

# Duyguları İşitebilme Becerisi

# Etkin Dinleme

Benlik, iletişim süreci içinde oluşan bir kavramdır. Ancak iletişim içinde insan kendi içinden çıkıp, sanki diğerlerinin gözüyle kendine bakabilmektedir. Sadece kendine değil, başkalarına da başkalarının gözüyle bakabilmeyi öğrenir. Böylece bu etkileşim ağı içinde benlik ortaya çıkmaya başlar. Benliği toplumsal yaşantının dışında düşünmek olanağı yoktur. Toplumsal yaşantının olmadığı, yani iletişim olmayan yerde, benlik bilincinin oluşacağını düşünemeyiz. Benlik bir kez oluşuktan sonra, bireyler uzun yalnızlık sürelerine dayanabilirler. Çünkü birey bir arkadaş olarak kendini kullanabilir. Benlik oluşuktan sonra kişi, diğerleriyle olduğu gibi, kendisiyle de iletişim kurabilir. Kendisiyle kurulan iletişim sonsuza dek sürmez, mutlaka bir süre sonra bu iletişimin başkalarıyla kurulan toplumsal iletişim biçimine dönüşmesi gerekir. (George Herbert Mead, 1970)



**P**SIKOLOG Virginia Satir'e göre, insanlar doğuştan beş temel özgürlüğe sahiptir. "Şimdi ve burada olanı duyma ve algılama özgürlüğü; kendi düşündüğünü olduğu gibi ifade edebilme özgürlüğü; kendi duygularını olduğu gibi ifade edebilme özgürlüğü; bir şeyi kendi isteklerine göre isteme ya da reddetme özgürlüğü ve istediği yönde gelişerek kendi özünü gerçekleştirme özgürlüğü". Sağlıksız aile ve okul ortamları bu özgürlüklerin kaybedilmesine neden olur. Bu özgürlükleri kaybede kaybede yetişen gençler sağlıksız bir toplumun gelecekteki ebeveynleri olurlar. Çocuğuna, "Sana çok emek verdim, üniversiteyi kazanamazsan bu emeklerim boşa gider" diyen anne, çocuğunun dikkatini kendi emeğine çekerek onun "şimdi ve burada olanı duyma ve algılama özgürlüğü"nü elinden almakta; ileride olması gerekeni zorla kabul ettirmeye çalışarak gelişmesine ket vurmaktadır. Okulunun kıyafet kurallarından hoşnut olmadığını belirten bir genç,

"Nasıl giyinmek istediğini unutman gerek, bu okuldaki kurallar esnemez" diyen bir eğitimci, bu gencin "kendi düşüncelerini ifade edebilme özgürlüğü"ne engel olarak onu belli kalıplar içinde davranmaya itmektedir. Bu gencin kendi giyim anlayışına göre davranmak istemesinin, bu eğitimci açısından hiçbir önemi yoktur ve onun düşüncelerine saygı göstermemiştir. Oğluna, "Erkek çocuklar ağlamaz" diyen bir baba, oğlunun "kendi duygularını olduğu gibi ifade edebilme özgürlüğü"nü kısıtlamakta ve üzülme hakkını elinden almaktadır. Üniversitede sosyoloji okumak isteyen çocuğuna, "Mühendis olursan çok para kazanırsın, benim dediğimi yapmazsan ileride pişman olursun" diyen bir baba, çocuğunun "kendi isteklerini isteme ya da reddetme özgürlüğü"nü elinden almaya çalışmakta ve kendi kararlarını verme sorumluluğunu üstlenmesini engelleyerek bağımsızlığını kaybetme yolunda ilerlemesine neden olmaktadır. Evlenmek isteyen oğluna, "O kızla evlenmeni istemiyorum,

bu kararında diretirsen şimdiden bu evden git" diyen bir baba, onun, "olmak istediği yönde gelişerek kendi özünü gerçekleştirme özgürlüğü"nü elinden almakta ve kendi dünyasını kurma isteğini baskıyla durdurmaya çalışmaktadır.

İnsanların doğuştan sahip oldukları bu özgürlüklerin korunabilmesi için ailede ve okulda sağlıklı ve etkili bir iletişimin olması gerekir. Etkili iletişim becerilerine sahip olan ve bunları kullanabilen aileler, bağımsız, kendi kararlarının sorumluluklarını alabilen, sorunlarına kendi çözümlerini üretebilen ve benlik savaşı içinde olmayıp, kendini kabul eden bireyler yetiştirme olanağını elde ederlerken, etkili iletişim becerileri kullanılarak yetiştirilenler ise "etkili yaşamak" için gereken temeli alma olanağına, diğer bireylere göre daha çok sahip olurlar.

