

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

EMPATİK DİNLEME TEKNİĞİ*

Mustafa Şeref AKIN¹

Prof.Dr.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

E-posta: mustafa.akin@erzincan.edu.tr

ORCID: 0000-0002-1850-9118

Öz

Makalede sosyal bilimlerde kullanılan mülakat, anket, odak grubu yerine empatik dinleme tekniği önerilmektedir. Bu yöntemler yanıltıcı neticeler üretebilmektedir. Mülakat soru-cevap şeklinde ilerlerken, empatik dinleme tekniği konuşmacıyla güven ilişkisi oluşturmayı hedeflemektedir. Güven ile birlikte derin bilgiler elde edilebilecektir. Güven unsuru ancak dinleyicinin karşı tarafa ön yargısız dinlemeye hazır olduğunun mesajını vererek gerçekleşir. Mülakatta soruların sorulması ön plandayken, empatik dinlemede önceden soru hazırlanmamakta, konuşmacının anlatımlarıyla ilerlenmektedir. İçsel düşünce, duygusal tepkiler ve rehber prensipler derindeki bilgileri oluşturur. Mülakatta soru soran araştırmacı kimliği ile bulunurken, empatik dinlemede sadece dinleyicidir. Anket gibi kısıtlanmış cevaplar yerine, konuşmacıyı rehber kabul eder, müdahale etmemekte ve yönlendirmesini takip etmektedir. Dinleme esnasında derinlere inilmesine destek sağlayacak 6 yöntem gösterilmiştir: Mikro-yansıtma, kökü bulma, yer/zaman sabitleme, pasiflikten aktifliğe geçiş, sessizlik ve akış. Not yazmak, sorulara bakmak, saate göz atmak gibi tüm dikkat dağıtıcılar ortadan kaldırılır.

* Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

¹ **Sorumlu Yazar:** mustafa.akin@erzincan.edu.tr

Atf (APA): Akın, M. Ş., (2022), Empatik Dinleme Tekniği, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 14 (1): 37-58., <https://doi.org/10.55978/sobiadsbd.999411>

Lisans: Bu makalenin kullanım izni Creative Commons Attribution-NoCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) lisansı aracılığıyla bedelsiz sunulmaktadır.

Görüşme her zaman bire bir gerçekleştirilir. Grup dinamizminin etkin olduğu odak grubu toplantılarından kaçınılır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Bilim, Nitel Yöntem, Empati, Dinleme

Alan Tanımı: Sosyal Bilimlerde Araştırma

THE EMPATHETIC LISTENING METHOD

Abstract

In the article, empathic listening technique is suggested instead of interview, survey and focus group used in social sciences. While the interview proceeds in the form of questions and answers, the empathic listening technique aims to create a relationship of trust with the speaker. With trust, deep knowledge can be obtained. The element of trust can only be realized by giving the message that the listener is ready to listen without prejudice. While asking questions is at the forefront in the interview, no questions are prepared beforehand in empathetic listening, Inner thinking, emotional reactions, and guiding principles form deep knowledge. While the questioner in the interview is found as a researcher, in empathetic listening it is just the listener. The speaker is accepted as a guide and the listener does not interfere with him and just follows his directions rather than restricted answers at surveys. 6 methods are shown to support deepening during listening: Micro-reflection, find the root, place/time pinpoint, from passive to active, silence and flow. All distractions such as writing notes, looking at questions, checking the clock are eliminated. The interview is always one-on-one. Focus group meetings with active group dynamism are avoided.

Key Words: Social Sciences, Qualitative Method, Empathy, Listening

Jel Code: M13

1. GİRİŞ

Sosyal bilimlerin temel araştırma metodolojilerinden biri mülakattır (Seidman, 2019). Mülakat görünüşte çok kolay bir metottur; katılımcıya konuyla ilgili sorular sorup cevaplarını not etmek gibi. Ancak sadece soru-cevap ile ilerleyen bu yaklaşımla konuşmacıyla derinden ve empatik ilişki kurulması mümkün değildir

(Young, 2015: 30-35). Bu makalede soru-cevap yaklaşımı mülakat yerine empatik yaklaşımı kuvvetlendirecek dinlemeye yönelik görüşme önerilmektedir. Aradaki farklar ortaya konmaktadır. Örneklerle açıklanmaktadır.

Mülakat yerine dinleme, konuşmacının hedeflerini ortaya çıkaracak yoldur. Hedef bir kişinin başarmak veya ilerlemek istediği konuda ne düşündüğü ve planladığıdır. Görüşmede arzu edilen araştırmanın sorularını sormak yerine konuşmacının konuyla ilgili hedeflerini ortaya çıkarmaktır.

Bu makalede ayrıntılı şekilde dinlemenin nasıl yapılacağı gösterilecektir. Sosyal bilimlerde sıklıkla kullanılan niteliksel yöntem olan mülakattan elde edilen çıkarımların yanıltıcı olduğu düşünülebilir. Çünkü mülakatta amaç konuşmacının sorulara cevap vermesi iken, empatik dinlemede güven ortamı kurmaktır. Böylece derindeki bilgilere ulaşmak mümkün olacaktır. Sözele dayalı ama niceliksel olan anket yöntemiyle ise konuşmacının bağlamından, geçmişinden, düşüncelerinden, duygularından ve prensiplerinden kopuk robotik insan cevapları alınabilir (Christensen vd., 2016: 55).

