az kişinin eğitimlerine devam ettiklerini veya çok azının kendi işlerinde otuz ya da daha fazla yıl çalışıp emekli olduktan sonra yeni bir kariyere başladıklarını görüyoruz. Dolayısıyla bizler zaman içinde onlarda hafıza kaybı olacağını beklemekteyiz ve muhte-

melen, onları dikkatle dinleme konusunda giderek tembelleşiyoruz. Seksen yaşına girmek üzere olan komşum yaşadığı "hafıza kaybı"nı bana şöyle anlattı:

"Her şey bir yana, benim yaşımdaki insanlar bir parça yavaşlıyor ve fiziksel olarak değişiyorlar. Niçin kendimizi daha genç bir yaşın zihinsel keskinlik standartlarıyla yarıştıralım ki? Kimse bizden her şeyi aynen eskiden olduğu gibi hatırlamamızı beklemiyor. Beni tanımayan insanlar bile kendilerinden daha yaşlı olduğumu görebiliyor ve dolayısıyla, zihnimin de daha yaşlı olduğunu kabul ediyorlar. Bu yüzden, benimle daha yüksek sesle, hatta bazen bir bebeklerle konuşur gibi konuşuyorlar. Sanırım anlamama yardımcı olması için basit cümleler kullanıyorlar."

Altmış yaşın üstünde olan çok sayıda insan yeniden okula dönüyor ve yeni işlere başlıyor ancak yaşlı insanların büyük bir çoğunluğu, kalıplaşmış düşünce tarzları yüzünden, yeni bir şeyler öğrenmelerinin artık imkansız olduğunu hissediyorlar.

Beyin faaliyetine dair eskiden ve günümüzde yapılan çalışmalar, beynin işitmeyle ilgili en az beş bölgesinin konuşma diline katılım sağladığı gerçeğini desteklemektedir. Beynin hem sol, hem de sağ yarımküresi dinleme fonksiyonu gerçekleştirdiği sırada faaliyete geçmektedir. Daha karmaşık (örneğin detayları dinlemek, imgeleme kullanma, sessiz provalar yapmayı gerektiren olayları tarihlerle ilişkilendirmek gibi) görevler daha fazla beyin faaliyeti içermektedir.

İşitsel uyarıların miktarı arttığında, "otomatik pilota dinlemek" riski ortaya çıkar, yani ilgi alanımıza giren bilgileri veya kendi eğilimlerimizi destekleyen sözleri yüzeysel bir anlayışla dinleriz. Analiz ve kıyaslama çok fazla vakit alır ve statükoyu tehdit eder. Ayrıca uygunsuz olan

sözleri sadece yüzeysel olarak dinlemek çok daha doğru değil midir?..Yoksa yanlış mı?

Uzun vadeli hafıza (bir diğer adı da *semantik* hafızadır) hangi bilgilerin kısa süreli saklama, farkındalık veya uzun süreli saklama için seçileceğini belirleyen filtredir. Hangi bilgiyi tutmaya değer olduğunu ve hangisinin tutulmayıp atılacağını belirler. Bu, büyük miktarda bilgiyi kontrol edebilmenin en verimli yoludur. Endişe, bu fonksiyona engel olabilir. Bu engel, sistemin üzerine tek seferde hücum eden çok fazla bilgi yüzünden oluşmuş ya da karar vermek veya doğru bir eylemde bulunmak için gereken tüm verileri bloke eden sürekli var olan bir koşuldur. Dikkatle dinleme yeteneğimizi etkileyen endişenin kaynağı, genelde daha önce bahsettiğimiz bariyerlerle ilintilidir.

Normal aktivitelerimiz sırasında, her gün milyonlarca beyin hücresi ölmektedir. Araştırmaların gösterdiğine göre beyinlerimiz aktif durumdayken daha fazla sayıda beyin hücremiz canlı kalmakta ve daha fazla sayıda yeni hücre oluşmaktadır. Dinlemek, beyni canlandırmaktadır. Tomografi taramaları, dinleme sırasında beynin birçok bölümünde kan akışının arttığını göstermektedir. Yaşımız ilerledikçe yaşamlarımız giderek rutinleşir, ne yapacağımız artık hep bellidir ama bu yaklaşım, yeni bilgi repertuvarımızı ve yeni düşünce yollarımızı genişletmek için küçük bir fırsat sunmaktadır. Beyinlerimizi her gün daha çok çalıştırarak yaşlanma sürecini yavaşlatabileceğimiz kanıtlanmış bir gerçektir.

Birçoğumuz, yaşına göre hala son derece etkin olduğunu anlatmak için "İşleyen demir ışıldar" diye tarif ettiğimiz bir yaşlıyı tanıdığımız için övünürüz. Bu insanlar beyinlerini *atıl* tutmak yerine *hızlı* kullanarak, ileri yaş

ile bunama arasındaki bağlantıya meydan okumaktadırlar. Alzheimer veya benzeri bir hastalık, beynimizi aktif bir şekilde kullanabilme çabalarımıza rağmen mümkündür. Yine de, çoğumuz her gün dikkatle dinleme çalışması yaparak fonksiyonel hafıza bozukluğunu önleyebilir veya geciktirebiliriz, ışıldaması için demiri işlemek gerekir!

Seminerlerim sırasında dikkatle dinlemenin yararlarını göstererek dinleyicilerimi şaşırtmayı çok seviyorum. Bir egzersizde, onlara bir radyo şovundan beş dakikalık bir yorum dinleyeceklerini söylerim. Grubun yarısına, konuşmacıyla ilgili şeyleri dinlemeleri söylenir ve sonradan konuşmacının geçmişi, savunduğu temel düşünce ve bunu destekleyen en az iki nokta ve konuşmacının konu ile ilgili neler hissettiklerini anlatmaları istenir. Grubun ikinci yarısına ise sadece dinlemeleri söylenir.

Bir grup diğer gruptan istenenden habersizdir. Kendilerinden belirli şeyleri dikkatle dinlemeleri istenen gruptaki insanların yüzde % 90'ı "sadece dinlemeleri" söylenen gruptaki kişilere göre belirgin bir oranda daha fazla bilgi hatırlamaktadır. Birkaç saat sonra yapılan kısa bir sınavda, dikkatle dinleyen grubun bu şovdaki yorumların % 75'ini hala hatırladığı ortaya çıkmaktadır. Verilen bilgileri hatırlamak istiyorsanız kafanızda bazı hedefler belirleyerek dinlemeye başlamanız fark yaratacaktır:

- Konuşmacının adını ve geçmişi öğrenmeye çalışın. Onu bu sonuca varmaya hangi hayat şartları yönlendirmiş?
- Bildirmek istediği temel nokta nedir? Onun bu durumunu hangi gerçekler ve gözlemler destekliyor?

- Bu konu ile ilgili neler hissediyor?
- Onun görüşü sizin konuyla ilgili görüşlerinizi nasıl değiştiriyor ya da ne gibi katkıda bulunuyor?

Diyaloğun doğasına bağlı olarak, daha fazla ya da daha az konuyu dikkate alarak dinleyebilirsiniz. Örneğin, karşınızdaki kişi size yeni işinden bahsediyorsa ya da çocuğunuz çok fazla ödevi olduğundan yakınıyorsa, ilgilendiğiniz tek şey o kişinin mevcut durumuyla ilgili ne hissettiği olmalıdır. Dikkat dereceniz, konuşan kişinin sizinle paylaşmak istediği konunun boyutuna ve sizin bunun ne kadarını gerekli gördüğünüze ve hatırlamak istediğinize bağlıdır.

Sadece dinleme perspektifinden bakacak olursak, her gün radyo dalgalarıyla taşınan yığınla işitsel bilgiye odaklanmak, aralarından seçmek ve işleme tabi tutmak uygulamak insanı yıldırان bir görev olmaktadır. Bunu yakın zamanda denemediyse, iki konuşmacıyı aynı anda dinlemenin ne kadar zor olduğuna dikkatinizi çekerim. A konuşmacısının mesajını dinlemeye başlarsınız ve tam dikkatinizi B konuşmacısına çevirdiğiniz anda, A konuşmacısı sizin için yabancı dilde konuşan birine dönüşür. Bunu gözlemleyin. A kişinin mimikleriyle ve sesiyle bulunduğu imaların bazılarını anlayabilirsiniz ama sesli mesajını alamazsınız. Bu olgu, belli bir anda sadece tek bir şeyi dinleyebileceğinizi açıkça göstermektedir.

Daha iyi hatırlayabilmek için konuşmacıya ve söyleyeceklerine, onun filmine dahil olarak ya da dikkatle dinleyerek odaklanmanızı sağlayacak düzenli egzersizlere ihtiyacınız vardır. Bu, beyninizin her iki yarım küresini birden kullanma şansı verir; sol yarım küre kelimelerin mantığa bağlı anlamını algılar, sağ yarım küre ise konuş-

macının ses tonunu ve sözlü olmayan mimiklerini hesaba katar.

Böylelikle, tamamen odaklandığınızda beyniniz belli bir süre (birkaç dakika) sonra birçok seviyeye aktif olarak ulaşabilir. Bu zihin sporu seviyesini, tipik bir dinleyicinin dikkat süresi ile kıyaslayın. Düzenli meditasyon ve karşınızdakinin filmine dahil olma kararlılığı sayesinde vites değiştirebilir ve herhangi bir etkileşim içinde dikkatiniz başka bir yana kaymadan kalabilirsiniz.

Gürültülü yerlerde, karşınızdaki kişinin filminde kalma çalışması yapın. Siz konuşan kişiyi dinlerken tanıdık kişiler gelirse, başınızla selam verme ya da el sallama dürtüsüne karşı direnin. Bu tür bir çalışmayla, daha sessiz ortamlarda dinlemeye odaklanmanın sizin için ne kadar kolaylaşacağını düşünün.

Sürekli olarak dinleme kapasitenizi zorlarsanız, beyninizi daha fazla çalıştırmış olacaksınız. Çoğumuz her gün beynimizi sadece %7-8 arasında bir kapasiteyle kullanmaktayız. Wisconsin Hastahanesinden Dr. Patrick Turcki hastalarına Nietzsche'den pasajlar okuyan Charlton Heston'un sesini dinletmektedir. Bu çalışma, bir konuşmayı dinleme esnasında beynin bölgelerinin haritasını çıkartmak amacıyla yapılmaktadır. 1997'de otuz bir yaşındaki bir kadının beyninden doğuştan kusurlu bir bölgenin çıkartılacağı bir ameliyat sırasında beyin hasarı meydana gelmemesi için konuşma ve dil bölümlerinin yerini belirlemek gerekmişti. Bu belirleme için Nietzsche uygun görülmüştü çünkü Dr. Turcki'ye göre, karmaşık felsefi literatür daha fazla beyin aktivitesine ve konsantrasyon sağlanmasına neden oluyor ve dinleyen kişinin dinleme yeteneklerini daha iyi kullanmasını sağlıyordu. Yalnızca önemli dinleme merkezleri faaliyete

geçmekle kalmıyor, ayrıca beynin iki yarım küresini birleştiren bölümler de harekete geçiyordu. Felsefi bir tartışmanın karmaşıklığını, bir komedi dizisinin karmaşıklığı ile kıyaslayın. Şu bir gerçektir ki birçoğumuz TV seyretmeye entellektüel tartışmalara katılmaktan daha fazla zaman ayırırız, bunu yaparken dikkatimizin ve konsantrasyon yeteneklerimizin dumura uğradığı hiç aklımıza geliyor mu acaba?

Beynimizi başka hangi şekillerde çalıştırabiliriz? Radyoda yayınlanan konuşma programlarını ya da temsilleri dinlemek ve eğitim kurslarına devam etmek, dikkatimizi ve anlayışımızı geliştirmenin düşük maliyetli yollarıdır. Duyduğunuz düşünceleri *kendi kendinize yüksek sesle tekrarlayın*. Bu size, yeni fikirler ortaya atma ve onları hafıza bankanızda saklama imkanı sunar.

Olaylarla ilgili hafızanızı veya teknik bilgileri dinleme ve hatırlama yeteneğinizi geliştirebilmek için her gün on ya da yirmi dakikanızı bir radyo röportajını dinlemeye, kendi sesinizi kaydedip kullanabileceğiniz bir teyple çalışmaya ya da bir konferans dinlemeye ayırın. Dinlediğiniz konuşmanın ortasında ya da sonunda duyduğunuz bazı önemli noktaları yüksek sesle tekrarlayın. Mümkünse, bir ya da iki tanesinin üzerinde detaylı olarak durun. Tıpkı "Zihinlerinde Hangi Film Oynuyor?" başlıklı bölümdeki tekrarlama egzersizinde olduğu gibi, önemli kısımları kendi kendinize yüksek sesle tekrar etmediğiniz sürece bilgiyi alıp almadığınızı bilemezsiniz. Pratik yapmak suretiyle, bu günlük egzersiz, hafızanıza güveninizi belirgin oranda artıracaktır. Hafıza uzmanları da aynı fikirdeler: Hafızayı kullanan kaybetmez!

Radyo ve televizyon reklamları bize hatırlama anı fırsatları sunma konusunda yardımcı olabilirler. Bir tele-

vizyon veya radyo röportajının bir kısmını izledikten sonra, konuyu ve önemli noktaları hatırlamak için reklam arasını kullanın. Konu özel ilgi alanınıza giriyorsa, bir adım daha ileri gidin ve bu fikirleri kağıda yazın. Konunun ara sıra yeniden gözden geçirilmesi bilginin ileride kullanılması için yararlıdır. O gün daha sonra, bu özel konu ile ilgili olarak başkalarına birkaç noktadan bahsedebildiğinizi görünce şaşıracaksınız.

Konsantre olma yeteneğinizi geliştirmenin bir diğer yolu da, verilen bilgi özellikle teknik ya da karmaşık olduğunda, *kelimeleri söylendikleri anda gözünüzde canlandırılmaktır*, tıpkı zihninizdeki bir otomatik yazı makinası gibi. Bunu yapmak için kesinlikle pratik gerekir ama kuru bir konferans veya teknik bir açıklama sırasında çok faydalı olabilir. Bazılarımız, bilgiler görsel olarak sunulduğunda daha iyi öğrenirken bazılarımız da bilgi *hem görsel hem de işitsel* sunulduğunda daha da iyi öğrenmektedir. Bu yöntemin bir avantajı da dışarıdaki dikkat dağıtıcı unsurları elemesidir çünkü siz, o anda söylenen her sözü zihninizde dinlemekle *ve* görmekle çok meşgul-sünüzdür.

Birçok kişi, not almayı sınıfta yapılması gereken bir iş olarak görmekte ya da bir not defteri alıp birkaç noktayı kaydetmenin zayıf bir hafızanın göstergesi olduğunu düşünmektedir. Ancak çoğu konuşmacı, dikkatle ve özenle dinlemeye dair her göstergenin takdire değer bir davranış olduğunda hemfikirdir. En azından, mesajın alındığından emin olmanızı sağlar. Ayrıca aktarılanları yazmak ve onları yazılı halde görmek, siz notları kısa bir süre sonra atsanız bile ileride hatırlama şansınızı artıracaktır.

