

Aktif Dinleme

İletişim Becerisi



Aktif Dinleme: Dinlemeyi pasif bir süreçten ziyade aktif bir süreç olarak ele almak. Bu, bir izleyici gibi davranmak yerine sohbete katılmak anlamına gelir. Aktif dinleyiciler dinlediklerini gösterir, paylaşımı teşvik eder ve konuşmacıyı anlamaya çalışırlar.

Dinlediğinizi Gösterin

Dikkatinizi dağıtacak şeyleri ortadan kaldırın. Dinlerken televizyon izlemek, telefonunuzu kullanmak veya başka şeyler yapmak, konuşmacının sözlerinin önemli olmadığı mesajını verir. Dikkatinizi dağıtan şeyleri ortadan kaldırmak konuşmaya odaklanmanızı sağlar ve konuşmacının duyulduğunu hissetmesine yardımcı olur.

Sözlü ve sözsüz iletişimi kullanın. Beden dili ve konuşmacının duygulanımıyla eşleşen kısa sözlü ipuçları (örneğin, konuşmacı heyecanlıysa heyecanla yanıt vermek) ilgi ve empati gösterir.

Sözlü: "mm-hmm" / "uh-huh" "Bu ilginç." "Anlıyorum"

Sözsüz: başını sallayarak onaylamak duygusal içeriğe tepki verme (örn. gülümseme) göz teması

Paylaşımı Teşvik Edin

Açık uçlu sorular sorun. Bunlar "evet" veya "hayır" yanıtları yerine detaylandırmayı teşvik eden sorulardır. Açık uçlu sorular konuşmacıya dinlediğinizi ve daha fazlasını öğrenmek istediğinizi gösterir.

"___ nasıl bir şey?" "___'da kendinizi nasıl hissettiniz?" "Bana ___ hakkında daha fazla bilgi verebilir misiniz?"
"Nasıl ___ yapıyorsunuz?" "___ hakkında neyi seviyorsun?" "___ hakkında ne düşünüyorsunuz?"

Alıntılar kullanın. Kendi kelimelerinizle konuşmacının en önemli noktalarını özetleyin. Sadece ton veya beden dili aracılığıyla iletilmiş olsa bile, duygusal içeriği dahil ettiğinizden emin olun.

Konuşmacı: İş yerinde zor zamanlar geçiriyorum. Yapacak çok şey var ve yetişemiyorum. Patronum her şey bitmediği için sinirli ama elimden bir şey gelmiyor.

Dinleyici: Yetişmek için elinizden geleni yapıyormuşsunuz gibi görünüyor ama çok fazla iş var. Kulağa stresli geliyor!

Anlamak için Çabalayın

Hazır olun. Dinlemek, beden diline, ses tonuna ve sözel içeriğe dikkat etmek demektir. Dikkatinizi, daha sonra ne söylemek istediğiniz gibi diğer zihinsel dikkat dağıtıcı unsurlar yerine dinlemeye odaklayın. Mümkün olduğunda, hassas konuşmaları dikkat dağıtıcı unsurların az olduğu sessiz bir zamana saklayın.

Açık fikirli bir şekilde dinleyin. Göreviniz, aynı fikirde olmasanız bile konuşmacının bakış açısını anlamaktır. Konuşmacının bakış açısını tam olarak anlayana kadar fikir yürütmekten ve yargıda bulunmaktan kaçınınız.