Mülakat dahil bilimsel araştırmalar bir didaktif test metodudur. Araştırmacılar ellerindeki birtakım varsayımları (teoriler) vardır ve soru-cevap şeklinde katılımcılarla test ederler. Halbuki, empatik görüşme hiçbir varsayımı kabul etmemektedir. Soru-cevap şeklinde ilerlememektedir. Konuşmacının götürdüğü yönde ve rehberliğinde varsayımlar oluşturulur ve modeller kurulur. Hatta empatik dinlemede tahmine dayalı olduğu için gelecekle ilgili olası senaryolarda konuşmacının ne yapacakları da sorulmamaktadır.

Dinleme hemen araştırmanın ilk safhasında ve konuyla ilgili hedefleri olan kişilerle yapılır. Araştırmanın başında ve araştırmayla ilgili herhangi bir varsayım konmadığından, dinleme sorunları keşfetme alanıdır. Eğer araştırmacı, organizasyon veya girişimci bir çözüm modeli için görüşüyorsa o vakit kullanıcının bir sorunu belirlenmiş ve ihtiyacı karşılandığı varsayımının testi yapılmaktadır.

Sorun alanında yapılan görüşmeler sonucunda birçok fikirler üretilir. Aksi takdirde dinleme, organizasyonun istediğine göre hareket edilen çözüm alanının parçası olunur. Burada ana gaye kişilerin hedefe ulaşmak için düşünme tarzının anlaşılmasıdır. Organizasyon çözümüne odaklanmak yerine kişilerin hedefine odaklanılmaktadır. Halbuki, organizasyon kullanıcının gerçek hedeflerini

öğrenmeden, kullanıcı hakkında birçok varsayım taşımaktadır. Bu varsayımların doğruluğundan hareketle çıkan çözümler/modeller/ürünler başarısız kalmaktadır (Zaltman, 2003: 10-20).

2.YANLIŞ DİNLEME

Doğru dinlemenin anlayabilmek için yanlış dinlemenin ne olduğunu kavramak gerekmektedir. Yanlış dinleme özünde dinleme yerine görüşmeyi yapanın konuşmacı gibi davranmasıdır (Gordon ve Edwards, 1997: 23-34).

Cevap verme: Dinleyicinin cevap vermesi yanlış dinlemedir. Konuşmacıyı dinlemek yerine cevap vermenin on iki yolu sıralanmıştır.

1. Emirler veya komutlar ile yön verme
2. Risk veya tehlike uyarısı yapma
3. Ne yapılması gerektiği konusunda tavsiye verme
4. Birini ikna etme
5. Ahlaki olarak yapılmasını gerekeni bildirme
6. Yargılama, suçlama, eleştirme, aynı fikirde olmama
7. Kabul etme, onaylama, övme
8. Birini veya fikirlerini utandırma
9. Kelimelerin, eylemlerin anlamlarını açıklamak için analiz etme
10. Daha fazla bilgi için üstüne gitme
11. Güven verici, sempatik, teselli edici davranma
12. Birini duygularından uzaklaştırma (Gordon ve Edwards, 1997).

Bu uyarılar üç ana gruplanırsa: konuşmacının dediklerini desteklemeğe, karşı gelmeğe ve konuşmacıya akıl vermeyi içermektedir. Burada karşılıklı cevaplama üzerine bir görüşme yapılmaktadır. Empatik dinlemenin öncülerinden kullanıcı deneyimi uzmanı Castillo'nun benzer uyarıları vardır: Tavsiye ederek düzeltme, aynı fikirde olmayarak tartışma, konuşmadan bir çıkış stratejisi planlama, daha fazla bilgi almak için sıkıştırma ve konuşmada boşluk bırakma yapılan görüşmedeki genel hataları oluşturmaktadır (Castillo, 2018: 1).

Buna karşın konuşmama veya tam sessizlikte etkin bir çözüm değildir. Çünkü konuşmacıyla konunun derinine inildikçe duraksamalar başlayacaktır. Ancak daha da önemlisi derine inebilmek için güven ortamını yaratmaktır. Bundan dolayı,

sessizliğin gerektiği anlar olabilir ama tümüyle sessizlik konuşmacının açılmasını sağlamayacaktır.

Sosyal hedefler: Konuşmacıyı rahatlatmaya yönelik şakalar yapma, güldürme, ortak noktaları bulma, konuşmacıyla bağlantı kurmaya çalışmaktır. Görüşmede konuşmacının anlattıklarına şahit olmak için bulunmaktadır. Ön planda konuşmacı vardır.

Literatür taraması: Görüşmeden öncesi literatür taraması yapmamak daha iyidir. Çünkü mümkün olduğunca konuyu bilmemek ve konuşmacının anlattıklarıyla aydınlanmak tercih edilir. Özellikle saflığı ve merakı ayakta tutar (Young, 2015: 45-50).

Nasıl sorusu: Konuşmacıyla işiyle ilgili nasıl yapılır tarzında soru sorulmamaktadır. Zaten bunlarla ilgili birçok kitap ve görsel malzemeler vardır. Bu işi yaparken aklından geçenleri öğrenme anahtar bilgidir (Chrstensen vd., 2016: 55).

Araştırmacı olmak: Araştırmada yapılırsa da dinleyici araştırmacı rolünü üstlenmemelidir. Çünkü araştırmacı kimliği otorite ve cevap alabilmek için sorularla sıkıştırmaya sebep olabilir. Dinleyici olarak konuşmacıya tanık olmak, ona duyulduğunu hissettirmek için vardır.

Analiz yapma: Görüşme esnasında konuşmacı anlaşılmaya çalışılmamaktadır. Çünkü analiz edip örüntü bulma çözüm safhasının parçasıdır. Dinlerken anlam bulma dinleyiciyi önyargılı kılar.

