

Koordinasyon faaliyetlerinde iletişimin rolü: İnsanlarla iletişim kurarken amacınız nedir?

Etkili iletişim kurabilmek, tüm yaşam becerileri arasında belki de en önemli olandır. Bu beceri, bizim diğer insanlara bilgi aktarmamızı ve bize söylenenleri anlamamızı sağlar. Bu becerinin ilk kısmını yani diğer insanlara bilgi aktarımını desteklemek adına birçok iletişim kursu ve alıştırmaları geliştirilmiştir. Topluluk önünde konuşma veya yazılı iletişim kurslarının yanı sıra (logo, harita, çizelge veya grafik kullanarak) bilgiyi görsel olarak aktarmaya yönelik kurslar bunlara örnek olarak gösterilebilir. Etkili biçimde bilgi aktarımı kadar bize söyleneni anlayabilmek de önemlidir ve bu, dinleme becerilerimize bağlıdır.

“İster stratejik bir planlama oturumu, ister bir topluluk katılım süreci, ister bir çalıştay isterse de paydaşlar arasında bir diyalog olsun iletişim gerektiren her etkinlik, yalnızca katılımcıların dinleme kalitesi kadar başarılıdır” ([Avril Orloff](#))

Dinleme alışkanlıkları ve gerçek dinleme üzerine alıştırmalar yaparak, dinleme becerilerimizi geliştireceğiz. Bunun bir yan etkisi olarak da profesyonel çevrelerde tereddütle de olsa kullanılmaya başlanan bir kavram olan duygusal zekâmız da artacaktır. Duygusal zekâ, koordinasyon faaliyetlerinin etkinliğini sağlama göreviyle karşı karşıya kalındığında yüksek talep gören teknik olmayan “sosyal becerilerin” temel bileşenini oluşturmaktadır. Duygusal zekânın geliştirilmesi zordur çünkü bu nitelik, “teknik becerilerden” farklıdır ve tanımlaması zor, geliştirmesi daha da zor bir deneyimdir. Duygusal zekânın etkili iletişimde önemli bir rol oynayan beş ana unsuru olduğu düşünülmektedir. Bunlar, öz-farkındalık, öz-düzenleme, motivasyon, empati ve sosyal becerilerdir. Şimdiye dek, duygusal zekâ seviyesini artırdığı kanıtlanan şey ise dinleme becerisidir.

Dinleme becerilerini geliştirmek ve bilgiyi aktarabildiğimiz kadar etkin biçimde alabilmemizi sağlamak neden önemlidir? Bu sorunun yanıtını, münazara, tartışma ve diyalog arasındaki farkı açıklayarak vermeye çalışacağız.

MÜNAZARA: Münazara iletişim modunda, amaç aslında haklı çıkmaktır. Bu durumda, her zaman için bir kazanan ve bir kaybeden vardır ve farklılıklar arasında bağlantı kurabilmek için etkili bir yöntem değildir. Bir bakıma, bu iletişim modu, monolog şeklinde bir kişinin “seyirciye” “hitap ettiği” uzun bir konuşmayı andırır.

TARTIŞMA: Tartışmanın hedeflerinden biri, bir şey hakkında bir çeşit sonuca veya karara varmaya çalışmaktır. Tartışmalar ve günlük konuşmalar, paylaşılan bir dünya görüşü, bir düşünce yapısı veya bir dizi ortak inanışın mevcudiyetini varsayar.

DİYALOG: Diyaloglar ise, kişilerin farklı bakış açıları olduğunu ve farklı arka planlardan geldiğini varsayar ve bu farklılıklar arasında anlayış yaratmakta etkilidir. Diyaloglar güvene ve işbirliğine dayanır ve kişilerin bir konuya sizden farklı biçimde yaklaşıp bu konuda farklı düşünceleri olabileceğini kabul eder. Diyaloglar, bu farklı bakış açılarının hepsinin değerli olabileceğini de kabul eder. Diyalogda amaç, bir sonuca varmaya çalışmak değil, yeni seçenekleri keşfetmektir.