Etkili yaşam, insanların inandığı ilke ve değerleri günlük yaşamda davranışlarına yansıtılabilmeleriyle gerçekleşir. Günümüzde, anne babalara ve öğ-

retmenlere, etkili yaşayabilen bireyler yetiştirebilmeleri ve kendi yaşamlarını da etkili kılabilmeleri amacıyla iletişim becerileri kazandırılabilir. Çocuk ve gençlerin eğitimiyle ilgili olmayan, ancak çevresindekilerle, işyerindekilerle ve arkadaşlarıyla etkili ilişkiler geliştirmek isteyen herkes bu becerileri kazanabiliyor. Birçok konuda olduğu gibi, bu becerileri kazanabilmek için de "değişme cesareti ve isteği"ne sahip olmak gerekiyor. Becerileri kazanma istek ve çabası içinde olmak, yaşantıda bilinçli olarak davranışları değiştirme çabasını gerektiriyor. Uzakdoğu felsefelerinden birinin söylediği gibi:

*Kırılmamak için bükül,  
Düz olmak için eğril,  
Dolmak için boşal,  
Parçalan ki yenilen.*

Etkili ilişkiler kurmak için gereken iletişim becerileri, psikolojik danışmanların düzenlediği etkililik eğitimi kurslarıyla bireylere kazandırılabilir. Amerikalı psikolog Dr. Thomas Gordon'un 1970'li yıllardan bu yana sürdürdüğü çalışmalarla geliştirilmiş olan ve eğitici olarak yetiştirilen birçok psikologun Türkiye de dahil çok sayıda ülkede yaygınlaştırmaya çalıştıkları bu etkililik kursları, özellikle anne babalar ve öğretmenler için yol gösterici olduğundan, bu eğitimden geçenlerin çoğu, yaşamlarının değiştiğini sıklıkla vurguluyorlar.



## Beni Duyduğun Zaman Gelişebilirim

Etkili iletişim becerileri temel olarak dinlemek, konuşmak ve çatışmaları çözümlenmekle ilgili konuları kapsıyor. Karşılıklı etkileşim içinde olmayı amaçlayan, her iki tarafın da kazandığını hissedebileceği çözümlere ulaşabilen, sağ-

lıklı aile ilişkileri kurabilen, kısacası "gerçekten" demokratik olan bir aile düzenini gerçekleştirmek için gereken bu becerilerden biri dinlemekle ilgili. Dinlerken kendi duygu ve düşüncelerinden "etkilenmeyen" kişilerin daha iyi dinleyici oldukları ve bunun dinleyen kişiye de "Senin duygularına değer veriyorum" anlamına gelen iletiler verdiği saptanmış. Kendi duygu ve düşüncelerini bir an için geriye çekerek, karşısındakini dinlemek için zaman ayırma, ne yazık ki çoğu kişide önceden kazanılmamış bir davranış olduğu için, sonradan çaba harcayarak değiştirilmesi gerekiyor. Etkili iletişim becerilerini kazanarak uygun şekilde kullanabilen anne babaların çocuklarının ise, bu davranışları anne baba modeli üzerinden öğrenmeleri nedeniyle doğal olarak kazandıkları da belirlenmiş. "Duyularak" yetiştirilen bu çocuklarda benlik sorunlarına daha az rastlandığı, kendini seven bireyler oldukları, gelişmeye açık olup, yaratıcılıklarını rahatlıkla kullanabildikleri de psikologların öne sürdüğü olumlu özelliklerden bir kısmı.

## Gerçek Benliğim Lütfen Kendini Tanıt

"Çocukluğumda ne kadar rahattım. İçimde iki, üç kişi birden konuşmazdı. Bir tek kişiydim ve sadece kendi yaşantımdan haberdardım.

Sonra herkes bana neyin iyi, neyin kötü olduğunu söylemeye başladı. Konuk geldiği zaman, "Niçin konuşmuyorsun, bak sana adını soruyorlar!" derken, yarım saat sonra, "Küçükler çok konuşmaz!" diye azarladılar. Böylece **ben, iki ben** oldum.

"Benler"den birisi bir şey yaparken **öteki ben** sürekli onu ayıpladı. Neleri sevmem, nelerden hoşlanmam gerektiğini, biri diğerine söylemeye başladı. Ama çoğu kez birbirleriyle anlaşamıyorlardı. Bu tartışma hâlâ içimde sürüp gidiyor.