Bir bilgiyi hatırlamaya karar verdiğinizde, *onu en azından bir dakikalığına yaşayın*. Bu, beyninizin bağlantı

kurma bölgelerinin aktive olmasını ve o bir parça bilginin daha derin bir seviyeye alınmasını sağlayacaktır. *Super Memory* (Süper Hafıza) adlı kitabın yazarı Douglas J. Herrman, üzerinde bir dakikadan daha az düşünülen herhangi bir şeyin hafızadan silineceğini söylemektedir. Sözler bir kez anlaşıldığında ve siz o düşünceyi hatırlamaya karar verdiğinizde, bilgiyi kısa vadeli hafızaya almak için sadece birkaç saniyelik bir prova ya da tekrar yeterli olacaktır. Örneğin, bir telefon numarasını hatırlamanız gerektiğinde aramadan önce onu genelde birkaç kez tekrarlıyorsunuz. Yine de, aradan zaman geçip konuşmanız bittikten sonra bu numarayı unutabilirsiniz. Aldığınız bu yeni bilgiyi sık sık prova etmek, bilgiyi uzun süre hafızada saklamanızı sağlar.

Dr. Tony Buzan "zihinsel harita çıkarma" adını verdiği etkili bir not hazırlama/alma vasıtası tanıtmaktadır. Bu teknik, tüm cümleyi yazma veya özetini çıkartmak konusundaki standart sisteme zıttır. Dr. Buzan not almanın geleneksel tarzında, beynin yeni bir bilgiyi alabilme kapasitesinin yarısından azını kullandığımızı söyler. Aslında, geleneksel tarzda not almak, beynin bağlantılar kurma ve modeller arama suretiyle öğrenme eğilimine ters yönde işlemektedir. Bildik tarzda not almak, önemli düşünceleri örter, monotondur ve dinleme süresini verimsiz kullanır ayrıca beynin hatırlama yeteneğini harekete geçirmede etkisizdir. Sonuç olarak, bizler konsantrasyon güçlerimizi azaltıyoruz, öğrenme yeteneğimize olan güvenimizi eksiltiyoruz ve beynin doğal eğilimlerinin aksi yönünde çalıştığımızdan dinleme konusunda hayal kırıklığına uğruyoruz. Bunun tam tersi olan "zihinsel harita çıkarma" yöntemiyle imajlar ve resimler yazılı kelimelerle birleştirilir. Düşünceler, bir ana tema

etrafında dönerler. Çeşitli yazma yöntemleri kullanmak, alanda boşluk ve simetrik tasarımlar yaratmak beynin, düşünceleri ana fikirle bağlantılı olarak hatırlayabilmesini sağlamaktadır.

Zihinsel harita çıkarma konusuyla Zen'in ne ilgisi olduğunu sorabilirsiniz. Zihinsel harita çıkarma yöntemi, bizi sadece verilen mesajın kelimeleriyle sınırlamaz. Haritamızda, kelimelerden ve söz gruplarından oluşan dümdüz bir listeden çok farklı olarak vurgular, zıtlıklar, duygular bulunmaktadır. Zihinsel harita çıkarma yöntemi özgürleştiricidir. Beyni monotonluk, hayal kırıklığı ve zayıf öz güven gibi bariyerlerden arındırarak öğrenmeye açar. Ayrıca, dikkat kesilmenizi gerektiren bir aktivitedir çünkü konsantrasyon ve yaratıcılık sağlar.

Toplantılarda Veya Derlerde Nasıl Daha İyi Bir Dinleyici Olunur?

Dikkatinizin tamamını konuşan kişiye vermediğiniz takdirde bilginin hafızanıza girme şansı olmayacaktır. Öğrenciler sık sık uzun toplantılar sırasında, özellikle de sıkıcı olanlarda dikkati sürekli odaklı tutmanın nasıl mümkün olabileceğini soruyorlar. CNN'de yakın bir geçmişte yayınlanan bir araştırmaya göre, insanların en az %38'i toplantılarda dikkatlerini odaklamakta zorluk çekmektedirler.

Niçin bazı toplantılar diğerlerine göre daha sıkıcı olur? Sınıflarımda rastgele seçilen otuz öğrenci içinde yapılan ankette şunlar açığa çıktı:

"Bir toplantının sıkıcı ya da zaman kaybı oluşunun

nedeni _ _ _ _ _." Çoğu öğrenci cümleyi şu dört seçenekten biriyle tamamladı: 1) Benden veya grubumdaki diğer kişilerden herhangi bir katkı istenmemesidir. 2) Bir programı olmaması veya öne sürülen programa uymamasıdır. 3) Toplantının sonucunun hiçbir yere varmamasıdır. 4) Kötü bir konuşmacı tarafından idare edilmesidir.

Öğrenciler ayrıca bu gibi durumlarda dinlemeye zorlandıkları için kızgınlık hissetmekte ve sonradan konuşmaları gerektiğinde yeniden odaklanmakta zorlanmaktadır. Bir sonraki bölümde, bir toplantı yönetirken kötü dinleyicilerin sayısını en aza nasıl indirebileceğinizi öğreneceksiniz. Şimdilik başka bir konuyu ele alalım. Potansiyel olarak yetenekli dinleyiciler olduğunuza göre toplantılarda nasıl dikkat kesilebilir ve verilenlerin çoğunu alabilirsiniz?

Bir toplantı veya sunum için sadece "sıkıcı" demek bunun bir amacı olmadığını ve bir zaman kaybı olduğunu ifade eder. Ama siz bu tür aktivitelere karşı tavrınızı değiştirirseniz ve bu tür toplantılara arkeolojik bir kazı veya aksi takdirde asla keşfedemeyeceğiniz bir fikir mücadelesi gözüyle bakarsanız bundan faydalanırsınız. Zamanımızın bazı büyük girişimcileri, büyük fikirlerin kendilerine beklenmedik zamanlarda geldiğini söylemektedir. Tek bir söz ya da söz grubu, kendilerini yeni bir icada ya da bir problemin çözümüne götüren bir dizi anlayışı tetiklemektedir. Söylenenin ne olduğu ve bunun mevcut eğilimlerle, okuduğunuz makalelerle ya da gelecekte yapacaklarınızla ilgisini görebilmek için kulaklarınızın zaman aralığını, yani zihninin bilgi alabilmesi ile konuşmacının konuşma hızı arasındaki süreyi kullanın. Unutmayın ki odağınız, yaptığınız birleştirmelerle her ne

kadar genişlemişse de hala konuşmacıyla birlikte o an içindedir. Bu konunun, büyük tablonun bir parçası nasıl oluşturduğunu keşfedin.

Bir yöneticinin kliniğimizde düzenlediği toplantıya katılmıştım. Toplantı, çalışanların park yeri sorunuyla ilgiliydi. Bu konu, pekala sıkıcı olarak tanımlanabilirdi. Sıkılmayı kabullenmek yerine oturup arkama yaslandım ve son derece geniş bir çözüm çeşitliliği duyduğumda şok oldum. Bunların bazısı pratikti, diğerleri uygun ama maliyetliydi, birkaçı ise yaratıcıydı. Bir kişi ahlaki bir yaklaşımda bulundu. Bu fikirlerin birkaçını birleştirmek suretiyle çoğunluğun kabul ettiği bir oylama yapıp bir çözüm bulabildik. Park yeri sorunuyla ilgili mümkün olabilecek tüm sonuçları düşünebileceğim yirmi dakikam olsa, en fazla iki tane çözüm üretebilirdim. Bu ayrı perspektiflere yönelik dinleme süreci, o gün benim kendi iş problemlerimi çözme konusundaki görüş açımı da genişletti.

Daha aktif bir yaklaşım gerekliyse, toplantının notlarını tutmayı önererek cesur bir adım atın. Bu sizin tamamen toplantıya odaklanmanızı gerektirir. İlk elden deneyim, kendimle çok az ilgisi olsa bile, toplantıya bu şekilde dahil olmanın değerini bana öğretti. Sekreter hasta olduğundan dolayı not tutma görevi bana verildiği için, diğer kişiler konuları iyi bir şekilde takip etme konusunda bana güveniyordu. Notları aldıkça, öne sürülen fikirlerden birinin elindeki projelerden biriyle sorunu olan bir iş arkadaşşıma yardımcı olabileceğini fark ettim, onun sorunlarıyla ilgilenmiştim. Toplantının sonunda grup başkanına yalnızca doğru ve detaylı bir rapor sunmakla kalmadım, ayrıca arkadaşım için biraz tüyo edinmiş, kendim için de epey şey öğrenmiştim.

Genel tavrım sıkıntıdan parmaklarımı çevirmekle ilgili sürekli olarak saate bakmama neden olabilirdi. Geçmişte "sıkıcı" sınıfına soktuğum diğer toplantıları düşününce kendimi suçlu hissettim, ne kadar çok fırsat kaçırmışım! Dinleme sınıfımdaki öğrenciler, toplantı notlarını alma konusunda baştan tereddütlü olduklarını çünkü her şeyi yakalayabilme konusunda kendilerine güvenmediklerini, uzun süredir pasif katılımcılar olduklarını söylemekteydiler. Ama pratik yaptıkça bunun ödülünü hemen aldılar ve sekreterin izin almasını dört gözle bekler oldular.

Not tutmak, bu kitapta tanımlanan diğer dinleme egzersizleri gibi, bazılarının gözünü korkutmaktadır çünkü bariyerlerimizi ve konsantrasyon yeteneğimizi zorlar. Ama bunlar, her gün kapınızın önünde bekleyen zihinsel görevlerdir.

İnsanların İsimlerini Hatırlayabilmek

Bir kişi bizim adımızı hatırladığında buna bayılırız. Bu bizim özel oluşumuz, yarattığımız etki veya ileride kurabileceğimiz bir ilişki açısından kendimizi iyi hissetmemizi sağlar. Bir kişi yüzümüzü hatırladığını ama ne yazık ki ismimizi hatırlamadığını söylediğindeyse bu o kadar da hoşumuza gitmez.

İsimleri unutmak en çok karşılaştığımız iletişim sorunlarımızdandır ama pratik yaparak ve uygun zihin halini sağlayarak bundan kurtulmak oldukça kolaydır. Komedyen Paul Riesen'in bu probleme yönelik büyük bir çözümü vardı. Tüm isimleri birden elememizi ve kişileri kendilerine has özelliklerine göre hatırlamamızı önermişti. "Hey

Jim, gel de Mary ile tanış!" demek yerine "Hey Kıvırcık, buraya gel de Havuç Kafa'yla tanış!" Bu yaklaşım, elbette bu tanımları yüksek sesle tekrarlamamak kaydıyla, uğraşmaya değerdir.

Hatırlayabildiğiniz isimleri düşünün ve kendinize bunun nedenini sorun. Aile üyelerimizin isimlerini elbette hatırlarsınız ama on iki sene önce sadece kısa bir tanışıklığınız olan Harold'un adını neden hatırladığınızı açıklayabilir misiniz? Acaba bunun nedeni "Harold ve Maude" filminde karşılaşmanız ve filmler hakkındaki seçimiyle dalga geçmeniz olabilir mi? Ya da acaba o sizin Harold Amca'nızın hık demiş burnundan düşmüş bir benzeri mi? Bununla beraber, yirmi sene öncesinde tanışmış ve birlikte uzun zaman harcadığınız insanların isimlerini hatırlayamayabilirsiniz. Muhtemelen Harold'ın adını zihninize kazıyan, size tanıdık gelen bir şeyi hatırlatmasıdır.

Şunu deneyin: Yeni biriyle tanıştığınızda ismini göze çarpan bir özelliğiyle bağdaştırın. Örneğin, adı Jim olan biri çok ince olabilir, dolayısıyla ona "Sicim Jim" demek pratik olacaktır. Bir dahaki sefer Jim'le karşılaştığınızda onun dış görünüşü, sicim gibi inceliği birden zihninize gelecek ve Jim adını hatırlayacaksınız. Ya da eskiden tanıdığınız Jim adındaki ve bu Jim'e çok benzeyen birini hatırlayabilirsiniz.

İsimleri hatırlama konusunda en sevdiğim yöntem, el sıkışırken ismi tekrarlamak ve konuşma esnasında birkaç kez daha tekrarlamaktır. 1) Tanıştırıldığı sırada 2) Bir yorumda bulunurken 3) Tartışma kapanırken karşımdakinin ismini tekrar etmiş olurum. İnsanlar kendi isimlerini duymaya bayılırlar ama siz bunu abartmayın. Bu süre içinde, onların filmlerinin içindesiniz ve onların isimleriyle, bir karışımın içinde aynen tutarak bilgiyi özüm-

süyorsunuz. Bir kişinin adını diyalog esnasında tekrarlamak, daha sonra hatırlamak gerektiğinde size yardımcı olacaktır. Amacınız bu kişiyle bir ilişki kurmaksa onun ismini ara sıra tekrar etmeniz daha doğal görünecektir. Diğer yandan yeni bir tanışmaya kırk yıllık dostluk gibi davranırsanız, bu kişinin adını kullanmanız sahte bir görüntü yaratacaktır.

Ekstra bir güvenlik sağlamak için, görüşmeden kısa bir süre sonra yeni tanıştığınız bir kişinin ismini ve onunla ilgili bir takım bilgileri not alın. Aldığımız bilgiyi ara sıra yenileyin, bağlantıları prova edin, özellikle de yeni tanıştığınız kişiyle tekrar karşılaşma ihtimaliniz olduğunda bunu yapın. Prova yapma (kişinin yüzünü görünce ismi tekrar ettiği sırada nelerin tartışıldığını hatırlamak) özellikle beklenmedik zamanlarda çok yararlıdır.

Toplumumuz kültürel bakımdan gittikçe daha fazla ayrılık barındırmaktadır. Giderek, alışmadığımız isimlerle daha fazla karşılaşıyoruz. Kliniğimizde sık sık yabancı ülkelerden gelen doktorlarla ve hemşirelerle karşılaşıyorum. Fanghua, Sangbaek ve Thanatip doğru telaffuz edilmesi zor olan isimler ve bu isimleri hatırlamak oldukça zor. Amerika doğumlu olmayan bu çalışanlar zaten daha en baştan kendilerini dil bariyeri ve kültürel farklılıklar yüzünden izole olmuş hissediyorlar, bir de isimlerini yanlış telaffuz etmekte tereddüt eden Amerika doğumlu iş arkadaşları söz konusu olduğunda işler daha da beter hale geliyor. Bize daha tanıdık gelen takma isimleri kolayca kabul ediyoruz, örneğin Bob, Mike veya Liz gibi ama yabancı uyruklu insanların isimlerini, sadece bize uygun olsun diye değiştirmelerini bekleyemeyiz.

Çoğu insan, kendilerine isimleriyle hitap edilmesini çok içten bulur ve takdir eder. Yabancı aksanı azaltmaya

yönelik derslere girdiğimde bir hafta içinde yirmi ya da daha fazla öğrencinin isimlerini öğrenmeyi kişisel bir mücadele ve gereklilik olarak görüyorum. Bu bağlantıyı kurmak açıklık ve kendini keşfetmek için ortam hazırlıyor. İlk adım, her ismi doğru olarak telaffuz ettiğimden emin olmak. Değişik bir isme sahip bir kişiyle tanıştığınızda, adını doğru telaffuz edene kadar ısrar edin. İsmi kodlamak faydalı olmayabilir, en iyisi bir kağıt alıp fonetik olarak doğru telaffuza olabildiğince yakın bir şekilde onu yazmaktır. Telaffuz konusunda kendinizi rahat hissetmek gereken ilk adımdır. Bununla beraber, benim doğruyu bulana kadar tekrar etmekte ısrarlı olmamı istemeyen yabancı uyruklu bir kişiyle de tanışabilirim. O zaman, diyalogumuz sırasında ismini birkaç kez tekrarlarım. Bundan kısa bir süre sonra ise diyalogu da ismi de hatırlarım. Bu iş, düzenli olarak pratik yapmayı gerektirir ama elde edeceğiniz ödüller bunu bir alışkanlık haline getirmeniz konusunda sizi teşvik edecektir.