Soru hazırlama ve takip sorusu: Baskın olup yoğun takip sorusu sorulmamalıdır. Çünkü dinlemede hedef katılımcının güvenini kazanmaktır. Güven kazandıkça birey daha fazla açılacaktır. Derinlemesine dinlemede soru listesi yoktur. Soru hazırlanmadığında konuşmacı olarak gayret verilmediğini ve dinleyici olarak yetersizlik duygusu taşıdığı akla gelebilir. Ancak empatik dinleme soru-cevap mülakatı değildir. Araştırılan konuyla ilgili konuşmacı nereye götürüyorsa dinleyici takip eder. Soru listesi ve dinleyiciyi takiple aradaki en temel fark bu anlayışta yatmaktadır. Konuşmacı için en önemli konular buysa o vakit dinleyici bunları kabul eder. Anlattığı konular üzerinden ilerlenir. Ayrıca soru listesi bir sonraki soruyu düşünmeye ve dikkat dağılımına sebep olur.

Halbuki amaç konuşmacıya ‘canı gönülden dinlemeye hazırım’ mesajı vermektir. Bir sonraki soru düşünülmemelidir.

Kesintiye uğratma: Akıcılığı kesme güven ortamını sarsar. Görüşmede akıcılık için konuşmacının ritmine uyum sağlamak gerekir. Güven kurma dinleme de 7 ila 15 dakikayı alır (Young, 2015). Ancak kazara görüşme durursa, tekrar sohbe devam etme güven açısından süreci baştan almaya sebep olur. Eğer görüşmede hatalı bir soru sorulursa (örneğin yönlendirici bir soru), konuşmacının cevaplama beklenir aksi takdirde görüşmenin akıcılığını kesmiş olunur.

Terminoloji üzerine durma: Görüşmede terminoloji ve tanımlar yapılmamaktadır. Konuşmacın seçtiği kelimeler üzerinden ilerlenir. Konuşmacı rehberdir. O takip edilir. Sadece konuşmacının teknik bir konudaki sözlerini anlamak için kullanabileceği olası terminolojiye dinleyicinin hâkim olması gerekir.

Not alma: Görüşmede not alınmamaktadır çünkü konuşmanın akıcılığı kesilir, yazarken dikkat dağılır. Bundan dolayı kayıt cihazlarını kullanmak gerekir. Eğer kayıt imkânı yoksa anahtar kelimeler dışında not alınmamalı ama konuşmadan hemen sonra görüşme notlara dökülür.

Grup toplantısı yapma: Grup dinlemeleri empatik dinleme değildir. Empatik dinleme bire bir yapılıır. Çünkü grup içinde bazı konular konuşmaktan kaçınılabılır (Young, 2005: 8-10).

Süre belirleme: Konuşmacının aksi durumu yoksa saat sınırlaması konmamalıdır. Saate bakılmaması gereklidir. Bu dikkati dağıtır. Tablo 1.’de görüşme öncesi, sosyal hedefler, cevaplar, yöntemlerde ve dikkat hususlarında yapılabilecek ana hatalar sıralanmıştır. En temelde sorun mülakatı yapanın iyi niyetinden kaynaklanmaktadır. Ortamdaki gerginliğin azaltma için güldürme, şakalaşma (sosyal hedefler), destekleyici cevaplar sağlama, fikir verme (cevaplama) ve konunun ana sorununu anlamak için sürekli didiklenme ve soru sormaktır.

Tablo 1. Örnek Çalışma Görüşmelerdeki Hatalar

<i>Hatalar</i>	<i>Görüşmeden Notlar</i>
<i>Görüşme öncesi</i>	
<i>Grup toplantısı</i>	
<i>Süre belirleme</i>	
<i>Terminoloji üzerinde durma</i>	
<i>Mevcut bilgi (literatürü) tartışma</i>	
<i>Sosyal hedefler</i>	
<i>Gerilimi azaltmak için sosyal şakalar</i>	
<i>Güldürmek</i>	
<i>Cevaplama</i>	
<i>Desteklemek, cesaretlendirmek, övmek</i>	
<i>Karşı gelmek, doğruyu göstermek, utandırmak</i>	
<i>Fikir vermek, analiz etmek</i>	
<i>Yöntem</i>	
<i>Sıkıştırma, üsteleme, çok soru sormak</i>	
<i>Yüzeysel soru (Açıklama, Beyan, Görüşe, Tercih</i>	
<i>Genelleme, Varsayım)</i>	
<i>Analiz yapma</i>	
<i>Dikkat dağıtıcı</i>	
<i>Soru hazırlama</i>	
<i>Not alma</i>	
<i>Saate bakma</i>	
<i>Ara vermek, kesmek, akışkanlığı engelleme</i>	

Halbuki yapılması gereken sadece konuşmacının o konuyla ilgili hedeflerini anlamaya doğru empatik dinlemedir. Bir sonraki adımda sosyal bilimlerde araştırmada çok karıştırılan empati kavramını açmak gerekmektedir.

3.EMPATİ

Empati kavramı dillendirildiğinde karşımızdakinin ayakkabılarıyla yürümek, gözlerine bakma, anlama, derin düşünme, köklere inme gibi birtakım yaklaşımlar olmaktadır. Çeşitli araştırmacıların empatileri sınıflandırmışlardır. Bunların arasında en çok karıştırılan ve sosyal bilimlerde araştırmada üzerinde durulması gereken duygusal ve bilişsel empatilerdir (Batson, 2009: 28-38; Brown, 2007: 35-65)

Bilişsel empati (içsel düşünme, tepkiler): Kişinin olay esnasında aklından geçenleri öğrenmektir.