Yukarıdakilerin her biri, koşullara bağlı olarak bir amaca hizmet edebilir ancak bizim peşinde olduğumuz şey kapsayıcı politika-geliştirme süreçleri ise, o zaman dinleme becerilerinin önemli bir rol oynadığı diyaloga doğru yönelmeliyiz. Dinleme, saygı, anlayış ve bilgi birbirini tamamladığından, bunları geliştirmemize yardımcı olacak birkaç teknik sıralamak istiyoruz.

Diyalog kurmak için 5 yöntem:

1) İyi Niyet Varsayımında Bulunun:

İnsanların niyetlerinin iyi olduğuna ve ellerinden geldiğince en iyi şekilde davrandıklarına ve konuştuklarına bilinçli olarak inanmayı seçin. İyi niyet varsayımında bulunarak, kendi yargılarımızı, görüşlerimizi ve önyargılarımızı bir kenara bırakmış oluruz. Duyduğumuzu veya gördüğümüzü sandığımız şeyden ziyade, kişinin (konuşmacının) gerçekte ne söylemek istediğine odaklanırsınız. Bir durumu veya başka bir kişinin ne yaşadığını her zaman tam olarak anlamadığınızı kabullenmiş oluruz. Dinlerken – dikkatiniz konuşmacı üzerinde olmalıdır.

2) Konuyu Açıklığa Kavuşturacak Sorular Sorun:

Bir şeyi anlayıp anlamadığınızı, diğer kişinin söylediklerini başka bir şekilde ifade ederek ve “Demek istediğiniz...” “Öyle mi?” gibi konuyu açıklığa kavuşturacak ifadelerle sık sık kontrol ediniz. “Bence... dediniz” veya “Bana... gibi geliyor” şeklinde ifadeler kullanırsanız, odak noktası siz olmuş olursunuz. Dikkat konuşmacı üzerinde olmalıdır. Bundan sonra konu hala netleşmediyse, vazgeçmeyin. Anlayabilmek için ek sorular sorun: “Bunu biraz daha açabilir misiniz, lütfen?” veya “Bu benim için alışılmadık bir düşünce şekli. Biraz daha ayrıntı verebilir misiniz?” Soru sorun, böylece daha iyi anlamış olacaksınız.

3) Alçakgönüllülükle Dinleyin:

Egonuzu, varsayımlarınızı ve görüşlerinizi bir kenara bırakın. Dinleyip bir başkasının deneyimlerini dikkate alın ve bu deneyimlerden ders çıkarın. Aktif olarak dinlediğinizi göstermek için sözlü ve sözsüz işaretler kullanın. Bunlar “evet”, “sonra?” gibi ifadeler veya kafa sallamak gibi jestler olabilir (abartmamaya özen gösterin).

4) Kasıtlı Olarak Duraksayın:

Kasıtlı olarak bir an durun ve söylenenleri dinleyin, hemen cevap verme dürtüsüne direnin. Konuşmacı sözlerine bir şeyler ekleyebilir.

5) Ortak Paydada Buluşun:

Mümkün olduğunca, ortak bir değer, görüş veya fikir üzerinden ortak bir paydada buluşmaya çalışın. Olmuyorsa, en azından nezaket yolunu seçin ve aynı görüşte olmamayı saygılı bir biçimde kabullenin. Örneğin, “Aynı görüşte olmasam da, sizin bu konudaki bakış açınızı takdir ediyorum” diyebilirsiniz.

Unutmayın ki, hepimiz birçok şey duyabiliriz ancak neyi, nasıl dinleyeceğimiz bizim elimizdedir. İletişimin çift taraflı olduğunu ve sizin yalnızca kendinizi kontrol edebileceğinizi de belirtmek önemlidir.

ALİŞTIRMALARA GEÇELİM:

- **Ne tür bir dinleyici olduğunuzu keşfetmek için - “Dinleme Alışkanlıkları”**
Alıştırmalarına başvurunuz.
- **Daha etkin bir dinleyici olmanın yollarını öğrenmek için – “Dinleme”**
Alıştırmalarına başvurusunuz.