

DİNLEME SANATI

Dr. Ralph Nichols, Leonard A. Stevens

Bu telefon, radyo ve televizyon çağında çoğumuz zamanının gittikçe artan bir kısmını söylenen sözleri dinlemekle geçiririz. Detroit okul müfettişlerinden Paul T. Rankin değişik mesleklerden 68 kişinin kişisel haberleşmelerini inceleyen iki aylık bir etüt yapmıştı. Elde ettiği bulgulara göre bu denekler günlerinin uyanık saatlerinin % 75'ini sözlü haberleşme ile geçiriyorlardı. % 30 konuşarak, % 45 de dinleyerek.

Buna rağmen çoğumuz dinlemediği bilmeziz. Yıllarca süren bir araştırmada bir Minnesota Üniversitesinde binlerce öğrencinin ve geçenlerde de birçok iş ve meslek adamının dinleme yeteneğini inceledik ve ölçtük. Testten geçen kişi kısa konuşmaları dinliyor ve sonra bunlardan aklında kalandan sınava tâbi tutuluyordu. Bizim genel olarak çıkardığımız sonuç, orta bir insanın her şeyin ancak «yarısını dinlediği», yani «yarı dinleyici» olduğu idi.

New York şehrindeki en büyük mağazalardan birinin eğitim müdürü John Mc Grath'ın bana söylediğine göre, «bu tecrübesiz satış memurları için çok büyük bir kusurdur». Örneğin bir müşteri, ben sergilediğiniz bluzları görmek istiyorum, lütfen bana 14 numara, kısa kollu bir tanesini getirir misiniz? Satıcı koşar ve 14 numara uzun kollu bir bluz getirir. Müşteri, «ben kısa kollu istemişim» der. Satıcı tekrar geriye gider, müşteri bekler. Sonuç lüzumsuz konuşma ve canı sıkılan bir müşteridir. Onun için biz eğitimimizin basında, harekete geçmeden önce ivice dinle, deriz ve bunun üzerinde daima ısrar ederiz.

Bu yayılmış dinleme yeteneksizliğinin arkasında bizim sınıf öğrenim sistemimizin esaslı bir kusuru vardır. Bu yetenek ihmal edilmiştir. Simdiye kadar dinleme yeteneğinin artırılması için ilk okuldan yüksek okullara kadar öğrenciye verilen

şu emirden başka esaslı bir şey yapılmamıştı: «Dikkat ediniz» Fakat dinleme zihni bir beceridir ve egzersiz ve pratikle geliştirilebilir. Biz şimdi Minnesota Üniversitesinde dinleme kursları açmış bulunuyoruz. Kurstan geçen her grup ortalama % 25 lik bir ilerleme sağlamıştır.

Dinlemek bir insanın rahatça oturup ses dalgalarının kulaklarına girmesine müsaade etmesi demek değildir. O tıpkı okumak gibi insanın yalnız yazılı harflere bakmasından daha fazla birşey yapmasına ihtiyaç gösterir. İyi dinlemek faal bir iştirak demektir. Fakat ona giden yolun üzerinde çok engeller vardır. Bunlardan biri bizim konuştuğumuzdan çok daha hızlı düşündüğümüzdür. Genellikle bir Amerikalı bir dakikada 125 kelime söyler. Bunun anlamı bir insanın normal olarak bizimle konuştuğu her dakikada bizim 400 kelime düşünmeğe vaktimiz kaldığıdır.

Eğer biz iyi bir dinleyici değilsek, çok geçmeden sabırsızlanmağa başlarız, bir an için düşüncelerimiz başka bir şeye takılır ve sonra tekrar konuşan şahsın sözlerine döner. Bu kısa yarı seyahatler zihnimiz öteki konuda uzun zaman oyalanmaya kadar devam eder. Sonra düşüncelerimiz tekrar konuşan şahsa döndüğü zaman, bu seferde onun bizden çok ileride bulunduğunun farkına varırız. Artık onu izlemek güçleşmiş ve gittikçe yan seyahatlara atılmak daha kolaylaşmış olur. Sonunda artık biz bu işten vazgeçeriz, gerçi o şahıs hâlâ konuşmaktadır, fakat zihnimiz artık başka dünyadadır.

İyi dinleyen bir insan ise düşünce hırzını faydalı olarak kullanmasını bilir; o geriye kalan fazla düşünce zamanını devamlı olarak söylenen şeye uygular. Konuşmacının söylediği veriler doğru mudur? Bunlar önyargısız bir kaynaktan mı alınmıştır? Acaba bu söylenenden bütün

bir tabloyu elde edebiliyor muyum, yoksa o bana yalnız kendi görüşünü ispat edecek şeyleri mi söylüyor?