Duygusal bulaşma (duygusal empati): Bir kişiden bir duygu yakalamak veya birinin tepki hissetmesine neden olmak, acısını ve sevincini hissetmektir.

Mülakat esnasında empati sağlama, acılarını hissetme kavramı duygusal empatidir. Bu bilimsel bir yaklaşım değildir. İstikrarlı olarak gerçekleşmesi çok zordur çünkü her mülakatta her katılımcının yaşadıkları süreçteki duygularını içselleştirmeye çalışmak yorucudur.

Bunun yerine istikrarlı olarak gerçekleştirebilecek olan bilişsel empatidir. Bir olay karşısında kişinin geçirmiş olduğu düşüncelerini, duygularını ve prensiplerini anlamaktır. Onları anlamak için yaşadıklarını yaşamasına ve aynı acıları hissetmesi gerekmemektedir.

4. KONUŞMA METODU: YÜZEYSEL VE DERİN

4.1.Yüzeysel Bilgi

Konuşmanın amacı yüzeysel bilgilerden derinlemesine bilgiye geçişle olur (Gray, 2017: 9-29). Yüzeysel konuşma günlük hayatta karşılaşılan tipik bir konuşmadır. Konuşmacının genelleştirerek yaptığı açıklamalardır.

Tablo 2. Yüzeydeki Görüşme

<i>Yüzey</i>	<i>Sosyal Amaçlar</i>	<i>Cevap verme</i>	<i>Eğilim</i>
<i>Açıklama</i>	<i>Gerilimi azaltmak için şaka yapmak</i>	<i>Yön gösterme</i>	<i>Kişiyi düzeltmek</i>
<i>Beyan</i>	<i>Birbirimizi anlamaya çalışmak</i>	<i>Uyarı</i>	<i>Bir çıkış stratejisi planlamak</i>
<i>Görüş</i>	<i>Birbirimizi anlamaya çalışmak</i>	<i>Tavsiye</i>	<i>Boşluk bırakmak</i>
<i>Tercih</i>	<i>Konuşmacıyı etkilemek</i>	<i>İkna etme</i>	<i>Soruşturmak</i>
<i>Genelleme</i>		<i>Moral verici</i>	
<i>Varsayım</i>		<i>Yargılama</i>	
		<i>Anlaşmak</i>	
		<i>Analiz</i>	

Kaynakça: Gray, 2017

Yüzeysel görüşmenin nasıl gerçekleşebileceğine lünapark özelinden örnek sorular sıralanmıştır:

Açıklama: Lünaparka kiminle gidersin?

Beyan: Ne sıklıkla lünaparka gidersin?

Görüş: Kendi şehrinde gittiğin lünaparkla diğer şehirlerdeki lünaparkları karşılaştırır mısın?

Tercih: Gördüğün en iyi lünapark hangisidir?

Genelleme: Sizce insanlar neden lünaparaka gitmiyorlar?

Varsayım: Daha büyük bir lünapark açılırdı, gelen sayısı artar mıydı?

Yüzeysel sorular yüzeysel cevapları getirir: Oğlumla gittim. Ayda bir kez. Diğer şehirlerde lunaparka gitmedim. Şehrimizde tek lünapark var. Şehrin dışında olduğu için gitmiyorlar. Tabii, daha büyük lünapark olsaydı daha hareketli olurdu.

4.2.Derin Bilgi

Dinleme dinleyicinin kendisinin veya organizasyonun ürünü veya çözümü açısından değil sadece konuşmacının hedeflerini öğrenme amacını taşır.

Derin konuşmada güven unsuru oluşturarak konuşmacının içsel düşünme, duygusal tepki ve rehber prensiplerini anlamaktır:

İçsel düşünme – belirli bir olay ve zaman esnasında aklımdan geçen düşünceler, nedenler, karar ve karasızlık sebepleridir.

Duygusal tepki –karara veya düşünce sürecine neden olan duygulardır.

Rehber prensipler (Yol gösterici) – karar verme de takip edilen kural veya temellerdir. Yol gösteren prensipler bir genelleştirme değildir. Çünkü genelleştirme bir kararın verilmesi ve aksiyona geçilmesinde sebep değildir.

Tablo 2. Empatik Derinlik

	<i>Sosyal Amaç</i>	<i>Dinleme</i>	<i>Eğilim</i>
<i>Düşünme</i>	<i>Güven</i>	<i>-Mikro</i>	<i>Hedeflerin</i>
<i>Duygusal</i>	<i>kurma</i>	<i>yansıtma</i>	<i>i dinlemeye</i>
<i>Prensipler</i>		<i>-Kökü</i>	<i>hazırım</i>
		<i>bulma</i>	
		<i>-Yer ve</i>	
		<i>zaman</i>	
		<i>sabitleme</i>	
		<i>-Pasiften</i>	
		<i>aktive geçiş</i>	
		<i>-Sessizlik</i>	
		<i>-Akıcılık</i>	

Kaynakça: Gray,2017

4.3.Yüzeysel ve Derinlemesine Örnek İfadeler

Dağcılık üzerine yapılan bir çalışmada kişilerin verdiği cevaplardan yüzeysel veya derinlemesine cevapların analizi yapılmaktadır.