Bu arada, birinin ismini unutursanız tekrar sorun ve bu işi tekrar deneyin. Bunu yapmazsanız ne olacağını biliyorsunuz değil mi? Beyninizde saklambaç oynayan o ismi soelemeye çalışırken bir yandan o anda ne söylediğine odaklanmaya çalışacaksınız. Öğrencilerim böyle bir durumda, ismi unutulmuş diğer kişinin bozulmayacağına inanmakta gönülsüz davrandılar. Aksine, ismini unuttuğunuz kişi, bu ricanızı, yani zihninizin karışmış olduğunu dürüstçe kabul etmenizi hayran olunacak bir davranış olarak ve hemen ikinci saniyede bunu sormanızı da öz güveninizin bir göstergesi olarak görecektir. Bu aynı zamanda, konuştuğunuz kişilerin onları hatanızı kabul edecek kadar önemseyişinizi bilmelerini sağlar.

Sadece sima olarak tanıdığınız insanlarla karşılaşma-

larınızda bir diğer ince davranış da kendinizi hemen yeniden tanıtmaktır. Bu kısa tazeleme için size minnettar kalacaklardır ve her ikiniz de konuşmanız esnasında isim oyunu oynamaktan ziyade aktaracağınız mesaja konsantre olabilirsiniz.

Diyalog esnasında karşınızdaki kişinin ismini kullanmak başlarda size tuhaf gelebilir ama birkaç denemeden sonra size doğal bir his verecektir. Bizler sahnenin dışında durarak biriyle ilişki kurmaya çalışmaya alışmış insanlarız. Filme eklenen isimlerle birlikte her ikiniz de birbirinizi tanımaya başlayabilirsiniz.

Dinleme Hijyeni

Dinleme yeteneğinizi fiziksel bir bakış açısıyla geliştirmek için yapabileceğiniz şeyler var. Önce kendinize şu soruları sorun:

Yeterince uyuyor musunuz? Zihniniz uyanık ve zinde değilse nasıl dikkatle ve özenle dinleyebilirsiniz? Çoğumuz, verimli çalışmak ve konsantre olmak için bir gecede en az yedi ya da sekiz saat uyuruz. *Power Sleep* (Güçlü Uyku) adlı kitabın yazarı James Maas oda sıcaklığı ya da yediğimiz ağır bir öğle yemeği nedeniyle değil de bu koşulların bedenimizdeki uyku eksikliğini bize daha fazla hissettirmesinden dolayı toplantılar sırasında uyuya kalabildiğimizi söylemektedir. Uyurken, şuurumuz uyanıkken sahip olduğu sürekliliğe ve odaklanmaya sahip olmadığından dolayı, birçok kişi uyuduğumuzda beynimizin kapalı olduğunu düşünür. Tam tersine. Örneğin, REM ("hızlı göz hareketleri anlamına" gelen kısaltma) uykusunda, rüya görmeyle birleşen uyku hali para-

doksal uyku olarak bilinir çünkü bedenin gevşemiş haline rağmen beyin ve solunum sistemi son derece aktiftir. REM uykusu, düşünceleri ve hatıraları zihinde tutan sinirsel devreler meydana getirir. REM uykusu sırasında güçlü hafıza devrelerimiz olmadan, günün sonunda duyduklarımızı hatırlama konusunda zorluk yaşayabiliriz.

Dinleme ateşinizi nasıl beslersiniz? Bazen günün en önemli toplantıları hemen öğle yemeğinin ardından gerçekleşir. Bu durumda, bedenimiz verilen mesajı dinlemektense sindirimle uğraşmaktadır. Fazla yemek uyusukluğa yol açabilir ve bu da dikkat kesilme yeteneğimizi zayıflatır. Diğer yandan, aç olmak ve çok fazla kafein almak fazla zinde olmamıza ve dikkatimizin kolayca dağılabilir hale gelmesine neden olabilir. Bazı insanlar, birkaç alkollü içkiden sonra daha iyi iletişim kurduklarını söylüyorlar, kendilerini daha gevşemiş, daha az engellenmiş hissediyorlar. Ne yazık ki, alkollüyen verilen mesajı *doğru almak* zorlaşmaktadır ve birkaç içkiden sonra ayık kalmak zorlaşabilir. Zaman içinde alkolün hafızayı ciddi oranda zayıflattığı ortaya çıkarılmıştır.

Gingko takviyesi, uyarılara dikkat edilerek kullanıldığında (Gingko belli bazı kalp ilaçlarıyla alınmamalıdır) hafızayı güçlendirdiği iddia edilmektedir. Bununla beraber, henüz bu iddiayı destekleyecek iyi denetlenmiş çalışmaların olmadığı görülmektedir.

Dikkatle dinlemeye hazırlığınızı en yüksek seviyeye getirmek için, beyninizin en iyi şekilde çalışmasını sağlayacak yiyecek çeşitlerini ve türlerini öğrenmeye başlayın. Ancak bu eşiği aşmak, dikkat ve konsantrasyon için bir felaket anlamına gelmektedir.

Endişeli ya da depresif misiniz? Endişe ya da depresyon, başkalarının filmine dahil olmayı ya da dikkat kesil-

meyi zorlaştırır. Dördüncü bölümde tanımlanan bariyerlerimiz büyük zihin dağınıklıklarına neden olurlar ya da bu durumda içsel mücadelelerle uğraşıyor olabilirsiniz. Dikkatle dinleme yeteneğinizi tansiyonunuz da etkilemiş olabilir, yüksek tansiyonunuz meditasyon yoluyla önemli oranda düşürülebilir.

En son ne zaman fiziksel kontrolden geçtiniz? Psikolojik dengesizlikler hafızanızda zorlanmalara neden olabilir. Alkolün ve kafeinin etkilerinden daha şimdi bahsettik, ancak belirli ilaçlar verilen bilgileri anlama ve hatırlama konusunda etkili olabilir.

Hormonal dengesizlikler de hafıza kayıplarına ve öğrenme güçlüklerine sebep olabilmektedirler. Östrojen eksikliği olan kadınlar kavrama bozuklukları yaşayabilirler. *Amerikan Tıp Kurumu Dergisinde* yer alan "Yaş, Cinsiyet ve Etnik Özelliklerin Apolipoprotein E Genotipi ve Alzheimer Hastalığı üzerindeki etkileri: Bir Meta Analiz." (cilt: 278, sayı: 16) başlıklı çalışmaya göre kadınlar, erkeklerle göre Alzheimer hastalığına yakalanmaya üç kat daha fazla meyilliler. Güney California Üniversitesinden Dr. Roberta Diaz Brinton "Hepsi değil ama bazı östrojenler öğrenme ve hafızayla ilgili problemlerden ve Alzheimer hastalığı ile meydana gelen hasardan sorumludur" diyor. Ayrıca şeker hastaları da hafıza sorunları yaşadıkları takdirde doktorlarına danışmalıdırlar.

Beceriyle Dinlemek

Dikkatle dinlemek, beceriyle dinlemenin ya da kararlılıkla dinlemenin temelini oluşturmaktadır. Bazılarınız "seçici dinleme" terimine alışkın olabilirsiniz. Bilgi sağanağı al-

tındaki dünyamızda önümüze gelen her şeyi dinleyecek vaktimiz olmuyor, bu yüzden de duymamız gerekenler ve duymak istediklerimiz arasında bir karar vermek zorundayız. Amerika'da yaklaşık bin sekiz yüz tane radyo programı vardır. Biri size kalp hastalığı riskini nasıl azaltılabileceğinden bahsetmeye kalktığında, onu dinlemek yerine Jerry Springer'ın programındaki tartışmanın nasıl gittiğini dinlemek daha çekici gelir. Bazen sadece alışılmadık insanların alışılmadık şeyler yapmasını izleyerek eğlenmek isteriz ya da birçok kişiyi öldüren bir katilin neyin motive ettiğini merak ederiz. Kendimize şunu sormalıyız, "Bu gösteri bana bir şekilde yarar sağlayacak mı? Yoksa zihnime daha fazla gürültünün doluşmasına mı neden olacak ya da kurtulmaya çalıştığım bir bariyeri mi güçlendirecek?"

Tartışmaların, reklamların, hangi otomobili seçmemiz, hangi adaya oy vermemiz, hangi vitaminleri almamız, ne kadar kahve içmemiz, hangi marketlerden alışveriş yapmamız gerektiğini ve ne kadar egzersize ihtiyacımız olduğunu söyleyerek bizi etkilemeye çalışan haber bültenlerinin niteliğini ve doğruluğunu ciddi bir şekilde incelemek gereklidir. Sınırlı dikkat sürelerimiz yüzünden daha sansasyonel spikerlere ve reklamlara sürükleniriz ve fazla bilgi veren, daha az çekici olan sunucuları dikkatimizin odağından uzaklaştırırız.

Dikkatle dinleyen kişiler olduğumuzda, doğruyu dinleme konusunda nesnel bir tavır takınırız. Medyanın ikna etme ve satış yapma için kullandığı yöntemleri biliyoruz. Bir reklam ajansı, nitelikli bir eğitim aldığımız onca yıla karşın dikkat süremizin yalnızca yirmi iki saniye olduğunu ortaya çıkardı. Ne ilginç! Bu tam olarak ortalama bir reklam süresine eşit! Günümüzde uzun reklamlar (film

reklamlar) sınırlarımızı onbeş dakikaya ya da daha fazlasına kadar zorlamaktadır. Bu filmlerde genelde ürünün faydalarını tekrar tekrar anlatan, hızlı konuşan, eğlenceli, yakışıklı ünlülere rol verilir.

Ancak dikkatle ve özenle dinleyen kişiler olmaya kararlıysak gözlerimizin kulaklarımıza göre öncelikli olduğunu da bilmeliyiz. *60 Dakika* adlı televizyon programının sunucusu Lesley Stahl, televizyonun kararlarımız üzerinde ne kadar güçlü bir etkisi olduğunu şu örnekle anlatır: "Başkan Reagan'ın özürülüler ve huzur evleri için bütçeden fon ayırma gibi konulardaki gerçek fikirlerine tamamen zıt bir imaj yaratmak için televizyonu nasıl kullandığı teması üzerine bir haber hazırladım. Tezimi desteklemek için Reagan'ın bir bakımevinin açılışına başkanlık ettiği ve olimpiyat atletlerine madalyalarını verdiği film kaydından bir bölümü kullandık. Reagan'ın bu konularla ilgili tutumunu anlatan sesli yorumlarıma rağmen başkan ve Beyaz Saray bu haberi sevinçle karşıladı, sesli yorumlarımin görüntülerle hiçbir ilgisi olmadığını, haberin sadece video kısmının önemli olduğunu konusunda ısrar ediyorlardı." Kısa bir süre sonra Stahl'ın çalışması 100 kişilik bir seyirci grubuna gazetecinin sesi dinletilmeden gösterildi. Haberin neyle ilgili olduğu izleyicilere sorulduğunda onlar bunun bir politik tanıtım filmi olduğunu söylediler. Film yeniden gösterildi, bu defa Stahl'ın eleştirici sesli yorumu da verildi. Buna rağmen, izleyicilerin yarısından çoğu bunun Reagan reklamı yapan bir haber programı olduğunda ısrarlıydı.

Stahl şöyle diyor: "Okumaktan ya da radyo dinlemekten farklı olarak, televizyon izlerken iki duyumuzu birlikte kullanarak bilgi alıyoruz ve göz bariz olarak baskın

pozisyonda kalıyor... Duygusal bir tepki alıyoruz; bilgi her zaman beyinlerimizin düşünen kısmına gitmiyor." Seçmenler ya da tüketiciler olarak, dengesiz bir şekilde haber almaya yönelik bu eğilimimizin farkında olmamız gerekmektedir. Dinleme yeteneklerimizi güçlendirmek suretiyle daha güçlü birer karar verici haline gelebiliriz.

İşte, televizyon izlerken ya da radyo dinlerken kendinize sorabileceğiniz bazı sorular: Konuşmacının öne sürdüğü fikirlerin olumlu ve olumsuz yanları neler? Beceriyle dinlemek, konuşmacının söyledikleri ile önceden bu konuyla ilgili kendi bildikleriniz arasında bağdaştırmalar yapabilmek demektir. Gerçekleri görebilmek açısından, acaba iyi desteklenmiş bir tartışma mı? Değilse neden? Bu kişi kendi alanında uzman mı? Öne sürdüğü fikirlerin kısa ve uzun vadeli sonuçları neler? Önyargıları neler?

İlaç firmaları, özellikle de tıbbi açıdan daha az eğitilmiş olan bizlerin dinleme zayıflıklarını çok iyi bilmektedirler. Hızla artan nüfus sağlık ve güzellik ürünlerine, yaşlanmayı geciktirici ürünlere milyarlarca dolar harcamaktadır. Her birkaç ayda bir sadece C vitamini tabletleri bile satın alsanız bu sektör için bir hedefsiniz demektir. Bir ilacın hafızanızı geliştirebileceğini veya size daha fazla enerji vereceğini düşünmek çekicidir. Her şey bir yana, ilaçlar kilo vermede, depresyondan kurtulmada ve sizi uyanık tutmada bile etkilidirler. Sizi daha zarif bir hale getirmesi için neden bir ilaca güvenmeyesiniz ki?

Bitkisel ilaç satan şirketler, tıpkı aspirin ve antiasit reklamlarında olduğu gibi, güvenilir kaynakları kullanmalıdırlar. Bu ürünlerin reklamlarında birkaç tatmin olmuş müşteri ya da para karşılığında tatmin olmuş rolü yapan birkaç müşteri yer alır. Acaba bu sizi bir ilaca yirmi

beş milyon lira ya da daha fazlasını ödemeye ikna etmek için yeterli midir? Bazen. Ama güvenilir olduklarına dair mesajı ilettiklerinden emin olmak için bu şirketler genelde olumlu bulguları olan bir araştırma çalışmasından söz etmektedirler. Ortalama bir dinleyicinin duymadığı şey, gerçekleştirilen bu çalışmaların oldukça büyük ve örnek bir denek grubunu içerip içermediği, doğruluklarının iyice kontrol edilip edilmediği veya büyük bir klinik ya da bilimsel bir organizasyon tarafından yönetilip yönetilmediğidir.

Ayrıca, enerji ya da hafıza gibi soyut bir faydayı ölçmek muhtemelen imkansızdır. Daha genç ve zarif hissetmek, rölatiftir. Yetersiz dinleyen biri ne beklemesi gerektiğini bilmeden ve öne sürülenleri destekleyecek hiçbir yeterli kanıt duymadan bu ilaçları almak için parayı bastıracaktır. Sağlık ürünü reklamı, beceriyle dinlemeyi gerektiren bir konudur.