Çocukken **ben bendim** ve iyi bir **bendim**. Büyüdükçe, dışardaki otoriteleri temsil eden **ben** de sesini duyurmaya başladı. O zaman kafam iyice karıştı, çünkü bir tane değil, o kadar çok otorite vardı ki dışarda...

"Doğru dürüst otur kızım," "Bumunu, odadan çıkıp öyle temizle," "Şunu ya da bunu yapma, ayıptır," "Vah zavallı, daha çatal ve bıçağı nasıl kullanacağını öğrenememiş," "Geceleri tuvalete çıkınca su dök, yoksa kokar," "Gecce tuvalete şarıl şarıl su dökme, uyuyanları uyandırıyor sun", "İnsanlara terbiyeli davran, onları sevmesen bile, kalplerini kırmamaya bak," "Dürüst ve açık kalpl ol; yalan söyleme," "İnsanların yüzüne, onlar hak-

kında ne düşündüğünü söylemezsen, bu korkaktır."

"Bir meslek sahibi olmak hayatta en önemli şeydir," "Hayatta en önemli şey evlenmektir," "Başkalarına o kadar önem verme," "Herkesin seni sevmesi en önemli amacın olmalı," "Aklından geçen şeyleri kimse yüzünden ve sözünden anlatamamalı," "En önemli şey, girişken olmaktır."

Bir **ben** nasılsa öyle kalmak ister, halinden memnundur. Fakat o **ben** memnun olduğu zaman, **öteki ben** "Hadî çalış, işe yarayacak bir şey yap," der.

**Ben** bulaşıkları yıkamaktan hoşlanır. **Öteki bene** göreysen bu, "Aman, ne tuhaf!" dir. **Ben**, insanlarla birlikte olmaktan ama onlarla konuşmadan vakit geçirmekten hoşlanır. **Öteki ben**, "Konuş," der. "Konuş, konuş, konuş!" **Benin** kafası iyice karışır.

Nesnelere sahip olmaktan çok, onlarla oynaması hoşuma gider. Ama, "Böyle gidersen adam olmazsın, yiyecek ekmeğe muhtaç kalırsın," diye karşı çıkar **diğer ben**.

**Ben** vermekten hoşlanır; eğer birisinin bir şeye ihtiyacı olduğunu hissederse, verir. "Ne yapıyorsun sen, niçin veriyorsun? Kendine sakla, sana bir şey kalmayacak!" der **öteki ben**.

Stevens, 1975.

Doğan Güçeloğlu, *Yeni İnsan İnsanı*, 1996.



şılmalar da ortaya çıkabiliyor. Yanlış anlama ve anlaşılmalara önlemenin bir yolu, dinleyen kişinin dinlediğinden anladığının ne olduğunu geri iletim yoluyla belirtmesi olabiliyor. Geri iletim kullanarak dinlemeye "etkin dinleme" adı veriliyor. Geri iletimin "papağanlık" biçiminde olmayan bir davranışla gerçekleştirilmesi de bu işin koşulu. Dinleyenin, konuşanın yalnızca duygularını açarak geri iletmesi ve kendi yorumunu ya da duygularını bu işe katmaması gerekmektedir. Duyguların açılarak geri iletilmesi, bireylerin kendi iç dünyalarında hapsolmalarına engel olarak, karşılardaki kişilerle etkili bir iletişim içine girmelerine yardım eder. Bireylerin birbirlerinin iç dünyalarına duyguların açılması yoluyla ulaşması derin ve doyurucu ilişkilerin yaşanmasını sağlar. Duygular, özellikle olumsuz olanlar söylenerek tüketildikleri zaman etkilerini kaybederler. Burada sözü edilen etki, duyguların insan ruhu üzerinde yaptığı küçük ya da büyük bir ağırlığa benzetilebilir. Tüketilerek kaybedilmesi bu yüzden insanın psikolojik durumuna rahatlık getirebilir. Özellikle çocuklar duygularını ayırt ederek ifade etmekte güçlük çekerler ve onları dolaylı bir şekilde açığa çıkarırlar.

etkin dinleme becerisini kullanmak isteyen kişinin kendini bir an için karşısındakinin yerine koyması gerekiyor. Bunu gerçekleştirdiği zaman karşısındakinin duygularını hissedebiliyor. Empati olarak adlandırılan bu durum, sempati kavramından önemli bir fark taşıyor. Karşısındakinin duygusunu anlama olan empati, karşısındakıyla aynı şeyleri hissetme ya da duygudaşlık anlamına gelen sempatiden oldukça ayrı. Etkin dinleme becerisini kullanan kişinin karşısındakıyla aynı duygulara sahip olması gerekmiyor; ama karşısındakinin duygularını anlaması ve anladığını ona uygun yollarla geri iletmesi oldukça önemli. Bireysel farklılıklara saygı duymanın ve demokratik davranmanın temeli işte burada atılıyor. "Hani bugün dedeme gidecektik?" diyen çocuğun duygusunun "hayal kırıklığı" olduğunu ayırt edemeyen babanın, çocuğunu anlaması pek de kolay olmuyor.