Tablo 3. Yüzeysel ve Derinlemesine İfadeleri Ayırt Etme

<i>İfade</i>	<i>Yüzeysel</i>	<i>Derinlemesine</i>
<u><i>Küçük yaşlardan itibaren omuzlarına mücadelecı ruhu ve derin düşünmevi kendine yol olarak belirlediğim için açıkçası hiç zorlanmadım. Aksine tek başına ayakta durmanın bu spor dalı için ne kadar önemli olduğunu yaptığım yarışlardan ve kazandığım madalyalardan bunu anladım.</i></u>		<i>Rehber prensip ve İçsel Düşünce</i>
<u><i>Dağcılık kulübünde arkadaşlarımla uzun ve yorucu geçen bir yolculuğun ardından zirveye tırmandığımı hissettiğim an ben ve arkadaşlarımla yüzündeki kırmızı lekeler ve soğuktan çatlamış ellerimiz ve yaşanan gözlerimizle çok trajik komik bir şekilde güldüğümüz o günü unutamam hiç . O anıyı torunlarıma anlatmak için gün sayıyorum diyebilirim</i></u>		<i>Duygusal tepki</i>
<i>Özellikle son zamanlarda ortaya çıkan ve değişik kamp yemekleri yapan instagram hesaplarında taşınması ve kullanılması çok da pratik olmayan bazı malzemeler kullanıldığını görebilirsiniz.</i>	<i>Yüzeysel çünkü bununla ilgili düşüncesini açıklamıyor</i>	
<u><i>Yemek pişirmek için doğru malzemeleriniz olduğu sürece gittiğiniz her yerde ve her koşulda yemek hazırlayabilirsiniz.</i></u>		<i>Rehber prensip</i>
<i>Öğrencilerimle birlikte orada konaklama şansımız olmuştı.</i>	<i>Yüzeysel. Ardında düşünce, duygu ve prensip paylaşımı yok.</i>	
<i>Açıkçası dünyada belki de birçok yere gitme fırsatı buldum ama Maşukiye ilçesine ekibim ve ben gitmiştik orada tam bir doğa harikası var diyebilirim</i>	<i>Yüzeysel. Bir ön giriş. Tespit. Sonrasında bir hikâyeye hazırlık olabilir.</i>	

5. GÜVEN KURMA

Görüşmenin amacı cevaplar almak değil güven sağlamaktır. Sonrasında konuşmacı derinden iç görüleri sunacaktır. Konuşmacı düşüncelerine saygı

gösterildiği anladığında güven başlar. Söylediklerinden dolayı yargılanmayacaklarına, benlik duygularına zarar gelmeyeceğine göstererek güven kazanma olur.

Güven ortamı sağlamanın yollarından biri empatik dinlemedir. Empatik dinleme, başka bir kişinin yaşadığı duyguyla bağlantı kurmanın bir yoludur. Empatik dinlemede amaç konuşmacının açılabilmesini sağlamak içinde arada güven ortamı kurmaktır. Güven içinde bir kişinin duyulduğunu hissetmesine yardımcı olmaktır (Brown, 2007). Konuşmacının varlığını, gerçeklerini kabul etmekten geçmektedir. Bilinçli olarak kişinin iç sesini anlamaya gayret göstermektir. Buna karşın yansıtılmalı empatide amaç konuşulan kişi gibi düşünmeye dönüşmektedir. Daha önce vurgulandığı gibi her görüşülen kişiyi anlamak yükü ile onun gibi düşünmenin yükü farklıdır. Yansıtılmalı empati çok yorucu olur.

Empatik dinleme sürecinde dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

1. Bir kişinin hayatında birtakım gelişmeler oluyor.
2. Dinleyici olarkten bu kişinin kendi düşünce modeli olduğu kabul edilir.
3. Dinlemeye hazır olduğu belirtilir.
4. Dinleme esnasında kişi duyulduğunu hisseder (Brown, 2007: 40-60).

Empatik dinlemede hassas olan nokta dinlenen kişinin değerlerinin, düşünce modelinin, inançlarının olduğunun kabul edilmesidir. Tavsiye verme, yol gösterme olmaksızın sadece dinlemeye hazır olduğunu hissettirmektir. Bundan dolayı dinlemede yakın akraba ve arkadaş ile gerçekleşmesi çok zordur (Young, 2015: 5-25). Yakınlarıyla dinleme yapılması zor olmasının sebebi kişiler arasındaki otorite ilişkisidir. Geçmişte yaşanan birçok olaylar takip edilerek görüşme yapılır. Özellikle ikinci ve dördüncü kural ihlalleri sıklıkla yaşanır. Kişiyi olduğu gibi kabul etmek ve yönlendirmemek konularında sabır gösterilmemektedir. Konuşmacıya saygı konuşmacının derdini kabul etmektir. Dinleyici aksine düşünse bile, konuşmacının kendi açısından sıkıntı gördüğü konular sorun olarak kabul edilmelidir.

6. DERİNLERE İNMEDE 6 YÖNTEM

Derine inmede en temel amaç güven kurmaktır. Konuşmacıyla sorularla, araştırmacı kimliğiyle, şirinlikle, gülümsemeyle güven oluşturulmaz. Güven karşındakinin ön yargısız dinlendiğinde ortaya çıkar. Yargılamaktan

kaçınılmalıdır. Derine inme konuşmacının dinlendiğini hissettirmektir. Aşağıda kullanılan 6 yöntem tanıtılmaktadır (Young, 2015: 26-56). Bunlar konuşmacının konuşmasını teşvik etmek için geliştirilmiştir.