Yirmi birinci yüzyılda "dinleme"ye ne kadar hazırsınız? Dikkatle dinleme halinizi geliştirmek sizi bilgi hücumuna, reklamlara, her türlü yeni aşırılığa karşı hazırlayacaktır.

Kendinize Sorun

- Adil bir dinleyici misiniz?
- Dinleyişiniz, edindiğiniz bilgi birikimiyle kanıtların geçerliliğini incelemede kullanılmaya odaklanmış ve konsantre olmuş durumda mı?
- Savunmaya geçmeden ve tartışmaya girmeden, inançlarınıza aykırı bir bilgiyi anlayabiliyor musunuz?
- Bir ürünün veya hizmetin geçerliliğini değerlen-

dirmek üzere fiziksel çekiciliğin ve duygusal iddiaların ötesini görebiliyor musunuz?

• Olumsuz içsel konuşmanız kontrol altında mı, hislerinize karşı güvensizlik duyuyor musunuz?

Beyin jimnastiği

1. Televizyon veya radyo röportajı gibi bir dinleme fırsatında önce yukarıdaki soru listesini gözden geçirin. Yanıtlarınızı aynı gösteriyi izleyen ya da duyan başka bir arkadaşınızla tartışın. Arkadaşınızla anlaşıp dikkatle dinleme egzersizlerini birlikte düzenli olarak çalışın.

2. Bir sürekli eğitim sınıfına kaydolun. Çoğu büyük kasaba ve şehirde belediyeler veya eğitim bakanlığı tarafından düzenlenen en az bir sürekli eğitim programı vardır. Bazı üniversitelerde yetişkinler için sürekli eğitim programı sunulmaktadır. Fiyatı oldukça uygun olan bu dersler, formatlarına bağlı olarak, altı haftalık kurslar halinde günde iki saatten sekiz saate kadar sürebilmektedir.

3. Bir sanat müzesindeki sergiye gittiğinizde biraz daha para harcayın ve turu teybe kaydedin. Bu işitsel rehber niteliğindeki programlar çok eğlenceli olabilir ve o sanat eserlerini kuşatan tarihi, sanatçının modunu ve çalışmasını şekillendiren olayları anlatarak kendi işinizle ilgili değerlendirmenizi ve anlayışınızı genişletir.

Daha iyi Dinlemeleri İçin Başkalarına Nasıl Yardım Edebilirsiniz?

*Gidişimiz başlı başına vaaz olmadıkça,
Vaaz vermek için gitmek ne fayda.*

Assisi'li Aziz Francis

Bize niçin okulda dinleme teknikleri öğretilmez? Üstelik matematiğın, bilimin, okumanın ve bahsetmeye gerek olmayan hayata dair diğerk pek çok yeteneğın öğre-nilebilmesi için esas teşkil etmesine rağmen. Dinleme sınıflarının akademik müfredatta önemli bir yer tuttuğunu zannedebilirsiniz. Bir kütüphaneye giderseniz nasıl yazı yazılacağına ve nasıl daha iyi bir konuşmacı ola-bileceğimize dair düzinelerce kitap bulursunuz ama din-leme üzerine sadece birkaç tane kitap bulabilirsiniz ve bu da insanlığın iletişim zayıflığının en büyük göstergesidir.

Yetişkinliğe doğru adım attıkça "dinlemek" kelimesi bize birkaç olumsuz anlamı çağrıştırmaya başlar. Örneğın,

biri "beni dinle" dediğinde bunu "benim fikrime uy" ya da "söylediğimi yap". şeklinde yorumlarımız ve kontrolü bırakıp arkamıza yaslanarak konuşan kişinin baskınlığına teslim oluruz. Öğretmenlerin başlıca uyarısının "dikkatle dinleyin!" olması komik değil midir? Henüz çocukken, bu uyarı benim için "Seni cahil, buraya bak, hoşuna giden şeyi yapmayı bırak ve ben konuşurken kıvranarak dinle!" anlamına geliyordu.

Hiç de hoş olmayan bu kodlamalar dinleme sürecine kötü bir ün kazandırmaktadır. Yetişkin olduğumuzdan beri dinlemeyi pasif ve konuşmayı da aktif, liderlere özgü bir eylem olarak görüyoruz. Tanıtım filmlerinde siyasi adayların başkalarını dinlediği nadiren gösterilir. Dinlemek içsel, sessiz bir eylem olduğundan seçmenlerin dikkatini çekmek için gereken görsel parlaklığa sahip değildir. Gerçekte ortalama bir politikacı politik hayatı boyunca zamanının en az %70'ini dinlemekle geçirir. Dolayısıyla, oyunuzu daha dikkatle dinleyen politikacıya vermeniz daha yararlı olmaz mı?

Amerikan eğitim sisteminde yaklaşık on iki yıllık eğitim nasıl okuyacağımıza, nasıl yazacağımıza ve nasıl konuşacağımıza odaklıdır. Yine de *Listening: The Forgotten Skill* (Dinleme: Unutulan Beceri) adlı kitabın yazarı Madelyn Burley-Allen'a göre, dinleme eğitimi sadece yarım sene boyunca ve küçük detaylarda dağılarak, belirli bir format olmaksızın verilmektedir. Halbuki okuma, konuşma ve yazma konularındaki yeteneklerimiz bizlerin dinleme ve konsantrasyon yeteneklerine bağlıdır. Çalışmaların gösterdiğine göre, ilköğretim öğrencilerinin sınıfta geçirdikleri sürenin ortalama %57.5'ini dinlemeye ayırmaları beklenmektedir. Bu süre lise öğrencileri için %66 ve üniversite öğrencileri içinse %52 ile %90 arasında

değişmektedir.

Muhtemelen öğretmenler, dinleme becerimizi evlerimizde zaten öğrendiğimizi kabul etmekte. İçimizde, aileleriyle tartışma yapma olanağı bulan şanslı kişiler sırayla konuşarak, münazara tarzında ve eleştirel dinlemek şekillerinde sık sık uygulama yapma fırsatını yakalamışlardır. Bu ön çalışmalar bizi bilgiyi muhakeme etme, analiz etme ve arkadaş edinme konusunda gereken alışverişleri yapabilmeye hazırlamıştır.

Köpekler bile insanlar tarafından eve alınmadan önce annelerinden temel bir eğitim almaya ihtiyaç duyarlar. Sevgili köpeğim Spud'ı karşı komşumun evinde yeni doğmuş birçok yavrunun arasından alıp evimize getirmeden önce, anne köpeklerin yavrularına verdikleri eğitimle ilgili bir kitap okudum. Kitapta, anne köpeklerin içgüdüsel olarak yavrularını sırayla beslenme, itaatkar olma, temizlenme ve yiyeceklerini koruma konularında nasıl disipline ettikleri anlatılıyordu. Anne belirli bazı koşulları oluşturuyordu ve eğitimin daha ileriki safhalarını takip etmek ise yavruyu evine almaya karar veren insana kalıyordu.

Okul öncesi dönemde evde eğitim eksikliği, birçok çocuk için sınıfta öğrenmeyi zorlaştırıyor. Temel dikkat ve dinleme becerilerine evde eğitim sırasında erken yaşta önem verilirse, öğretmenler de öğrenmeye hazırlanmamış öğrencileri sürekli disipline etmeye çalışmak yerine öğretme becerilerini ortaya koyabilirlerdi. Öğretme üzerine harcanabilen zaman, muhtemelen daha iyi yüksek öğrenim sınavı puanlarıyla ve daha tatminkar yetişkinlerle sonuçlanacaktır. Akşam yemeği sırasında sofrada, geziler sırasında otomobil içinde veya uykuya dalmadan önce yatakta yapılan sohbetlerde işlenecek standart konular

olarak her zamanki ahlaki ikilemleri, tatil planlarını, küçük ev işlerini, spor ve bunun gibi günlük tartışmaları öneriyorum.

Çocuklarımızı bir dinleme sınıfına yazdırmak onların daha iyi dinleyenler olmaları için en iyi çözüm olmaya-bilir, özellikle de buna fen ya da matematik kursları kadar güven duyulmuyorken. Çocuklar en iyi gözlem yaparak ve anne babalarını taklit ederek öğrenirler. Sadece ev ortamında değil, sosyal ortamlarda da iyi bir dinleyici modeli oluşturmalsınız. Çocuklarınıza tartışmaların ve fikir ayrılıklarının nasıl tolere edilebileceğini, hatta bazen kabul edilebileceğini gösterin.

Çocuklarınıza, daha erken yaşta, bir şeyleri farklı biçimlerde yapmanın beraberinde yargılama getirmesinin şart olmadığını öğretin. Birlikte bir film seyrederken ya da değişik bir elbise gördüğünüzde, yargılayıcı ifadelerden kaçının. Her deneyimin olumsuz yanlarını olumlu gözlemlerle dengeleyin. Son kararınızı vermeden önce bazı bölgelerin gri kalmasına izin verin. Rutin aktiviteleri ele alın, sizi aynı sonuca ulaştıracak farklı yolları deneyin. Örneğin, bildiğiniz bir yere giderken farklı bir rota belirleyin ve çocuğunuzun tepkisini gözlemleyin. Bir kerelik de olsa, biraz daha uzun bir rota çizmenin zevkli olabileceğini söyleyin. Ya da çocuklarınızı bir etnik restorana götürün. Çocuklarınızın o bayıldıkları pizza-hamburger rutininine verdikleri bu aranın hoşlarına gitme olasılığını artırmak için garsona bu yaşta çocukların menüde en sevdiği yemeklerin hangileri olduğunu sorun. Yine de bu mutfağı beğenmeyebilirler, bu durumda onlara başka ülkelerdeki çocukların her gün böyle beslendiklerini anlatabilirsiniz. Yeni bir deneyimin yararlı olabilmesi için en sevilen deneyim olması gerekmez.

Çocuklar dinlemeyi, başkaları tarafından dinlenilmek yoluyla öğrenirler ve tıpkı yetişkinler gibi çocuklar da başkalarını dinleyerek o güzel hisleri paylaşmayı isterler. Aileleri, her sabah işe ya da okula gitmeden önce, hep beraber oturup on ya da on beş dakika kadar meditasyon yaparken zihnimde canlandırıyorum. Bu, zihinsel dağınıklıkları toparlayacak ve günün konusuna uyum sağlama yeteneklerini geliştirecektir. Tartışmaları sakinleştirmek için dikkat etmeden, özen göstermeden televizyon ya da radyo programlarını izlemek yerine, sadece daha fazla dikkat ve özen gösterilebilir. İyi dinlemenin sonucu olarak, anne babalar ve öğretmenler saygı ve incelikle karşılaşacaklardır, hayatlarımız içindeki zorlu insanlar şefkat görecekler ve başka uluslardan insanların düşünceleri ve bakış açıları kabul edilecektir.

Başka bir uyandırıcı deneyimi ise bir ses öğretmeni olarak çalıştığım sırada yaşadım. Topluluk önünde konuşmaları gereken yöneticiler, satış temsilcileri ve gelişme aşamasındaki adaylar "Ses imajınızı geliştirin" kursuma katılmışlardı. Kursun ana teması, "*Ne söylediğiniz değil, nasıl söylediğiniz önemlidir*" idi. Bu sınıf özellikle seçim zamanı medya uzmanlarının siyasi adaylarla ilgili düşüncelerini açıkladıkları sırada giderek popülerlik kazandı. 1980'ler politikadaki imaj yaratıcıları ve onların tekniklerinin bazılarını kullanarak nasıl yolumuza devam edebileceğimiz konusunda bizlere çok şey öğretti.

Ses imajı sınıfım, sahnede fiziksel bir varlık oluşturmaya odaklanmıştı. Bunun için aktörlerin seminerlerinden edindikleri teknikleri kullandılar ve dinleyicileri kendilerine hayran bıraktırmak ya da satışta başarılı olmak için profesyonel imaj yaratıcılarından faydalandılar. Birçok öğrenci, sunumları genelde kötü hazırlanmış olmasına ya

da satış için hazırladıkları konuşma hiçbir etki yapmasına rağmen bu yöntemlerin kendilerine oy, satış ve promosyon kazandırdığını söylüyordu.

Bu itiraflar, öğrencilerin yarıştan galip çıkmalarından dolayı aldıkları zevke rağmen, bana iç bulantısı hissi verdi. O sıralarda bu değerli bilgileri ve deneyimlerimi öğretme konusu üzerinde biraz farklı düşünmeye başlamıştım. Bu keşfimden kısa bir süre sonra iletişim konusundaki eğitim şeklimi sonsuza dek değiştirecek bir fırsat yakaladım.

1992'de, senatör Paul Tsongas'ın ses imajını geliştirmesine yardım etmem için bir davet aldım. Senatör Demokrat Parti'den başkan adayydı; bilgisi ve dürüstlüğü bakımından her ne kadar saygın biri de olsa, dünyanın en güçlü liderinden beklenen ses özellikleri, güç ve etki sağlama yetersizlikleri açısından sorunlar yaşıyordu. Senatör Tsongas, onun konuşma stilini geliştirmek için yapabileceklerimize dair tezimi sabırla dinledi. Bu çalışmaya onu ikna eden birkaç kişi de o anda orada bulunuyordu. Toplantımızdan kısa bir süre sonra Senatör Tsongas bu ses çalışmasına katılmayacağını bildirdi. Başarılı olmayı istemesine ve cansız konuşma biçiminin adaylığına mal olabileceğini bilmesine rağmen senatör, karısına ve çocuklarına farklı bir sesle konuşma fikrini kabul edememişti. Benim büyük bir ödül için küçük bir taviz olarak gördüğüm şey, Tsongas için kendine ve başkalarına karşı dürüstlüğüne yönelik bir tehditti.

Bu olaydan sonra, yine aynı şeyleri öğretmeye devam ettim ama bunu, dinleyicileri kendi çıkarımıza göre yönlendirmek yerine daha iyi dinlemeleri için başkalarına yardım etmek ve birbirimize iletmemiz gereken mesajın doğru biçimde anlaşılmasını sağlamak arzusu ile yaptım.

Biz konuşurken diğer insanlara dinlemelerinde yardımcı olmak süreci şunları kapsar:

- Dinleyicilerinizle bağlantı kurmak, onların sizin filminize katılmalarını kolaylaştırmak
- Onlarla güven verici bir ilişki kurmak. Bu durumda sonuç (örneğin, konuşmanız bittiğinde kaç tane ürün satmış olacağınız, çocuklarınızın yemek bittiğinde tabakları temizlemesini sağlamak veya eşinizin çimleri biçmesi) ikinci derecede önemlidir.
- Dinleyicilerinizin neyi bilmek istediklerine ve neyi bilmeye ihtiyaç duydukları gerçeğine karşı dikkatli olmak.
- Sizi dinleyenlerin bariyerlerinin size yönelmiş olduğunu bilmek.

Başka insanların sizi daha iyi dinlemelerini ve anlamalarını istiyorsanız, nelerin sizde dinleme isteği uyandırdığını bir düşünün. Listenizin en başında iltifatlar, teşvik edici sözler, güven verici ifadeler, takdir edilme, sevgi, tek bir anlama gelen yorumlar ve sorular ya da sevdiğiniz şeyleri yapmaya davet edilmek gibi maddeler yer alabilir. Emirler vermek, isteklerde bulunmak ve işlerin yapılabilmesi için eleştirilerde bulunmak kolaydır. Peki siz ne sıklıkta karşınızdakilere takdir edici bir yorumda bulunuyor, iltifatlar ediyor veya övüyorsunuz?

