



BAŞARILI İLETİŞİM İÇİN AKTİF DİNLEME BECERİLERİ

İletişim becerileri işyeri içinde ve dışında son derece önemli ve faydalıdır. Talimatları, fikirleri ve kavramları açıkça iletme yeteneğine sahip olmak, herhangi bir kariyerde başarıyı bulmanıza yardımcı olabilir. Pratik yaparak herkes iletişim becerilerini geliştirebilir.

Etkili iletişimde en kritik becerilerden birinin, etkin dinleme olduğunu unutmayınız. Bu yumuşak beceriyi geliştirmek; doğru ilişkiler kurmanıza ve sürdürmenize, sorunları çözmenize, süreçleri iyileştirmenize ve talimatlar, prosedürler ve beklentiler gibi bilgileri saklamanıza yardımcı olacaktır.

Aktif dinleme becerilerini anlamana ve kendinizinkini nasıl geliştireceğinizi öğrenmenize yardımcı olmak için, aşağıdaki arka planı ve örnekleri inceleyin.

AKTİF DİNLEME NEDİR?

Aktif dinleme; tamamen konuşmacıya odaklanma, mesajını anlama, bilgiyi anlama ve düşünceli bir şekilde yanıt verme yeteneğidir. Bir konuşmacıyı mesajını saklamadan duyma eylemi olan pasif dinlemenin aksine, bu çok değerli kişilerarası iletişim becerisi, tekrarlanan bilgilere ihtiyaç duymadan etkileşime geçmenizi ve daha sonra belirli ayrıntıları hatırlamanızı sağlar.

Aktif dinleyiciler, dikkatlerini konuşmacıda göstermek ve tutmak için sözlü ve sözlü olmayan teknikleri kullanırlar. Bu yalnızca odaklanma yeteneğinizi desteklemekle kalmaz, aynı zamanda konuşmacının odaklandığını ve konuyla meşgul olduğunuzu görmesini sağlar. Aktif bir dinleyici; konuşma bittiğinde ne söyleyebileceğinizi düşünmek ve zihinsel olarak prova etmek yerine, konuşmacının sözlerini dikkatlice değerlendirir ve bilgiyi belleğe kaydeder.

İŞYERİNDE AKTİF DİNLEME NEDEN ÖNEMLİDİR?

İster yeni bir iş fırsatı arıyor olun ister terfi için çabalyor olun, ister mevcut rolünüzü geliştirmek için çalışıyor olun, aktif dinleme becerilerinizi geliştirmek başarılı olmanıza yardımcı olacaktır. Eleştirel düşünme ve çatışma çözme gibi, bu yumuşak beceri de bir çalışan olarak değerinizi artırmanıza yardımcı olacaktır.

İŞTE AKTİF BİR DİNLEYİCİ OLMANIN BİRKAÇ FAYDASI

DOĞRU BAĞLANTILAR KURMANIZA YARDIMCI OLUR.

Aktif dinleme, başkalarının sizinle bilgi paylaşırken kendilerini rahat hissetmelerini sağlar. Başkalarının söyleyeceklerini içtenlikle dinleme yeteneğinizi gösterdiğinizde, insanlar sizinle düzenli olarak iletişim kurmakla daha fazla ilgileneceklerdir. Bu durum başkalarıyla iş birliği yapma, işleri hızla bitirme veya yeni projeler başlatma fırsatları yaratmaya yardımcı olabilir. Tüm bunlar, kariyerinizde başarıya ulaşmanıza önemli bir katkı sağlayabilir.

GÜVEN OLUŞTURMANIZA YARDIMCI OLUR.

İnsanlar sizinle kesintiye uğramadan, yargılamadan veya hoş karşılanmayan sözlerle özgürce konuşabileceklerini bildiklerinde, size güvenmeleri daha olası olacaktır. Bunu hissettirmek, özellikle uzun vadeli bir iş ilişkisi geliştirmek istediğiniz yeni bir müşteri veya iş bağlantısıyla tanışırken yararlıdır.