6.1. Mikro-Yansıtma

Mikro-yansıtma konuşmacının son kullanıldığı cümleler arasındaki tekrar edilmesidir. Mekanik bir tekrar değildir. Tam cümlede kurmak şart değildir. Kendisinin dinlediğini hissettirmek içindir. Yanlış anlamaları düzeltir. Varsayımları kontrol edilmesini sağlar. Dinlendiğini hissetmesi güveni getirir. Bazı mikro yansıtma (Lünapark örneğinden)

Lünapark...

Dönme dolapta kendinizi rahatsız hissettiniz.

Çok sıra vardı.

Size gülümsedi...

Sıkıldınız

Bu kısa yansıtma ikiye ayırmak mümkündür.

Basit yansıtma: Dinleyicinin doğru anladığından emin olmak için söylenenleri yeniden ifade etmek ve bu yolla konuşmacının katılımcının sizi düzeltmesini sağlar.

Karmaşık yansıtma: Söylenenler hakkında küçük, tarafsız bir tahminde bulunarak paragrafın devam etmesine yardımcı olmaktır (Miller, 2018: 8-21)

Mikro yansıtma olmayan cevap şekilleri otoriter, empatik dinlemekten uzakta, mekanik, samimiyetten uzaktır. Bazı örnek tekrarlar verilirse:

Anlıyorum

Evet (mekanik şekilde tekrarlayıcı olduğunda)

Bunun için teşekkür ederim

Bunu bilmek ilginç/faydalı

Garip ve mekanik, boş, soğuk sesler yerine dinleyici kendi kişiliğini ortaya koymalıdır.

Bunun yanında mikro yansıtıcılara benzeyen bağlayıcılar vardır. Konuşmasında cesaretlendirme amacıyla onun geçirdiği süreçleri ve duygularını paylaşarak “inanılmaz, mmmm” gibi. Ortak amaç konuşmacının dinlediğini göstermektir.

6.2. Kökü bulma

Kökü bulma konuşmacı için olayın başladığı zamana geri gitmektir. Yüzeyledeki tercihlerin ve görüşlerin altında yatan sebeplere gidilir.

Bazı örnek cümleler sıraladığında:

Bu nereden çıktı?

Bunun geçmişi/tarihi nedir?

İlk kez ne zaman oldu...?

Başlangıçta aklınızdan ne geçti?

6.3. Yer ve Zamanı Sabitleme

Bir yeri ve zamanı sabitleme, bir konuşmacının aklından geçenleri dile getirmesini kolaylaştırır.

Akıl yürütmeye, duygusal tepkilere, yol gösterici ilkelere ulaşmada yardımcı olur. Zaman ve yerdeki bir nokta hakkında sabitleme örnekleri:

Aklından neler geçiyordu?

Orada ne düşünüyordun?

Ne için endişelendin?

İç sesin ne diyordu...?

Tepkiniz ne oldu?

Yani geçen sefer...

Belirli bir zamandan bahset...

Bana içsel düşünceni anlatacak kadar canlı hatırladığın bir zaman var mı...

Geçen alışverişinde aklından neler geçti...

6.4. Pasiften Aktife Geçiş

Pasif cümleleri aktif hale getirilmesidir. Pasif cümlelerin durağan yapısından, konuşmacının kendisi üzerindeki etkisini öğrenilmesi gerekmektedir. Örneğin

mektup geldi cümlesi pasiftir. Kimden geldi? Neden geldi? Okuduğunda ne düşündü? Burada amaç konuşmacının üzerindeki etkisini ortaya çıkarmaktır.

Pasiften aktife geçişe örnekler:

Nasıl tepki verdiniz?

Bundan sonra ne düşündünüz/yaptınız?

6.5.Sessizlik

O kişinin söyleyeceklerini görmek için fazladan beklemedir. Konuşmacı için düşünme alanı sağlar. Konuşmacıyı devam etmeye teşvik eder ve konuşmacının kontrolünü sağlar. Konuşmacı saygıdan veya karışık duygular nedeniyle duraklıyor olabilir. Gerekliği anda ve miktarda sessizlik bunun önüne geçer.

Sessizlik yöntemi dinleyicinin bir ifadesi/sorusu öncesi ve sonrasında kullanılabilir. Böylece mevcut konuşmasına eklemeler yapabilir veya konuşmacıya düşünmesi için fırsat tanıyabilir.

Ayrıca bu yöntem sayesinde, daha önce konuşmamış birinin tarzı ve ritmi anlaşılabilir. Yavaşça onun konuşma ve düşünme ritmi öğrenilir.

6.6. Akıcılık

Görüşmede cevaplar üzerinden sorular sorulur. Konuşmacı rehberdir. Onun yolu takip edilirken görüşmede bir akıcılık ve bütünlük hakimdir. Son söylediği paragraftan soru ve mikro yansıtma üretilir. Konuşmacının ifadelerinde birbirleriyle bağlatıdır.

7.DERİNE İNME YÖNTEMLERİ ÖRNEKLERİ

En son lunaparka gidiş hikayenizi anlatır mısınız (yer ve zaman)? Giderken aklınızda ne vardı? (yer ve zaman)

-Oğlumla geçen Eylül'de gittim. Oğlumla eğlenceli bir şeyler yapmak istiyordum. Bundan dolayı.

Oğlunuzla...(mikro yansıtma)

-Evet onunla kaliteli zaman geçirmek isterim. Kendi çocukluğumda babamla yapamadık.

Nasıl bir baba-oğul ilişkisi yaşadınız (kökü bulma)

-Babam beni çok severdi. Ama ben babamı 15 yaşına kadar tanıyamadım. Beni lünapark, sinema vs. götürmezdi.