## Nasıl Dinliyoruz?

Dinlemenin değişik türleri vardır. Bunlardan en yaygın olanı **görünüşte dinleme**'dir. Bazan karşısındaki kişi dış görünüşüyle dinliyormuş gibidir, fakat iç dünyası bambaşka yerlerdeydi ya da kafasında sizin söylediklerinizden daha önemli bir konu vardır.

Bazı kişiler de kendi söyledikleri ve söyleceklerinin dışında başka bir şeyle ilgilenmezler. Bu kimseleri karşısındakıyla konuşuyor sanırsınız. Oysa bunlar aslında konuşmuyor, konuşuyor gibidirler. Söz konusu olan bir diyalog değil, o kişinin kendi kendine konuşması, bir tür söyleş vermesidir. Buna halk "nutuk atma" der.

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

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

Bir başka tür dinleyici türü **savunucu dinleyici**'dir. Ne duyarsa duysun her söyleneni kendine yönelmiş bir saldırı sayar ve hemen karşı savunmaya geçer. Siz tüm iyi niyetinizi, bir gün önce gittiğiniz yerde yediğiniz nefis pastadan söz ederken, karşısındakinin size tuhaf tuhaf baktığını görürsünüz. Bir süre sonra arkadaşınızın, "kendi yaptığı pastayı beğenmediğinizi dolambaçlı yollardan değil de, doğrudan doğruya yüzüne söylemediğiniz için" kınadığını öğrenebilirsiniz.

Bir başka tür dinleyici de, **tuzak kurucu** olarak tanımlanabilir. Bu tür dinleyiciler, hiç seslerini çıkarmadan dinlerler, çünkü bunlar dinledikleri bilgilerden yararlanarak karşısındakinin zor duruma sokacak fırsatlar yakalamaya çalışırlar. Siz bir konuda başınızdan geçeni anlatırken, bir anda karşısındakinin, "Geçen gün bana tatlıyı sevmeyi söylediğini söy-

lemiştin, şimdi de arkadaşlarıyla grup halinde baklavacıya gittiğini söylüyorsun!" gibi sözleriyle karşılaşılabiliyorsunuz. Oysa konu, askere giden bir öğretmenin uğurlanış sırasında yapılan bir sohbetle ilgilidir; sizin tatlı yeme alışkanlığınızla değil.

Bazı dinleyiciler de, **yüzeysel dinleyen** olarak adlandırılabilir. Bu tür dinleme özelliğine sahip kişiler, konuşanın kullandığı kelimeerin yüzeyinde kalır ve asıl altta yatan anlama ulaşamazlar. Örneğin, bir üniversite öğrencisi, yeni geldiği büyük kentte uzaktan akrabaları olan kimseleri ziyarete gider. Ayrılmadan ev sahipleri, "Sık sık bekleriz" der. Öte yandan, sık sık gitmeye başladığında, öğrenci bir tuhaflık sezer. Ne zaman gitse, ev sahipleri başlarının ağrıdığından, rahatsız olduklarından ya da bir yere gitmek için söz verdiklerinden dem vururlar. Daha önce kendisine "sık sık bekleriz," dedikleri halde, sonraki gelişinde hiç de memnun olmuşa benzemezler.

Toplumun geleneksel kesimlerinde, açık seçik doğrudan iletişim kurmak genellikle "ayıp" sayıldığından, kelimeerin altında yatan anlamları anlaşılması beklenir; söylenenleri yüzeysel düzeyde anlaşılan kişi, "saf" biri olarak algılanır.

Doğan Cüceloğlu,

Yeniden İnsan İnsana, İstanbul, 1996.

