

*Haklı bir eleştiriyi yapmak da karşılamak da kolay değildir. Fakat aşağıdaki tavsiyelerin size yardımı olabilir.*

**M**ilyonlarca insan haksızlığa uğradıklarını düşündükleri halde münasip bir şekilde şikâyetle bulunmadıkları için belki de yaşantılarında büyük bir dönüm noktası ve gelişme sağlayacak olan bir fırsatı kaçırmışlardır. Bunlardan bazıları yapacakları meşru itirazın kendileri için faydadan çok zarar doğuracağını düşünerek, şikâyet etmekte susmayı tercih etmişlerdir. Bir kısmı da yanlış olarak şikâyetin bir çeşit geçimsizlik, yüzsüzlük veya da şirretlik sayılacağı sanısına kapılmışlardır. Bu gibiler daha çok müteahhkim ve aşırı disiplinli ana ve babaların yetiştirdikleri kimseler olup, daima tenkit edilmekten ve azarlanmaktan kaçınmışlardır. Başka bir kısmı da başkalarına karşı uyulmadıkları takdirde daha çok takdir edileceklerini sananlardır. Ama bunların hemen hepsi daima, itirazlarını dile getirdikleri halde dinlenilmediklerini düşünürler. Halbuki çoğu kez bunların hoşnutsuzluklarını ifade etmişlerinde çok çekingen hareket ettikleri veya şikâyetlerinde konu dışı bir sürü ayrıntılara giriştikleri için asıl şikâyet konusu ihmal edilip bir kenarda kalmıştır.

Samimi ilişkilerde bir kişi diğerinin davranışından ötürü üzüldüğü halde, çok kere üzüntüye sebep olan kimse yaptığını bilmez, kendisine söylenmedikçe de bunu hiçbir zaman anlayamaz. Bu sırada müteahhkim olan ve bundan dolayı sesini çıkarmayan kimse, karşısındaki hakkında fena düşünmeye başlar. Üzüntüsünü belli etmediği için de, eğer belli etmiş veya bildirmiş olsaydı, kendisine karşı takınılan fena davranışın değişip değişmeyeceğini de anlayamaz.

Bir çoğumuz istemediğimiz halde sevdiğimiz kimselere karşı acı ve ızdırap verme durumlarına düşeriz. Eğer bir arkadaşınız veya eşiniz söz veya davranışlarıyla sizi üzecek birşey yapmışsa, bunu söylemek ve ona, size karşı iyi niyetini gösterme fırsatını vermek sorumluluğu size aittir. Fakat şikâyet etmek bir sodrumluluk ol-

duğu kadar bir sanattır da. Haklı ve etkili şekilde bir şikâyet de ancak eğitimle elde edilir.

Eleştirilerde bulunmak ve eleştirileri karşılamak konusunda yıllarca üniversite öğrencileri ve evli çiftler üzerinde yapılan çalışmalara dayanan ve aşağıda sıralanan prensipler, birçok ilişkilerde yapıcı bir haberleşmenin devam ettirilmesine yardımcı olmuştur.

#### *Eleştiride bulunma :*

1. Şikâyetinizi, sizi incittiğini düşündüğünüz kimseye yapınız, başkasına yapmayın,
2. Arkadaşınızın davranışına başka birinin yanında karşı çıkmayınız.
3. Şikâyetçi olduğunuz kimsenin davranışını başkalarinkini ile karşılaştırmayınız.

Hiç kimse başkasından daha aşağı görünmek istemez. Şikâyet haklı nedenlerle de yapılsa, başkalarıyla mukeyese edilen kimse çoğu kez şikâyeti dinlemez. Ayrıca bu gibi karşılaştırmalarda esas nokta gözden kaybolur.

4. Şikâyetinizi, muhatabınızla yalnız kaldığınız ve onunla rahat konuşabileceğiniz ilk fırsatta yapınız.

Başka birçok görevler gibi, birşey konuşup halletmek de bunu geriye bıraktıkça güçleşir. Beklemek kızgınlığınızın birikmesine sebep olduğu gibi, gereksiz bir takım sözlerin söylenmesi ihtimalini de artırır.

5. Bir noktayı belirttikten ve karşınızdakinin de bunu dikkatle düşünüp taşıdığını gördükten sonra aynı şeyi tekrarlamayınız.

Bir şikâyeti veya eleştirmeyi sabırla dinlemenin mükâfati, aynı suçun tekrar



tekrar tartışılmasını dinlemekten kurtulmaktır.

6. Muhatabınızın ancak değiştirebileceği hareketler hakkında şikâyetle bulunuz.

Bir kimseden bağırmasını istiyebilirsiniz, fakat ondan size kızmamasını isterseniz, bu takdirde ondan çok şey istiyorsunuz demektir. Çoğukez hastalarından muayenehaneme geldikleri zaman güneş gözlüklerini çıkarmalarını isterim. Bu hem onları ve hem de benim yararlıdır. Çünkü hastalarının gözlerini gördüğüm zaman durumlarını daha iyi takdir edebilir, kendileriyle daha iyi temas sağlayabilirim. Öteyandan bu kimselerin muayenehaneme gözlükle gelmelerini çoğukez nedeni, sinirlilik olduğu için onlardan sinirlenmelerini istemem, yersiz bir hareket olurdu.