Örneğin, eşim ve ben küçük etnik restoranlarda yemek yemeye bayılıyoruz ve genelde buralarda projelerimizi, aile meselelerimizi veya evimizi güzelleştirmeye ilgili planlarımızı tartışıyoruz. Bu güzel akşamlardan benim gibi hoşlanan biriyle beraber olmanın ne harika bir şey

olduğunu sık sık düşünüyorum ama bunu eşime en son söylediğim zamanı hatırlamıyordum. Bunu fark ettikten sonra yemek için dışarı çıktığımız ilk gün doğru anı bekledim, sonra masanın karşı tarafına uzandım ve eşimin elini tutarak ona dışarı çıktığımız akşamların benim için ne kadar muhteşem olduğunu anlattım. Eşim, ikimiz arasındaki ortak bir anlaşmanın yüzünde yarattığı parlaklıkla, sıcak bir ifadeyle gülümsedi ve bunu duymanın onu çok mutlu ettiğini söyledi.

Gecenin kalan kısmında normalde onu gelecek konulardan bahsetmemize rağmen eşimin bana olan ilgisi görülmeye değerdi.

Her anne baba ve eş, sevdiği kişinin ilgisizliğinin yarattığı hayal kırıklığının nasıl olduğunu bilir. Çevremizde zihin dağıtıcı etkenler arttığı için ilgisizlik göstermek, ilgi göstermekten daha yaygın hale gelmektedir. Gençlere (bu konuda uzmandırlar) kendileriyle konuşulduğunda niçin isteksiz davrandıklarını sorarsanız, bunun için size birkaç neden söyleyeceklerdir:

- Bunun ardından neyin geleceğini biliyorum... Tabaklar ya da başka bir şey.
- Genelde söylenecek olanlar ödevlerimle ya da batırdığım bir işle ilgilidir.
- Babamın her zaman bu işi bir dahaki sefere nasıl yapabileceğime dair önerileri vardır.
- Söyledikleri asla ilgimi çeken bir konu değil.
- Konuşan annem mi, yoksa televizyon mu ayırt edemiyorum, ikisi de aynı gibi geliyor.

Bu sözlerdeki mesaj, gençlerin anne babalarının gösterdiği ilgiyi yararlı veya ilginç bulmuyor olmalarıdır.

Çocuklar daha küçük yaşta, cezalandırıcı bir ses tonuyla akıl verme gibi yanıt türleriyle iletilen mesajlara karşı bariyerler oluştururlar. Bu eğilim, yetişkinlikte de devam ediyor ve bir çok gereksiz duyma testinin ve boşanmanın nedenini oluşturuyor.

Şimdiye kadar bir film izlerken kendinizi unutmanın zevkini keşfettiyseniz, ailenizden birinin televizyondaki diziyi seyretmeyi bitirmesine izin vermeyi veya konuşmaya başlamadan önce bilgisayarınızı kapatmayı daha kolay başarabilirsiniz. Daha henüz belirttiğim gibi, meditasyon çalışması ruhunuzun vericiliğini artırabilir. Söylemeniz gereken şeyin önemine rağmen, o anda karşınızdakilerin önemli bulduğu konuya öncelik verdiğinizizi görürsünüz.

Birinin kendisi için önemli olan bir sözü bitirmesine izin verdiğinizde, ona değerli ya da saygıdeğer olduğunu gösterirsiniz. Birinin sizi dinlemesi için atmanız gereken ilk adım budur. Ardından bir filme ya da kitaba odaklandığınızda ve başkaları sözünüzü kesmek istediklerinde, onların da size aynı nezaketi göstermeleri ihtimali artık daha yüksektir. Bu şekilde, gerçekten de hemen o anda dinlenilmek istediğinizde onların dikkatini çekmek için çok daha fazla şansınız olacaktır.

Çocukların dinlemesini sağlamak, siz şuurlu bir bakış açısıyla düşünmediğiniz sürece bir hayal kırıklığı kaynağı olacaktır. Konuşmayı hep kendi bakış açımızdan sürdürdüğümüz takdirde çocuklarımızdan soyutlanmış anne babalar haline gelebiliriz. Bazı tipik yorumların veya soruların son derece verimsiz olmalarına rağmen nesilden nesile aynen aktarıldıklarını görmek doğrusu beni eğlendiriyor. Her gün yirmili ve otuzlu yaşlardaki genç nesillerin biz büyürken duyduğumuz sözlerin aynılarını

kendi çocuklarına söylediklerini duyuyoruz. "Bunu bir daha yapacak olursan..." veya "Bana bak! Daha şimdi ne dedim ben?" Ya şuna ne dersiniz? "Televizyonu kapatsak da ben kendi düşüncelerimi duysam nasıl olur?" Ya şu meşhur söze ne demeli? "Sana daha kaç kere söylemeliyim..."

Çocukların ve anne babaların bu şekilde karşılıklı etkileştiklerini gözlemledikten sonra onların bu tehditleri ve istekleri anlayıp anlamadıklarını doğrusu merak ediyorum. Çocuklar bu ses tonundan ve beden dilinden, başlarının belada olduğunu çıkarıyorlar ama anne babalarının gerçekten ne istediğine dair bir ipucu bulamıyorlar. Özen gösterenler, çocuklarının söylediklerine dikkat edenlerdi. Bu kişiler zihinlerinde ne varsa onu olduğu gibi ama tehdit ederek değil de işbirlikçi bir tavırla söylüyorlardı; yaptıklarının neden gerekli olduğunu açıklıyor ve çocukların anlayacağı kelimeler kullanıyorlardı: "Hadi bugün garajı birlikte temizleyelim" veya "Lütfen televizyonu kapat. Babanın ne söylediğini duymıyorum." gibi.

Seçenekler sunmak için (elbette seçenekler varsa) yeterince esnek olmak çocuklara bu durumda bir şeyler söyleme şansı verir. "Bu gece odanın temizlenmesi gerek. Hemen akşam yemeğinden sonra mı, yoksa yatmadan önce mi yapmak istersin?" Çocuklar ve yetişkinler televizyon, walkman ve internet gibi dış kaynaklı zihin dağıtıcılara kapılmaktadır. Dolayısıyla, söylemek istediklerinizi kendi kendinize giderek daha da yüksek sesle tekrar etmek yerine sizi dinleyen kişiye yaklaşın ve onun tüm görme alanını kaplayarak normal bir tonda konuşun. Birinin sizi bölünmeyen bir dikkatle dinlemesini istiyorsanız ona "Sana şimdi söyleyeceğim şey çok önemli, dola-

yısıyla senden en az on dakika beni dinlemeni istiyorum" veya "Beni çok endişelendiren bir sorunum var ve senin görüşüne ihtiyacım var" ya da "Biliyorum şu anda müzik dinlemeyi tercih ediyorsun ama söylemek istediğim şey her ikimizi de ilgilendiriyor" diyebilirsiniz. Onların görüşlerini ve yardımlarını istemek, özenle "önemli" sözcüğünü kullanmak ve o anda ilgilendikleri şeyi takdirle karşılamak size onu kızdırdığınızda kaybedeceğiniz birçok dakikayı kazandıracaktır.

İş yeriniz ya da kurumunuz sözlü sunumlar yapmanızı gerektiriyorsa ya da insanlara danışmanlık yapıyorsanız, muhtemelen eğitim veriyorsunuzdur. Yetişkinlerin sizi dinlemesini sağlamak ve onlardan hoş bir karşılık almak, çocuklarınıza ödevlerini yaptırmak kadar mücadele gerektiren bir iştir. Yetişkinler de çocuklarla aynı zihin dağıtıcı etkenlere maruzdurlar. İçsel zihin dağıtıcılarımız ise çocuklarınkinden daha da fazladır.

Geçmişte dinlediğiniz bazı etkili konferansçıları düşünün.

Muhtemelen, sizde en iyi etki bırakanlar size doğru değil de sizinle konuşanlardı, yani dinleyicilerin anlayışlarına karşı duyarlı, konuşmaktan zevk aldığını gösteren ve ardından sizde güzel hisler bırakan konuşmacılardı bu kişiler. İyi hatırlanan bu konuşmacılar içten iletişim kuran kişilerdir. Bu konuşmacılar dinleyicileri ile ilişki kurmayı önemserler. İşte size, dinleyicilerinizle daha iyi bağlantı kurabilmeniz ve onlara paylaşacağınız bilgiyi daha etkili dinleyebilmelerine yardım edebilmeniz için on altı yol:

1. Dinleyicilerinizi tanımaya çalışın. Büyük bir gruba konuşma hazırlarken dinleyicileriniz hakkında biraz bilgi toplayın. Hazırlıksız bir durumda ya da bire bir toplantı sırasında ilk önce onları konuşturarak filmlerine katılırim, böylece zaman kazanıp sunumuma onların *en iyi istediği* şekilde odaklanırım. Bu süre, onların bariyerlerini görmem açısından da değerlidir. Böylece, ne şekilde bilgi almaktan hoşlandıklarını, konu ile ilgili önyargıları olup olmadığını veya benimle konuşurken rahat olup olmadıklarını gördükçe onlarla daha iyi bir ilişki kurabilmek için gereken ortamı hazırlayabilirim.

2. Ortamı gürültüden ve görsel zihin dağıtıcılardan arındırın. Sessiz bir salon için, konuşma başlamadan önce gereken düzenlemeleri yapın. Bir oditoryumda sunum yapıyorsanız, mikrofону kontrol edin ve ışık ayarı yapın. Görsel-işitsel yardımcılarınız iyi bir çalışma düzeninde, doğru düzenlenmiş ve çalışmaya hazır durumda mıdır? Duyma bozukluğu olan katılımcılar için yardımcı cihazların olup olmadığını sorun. Zihin dağıtıcı fiziksel davranışlardan da kaçının: Tekrar eden el hareketleri, saçınızı arkaya atmak veya bir kalemle ya da bir takıyla oynayıp durmak gibi.

3. Önce dinleyin. Şikayet edildiği takdirde işe önce dikkatle dinleyerek başlayın. Sıra size geldiğinde, konuşanlar bu kez sizi dinlemeye daha istekli olacaklardır. İyi bir dinleyiciyle karşılaşmak o kadar nadirdir ki sırası geldiğinde onu dinleme konusunda kendimizi borçlu hissederiz. Siz başlamadan önce onların zihinlerindeki her şeyi söylediklerinden emin olun, düşünceleri arasında bir miktar sessizlik kalmasına izin verin.

Konuşmalarını bitirene kadar sizi dinlemeye zaten hazır değildirler. Zaman kısıtlı ise, dinleyicilerin bir an önce olduğunu bildiğinize çok kişiyi dinlemek istediğinizi bilmesini sağlayın. Böylece, konuşan her bir kişi için belli bir süre kısıtlaması sağlayabilirsiniz. Yanıt biçimlerinizde esnek olun.

4. Bir sunumu açarken işe biraz espri katın. Söze onların dikkatini çeken bir konuşma ile başlayın. Mizah yazarı Gene Perret espriyle ilgili şöyle söyler: "Espri bir tat katma unsuru değildir, ne temel olarak planlanan bir şey, ne de bir oyuncaktır. Haklı çıkarılmaya ihtiyacı yoktur, o gerekli bir şeydir." Espri, dinlemeyi teşvik edecek çok şey yapmaktadır. Öncelikle gevşeticidir ve insanların dinleyebilmeleri, gevşemelerine bağlıdır. Hemen herkeste görülen insan hataları ve hayal kırıklıklarıyla ilgili espriler yapmak tansiyonu düşürür ve genelde tek bir nükte, bin kelimedenden daha fazlasını anlatır. Espri eğlencelidir ve kuru bir konuya gereken kıvılcımı katar. Espri aynı zamanda yarattığı ahenkle birlikte, dinleyicinizle ortak alan kurmanızı sağlar. Anlatmadan önce esprilerinizi ve hikayelerinizi test edin. Yanlış anlaşılacak kelimelere karşı duyarlı olun, örneğin "hanım" yerine "kız" kelimesini kullanmak gibi. Şakalarınız kötüyse veya zor anlaşılıyorsa bu durumda tam tersi bir etki yapacaktır. Bu da dinleyicilerinizin kendilerini sizin konuşmanızdan soyutlamalarına neden olabilir.

5. Ana fikirleri öne çıkarmak için görsel-işitsel malzemeleri kullanın. Dinleyiciler, renkli slaytları veya diz üstü bilgisayar sunumlarını beğeniyle izlerler.

6. Dinleyicilerinizin zor içerikleri anlayabilmelerine yardımcı olmak için diyagramlar çizin. Tek bir kişiye ya da küçük bir gruba konuşurken, bir diyagram ya da zihin haritası harika bir not alma yöntemidir ve birçok kelimenin yerine geçebilecek bir yardımcıdır. Bu yaklaşım, daha fazla dinleme süresi sağlar ve daha az not almayı gerektirir. İyi bir dinleyici olmadığını bildiğiniz biriyle karşılaşacaksanız, ona not almak için kalem ve kağıt getirmesini önerin.

7. Sözlerin ağızınızdan çıkış hızını değiştirerek önemli sözleri vurgulayın. Önemli bir cümleden önce ya da sonra bir süre es vermek konuşmanın ipnotik monotonluğunu kırmak bakımından da faydalı olur. Araştırmalara göre, dakikada 275'ten 300 kelimeye dek bir konuşma hızı dinleyicinin anlaması bakımından en uygun olanıdır. (Konuşma hızınızı kontrol etmek için bu bölümün sonundaki egzersizlere bakın).

8. Dinleyiciyi görsel hafızalarını kullanmaları için teşvik edin. Bir noktayı tarif etmek için görsel olarak tanımlayıcı kelimeler kullanın. Örneğin, kurumunuzda yeni bir kütüphane açılmasını öneriyorsanız şöyle söyleyin: "Tıpkı kuru, kısır ve doğal zenginlikten yoksun çorak bir arazi gibi bilgiden yoksun olmayı düşünün. Bir kütüphane kurun ve toprağın yeşillenmesini, meyve verişini izleyin".

9. Dinleyicinizin geri besleme yapabilmesi için sık sık soru sorun. İsimlerini biliyorsanız, onları kullanın. Birisi bir soru sorduğunda tüm salonun bunu duyduğunu varsaymayın. Soruyu tekrar ederek herkesin katıla-

bilmesini mümkün kılın. Bu aynı zamanda soruyu da netleştirerek yanıtınızı belirlemenizi sağlar. Yanıt verdikten sonra, "Bu yanıt sizi tatmin etti mi?" diye sorun.