Duyguları anlamaya açılan kapılardan biri de "kabalık"dır. Kabalık, başkalarının düşüncelerini tolere etmeye istekli olmadığını gösterir; ancak "onaylamak" demek değildir. Oğlunun küpe takmasını "onaylamayan" bir annenin, onun bu davranışına, benlik algısını zedelemeyen olumsuz duygularını iletmesi de bir tür "kabalık" davranıştır. Bu genç, küpe taktığı için annesinden olumsuz bir iletici almayacak, kendi tercihlerine saygı duyulduğunu hissedecek ve küpe takması yüzünden annesiyle çatışma yaşasa bile, birbirlerinin benlik algısını sarsmadan çatışmalarını etkili olarak çözümlenebileceklerdir.

Etkin dinleme becerileri empati, kabul, ben dili gibi birçok beceriyle desteklendiğinde, etkili ilişkiler adına daha yapıcı adımlar atılabiliyor. Etkin dinlemeyi kullanmanın da bir zamanı var. Özellikle karşıdaki kişinin sorunu olduğunda ya da bir çatışma söz konusu olduğunda kullanılması olumlu sonuçlar veriyor; sorunu olmayan bir kişiye etkin dinleme yapılması her durum için gerekli olmayabiliyor. Etkin dinleme becerisinin sorunların ve çatışmaların çözümünde kullanılması için, sorunun kimde olduğunu iyi ayırt etmek gerekiyor. Resmi bir toplantıya kot pantolonuyla gitmek isteyen çocuk kendini sorunlu hissetmiyor. Bu durumda sorun anne babanın oluyor. Bir bebeğin ağlaması, bebeğin açlık ya da alt ıslatma gibi bir sorunu olduğunu gösteriyor. Bu bebeğin ağlama sesinden anne rahatsız olup, kızgınlık belirtileri veriyorsa, bebeğin sorunu, annenin de sorunlu hale geçmesine neden olmuş oluyor. Bu anne, kendinin sesten rahatsız olduğunu duygu olarak ayırt edemeyip, bebeğe sinirli tepkiler verdiğinde ise, anlaşılmasız bebek tepkisini daha da artırabiliyor ve anne-çocuk iletişimsizliğine uygun bir başlangıç oluyor. Yetişkinler arasında sıklıkla rastlanan ve kavga olarak adlandırılan iletişim çatışmaları da çoğunlukla anne-bebek arasında olduğu gibi gerçekleşiyor. Üst kattaki komşusunun balkondan aşağı tozları süpürmesinden rahatsız olan bir kimse, bu rahatsızlığını dile getirmediği süre içinde komşusunu gördüğünde selam vermiyor (pasif olarak saldırıyor) ve üst komşu da bu davranışa pek bir anlam veremeyip, alt komşusunu "soğuk, sevimsiz" olarak değerlendirebiliyor; böylece, iletişim çatışmaları başlayabiliyor ve bir sonraki olayda belki de çok büyük tartışmalar çı-

kabiliyor. Rahatsızlığı olan alt komşu, duygusunu içinde biriktirmeden, "ben dili" adı verilen bir beceriyi kullanarak, üst komşusuna kendi duygularını açsa, sorun iki komşu birbirine karşı olumsuz duygu birikimi yaratmadan çözülebiliyor. Etkili iletişim becerilerinin en önemli yapıtaşlarından biri olan ben dili de kişinin kendi duygusunu olumsuz ilettiler vermeden karşıya iletibilmesine dönük bir davranış biçimi. Onun tam tersi olan, çoğu insanın kullandığı "sen dili" ise, karşıdakine olumsuz duygu ilettileri veriyor ve etkisiz bir iletişimin sağlanmasına kaynak oluyor. Sen dili ifadeleri karşıdaki kişiyi suçluyor, onun öz saygısını zedeliyor ve kişinin kendi duygularıyla ilgili bilgi vermediği için etkisiz oluyor. Ben dili ifadeleri, kişinin ne düşündüğünü, gereksinimlerini ya da neye değer verdiğini belirtiyor ve suçlama, küçük düşürme gibi olumsuz yargı ve değerlendirmeleri içermiyor. Geç kalan çocuğu için endişelenen annenin duygusunu "İki saattir neredeydin?" şeklindeki bir sen dili ifadesi yerine, "Seni gördüğüme çok sevindim, ba-



şına bir şey geldiğinden korktum" şeklindeki ben dili ifadesini kullanması çocuğunun annesinin endişesine tepki vermesine engel olacaktır. Bu tip sen dili ilettilerle yetiştirilen çocukların, "Ben kötüyüm; ben hep yanlış yaparım" benzeri duygularla yüklü oldukları da belirlenmiş. Ben dilini kullanabilmek, kişinin öncelikle kendi iç dünyasına bir göz atıp, duygusunun ne olduğunu ayırt etme becerisini kazanmış olmasını gerektirir.