SORUNLARI TANIMLAMANIZA VE ÇÖZMENİZE YARDIMCI OLUR.

Başkalarını aktif olarak dinlemek, başkalarının karşılaştığı zorlukları veya projelerdeki sorunları tespit etmenize yardımcı olacaktır. Bu sorunları ne kadar çabuk tespit edebilirsiniz, o kadar çabuk bir çözüm bulabilir veya çözmek için bir plan oluşturabilirsiniz.

ÇEŞİTLİ KONULARDA BİLGİNİZİ VE ANLAYIŞINIZI ARTIRMANIZA YARDIMCI OLUR.

Harika çalışanlar her zaman yeni bir şeyler öğrenmeye ve bilgi tabanlarını büyütmeye çalışırlar. Aktif dinleme; bilgiyi saklamanıza yardımcı olduğu için, yeni konuları daha iyi anlamınıza ve öğrendiklerinizi hatırlamanıza ve böylece gelecekte uygulayabilmenize yardımcı olacaktır.

KRİTİK BİLGİLERİ KAÇIRMAMANIZA YARDIMCI OLUR.

Aktif dinleyiciler, konuşmacıyla yüksek düzeyde meşgul olduklarından, belirli ayrıntıları hatırlayabilirler. Bu özellik; konuşmacı talimatları kanıtlarken, sizi yeni bir süreç konusunda eğitirken veya başkalarına iletmekten sorumlu olduğunuz bir mesajı iletirken önemlidir.

AKTİF BİR DİNLEYİCİ NASIL OLUNUR?

İşte kişilerarası iletişim becerilerinizi geliştirmeye yardımcı olmak için kullanabileceğiniz, çeşitli aktif dinleme alıştırmaları ve sözlü aktif dinleme becerileri:

AÇIKLAMA

Neyi ifade etmek istediğini tam olarak anladığınızı göstermek için konuşmacının paylaştığı mesajın ana noktalarını özetleyin. Bu aynı zamanda konuşmacıya belirsiz bilgileri netleştirme veya mesajlarını genişletme fırsatı verecektir.

Örnek: "Demek istediğiniz şu ki; mevcut içerik yönetim sisteminiz büyük video dosyalarını desteklemediği için, artık ekiplerinizin teknik ihtiyaçlarını karşılamıyor."

AÇIK UÇLU SORULAR SORUN

Paylaştıklarının özünü topladığınızı gösteren sorular sorun ve onları ek bilgileri paylaşmaya yönlendirin. Bu soruların basit bir "evet" veya "hayır" ile yanıtlanamayacağından emin olun.

Örnek: "Haklısınız - işe alım prosedürü biraz güncelleme gerektirebilir. Önümüzdeki altı ay boyunca süreçte ne gibi değişiklikler yapmak istersiniz?"

SPESİFİK ARAŞTIRMA SORULARI SORUN

Okuyucuyu, paylaştıkları bilgiler hakkında daha fazla ayrıntı sağlamaya veya geniş bir konuyu veya konuyu daraltmaya yönlendiren doğrudan sorular sorun.

Örnek: "Bana mevcut iş yükünüz hakkında daha fazla bilgi vermelisiniz. En çok zaman alan bu projelerden hangisi ?"

KISA KELİMELER İÇEREN ONAYLAMALAR KULLANIN

Kısa, olumlu ifadeler, konuşmacının daha rahat hissetmesine yardımcı olacak, ilgili olduğunuzu ve sağladıkları bilgileri işleyebildiğinizi gösterecektir. Kısa ve net onaylamalar, konuşmacıyı bölmeden veya akışını bozmadan konuşmaya devam etmenize yardımcı olur.

Örnek: "Anlıyorum" "Evet, bu mantıklı" "Kabul ediyorum"

EMPATİ GÖSTERİN

Konuşmacının duygularını tanıyabileceğinizi ve paylaşabileceğinizi anladığından emin olun. Sadece hissetmek yerine şefkat göstererek, konuşmacıyla bağlantı kurabilir ve karşılıklı bir güven duygusu oluşturmaya başlayabilirsiniz.