10. Konuşmanızı tartışma formatına dönüştürerek dikkati toplayın. Dinleyiciler, aktif bir tartışma gerçekleştiğinde konuşmayı daha dikkatli dinlerler. Bir konferans veriyorsanız ve insanların bakışlarının donuklaşmaya başladığını fark ediyorsanız, tartışma ya da münazara yaratmak için zemin oluşturmaya çalışın. Dinleyicilerinizin esas ihtiyacının sizden veya toplantıyı planlayan kişinin tahmininden çok farklı olduğunu fark edip şaşırabilirsiniz. Örneğin, babama prostat kanseri teşhisi konusunda bu konuyla ilgili bir konferansa katılmak istemiştim. Bu alanda iyi tanınan bir cerrah konuşma yapacaktı. Konuşmacı, ilk kırk dakikayı prostat anatomisini ve prostat kanserinin semptomlarını açıklayarak geçirdi. Bu önemli bir bilgi olmasına rağmen, yanımda oturan bir beyefendi arada bir horlamaya başladı. Aynı anda katılımcıların birçoğunun da yerlerinde kıpırdanmaya başladığını hissettim. Sonuçta dinleyicilerden cesur biri kalktı ve cerrahın prostat ameliyatından sonraki cinsel hayatı, özellikle de kendi hastalarının deneyimleri hakkında konuşma ihtimalinin olup olmadığını sordu. Kıkırdamaların ve saygı dolu "yaşa" nidalarının ortasında cerrah kendi hatası için gülümsedi ve bu durumu neşeyle kabullendi. Notlarını bir tarafa koydu, tepedeki projektörü kapattı ve dinleyicilerin de konferansa katılmasını sağladı. Kendi hazırladığı içeriği tamamlamak için ısrar etmedi. Bunun yerine kendini bir tarafa koydu ve konferansına katılmak için zaman ayıranların temel endişelerine yönelik yanıtlar verdi. Ameliyat olmayı düşünen hastalar

için bazı önemli noktalardan bahsetti ama genel olarak grubun ilgi duyduğu konuya yönelmişti. Dinleyiciler ona sonsuz teşekkürlerini sundular ve birkaçı da konsültasyon isteğinde bulundu. Cerrah konuşmasına planladığı gibi devam etseydi bu ilişkiler ortaya çıkmayacaktı.

11. Beyin fırtınası yaparak grubun katılımını teşvik edin. Beyin fırtınası, herhangi bir kurala bağlamadan ve yargılamadan tüm fikirleri kabul eder. Bazı fikirler homurdanmaya ve kıkırdamaya neden olsa da bu önemsenmemelidir. Her konuşmacı saygıyı hak eder ve her fikir de eşit değer taşır.

12. Dinleyicilerle göz teması kurun. Bu, bir diyalog ve tartışma atmosferi yaratır. Böyle bir ortam dinleyicileriniz için daha hoş bir dinleme ortamı ve sizin için de daha doğal bir konuşma ortamıdır. En çok aklımda kalan konferansçılardan bazıları sanki benimle özel konuşuyorlarmış gibi hissettirenlerdi. Özellikle göze çarpan bir konuşmacı bir keresinde bana "Ben herkesi sanki benim oturma odada oturuyor ve kek yiyip çay içerken bazı fikirleri paylaşıyormuşuz gibi hissettirmeye çalışıyorum" demişti.

13. Sunduğunuz hizmeti değil, ürünün özelliklerini ya da yararlarını öne çıkarın. Dinleyiciler, ürünün özelliklerinden ya da sizin hizmetinizden çok ürünün faydalarını dinleyecektir. Şu noktaları vurgulamak için sesinizi ve mimiklerinizi kullanın: Ürünün ya da servisin onlara nasıl para veya zaman kazandıracağını (istatistikleri kullanın) ve bunun kaynakları için nasıl bir yatırım olduğu konusunu vurgulayın.

14. Asıl meseleye gelin. İnsanlara neyi bilmeye ihtiyaçları olduğunu sorun. Dinleyicileriniz problemi zaten biliyorsa, söze çözüm önermekle başlayabilir ve yorumlarınızı genişletebilirsiniz.

15. Konuşmaya engel teşkil eden zihin dağıtıcı unsurları eleyin. Pelteklik, kekeleme, baskın bir yabancı aksan veya bölgesel aksanınız varsa bunun bir konferanşçı ya da grup lideri olarak yeteneğinizin önüne geçmesine izin vermeyin. Bu alışkanlıklar zihin dağıtıcı olabilirler ama genelde bir konuşma-dil patoloğu tarafından başarıyla tedavi edilebilirler.

16. Sunumunuzun sonunda önemli noktaları özetleyin. Aktardığınız bilginin sizi dinleyenler tarafından anlaşılması sizin sorumluluğunuzdur. Daha önceki bölümlerde, size aktarılan mesajı tekrar etme yeteneğinizin, o mesajı doğru biçimde anlayıp anlamadığınızı gösteren gerçek test olduğu anlatılmıştı. Dolayısıyla, periyodik olarak mutlaka seansın sonunda olmak üzere, çeşitli dinleyenlere öğrendikleri üç şeyi sorun. Öğrencilerin periyodik olarak bir geri besleme yapılmasının, dersin bir parçası olduğunu bilmelerini sağlarsanız, dikkat etme konusunda daha özenli davranacaklardır. Bu, öğrencilere bilgileri daha kolay hatırlama imkanı sunar ve herhangi bir kafa karışıklığını da önler, ayrıca ne derece iyi iletişim kurabildiğinize dair bilgi verir.

Filminizi Paylaşın

1. Yukarıdaki önerileri uygulayabilmek için topluluk önünde konuşma dersleri alın veya toplantı organizatörlüğü yapmayı deneyin. Bir ses öğretmeni ile birkaç seans çalışın (bunun için bir üniversite drama kursuna başvurabilirsiniz) ve böylece ifade yeteneklerinizi keşfedin, deney çalışmalarına istekli olun.

2. Ortalama konuşma hızınızı belirlemek için, bir gazeteden veya dergiden bir makale seçin. Kayıt için bir teyp alın ve altmış saniye süre tutun. 100 tane kelimeyi yüksek sesle tekrar ve tekrar okuyun, bunu süre bitene kadar yapın. Bu egzersizi, dakikada gerçekçi bir ortalama sayıya erişene kadar iki veya üç kez tekrar edin. Dinleyiciler verilen bilgiyi en iyi dakikada 275 ile 300 kelime arasındaki bir konuşma hızında almaktadırlar.

3. Sunumunuzu dürüstçe eleştirin. Ne kadar sıkıntılı olursa olsun, konuşmanızın bir bölümünü kaydedip "Eee..." ya da "Aa..." gibi duraksamalarınızı yeniden dinleyin. Cümleleri tekrar tekrar "Tamam mı?" "Doğru mu?" ya da "Herkes bana katılıyor mu?" gibi sözlerle bitiriyor musunuz? Bu tür ifadeler, dinleyicilerin dikkatlerini ciddi oranda mesajınızdan uzaklaştırabilir.

Dikkatle Dinlemek Sağlığınız İçin İyidir!

*Dinlemek yürekten gelir,
Bir başkasıyla olmak için içten bir istektir,
Öyle bir istek ki sizi hem çeker hem de iyileştirir.*

J. Isham

Dikkatle dinlemek, dinleyen kişinin ve konuşan kişinin fiziksel ve psikolojik sağlığı açısından da yararlıdır. Harvard Tıp Fakültesinden doktor Edward Hallowell, Bottom Line Dergisi'nin Şubat 2000 sayısında, bağıllık hissinin ölüm oranlarında düşmeye neden olduğunu ortaya çıkaran birkaç çalışma sundu. Ergenlik çağındaki on iki bin çocuk üzerinde yapılan bir araştırmanın ortaya çıkardığına göre (*Amerikan Tıp Birliği Dergisi*, 1997) şiddete yönelik davranışları, yoğun duygusal rahatsızlıkları, intiharı ve etrafa zarar veren davranışları önlemede en önemli etkenin aile üyeleriyle, okul arkadaşlarıyla ve öğretmenlerle bağıllık hissine sahip olmak olduğu ifade edildi. Amerika içinde ve dışında yapılan, farklı yaş gruplarını içeren çalışmalar sağlıklı ve esen olma hali ile sık ve olum-

lu toplumsal karşılaşmalar arasındaki bağı desteklemektedir. Başkalarıyla yüz yüze bağlantı kurmanın virüslere yenilme riskini azalttığı, bağışıklık sistemini güçlendirdiği ve acıya karşı duyarlılığı azalttığı gösterilmiştir. E-posta ve internette sohbet sadece sosyal izolasyonu artırmaya hizmet etmektedir.

Dr. James Pennebaker, hayatlarında stres meydana getiren bir olayı, dinlemek isteyenlere anlatma şansı verildiğinde öğrencilerin kan basınçlarının düştüğünü açıklamıştır. Aynı zamanda güven hissini bağışıklık sistemini güçlendirdiğini bildirmiştir. Başkalarınca dinlenilmek öz güveni artırıyor, birisi bizi dinlemek için zaman ayırdığında kendimizi önemli hissediyoruz.

Sidney Jourard *The Transparent Self* (Saydam Benlik) adlı kitabında ilham verici ve cesaret kırıcı tavırlar arasındaki farkı ve bunun sağlığımız üzerindeki dramatik etkilerini ele almaktadır. Dinlemek bu kadar önemli bir bağlayıcı olduğundan dolaydır ki psikiyatristlerimize veya danışmanlarımıza kendimizi bu derece yakın hissederiz.

Cesaret verici, teşvik edici davranışlar bizlere değerli olduğumuz hissini vererek azim katar. Cesaret kırıcı davranışlar ise, örneğin bir sınavda başarısız olmak, aile içi tartışmalar ya da bir mülakatta yetersiz kalmak kendimizi önemsiz, değersiz ve hayal kırıklığına uğramış hissettirir. Jourard'ın hipotezine göre cesaret kırıcı olaylar bizi hastalıklara daha açık hale getirirken cesaret verici olaylar ise daha sağlıklı olmaya yönlendirir.

Dr. Joyce Brothers (*Today Show* programı, 22 Mart 1999) bir anlaşmazlık çıktığında en iyi mücadele yöntemlerinden birinin karşınızdaki kişiyi dinlemek olduğunu söylüyor. Adil olmayan bir tartışma (örneğin, davranış

yerine karakter eleştirisinde bulunmak, üst üste şikayette bulunmak, sonu gelmeyen suçlamalar) yalnızca bağışıklık sistemini zayıflatmaya yarayacaktır.

The Program for Recovering from Heart Disease (Kalp Hastalığından Kurtulma Programı) adlı kitabın yazarı doktor Dean Ornish, yeni bir özelliği olan bir kardiyo rehabilitasyon programı hazırladı. Bu yeni özellik grup tartışmalarıydı. Bu gruplar çeşitli geçmişlere sahip katılımcıların kendi problemlerini iyileşmekte olan diğer kalp hastaları ile paylaşabilmelerini mümkün kılıyordu. Bir katılımcı şu deneyimini anlatmıştı:

"Hayatta çok farklı kesimlerinden gelen insanların aynı temel problemlere sahip olduklarını görmek çok ilginçti. Hepimiz, birbirimizi benzer endişeleri olan, hayatta kalmak isteyen arkadaşlar olarak görmek zorundaydık. Birbirimizi yargılamayı aramızda bıraktık. Mesleklerin, yıllık gelirin, geçmişlerin önemi yoktu; birbirimizle benzer problemleri olan insanlar olarak konuşuyorduk. Ben Doktor Ornish'in bir grup tartışmasına gidebilir ve orada eşimle bile asla tartışmayacağım şeyler anlatabilirdim. Bana bu dinlenme ve kabul görme fırsatının sunulması iyileşmem açısından çok önemliydi. Buna ikna olmuş durumdayım."

Doktor Ornish psikolojik ve ruhsal seviyelerde değişiklikler yapabildiğimiz takdirde kalbin fiziksel olarak da gelişmeye başlayabileceğini söylüyor. 5 Mayıs 1999'da Ulusal Halk Radyosu'nda yayınlanan "Fresh Air" adlı bir radyo programında Ornish kırmızı şarabın sağlık bakımından sunduğu faydalardan söz etti. Canlı bir diyalog, başka insanlarla arkadaşlık etme ve kişisel olarak kendini açığa çıkarma gibi şarap içmeyle beraber gerçekleşen aktivitelerin sonuç verdiğini söyledi.

Adsız Alkolikler gibi destek grupları dikkatle dinle-

meye uygunluğu bakımından en iyi ortamlardandır. Burada katılımcılar benzer filmleri paylaşırlar ve çoğu da aynı sorunları yaşamışlardır. Bu çalışma, grup tarafından paylaşılan ve genelde aynı deneyimi sizinle paylaşmamış bir danışmanla yapılan bir seanstan daha etkili olan yargısız bir empati içerir. AIDS olan bir insanın AIDS'li başka bir insan tarafından anlaşılabilme ihtimali daha kuvvetlidir. Destek grupları yalnız kaldığınız, kızgınlığınızın utanç verici olduğu veya acınızı abarttığınız şeklindeki düşünceleri dağıtırlar. Katılımcılar birbirlerine saygı duyar, zihinlerindeki söylemek için zaman tanır ve başkalarında neyin işe yaradığını görürler.

İzole bir hayat sürenler kronik stres, depresyon ve zayıflayan bağışıklık sistemi ile karşı karşıya kalırlar. Dikkatle dinleyen bir kulak yalnız kalmış insana kendini ifade etme ve derdini dökme şansı verir. Böylelikle yükün hafiflemesi, bunalım danışmanlarının da doğrulayacağı gibi, kendi kendine acı çektirmeyi ve intihar teşebbüslerini önleyecektir. Destek gruplarına katılan gözetmenler ve hastalar, hayatta kalma konusunda daha iyi sonuçlar elde etmekte, daha az depresif olmakta ve sağlıklı ilgili kararlarını yönetmede daha aktif olmaktadır.

Bu grupları bu kadar sağlık verici kılan, her bir üyenin katılımcısı olduğunu hissettiren birlik hissidir. Konuştuğum çoğu insan, sadece bilgi almak istemişti. Bunlardan sadece birkaçı grupta bağlantı kurmak istemiş ve daha da azı bu toplantılara düzenli olarak katılmayı istemişti. Çoğunluk, birkaç grup toplantısına katıldıktan sonra daha olumlu hissettiklerini, içinde buldukları topluluklara ve arkadaşlarının hayatlarına katılmak için daha istekli olduklarını ve yabancılara karşı daha sabırlı olduklarını kabul etti.

Dr. Larry Scherwitz koroner damar tıkanıklığı için başka bir risk faktörünün kontrolsüz egodan kaynaklandığını bulmuştur. Scherwitz, diğer tüm faktörler kontrol edildiğinde "ben, benim, bana" zamirlerini çok fazla kullanan hastaların kalple ilgili problemlerini kontrol etmelerinin daha az mümkün olduğuna da işaret etti. Kendine odaklı insanlar başkalarına odaklı insanların aksine tatminsizliğin, daha zayıf bir sağlığın ve strese daha açık olma halinin ileri seviyelerini yaşamaya daha fazla meyillidirler.

Zen üstatlarının *sangha* gücüyle ya da grupla ifade etmek istedikleri de muhtemelen budur. Zen öğretmenleri bize insanlığı tek bir varlık olarak düşündüğümüzde içimizdeki şefkat halinin kendini daha kolay açığa vura- bileceğini öğretmişlerdir. Tek bir amaçla, tek bir *sangha* anlaşmak için birbirimize yardım etmemizi sağlar.