Etkin dinleme becerilerinin en büyük düşmanı da insanların sıklıkla kullandıkları "iletişim engeli" niteliği taşıyan davranışlar. Emretme, gözdağı verme, ahlak dersi verme, öğüt verme, mantık yoluyla inandırma, yargılama, eleştirme, suçlama, övme, teşhis koyma, ad takma, gülünç duruma düşürme, sorgulama, güven vermeye çalışma, teselli etme, konuyu değiştirme, şakacı davranma gibi davranışlar tipik iletişim engelleridir. Bu engellerle karşılaşarak yetişen çocuklar, engellerin yarattığı olumsuz duyguların yapıtaşı olduğu bir iç dünyaya sahip olurlar. "Sulugöz" diye adlandırılan bir çocuk, kendisini değersiz hissediyor. Sürekli "Harika şeyler yapıyorsun" gibi övme biçiminde engellerle karşılaşan bir çocuk, ebeveynlerinin yüksek beklentileriyle karşı karşıya olma duygusunu hissederek kaygılanabilir. "Hiç çalışmıyorsun" yargısıyla yetişen çocuk, kendini yetersiz hissetmenin temelini almış olur. "Aslında, öyle demek istemiyorsun" tanısı koyulan bir çocuk, inanılmama, yanlış anlaşılma, korunmasızlık gibi duygular hissedebilir. "Senin sorumluluğundadır; bu işi yapman gerekirdi" sözleri suçluluk duygusu, güvenilmeme, sorunu çözmekten aciz olma duyguları yaratabilir. "Kotunu giymeyeceksin" gibi emretme engeliyle karşılaşan çocuk isyankâr davranışlar içine girebilir ve kabullenilmediğini düşünebilir. Korkaklık, uysalık, düşmanlık, küskünlük, kişilere bağımlılık, aşağılık duygusu, umursamazlık gibi kişilik özelliklerinin ortaya çıkmasına belirli tip iletişim engellerine sıklıkla maruz kalınması neden olur. Etkin dinleme becerileri kazanan kişiler iletişim engeli koymamayı öğrenirler. İletişim engelleri koyan kişilerin çevrelerindekiyle etkili bir iletişim içinde olmalarına olanak yoktur ve çatışma yaşamaya sıklıkla mahkûm olurlar. Etkin dinleme yapabilmek ve iletişim engellerine baş vurmama, kendi içine bakma cesareti olan-



ların, ancak yaşantılar yoluyla (danışmanlar yardımıyla ya da anne babayı model alarak) öğrenebileceği becerilerdir. Etkin dinleme becerisini kullanmaya kararlı bir öğretmen, daha önce iyi bir öğrenciyken ortaokul son sınıfta sürekli zayıf not alan ve bu durumdan rahatsızlığını dile getiren öğrencisine yardım etmek amacıyla şöyle bir yaklaşımda bulunabiliyorsa, bu öğrenci oldukça şanslı sayılır:

Öğrenci: *Gene zayıf aldım. Şu okul bitse de kurtulsam!*  
 Öğretmen: *Zayıf not aldığı için hayal kırıklığına uğradın.*  
 Öğrenci: *Elbette, kim sever ki zayıf not almayı!*  
 Öğretmen: *Kızgınsın.*  
 Öğrenci: *Sadece kızgın değil, aynı zamanda ümitsizim. Ben bu okulu bitiremeyeceğim.*  
 Öğretmen: *Mezun olamayacağımı düşünüyorsun.*  
 Öğrenci: *Zaten mezun olsam, ne olacak ki?*  
 Öğretmen: *Mezun olduktan sonraki yaşantın hakkında kaygılısın.*  
 Öğrenci: *Evet, babam "Seni sırtımda taşıdığım artık yeter" diyor. Okula devam etmek için kazanmam gereken bir sürü sınav var. Zaten burada başarısızım, o sınavlarda da başarılı olamayacağım.*  
 Öğretmen: *Babanın üzerindeki yükü almak için sınavlarda başarılı olman gerektiğine inanıyorsun.*  
 Öğrenci: *Babam öyle söyledi. Eğer iyi notlar almazsam, beni bu okuldan alıp, devlet lisesine verecekmiş.*  
 Öğretmen: *Tüm yaşantının bu sınavlarda alacağın notlara bağlı olması seni endişelendiriyor.*  
 Öğrenci: *Sınav öncesi o kadar çalışıyorum, ama sınavca girince bu düşünceler yüzünden bildiklerimi toparlayamıyorum. Geçen yıl ne kadar iyi notlar aldım. Ne oldu bana anlayamıyorum?*  
 Öğretmen: *Geçen yıldan beri değişen bir şeyler var sanıyorum.*