Dinleme ile ilgili bütün incelemeler ilginin önemine işaret ederler. Fakat dinleyiciler nadiren bir deneye veya bir konuşmacıya fırsat verirler, konuya bir kaç cümleden sonra kuru sıfatını basarlar, ona aldırış etmezler ve yalnız görünürde dikkat eder gibi yaparlar. Öte yandan iyi dinleyiciler söylenen her şeyde ilginç bir şey, faydalanılacak bir şey bulmağa çalışırlar. «Benim bilmeğe ihtiyacım olan ne söylüyor? Bu gerçekten pratik bir fikir midir? Söylediklerinde yeni bir şey var mıdır?» Bu gibi sorular bizim ana yoldan ayrılmamıza ve dinleme yetkimizi bilmemize yardım eder.

Hiç bir konuşmacı sevdiği bir peşin görüş ve kanaata değinmeden uzun zaman konuşamaz. Kötü dinleyici zihnen onu küçük düşürecek bir ispat plânlamağa başlar, konuşmacıyı mahcup edecek bir soru hazırlar veya belki de kendi hislerini destekleyecek düşüncelere döner. İyi dinleyici her şeye rağmen dinlemeğe devam etmeğe çalışır. O hiç bir zaman konuşmacının bütün söyleyeceklerini tamamiyle dinlemeden ve onları iyice anlamadan önce onun görüşlerinin fazla etkisi altında kalmaz, heyecanlanmaz. Dinleme yeteneğini geliştiren insanlar dikkatlerini merkezi fikirlere odaklamağı öğrenmişlerdir. Zihinlerinde her söyleneni sunduğu şekilde kaydederek yanlış yola gitmezler. Gerçekler, tartışması yapılan soruyu esas itibarıyla desteklemek için faydalıdır. Esas konu üzerine dikkatinizi

toplayın, bu sizin söylenen verileri hatırlamanıza yardımcı olacaktır.

Dikkati bir nokta üzerinde toplamak yoğunlaştırmak, savaşın yarısını kazanmak demektir. Kötü dinleyiciler çok çabuk dikkatlerini kaybeder, başka şeyle ilgilinirler. İyi bir dinleyici, öte yandan iç güdüsel olarak dikkatinin dağılmasıyla mücadele eder. O bir kapıyı kapar, radyoyu susturur ve konuşmacının sözünü yalnız onu bir noktayı daha açık seçik ifade edilmesini sağlamak ve ondan sonra sözüne devam etmesi için keser.

Söylenen söze dikkat etmenin bir sebebi de bunun medeni bir cemiyetin nezaket kurallarına uygun olmasıdır. Fakat bundan başka onun bir de bencil sebebi vardır. Bizim öğrencilerimiz çok geçmeden, dinleme tarzının başkalarının sizle konuşma şeklinide önemli derecede kontrol ettiğinin farkına vardılar. Anlayışlı bir dinleme konuşmacının zihnindeki şeyleri kolaylıkla ve daha iyi ifade etmesini ve böylece sizin ihtiyacınız olan bilgiyi size daha iyi şekilde vermesini sağlar. Bundan dolayı sizin dinleme tarzınız öğreneceğiniz şeyle doğrudan doğruya ilgilidir.

Dinleme yeteneğini bir kere elde ettiniz mi, bundan ayrıca bir geliriniz, bir kazancınız daha olur: Oda size söylenen sözü iyi dinlemeği öğrenmek otomatik olarak sizin kendinizin de daha ilginç bir konuşmacı olmanız anlamına gelir. Siz dinlemekten nasıl daha fazla zevk ve yarar sağlarsanız, başkaları da sizin söylediklerinizden o kadar fazla faydalanırlar.

HOW TO LIVE WITH LIFE'den

19. yüzyılın en büyük icadı, İcat etmenin metotlarının icadıydı.

ALFRED NORTH WHITEHEAD

Yağmur duasına çıkmadan önce hava kayıtlarını karıştırmak her zaman iyidir.

MARK TWAIN

Bilim gerçeğin edebiyatıdır.

JOHN BILLUSH

Şu kesin bilim, «yaklaşık» düşünmenin ürünüdür aslında.

BERTRAND RUSSEL

Gerçek büyük adam, büyük olduğunu düşünmemiştir.

WILLIAM HAZLITT

Balıklar ve misafirler bir yönde ortaktırlar. İkiside üçgünde kokarlar.

BENJAMIN FRANKLIN

«Gerçeği buldum» deme «bir gerçek buldum» de!

KAHLIL GIBRON

Öğretimin sırrı, öğrenciye saygı duymadır.

RALPH WALDO EMERSON