7. Her defasında yalnız bir şeyden şikâyet etmeye çalışınız.

Eğer çok şeyden şikâyet ederseniz, muhatabınızın moralini bozar ve belki de böylece asıl amacın gözden kaçmasına sebep olursunuz. Örneğin amirinizin yanına terfiinizi istemek için girdiyse, ona odanızdaki halının eskiliğinden bahsetmeyiniz. Konu halı fiyatlarına dönüşürse, belki amiriniz size halınızın değiştirileceği hakkında vereceği bir sözle sizi başından savar ve siz de yanından tatmin edilmemiş olarak ayrılırsınız.

8. Şikâyetinize bir giriş yapmadan başlamanız.

«Lütfen beni dinleyiniz. Size uzun bir zamandanberi söylemek istediğim bir hususu arzedeceğim. Sözlerim belki sizi incitecektir. Ama lütfen darılmayınız...» gibi girişlerden daha kötü birşey olamaz. Bu sözlerle karşınızdakinin acı bir reaksiyon göstermemesini sağlayacağımız yerde, elinizdeki şırınga ile ona öldürücü bir iğne batırıyorsunuz demektir. Yaptığınız giriş onda, yapacağınız şikâyetin çok ağır ve acı olacağı kanısını uyandıracak ve belki de bu yüzden dostça yaptığınıza inandığınız şikâyeti muhatabınız aynı derecede dostça bir davranışla karşılayamayacaktır.

9. İyi niyetle yaptığınız bir şikâyetten sonra, özür dilemeyiniz.

Özür dilemek ancak elde ettiğiniz başarıyı azaltır ve zihninizde şikâyetçi olduğunuz konuda haklı olup olmadığınız hakkında bir tereddüdün doğmasına sebep olur. Özür dilemek, karşınızdakinden, kendisiyle aynı kanıda olmadığınızı bildirdi-

ğinizden dolayı duyduğunuz gerginlik pe-deniyile, yere yıkılmaktan korumak üzere sizi kucaklamasını istemeniz gibi birşeydir. Bunu yapmakla muhatabınızı lüzumsuz bir yük altına sokmuş olursunuz.

10. Acı sözlerden kaçınız. Acı sözlerin de-ğişmez teşvikçileri nefret ve kokudur. Nefretinizi belli etmeniz muhatabınızın sizi daha dikkatli dinlemesini sağlamaz, doğruca kendisine normal hitap etmemekle aksine kendisine karşı duyduğunuz büyük korkuyu belli etmiş olursunuz. Acı ve iğneli sözler, ne kadar ustalıkla söylenirse söylenirse korkaklık ve sızlanmak sayılır.

11. Şikâyetle bulunurken muhatabınızın hareketindeki sebep ve etkenleri tartışmayınız.

Dünyada hiçbir kimse yokturki «Lütfen sözümü kesmeyiniz» ile «Söylemek istediğim şeyi bitirmeme bir türlü müsaade etmiyorsunuz» cümleleri arasındaki değişikliği anlamasın.

«Benim sizi ne kadar beklediğime aldığınız yok», «Beni kızdırmaya çalışmaktan vazgeçiniz» gibi sözlerle dinleyicinizin, hele kendi davranışlarına yanlış mâna verdiğinizi de anlayınca, sizin asıl konunuzu umursamamasına sebep olursunuz. Netice ile kasıt'ı birbirine karıştırma temayülünden kendinizi kurtarmaya çalışınız.

12. «Daima» ve «Hiçbir zaman» gibi kelimeleri kullanmaktan kaçınız.

Bir şikâyetle bulunurken fikrinizi kuvvetlendirmek için sarfettiğiniz mübalağalı kelimeler sözlerinizin doğruluğundan ve bununla birlikte gelen psikolojik avantajlardan sizi mahrum eder.

13. Muhatabınıza hiçbir zaman kompliman yapmamışsanız, yani sırası geldiği zaman onu methetmemişseniz, onun da sizin eleştirmelerinize açık ve amade olduğunu beklememelisiniz. Eğer bir kimseden zaman zaman şikâyet etmeniz söz konusu ise, ona zaman zaman da kompliman yapmanız gerekir. Ayrıca, eleştirilerinizi dinleyenlere bundan dolayı teşekkür etmenizi de tavsiye ederim.

#### *Eleştirileri karşılama :*

1. Eleştirilirken sakın olunuz ve dinlediğinizi karşınızdakine belli ediniz.

Size söylenenleri uygun bulunuz veya bulmayınız, bunun tartışılması sonra yapılacak bir iştir.