## Başkalarını "Kabul Etmek" İçin Kendini "Kabul Etmek"

Sema Yüce  
 Uzman Psikolojik Danışman

Benlik kavramı, bireyin kendisi hakkındaki "Yeterince iyi değilim", "Layık değilim", "Başarılıyım" ya da "Çabalarımıdan keyif alıyorum ve başarıyorum" gibi inançları ve bunlara dayalı olarak geliştirdikleri tutumlarıdır. Bireylerin düşünce-duygu repertuarında yer alan ve benliğin oluşmasında önemli rol oynayan bu inanç ve tutumlar standartlaşarak kalıcı hale dönüşüyor. Benliğin oluşmasında etkili olan bu olumlu ve olumsuz düşünce biçimini ise, ilişkilerdeki iletişim biçimi belirliyor. Benlik kavramını, kişinin kendini ve başkalarını "kabul edebilmesi" de etkiliyor. Bireyin kendini kabul etmesinde iletişim biçiminin de önemli bir etkisi var. "Kabul, neden bu kadar belirleyici ve önemli?" sorusu ise, "Bireyin kendisindeki olumlu değişimleri başlangıcı, şimdi ve burada kendini kabul etmesiyle olası hale gelebilir" şeklinde yanıtlanabilir. Birey, kendi düşüncelerine inanıp, kararlar alıp, bunlara uygun olarak hareket ettiğinden, bireyin kendisi hakkında düşünceleri kendi gerçeği haline alıyor. "Ben zaten bunu başaramazdım", "Hiçbir şeyin üstesinden gelemiyorum" gibi inançlar, bireyin yapabilecekleri konusunda ne kadar sınırlayıcı ve yaşam kalitesini düşürücü olabiliyorsa, "Ben bunun üstesinden gelebilirim", "İstedğim her şeyi başarıyorum" gibi inançlar ise bireyin yaşamını daha etkili olarak sürdürmesinin yollarını açıyor.

Kabul etmek nedir? Kabul etmek, "Seni iyi ve kötü her yönüyle seviyorum ve kabul ediyorum", "Kendimi iyi ve kötü her yönüyle seviyorum ve kabul ediyorum" diyebilmek ve buna inanmaktır. Kabul etmek "onaylamak"tan oldukça farklı bir kavram. Kabul edilen şey, bireyin kendisi yani varlığı; onaylanan ya da onaylanmayan şey ise bireyin davranışlarıdır. İlişkilerde, çoğunlukla, onaylanmayan şey yalnızca bireyin davranışları olmasına karşın, bireye kabul edilmediği duygusunu hissettirecek mesajlar veriliyor. Bireyin, davranışına dönük olmayıp, kişiliğine dönük olan "saygısız", "kışkırtıcı" vb gibi yargı

niteliği taşıyan bu mesajlar kabul edilmeme duygusu veriyor. Bazen de dinlemek adına yapılan bu "iletişim engeli" niteliğindeki davranışlarla karşındaki kişiye kabul edilmediği duygusu verilebiliyor. Kabul etmeme mesajı veren davranışlar genellikle, "Kabul edersem, onaylamış olurum" kaygısıyla yapıyor. Oysaki kabul gören birey, kendini ve başkalarını kabul etmeyi öğreniyor; değişme ve gelişmeye de açık oluyor. Ancak, genellikle reddedilen ve kabul edilmeyen şeylerin değişip, gelişebileceği zannediliyor. Kabul, "Seni kabul ediyorum" diyerek verilebilecek bir duygu değil. Kabul, davranışlarla hissettirebilir ve bunun en uygun yolu "iletişim"dır. Dinleme biçimi de kabulü hissettirmenin bir yolu. Karşıdaki kişiyi, iletişim engelleri kullanmadan, onun duygu ve düşüncelerini reddetmeden, yargılamadan, geçiştirmeden dinlemek, kabul duygusunu veriyor. Etkin dinleme becerilerini kullanan kişiler, dinledikleri kişinin duygularına, ifade ettiği düşüncelerine "ayna" tutup, "Üzgünsün", "Çok çalıştığın için yorgunsun" şeklinde yansıtıldığında, karşındaki kişiyi bu duygularıyla kabul ettiklerini hissettirmiş oluyorlar. Kabul duygusunu etkili bir şekilde aktarabilmek ise ben dili mesajlarıyla gerçekleşebilir. Bireysel duygu ve ihtiyaçlarını ben mesajlarıyla ifade ederek aktarmayı seçen kişiler kendi duygu ve gereksinimlerini de kabul etmiş olurlar. Ben mesajlarıyla kendini ifade edenler, karşılındakini de "bir-cik"liğiyle kabul ederek, onun kişiliğini yargılamadan kabul duygusunu hissettirebiliyorlar. Bireyin, kendisini ve karşındakini kabulü, iletişim içinde karşılıklı olarak aynı anda gerçekleşiyor. Kabul gören kişiler, kendilerini ve başkalarını kabul etmeyi ve sevmeyi öğreniyor; bu durum da onların kendilerine daha çok güven duymalarına neden oluyor. Kendine güven duyan yeni kuşaklar yetiştirebilmek için; duygularınızı iyi ya da kötü olarak nitelermeyin, onları olduğu gibi kabul edin; kendinizi övmeyi, bencilliğinizi, iyi ya da kötü her yönünüzle kucaklayın; başkalarını kabul edebilmek için önce kendinizi kabul edin ve bunu iletişimle kendinize de başkalarına da yaşatın...