Götürmezdi? (mikro yansıtma)

-Yoğun işinde çalışırdı. Götürmezdi.

Bu götürmemesinin sizdeki etkisi ne oldu? (Pasiften aktife geçiş)

-Bir baba neden çocuk sahibi olur anlayamam. Onunla oynamaz. Beraber zaman geçirmez. Eksikliğini hissettim.

Sessizlik (Burada artık konuşmada derinden gelen düşünce ve duygular yakalandı: Oğluyla kaliteli zaman geçirme ve yaşayamadığı baba-oğul ilişkisi. Analiz yapılmadan bunların üzerinden sorular sorulacak).

-Ben de bu açığı kendi oğlumla kapatmaya çalışıyorum.

Şimdi Lünaparkta oğlunuzla yaptığınız aktiviteleri anlatır mısınız? (yer ve zaman)

-.....Bunları yaptık.....Dönme dolapta heyecanlandım.

Heyecanlandınız? (Mikro-yansıtma, duygusal tepkiyi öğrenme)

.....Çok keyif aldım.....

8.BAŞLANGIÇ, BİTİŞ VE OLABİLECEK TERS HUSUSLAR

Dinlemede konuşmacıyla tanışık olunmadığı için başlama ve bitiş zorlu olmaktadır. Dinleme esnasında kontrolün konuşmacıya verilmesinden dolayı ortaya çıkacak bazı aksilikler olabilir. Bunlar arasında konudan sapma, ifadelerin dinleyiciye ters gelmesi gibi. Bu durumda ne yapılabileceği yönünde bazı yöntemler gösterilecektir.

Dinlemeye başlangıç: Safhasında hedefleriyle (konuyla) ilgili olaraktan bu “geçmiş hadise/toplantı/proje/yıl aklınızdan neler geçti (yer ve zaman sabitleme)...” diye sorularak başlanabilir (Chin, 2020: 1).

Dinlemenin bitirilmesi: Elde soru listesi olmadığı için konuşmanın süresini konuşmanın akıcılığı belirler. Konuşmacının yorulması, sessizliğin artması artık dinlemenin bitirilmesi gerekliliğini gösterir. “İşlemediğimiz bir şey var mı?” diye sorulması atlanan bir hususu öğrenmek açısından doğrudur.

Dinlemede konudan sapıldığında: Kural olaraktan konuşmacının rehberliğinin esastır. Fakat zaman zaman konuşmacı konudan tamamen sapıp, çok farklı hikayeleri anlatmaya başlayabilir. Buradan kesilmeden (ara vermeme kuralı) yine konuya çekmek gereklidir.

Konudan sapıldığında veya konu değiştirilmek istendiğinde tekrar dönme için kullanılabilir mikro yansıtma veya yer/zaman ifadeleri kullanılabilir.

Önceden söylediğin...

Daha önce bahsettiğin...

Üzerinde konuştuğun...

Aynı hedefe giden diğer olaylar: Konudan her sapma gibi görünen ifadeler esasında bazen konuşmanın bir parçasıdır. Konuşmada esas önemli olan konuyla ilgili olarak konuşmacının hedeflerini öğrenmektir. Bazen konunun dışında da olsa hedef aynıysa, bunun üzerinden de sorulması doğrudur. Hedefler öğrenildikçe organizasyonun çözüm önerileri de iyileşecektir.

Lünapark örneğinden hareket edilirse: *Lünapark dışında oğlunla zaman geçirmekten keyif aldığın aktiviteler nelerdir?*

Konuşmasına destek olma fikre destek değildir: Konuşmacıya itiraz etmemek fikirlerini kabul edildiğini göstermemektedir. Dinlemede mikro yansıtma desteklemek amacıyla değil dinlendiğini göstermek ve derine inmek için yapılır. Fikirler ne kadar sınırlı olursa olsunlar sözlerin hedefi çok nadiren dinleyiciye doğru yönelmiştir. Burada kritik nokta ifadelerin hedefinin dinleyici olmamasıdır. Aksi halde konuşma bitirilir.

9. SONUÇ

Sosyal bilimlerde nitel ve nicel iki ana yöntemlerdir. Nitel yöntemde ağırlıklı olarak yapılandırılmış veya yarı-yapılandırılmış mülakat yöntemi kullanılır.

Mülakat yöntemlerinin kullanılması araştırmada yüzeysel bilgilerin alınmasına ve sonuçlarının yanıltıcı olmasının sonucunu doğuracaktır.

Dinlemenin, mülakat yöntemine göre farkı yapılandırılmamış olarak dinleyici ile güven ilişkisini kurmaya çalışarak derin bilgi edinmeye çalışmasıdır. Bunun için önceden soru hazırlanmaksızın bilişsel empati ve empatik dinleme esastır. Konuşmacının ihtiyacı olan; duyulduğunun hissetmesidir.

Mülakata dayalı nicel yöntemlerden anketteki konu ve cevap sınırlamaları empatik görüşmede uygulanmamaktadır. Araştırmanın başındaki düşünülen sorunsallığın empati görüşmeler sonucunda varılan sorun tanımlarının tamamen farklı olduğu görülecektir.

Empati görüşmesinde mülakattaki odak grup çalışmalarından kaçınılır. Grup dinamizmin getirdiği konuşmacıların birinin konuşmaya çekinmesi, grubun onaylayacağı şekilde kendisini ifade etmesi gibi araştırma sonuçlarını yanıltıcı hiçbir dış müdahale izin verilmemektedir.