Örnek: "Bu sorunla uğraştığınız için çok üzgünüm. Size yardım edebileceğim bazı yollar bulabiliriz."

BENZER DENEYİMLERİ PAYLAŞIN

Karşılaştırılabilir durumları tartışmak; yalnızca konuşmacıya mesajlarını başarıyla yorumladığınızı göstermekle kalmaz, aynı zamanda ilişkiler kurmaya da yardımcı olabilir. Konuşmacı bir sorunu gündeme getirdiyse; benzer sorunları nasıl çözdüğünüz hakkında bilgiyi paylaşmak, başkaları için değerlidir.

Örnek: "Ben de bu programa başlarken çok zorlandım. Ama sonrası çok daha kolay oluyor. Sadece birkaç hafta sonra, tüm özellikleri kullanırken kendimi tamamen rahat hissettim."

DAHA ÖNCE PAYLAŞILAN BİLGİLERİ GERİ ÇAĞIRMA

Konuşmacının geçmişte sizinle paylaştığı temel kavramları, fikirleri veya diğer kritik noktaları hatırlamaya çalışın. Böylece yalnızca şu anda söylediklerini dinlemekle kalmadığınızı, aynı zamanda bilgileri saklayabileceğinizi ve belirli ayrıntıları hatırlayabildiğinizi gösterir.

Örnek: "Geçen hafta bu hesaba yardımcı olması için daha kıdemli bir koordinatör eklemekten bahsettiniz ve bence bu harika bir fikir."

SÖZEL OLMAYAN AKTİF DİNLEME BECERİLERİ

BAŞINI SALLAMAK

Konuşmacıya basit bir selam vermek, onun ne dediğini anladığınızı gösterir. Başını hafifçe sallamak yardımcı, destekleyici bir işarettir ve konuşmacıyla aynı fikirde olduğunuzu göstermez, yalnızca mesajının anlamını çözebildiğinizi gösterir.

GÜLÜMSEMEK

Bir baş sallama gibi, küçük bir gülümseme konuşmacıyı devam etmeye teşvik eder. Ancak bir baş selamından farklı olarak, onların mesajına katıldığınızı veya söyleyeceklerinden memnun olduğunuzu

bildirir. Bir gülümseme, herhangi bir gerilimi dağıtmak ve konuşmacının rahat hissetmesini sağlamak için kısa bir sözlü onaylamanın yerini alabilir.

DİKKATİ DAĞILMIŞ HAREKETLERDEN KAÇININ

Hareketsiz olmak, odak ile daha net bir iletişim kurabilir. Bunu yapmak için saatinize veya telefonunuza bakmak, sesli bir şekilde iç çekmek, karalamak veya kaleme dokunmak gibi hareketlerden kaçınmaya çalışın. Ayrıca konuşmacıyı dinleyen diğer kişilerle sözlü veya sözlü olmayan iletişim alışverişinde bulunmaktan kaçınmalısınız. Bu, konuşmacının sinirli ve rahatsız hissetmesine neden olabilir.

GÖZ TEMASINI KORUYUN

Gözlerinizi her zaman konuşmacıda tutun ve odadaki diğer insanlara veya nesnelere bakmaktan kaçınin. Konuşmacıyı korkutmak veya tedirgin hissettirmek yerine onları cesaretlendirmek için başını sallayarak ve gülümseyerek, bakışlarınızı doğal tuttuğunuzdan emin olun.

Yukarıdaki sözlü ve sözlü olmayan teknikleri gelecekteki konuşmalara uygulayarak, daha güçlü ilişkiler geliştirmeye ve işyeri etkileşimlerinizden daha fazla bilgi elde etmeye çalışabilirsiniz. Aktif dinleme, geliştirmek ve sürdürmek için pratik gerektirir. Bu teknikleri ne kadar çok kullanırsanız, o kadar doğal hissedeceklerdir.