Öğrenci: *Evet, var ve ben bu konuda ne yapacağımı düşünmeliyim.*  
 Öğretmen: *Eğer konuşmak istersen beni nerede bulacağımı biliyorsun.*

Bu öğretmen, öğrencinin karar alma özgürlüğüne dokunmadan, ama paylaşımına açık olarak, onun düşünce ve duygularına saygı duyan bir yaklaşımla yardım kapılarını aralamıştır. Bundan sonra ise öğrenci, tercihlerini kendi istediği yönde kullanacaktır. "Bugün okula gitmeyeceğim, siz de işe gitmeyin" diyen çocuğunun, kendileriyle vakit geçirmek istediğini duyumsayabilen ve çocuğuna "Bugün bizimle vakit geçirmek istiyorsun, çünkü bizi özlediyorsun" diyebilen anne babanın, çocuklarıyla arasındaki iletişim kanalları açıktır ve bu anne baba etkili bir iletişimin başlangıcı için gereken davranışlardan ilkinin gerçekleştirmiş durumdadır. Bu anne baba birçok durumda çocuğuna bu yöntemle yaklaşmayı başarırsa, paylaşımları giderek artacak ve doyumsuz bir ilişki içinde olacaklardır. Bu anne baba, çocuklarının sorununu üstlenmeyerek, "Sorunların senin yaşamının bir parçası. Onları çözmek için sana kapılar aralayacağız, ama sorunlarını biz çözmeyeceğiz. Sorunlarınla baş edebileceğine güveniyoruz" iletisini vermeye devam edebildikleri sürece çocuğunun benlik duygusunun gelişmesine yardım edecektir. Bu anne baba çocuklarına birçok başka olumlu duygu kazandırabilecektir: Çocuk, sorunları ve duyguları duyulabildikçe kendini değerli hissedecek; ergenlik döneminde anne babaya karşı içe kapanma gibi bir tehlike bu ebeveynleri beklemeyecek. Bu ebeveynlerin çocuğu, kendi gücünü etkili olarak kullanabilme becerisini kazanma şansına sahip olacak; bu anne baba, çocuklarının kendileri gibi düşünmesi gerektiğine inanmayacak ve dünyayı kendi gözleriyle görmesine izin verecek; çocuklarını değiştirme çabası içinde olmayacak; çocuklarıyla dürüst ve saydam bir ilişki içinde olacaktır.

"Ben değerliyim ve özelsin. Sen değerlisin ve özelsin" diyebilen bireylerden oluşan bir toplum dileğiyle.

Zuhal Özer

Konuk Danışmanı: Sema Yüce  
 Uzman Psikolojik Danışman

Kaynaklar  
 Cüceloğlu, D. İçimizdeki Çocuk. Yaşamımıza Yön Veren Güçlü Vartık, İstanbul, 1995.  
 Cüceloğlu, D. Yeniden İnsan İnsana, İstanbul, 1996.  
 Gordon, T. Etkili Anababa Eğitimi Aile İletişim Dil, İstanbul 1996.  
 Gordon, T. Etkili Anababa Eğitimi Uygulamalar, İstanbul 1996.  
 Gordon, T. Etkili Öğretmenlik Eğitimi, İstanbul, 1993.  
 Naran, L. Beni Duyuyor musun? İstanbul