Varsayımsal soru veya durum kurgulanarak görüşme yapılmamaktadır. Hedef kitle sadece başından konuyla ilgili deneyim geçirmiş insanlardır. Bireyin sahip olduğu herhangi bir demografik, sosyo-ekonomik ön yargı oluşturulmamaktadır. Örneğin pazarlamada kullanılan A,B,C,D gibi sosyo-ekonomik gruplamalar yerine makaledeki baba-oğul ilişkisi gibi davranma kalıpları oluşturur. Mesela bu kategori içinde çok varlıklı bir baba oğluluyla ilişkisini kuvvetlendirmek için zincir (standart menülü hesaplı) hamburgercilerden birinde yemek yiyebilir. Pazarlama açısından sorun artık hamburger ürününün tanıtımı veya daha kaliteli bir hamburger değil ama baba-oğul ilişkisini geliştirmek için daha zengin deneyim üretmektir.

Konuşmacıların ifadelerinde yüzeysel ve derin olarak iki ayrı düşünce biçimi ortaya çıkar. Yüzeysel olanlar beyan, genelleme, yorum ve açıklama şekillerinde olur. Bunlar yüzeyde kaldıklarından dolayı iç görü sağlamamaktadır. Derinden olan içsel düşünce, duygusal tepkiler ve rehber prensiplerdir.

Dinleyicinin görevi konuşmacının yüzeyi geçmesine yardım etmektir. Bunu pekiştirmek için 6 yöntem gösterilmiştir: Mikro-yansımalar, kökü bulma, yer ve zaman sabitleme, pasiften aktifliğe geçiş, sessizlik ve akış.

Dinlemede dinleyicinin duruşu konuşmacının ne dediğine çok dikkat etmektir. Bütün dikkat dağıtıcıların ortadan kaldırılması gerekmektedir. Soru listesi, saat, not alma ve analiz yapma gibi. Bunlar beyinde düşünmek, analiz etmek, endişelenmek gibi bilişin gerçekleşmesine izin vermekteler. Sadece konuşmacının sözlerini takip etme ve derine inilmesinin -içsel sese ulaşmak- ana gayedir.

Derine inmede kullanılacak söz kalıplarının dinleyici de içselleştirilmesi önemlidir. Örnek ifade kalıpları ana metinde gösterildi. Bunları içselleştirmek iyi bir dinleyici olunmasına destek verecektir (Price, 2020). Örnek kalıplardan biri: “Bu olay/toplantı/gün esnasında aklından ne geçiyordu?”

Dinlemede en sık karşılaşılan sorun genellemedir. Konuşmacı genel-geçer cevaplar vererek yüzeyde hatta kendisinin esasında davranışlarıyla desteklemediği toplumun doğru kabul ettiklerini ifade eder. Bu faydasız cevapların engellemek için, konuşmacıyı somut bir zaman ve mekânda bir noktaya çekmek gereklidir. Konuşmacının konuyla ilgili başından geçen bir hikâyesi çok öğreticidir. Ancak burada esas gaye süreci öğrenmek yerine konuşmacın yaşadığı olaylardaki içsel bilgileri anlamaktır.

Empati görüşme tekniği toplumsal hayatta karşılaşılan birçok problemi temelini anlama ve bu yönde çözüm önerileri sunma fırsatı sağlıyor. Ayrıca anket gibi mülakata dayalı nicel yöntemler ve diğer nitel yöntemlerle yapılmış araştırmaları tekrar empati görüşme ile tekrarlayıp çok farklı bulgular edinilmesini sağlama fırsatı vermektedir.

YAZARIN BEYANI

Katkı Oranı Beyanı: Yazar çalışmaya tek başına katkı sağlamıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Çatışma Beyanı: Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

Batson, C. D., (2009), These Things Called Empathy: Eight Related but Distinct Phenomena. The Social Neuroscience of Empathy. Cambridge: MIT.

Brown, B., (2007), Making the Journey from "What Will People Think?" to "I Am Enough". New York: Penguin Group

Castillo V. (2018). Ethics & Power: Understanding the Role of Shame in UX Research. <https://uxdesign.cc/ethics-power-understanding-the-role-of-shame-in-ux-research-dafc08bd1d66>

Chin, P. (2020). How I apply Indi Young's problem space research approach in coaching my mentees <https://peilingchin.medium.com/how-i-use-indi-youngs-problem-space-research-approach-to-coach-my-mentees-55b31dc2c183> (İndirme tarihi: 20.09.2021).

Christensen, C. M. Hall, T. Dillon, K. & Duncan, D. S., (2016), "Know Your Customers' "Jobs to Be Done." Harvard Business Review, Eylül, 54-62.

Gordon T. & Edwards, W. S., (1997), Making the Patient Your Partner: Communication Skills for Doctors and Other Caregivers. New York: Praeger

Gray, D., (2017), Liminal Thinking. New York: Blackstone Audio

Miller W. R., (2018), Listening Well: The Art of Empathic Understanding. New York: Wipf and Stock

Price, R. A., (2020), Lessons from a Jazz Musician: Improvising in User Research, IA Conf.

Portigal S.,(2013), Interviewing Users: How to Uncover Compelling Insights. Chicago: Rosenfeld Media.

Seidman I., (2019), Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences. New York: Teachers College Press.

Young, I., (2015), Practical Empathy: For Collaboration and Creativity in Your Work, New York: Rosenfeld Media.

Zaltman, G., (2003), How Customers Think: Essential Insights into the Mind of the Markets, Boston: Harvard Business School Press.