Birimizin diğerine olan güveni hiç bilinmeyenden çok açık olana dek değişir ama bir şekilde hepimiz birbirimize güveniriz. Örneğin, yerel bir nalbur kilometrelerce karelik bir alan içinde sizi öksürtmeyen ya da hapşırmanıza neden olmayan belirli bir marka gübrenin bulunduğu tek dükkan olabilir, komşunuzun köpeği tavşanları kıvırcık salatalarınızdan uzak tutuyor olabilir, eski mavi Nova'sını kullanan doksan yaşındaki kadın trafiğin en yoğun olduğu saatte saatte otuz km hız yaparken sizi kaygan yolda hız yapıp da banketten yuvarlanmaktan koruyor olabilir.

Birbirimize güvenme yollarımız, en basitinden en karmaşığına, hala mevcuttur ama herkese açık olmayan, yani belli kişilere açık olan topluluklar, sadece seçkin kişilerin girebildiği kulüpler ve insanların yerine bilgisayarlarla aşırı derecede meşgul olmak bizleri fiziksel olarak izole eder ve makinalaştırır. Büyük büyük babalarımız

üstün birer ekip üyesiydi. Komşular arasındaki ve daha büyük bir topluluk içindeki güven daha bütünsel bir ortam için bir araçtı, her bir kişi bir kaynaktı. Birbirini dinlemek kolaydı çünkü herkes birbirine yakındı, bariyerler ve zihin dağıtmalar azdı ve uzaktı. Önemi olan tek şey komşular arasında kurulan güverdi, birinin diğerini dinlemesiyle kurulan güvendi. Günümüzde çok azımızın üçten fazla komşusu vardır.

Dinleme pratiğinizde bu noktada daha sakin ve daha az endişeli olduğunuzu gözlemlemiş olabilirsiniz. Artık sadece daha iyi bir dinleyici olmakla kalmamış, sözlü bilgi alabilme yeteneğinizi etkileyen düşünme ve hissetme hallerinin de farkına varmaya başlamış olursunuz. Acaba dikkatle dinleme daha sağlıklı bir damar-kalp sisteminin oluşmasını sağlar mı?

The Language of the Heart (Kalbin Dili) adlı kitapta James J. Lynch, yüksek tansiyonu olan hastaların konuştukları sırada bilgisayarlı bir kan basıncı monitör sistemine bağlandıklarında neler olduğunu anlatmaktadır. Hastalar kendilerinden söz ettiklerinde veya dinlemeleri savunmaya yönelik ve kendine odaklı bir hale geldiğinde tansiyonları yükseliyordu. Deneyi yapan kişi hastalarına kişisel bir deneyimini anlattığında veya bir hastaya başka bir bakış açısı sunacak olan bir pasaj okuduğunda ise kan basıncı, hastaların senelerce sevinmesine neden olan en düşük seviyelerine iniyordu. Kan basıncındaki bu düşüşler sırasında hastalar o an için kendilerinin dışındaki bir şeye odaklanmış durumdadırlar ve bu konuşan kişinin filmine katılmaya çok benzer. Bu da bizim dikkat mekanizmamızla kan-damar sistemimiz arasında bir bağlantı olduğunu göstermektedir. Lynch, aynı bağlantıyı köpeklerle insanlar arasında da tespit etmiştir. Kedinizi ya da

köpeğinizi okşadığınızda kendinizi geçici olarak unuttuğunuz ve dikkatinizi hayvanınıza yönelttiğiniz için kan basıncınız düşer.

Kendi düşüncelerinizi bir yana koymak ve sahne ışıklarını kendinizin üstünden çekmek tam da stres altındayken dinleme sırasında yapmanız gereken şeydir. Düzenli bir meditasyon çalışması ile bu sakin hale erişebilir, bariyerlerinizi ve diğer savunmalarınızı bir kenara koyabilir ve konuya daha doğrudan yönelebilirsiniz. Elbette, dinleme esnasında güçlü duygular hissedebilirsiniz ama onlar konuşmacıyı ve stresin kaynağını anlama çabanızı etkisiz hale getirmemelidir. Meditasyon çalışmanız, çekişmeyle zaman harcamak yerine sislerden arınıp stres sizi fiziksel olarak etkilemeden önce bir çözüme ulaşmanızı sağlar. Romalı birinci yüzyıl filozofu Epictetus "İnsan başka şeylerden değil, başka şeyler hakkındaki kendi düşüncelerinden rahatsız olur" diyerek bariyerlerin stresli etkisini tanımlamıştır.

Bazen, başka birini dikkatle dinlediğimde kendimi sanki meditasyon yapar gibi bir halde hissediyorum. Gözlerim açık ve etrafımın tamamen farkında olduğum bir durumda tamamen sakin ve konuşan kişiye odaklanmış bir halde oluyorum. Karşımdaki beni tetikleyecek ifadelerde bulunabilir, tavırlarıyla beni kızdırabilir, alışılmadık kıyafetler giyebilir ya da o an için dikkatimi cezbedecek takılar takmış olabilir. Zihinsel anlayışımın ele geçirildiğini fark ettiğimde yeniden nefes egzersizime geri dönmek, bedenimi ve zihnimi yeniden denge haline getirmede faydalı oluyor.

Meditasyon sırasında bedenimiz içinde sakinleşmemizi ve odaklanmamızı sağlayan neler meydana gelmektedir? Bir teoriye göre meditasyon bedenin stres hormonu

norepinefrine olan yanıtını düşürüyor. Bu teori, Boston-Massachusetts Deaconess Hastahanesi Zihin/Beden Tıp Enstitüsünde doktor ve *The Relaxation Response* (Gevşeme Yanıtı) kitabının yazarı olan Robert Benson'a aittir. Bir çalışmada denekler stresli bir durumda tutuldu bu sırada kalp atış hızı ve kan basıncı gözlemlendi. Bir ay boyunca günde iki kez meditasyon yapan deneklerin norepinefrinlerinde yükselme görülürken, kalp atışlarında ve kan basınçlarında bir yükselme meydana gelmedi. Meditasyon yapmayan deneklerde ise her zamanki gibi artan bir kan basıncı ve kalp atışlarında hızlanma meydana geldi. Kilo kontrolünde, koroner kalp yetmezliğinde, sigarayı bırakmada ve depresyonda insanlara yardımcı olması için tasarlanan birçok program artık tedavi protokollerinin bir parçası olarak meditasyonu destekliyor.

Zor insanlarla geçirdiğiniz bir günden sonra eve gidip yalnız kalmanın sağlıklı bir eylem olacağını düşünebilirsiniz. Tekrar düşünün! 1998'de Carnegie Mellon Üniversitesindeki araştırmacılar evde internet kullanımının sosyal ve psikolojik etkileri üzerinde çalıştılar. Ortalama yüz altmış dokuz internet kullanıcılarından psikolojik sağlıklarını ölçen ve depresyon ile yalnızlık hissi derecelerini gösteren bir anket formunu doldurmaları istendi. İnternet kullanıcıları sohbet odalarında, ilan sayfalarında dolaştıkları ve elektronik postayla haberleştikleri için daha mutlu olmalı, diye düşünebilirsiniz. Ancak araştırmacılar bunun yerine, onların sosyal ve psikolojik hayatlarında bir bozulma tespit etmişlerdir. Hipotezlerine göre, siber dünyadaki ilişkiler gerçek hayattaki ilişkilerin verdiği psikolojik desteği ve mutluluğu sağlamamaktadır. Profesör Robert Kraut "Yüzeysel ilişkiler geliştirdiğiniz yerde daha fazla sorun vardır ve bu da başka insanlarla

bağlantı hissinizde azalmaya neden olur" diyor.

Bilgisayar çağına özgü bir diğer endişe de çocuklarımızdır. Onları çok erken yaşta bilgisayarlarla tanıştırmak acaba sosyal yeteneklerinin gelişmesi için gereken değerli zamandan mı çalıyoruz? Acaba bu bilgisayar sihirbazları, büyüyüp robota benzer ve iletişim sorunları olan bireyler haline mi gelecekler? *Failure to Connect: How Computers Affect Our Children's Minds –for Better or Worse* (Bağlantı Sağlanamadı: İyi ya da Kötü, Bilgisayarlar Çocuklarımızın Zihinlerini Nasıl Etkiliyor?) adlı kitabın yazarı Jane Healy, "Bilgisayar konuşma, sosyalleşme, oyun oynama, hayal kurma veya içsel olarak zihne odaklanmayı öğrenme gibi eylemlere ayırdığımız zamandan çalışırsa, kaybedileni geri kazanmak zor ya da imkansız hale gelebilir" diyor. Öğrenme dili ve sosyal yetenekler için kritik dönemin, genelde bir ve yedi yaş arasındaki duyarlı bir zaman dilimi olduğuna dair kanıtlar bulunmaktadır. Bilgisayarda uzmanlaşmak konusundaki fırsatlar, birçok orta yaştaki bilgisayar uzmanının da doğrulayacağı gibi, çok daha fazladır. Yine de okul öncesi ve ikinci sınıf arasındaki zamanda çocuklar dili öğreniyor, ses repertuarlarını tekrarlıyor, kelime hazinelerini genişletiyor ve somuttan soyuta değişen anlamlı bir dil için gereken zemini kazanıyorlar. Bu aynı zamanda, çocukların ikinci ve üçüncü bir dili de kolaylıkla öğrendikleri zamandır. Bu dönem erken diyalog pratiği, mantık yürütme, karmaşık bir dilin kavranabilmesi, derin düşünme yetisi, problem çözme, fikir alışverişinde bulunma, empatiyle dinleme, farklı iletişim tarzları için tolerans gösterme ve ruhunuzu geliştirme için bir temel oluşturur. Bilgisayar konusunda çok ileri düzeyde bilgili olmanın çocuklarımızın sosyal açıdan başarılı insanlar olma potan-

siyelini zedelemeye değip değmeyeceğini kendimize sormalıyız.

Her gün birkaç saatinizi insanlarla internette iletişim kurmaya ayırdığınız takdirde, yirmi birinci yüzyılı istila eden bir trend haline gelebilecek olan elektronik yabancılaşmanın tadını alıyorsunuz demektir. Bu hızlı, ucuz ve mesajların anlaşılmasını sağlayan bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak sorun, bunun hangi mesaj olduğudur. Size, düşüncenin içeriğinin sadece %7'sinin sözlerle iletildiğini söylediğimi hatırlayın. Bir insanın söylediklerinin %93'n onun ses tonu ve yüz ifadelerinden anlıyoruz. Bunların çoğu e-posta veya sohbet odalarında kaybolduğu için kendimizi daha önce hiç akla gelmeyen bir iletişimsizliğe ve güvensizliğe hazırlıyoruz. Gerçek zamanlı, yüz yüze kişisel ve karşılıklı etkileşim eksikliği acaba ömrümüzü kısaltacak türden bir duygusal eksikliğe neden olur mu? Acaba aile üyelerimizle anlamlı ilişkiler kurmayı ve internet dışından arkadaşlar edinmeyi unuttur muyuz? Acaba insani yeteneklerimizin sonu gelir mi? Acaba şefkat ve koruma duygularımız yalnızca güzel birer çocukluk hatırası olarak mı kalacaktır? Çocuklarımız şefkat ve koruma duygularını uygunsuz ve rahatsız edici birer davranış olarak mı görecekler? Kendimize şunu sormalıyız: "İleri teknoloji ürünü sohbet gerçekten daha uygun ve etkili mi?"

Meditasyonun anksiyete ve depresyon belirtilerini hafiflettiği görülmüştür. İlaçtan farklı olarak meditasyonun yan etkileri bulunmamaktadır. Meditasyon, rahatsızlık belirtilerinin kaynağını doğal olarak hafifletmekte ve böylece ilaca duyulan ihtiyaı gidermektedir. Meditasyon yaparken, oksijen tüketimimiz %20 ile 30 arasında bir oranda azalmaktadır. Bu ayrıca kandaki lak-

tik asit seviyesini düşürür ve daha az anksiyete hissine neden olur.

Acı gibi fiziksel problemler dinlemeyi zorlaştırmaktadır. Meditasyon birçok amaç için zihni ve bedeni birbirine bağlamanın bir yoludur. Dinlemenin, zihin-beden senkronizasyonuna önemli oranda yarar sağladığı gösterilmiştir. Bu konuda yapılan çalışmalar, kan basıncının, kalbin ve nefes alış veriş hızının dikkatle dinlemenin bir fonksiyonu olarak nasıl değiştiğini göstermektedir. Bunun aksine konuşan kişilerin sağlığı onları dikkatle dinleyenler tarafından olumlu yönde etkilenmektedir. Dikkatle dinlemek ancak dinleyen kişinin zihni ve bedeni dengeli olduğunda gerçekleştirilebilir. Sonuçta, dinleyici mesajın bütünü (hem sözleri, hem de amacı) alır ve onu hafızanın derinliğine aktarır. Günlük meditasyon pratiği sizi bu zihin-beden bağlantısına hazırlar. Zihniniz sakin, nefesiniz yavaş ve sabittir.

“Stres Altında Dinlemek” başlıklı bölümde stresli durumlarda daha etkin dinlemenin yolları tanımlanmıştı. Stres altındayken dikkatle dinleme yükselen kan basıncını ve "dövüş ya da kaç" yanıtı ile artan kalp atış hızını engeller. Günlük nefes alma pratiği anksiyete ve stresli durumlarda aşırı savunmacı tutumlar için gereken eşiği yükseltir.

Acil bir durumda daha hızlı ve daha zekice, bunun yanında daha az panikleyerek davranmamız ve bu şekilde tepki vermemiz muhtemeldir. Nefes kontrolü, düzenli olarak çalışıldığında sağlanabilir ve sempatik sinir sisteminin aktivitesini azaltabilir. Düzenli bir çalışmayla her gün yapılan meditasyonun meydana getirdiği sağlıklı değişimler fiziksel ve zihinsel açıdan stresin sağlıksız etkilerini önleyecektir.

Çoğumuz sağlığınıza herhangi bir otomobilden, evden ya da işten daha fazla değer veririz. Öyleyse hem doktorun hem de hastanın dikkatle ve özenle dinleme süreci içinde bir araya gelmesi mutlaka gereklidir. Norman Cousins ölümcüle yakın bir hastalıktan kurtulduktan sonra 1976 yılında *New England Tıp Dergisi*'ne "Bir Hastalığın Anatomisi" adlı makaleyi yazdı. Yaşadığı deneyim başkalarının dinlenilmenin iyileşmede nasıl önemli rol oynadığını gösteriyordu. Makalesinde, "Doktorumun hastalığının hafifletilip sonra da iyileştirilmesine başlıca katkısı beni bu işin tamamında saygıdeğer bir partneri olduğuma inanmaya teşvik etmesiydi." diyordu.

Her iki taraf da sonuç için sorumluluğu üstlenmelidir. Hastaların yapması gereken doğrudan sorular sormak, semptomları ve semptom modellerini olabildiğince doğru bir biçimde tanımlamak ve doktora uygun teşhisi koyabilmek için en yararlı bilgiyi sağlamaktır. Çoğu doktor ziyaretinin en fazla on beş dakika olduğunu unutmayın, dolayısıyla iyi bir hazırlık yapmanız gereklidir. Muayeneden olabildiğince fayda sağlayabilmek için doktor hastanın konuşması için sözünü kesmeden ona en az altmış saniye vermelidir.

Dikkatle dinlemek empatiktir, sempatik değil. Bir doktor muayenehanesinde, her danışman-hasta etkileşiminde geçerli olduğu gibi, empatik dinleme karşıdaki insanı anlayabilmek amacı üzerine kuruludur. Sempati gösterdiğimizde özenli, ilgili ve güven verici davranmış ancak bu sefer de konuşan kişinin deneyiminden kopmuş oluruz. Doktor ve hasta arasında dikkatle dinleme sürecinin gerçekleşmesi güven ortamı yaratır ve bu da tedaviden daha iyi sonuçların doğmasını sağlar. Dr. Herbert Benson,

Beyond the Relaxation Response (Gevşemenin Ötesinde) adlı kitabında doktorun önerilerine olan güven-in ve inancın "aslında hastanın psikolojisini değiştirdiğini ve bedensel hastalıkların iyileşmesini ve hafiflemesini etkilediğini" yazmaktadır.

Bu fenomeni çalıştığım klinikte sık sık görmekteyim. Başka bir tıbbi çalışmadan gelen hasta ikinci bir görüş arayışıyla bize başvurur. Doktorun tavsiyesi ilk görüşle aynı olabilir ama hasta bu kez, ikinci doktorun da aynı raporu verdiğini bildiği için, rahatsızlık belirtileri önemli oranda azalma göstermektedir.

Benson, benzer bir ameliyat geçirecek olan iki grup hastanın karşılaştırıldığı bir çalışmadan bahseder: Gruplardan birine, yaklaşan ameliyatla ilgili olarak anestezi tarafından gelişigüzel bir açıklama yapıldı ve belli bir iyileşme süresi verildi. İkinci grubu da aynı anestezi ziyaret etti ancak bu defa, hastalarla sıcak bir biçimde konuştu, onların endişelerini ve düşüncelerini dinledi, soruları detaylı olarak yanıtladı. Ayrıca, onlara acı duyduklarında ve iyileşme sırasında kendilerini rahatsız hissettiklerinde ne beklemeleri gerektiğini de açıkladı. Ameliyattan sonra, iki grup hastada farklılıklar gözlemlendi. İkinci grup daha çabuk iyileşti ve hastahanedeki birinci gruptan 2.7 gün daha erken taburcu edildi. Bu durum, hastahane için büyük para tasarrufu anlamına geliyordu. İyileşme yeteneğimizin dikkatle dinleme sayesinde büyük oranda artabildiği açıktır. Aynı zamanda dikkatle dinlemek sadece tanımıyla bile olumlu bir odaklanmaya sahiptir. Bir hasta ya da müşteri, ona söylediğiniz her şeyi hatırlamayabilir ama olumlu bir insanla ilişki kurmasının sonucunda düşünceleri önemli oranda değişecektir.

Bir doktorun verdiği kararlarında ve tavsiyelerinde,

tıbbi terimlerin net olarak açıklanması ve tavsiye edilen ilaçların yan etkilerinin de bildirilmesi gerekmektedir. Sorumluluk sahibi bir hasta verilen tavsiyeleri anladığı şekliyle tekrar etmelidir. Süre ilerledikçe daha da fazla soru ve endişeyle karşılaşılıyorsa, bazı doktorlar hastalarının bunları kendileriyle daha sonra ilgileneceklerine güvenerek yazmalarını ister. Bu can alıcı noktaları önemsemeyen bir doktor hatalı yorumlardan oluşan bir dizi zincirleme tepkilere, eksik bilgi verilmesine, verilen bilgilerin yanlış anlaşılmasına, tedavi önerilerine uymamaya ve daha da önemlisi güven eksikliğine yol açabilmektedir.

İyi dinleyici olmayan bir doktora gitmekte ısrar etmeye gerek yoktur. Günümüzde tedavi alanındaki rekabete açık ortamda hastahane yöneticileri, hastalarla dost doktorlara olan ihtiyacın ne kadar büyük olduğuna giderek daha da duyarlı hale geliyorlar. Akupunktur, masajla terapi, bitkilerle tedavi ve meditasyon gibi alternatif tedavi yöntemlerine yönelik artan ilgi tüketicilerin tedavi konusunda daha şuurulu bir yaklaşım göstermeleri için doğrudan bir istek olarak ortaya çıkmaktadır. Massachusetts, Hamilton'daki Lahey Kliniğinde pratisyen olarak çalışan Dr. John Abramson insanların alternatif bir yaklaşım aramalarının iki nedeni olduğunu iddia eder: "İnsanlar iki farklı nedenden dolayı alternatif tedavi yöntemleri kullanmaya itiliyorlar: Birincisi tıbbın temel görüşlerinin önermediği teknikler veya ilaçla tedavi yöntemleri arıyorlar. İkincisi, kendilerini tedavi eden kişiyle daha farklı bir ilişki türü isteği içindeler."

New England Tıp Dergisi alternatif tıp uygulamalarında gösterilen özen ve bakımın kendilerinin çok süratli olarak gelişmelerini sağladığını bildirmiştir. Her türden geleneksel çalışmalar, hastalardan tıp kurumlarına kadar herkes

için yararlıdır. İnsanlar dinlenilmek, değer verilmek ve faydalandıkları hizmeti veya ürünü belirleyen karar vericilerle bağlantıda kalmak istiyorlar. Bir internet gurusu ve *Futurize Your Enterprise: Business Strategy in the Age of E-Customers* (Yatırımlarınızın Geleceğini Belirleyin: e-Müşteri Çağında İş Stratejisi) adlı kitabın yazarı David Siegel, 2005 yılına dek müşterilere göre belirlenen elektronik ticaretin iyice yaygınlaşacağını söylemektedir. Yönetime göre belirlenen ticaretten müşteriye göre belirlenen ticarete dönüşüm şöyle özetlenebilir: "Önce dinlemeyi öğren. Dinle ve yine dinle." Siegel ayrıca "Pazarlar gerçek diyaloglardır. Zihin dağıtıcı unsurların bu diyalogların önünü kesmesinin sonucunu ortadan kaldırabilir misiniz?" diyor.

Son olarak, sarayının dışındaki insanları anlamaya çalışan bir kralın hikayesini aktaralım. Bu kral, şefkatin değerini keşfetmek, önyargı ve insaniyetsizliğin bariyerleri ile çevrilmiş olanlarla bilgisini paylaşmak için sahip olduğu dünyevi zenginlikleri ve sahte konforu terk etmişti. Başkalarının acısını dinlemiş ve tecrübe etmiştir. Bunu kendi halkıyla ilişki kurmanın bir yolu olarak yapmıştır. Birkaç sene sonra ise statüsü ne olursa olsun, hepimizin kendi hayatlarımızı mutlu ve huzurlu kılmak için birbirimize bağlı olduğumuz gerçeğini fark etmişti. Bu kral, yani Siddartha günümüzde öğrencileri tarafından "Uyanan kişi" ya da Buda olarak tanınmaktadır. Günümüzde ise sabrın, içtenliğin ve açıklığın modeli olarak düşünülmektedir.

İçinde bulunduğumuz Zihin Dağınıklığı Çağında dikkatle dinlemeye kişisel ve profesyonel gelişimimiz için daha önce hiç olmadığı kadar çok ihtiyaç duyulmaktadır. Adımlarınızı, gerçek doğanızı anlamaya ve zekanızı daha

derin ve üretken bir şekilde kullanmaya doğru atabilirsiniz. Bu kitapta tartışılan Zen prensipleri yani dikkat kesilme, şefkat, ılımlılık, başka birinin zihin filmine katılacak kadar uzun süreli bir kendini unutma ve meditasyon kendimizi ve başkalarını gerçekten anlamanın temelini oluşturmaktadır. Bu yol boyunca ilerlerken, bizler de tıpkı Siddartha gibi, başkalarına örnek olmak suretiyle öğretici olabiliriz.

Dikkatle dinleyin... Bu sürecin sürekli bir kendini yenileme, kendine ve başkalarına karşı daha sevecen olma çalışmasında rehberiniz olmasına izin verin.

Kaynakça

- Austin, James H. *Zen and the Brain: Toward an Understanding of Meditation and Consciousness*. Cambridge: MIT Press, 1998.
- Banville, Thomas C. *How to Listen-How to Be Heard*, Chicago: Nelson-Hall, Inc., 1978.
- Benson, Herbert. *The Relaxation Response*. New York: William Morrow & Co., Inc., 1975.
---*Beyond the Relaxation Response*. New York: Times Books, 1984.
- Bolton, Robert. *People Skills*. New York: Simon & Schuster, Inc., 1979.
- Burley-Allen, Madelyn. *Listening-the Forgotten Skill*. New York: John Wiley & Sons, 1982.
- Buzan, Tony, ve Barry Buzan. *The Mind Map Book: How to Use Radiant Thinking to Maximize Your Brains Untapped Potential*. New York: Plume Books, 1996.
- Carew, Jack C. *The Mentor: 15 Keys to Success in Sales, Business and Life*. New York: Penguin Putnam, Inc. 1998.
- Covey, Stephen. *Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı: Kişisel Değişim için Altın Kurallar*, Varlık Yayınları, 1997.
- Crum, Thomas F. *The Magic of Conflict*. New York: Simon & Schuster, 1987.

- Czikszentmihalyi, Mihaly. *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. New York: Harper-Collins, 1991.
- Dalai Lama and Cutler, Howard C. *Mutluluk Sanatı, Klan Yayınları*, 2000.
- Easwaran, Eknath. *Meditation*. Tomales, California: Nilgiri Press, 1991.
- *Words to Live By: Inspiration for Everyday*. Tomales, California: Nilgiri Press, 1996.
- Gitomer, Jeffrey. *Customer Satisfaction Is Worthless, Customer Loyalty Is Priceless*. Austin, Texas: Bard Press, 1998.
- Hallowell, Edward M., ve John J. Rately. *Driven to Distraction: Recognizing and Coping with Attention Deficit Disorder from Childhood through Adulthood*. New York: Simon & Schuster, 1994.
- Hall, Edward T. ve Mildred R. *Understanding Cultural Differences: Keys to Success in West Germany, France and the United States*. Maine: Intercultural Press, 1990.
- Healy, Jane M. *Failure to Connect: How Computers Affect Our Childrens Minds-for Better and Worse*. New York: Simon & Schuster, 1998.
- Herrmann, Douglas J. *Super Memory: A Quick-Action Program for Memory Improvement*. Emmaus, Pennsylvania: Rodale Press, 1991.
- Kabat-Zinn, Jon. *Wherever You Go, There You Are: Mindfulness Meditation in Everyday Life*. New York: Hyperion, 1994.
- Kurtz, Howard. *Hot Air: All Talk, All the Time*. New York: Times Books, 1996.
- Langer, Ellen J. *Mindfulness*. Reading, Massachusetts: Perseus Books, 1990.
- *The Power of Mindful Learning*. Reading, Massachusetts: Perseus Books, 1997.
- Lown, Bernard. *The Lost Art of Healing*. Boston: Houghton-Mifflin, 1996.

- Maas, James B., ile Megan L. Wherry, ve diğerleri. *Power Sleep: The Revolutionary Program That Prepares Your Mind for Peak Performance*. New York: Villard (Random House), 1998.
- Maslow, A. H. *Dominance, Self Esteem, Self Actualization: Germinal Papers of A. H. Maslow*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company, 1973.
- Murphy, Kevin R. ve Suzanne Levert. *Out of the Fog: Treatment Options and Coping Strategies for Adult Attention Deficit Disorder*. New York: Skylight Press, 1995.
- Nhat Hanh, Thich. *The Miracle of Mindfulness*. Boston: Beacon Press, 1987.
- Nichols, Michael P. *The Lost Art of Listening*. New York: Guilford Press, 1995.
- Revel, Jean-Francis, ve Matthieu Ricard. *The Monk and the Philosopher*. New York: Schocken Books, 1998.
- Rosenberg, Marshall B. *Nonviolent Communication: A Language of Compassion*. Del Mar, California: PuddleDancer Press, 1999.
- Samovar, L. ve R. Porter. *Intercultural Communication: A Reader*. 7. baskı. Belmont, California: Wadsworth Publishing, 1997.
- Schafer, Edith Nalle. *Our Remarkable Memory*. Washington, D.C.: Starrhill Press, 1988.
- Shlien, John. "A Criterion of Psychological Health." *Group Psychotherapy*. p. 1-18, 1994.
- Spence, Gerry. *How to Argue and Win Every Time*. New York: St. Martin's Press, 1995.
- Stahl, Lesley. *Reporting Live*. New York: Simon & Schuster, 1999.
- Stone, Douglas, ve diğerleri. *Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most*. New York: Viking Penguin, 1999.
- Tannen, Deborah. *Talking from 9 to 5*. New York:

William Morrow and Company, Inc., 1994.

Watts, Alan W.: *The Spirit of Zen*. New York: Grove Press, 1958.

---*The Way of Zen*. New York: Vintage Books, 1999.

Wolvin, Andrew, ve Carolyn Coakley. *Listening*. 5. baskı. Dubuque, Iowa: Brown & Benchmark, 1996.

Woodall, Marian K. *How to Talk So Men Will Listen*. Chicago: Contemporary Press, 1993.

Ziglar, Zig. *See You at the Top*. Gretna, Louisiana: Pelican Publishing Company, 1993.

Zimmerman, Don H., ve Candace West. *Sex Roles, Interruptions and Silences in Conversation in Language and Sex: Difference and Dominance*. Rowley, Massachusetts: Newbury House, 1975.

Meditasyondan Gevşemeye

GÜNLÜK SOFROLOJİ



GÜNLÜK SOFROLOJİ

Jean-Yves Pecollo

Sofroloji; ipnoz, derin gevşeme ve telkin yöntemlerini kapsayan ve şuur hallerinin dengelenmesini, böylece kendi kendimizi iyileştirmemizi, eğitmemizi sağlayan bir yöntemdir.

Jean-Yves Pecollo'nun okuyucusuyla adeta birebir konuştuğu bu kitapta yer alan sofroloji tekniği; günlük hayatın yoğun trafiğinden yılmadan ve yarı yolda umutsuzluğa düşüp geri dönmeden yol alarak varlığımızın özündeki sakin kırlara varabilmemiz için tasarlanmıştır.

DİNLEMENİN ZEV'İ

İnsanları dinliyor musunuz?
İnsanlar sizi dinliyorlar mı?

Zamana karşı yarıştığımız, sürekli bir gürültü bombardımanı altında olduğumuz bu zihin karışıklığı çağında birbirimize sesimizi duyurmak bile başlı başına bir mucize. Bir de önyargıların, anlayış bariyerlerinin ve düpedüz isteksizliğimizin bombardımanı altında olan "gerçek dinleme anları" nı oluşturmanın zorluğunu düşünün.

Konuşma patalogu Rebecca Z. Shafir, ruhsal yaklaşımla oluşturduğu bu kitapta dikkatimizi dağıtan unsurları ortadan kaldırmayı ve an içinde kalarak duygu ve bilgi paylaşabildiğimiz "gerçek iletişim"leri oluşturmayı nasıl öğrenebileceğimizi anlatıyor. Bu kitap tanıdığınız herkesle, hatta kendinizle bile iletişiminizi baştan aşağıya değiştirecek!

ISBN 975-8007-99-8



9 789758 007998

