



Merak Bir Öğrenme Aracıdır. Danışanını Dinler.

R. ŞAFAK KEKLİK

Haftan nasıl geçti? Ahmet

Gayet iyiydi Şafak Bey. Ama bu, her şey mükemmeldi anlamına gelmiyor. Bir çok hata yaptığımı fark ettim yine.

Ahmet , fark ettiğim bir şey var. Çalışanlarına nasıl davrandığından bahsediyoruz ama, gözlemlediğim kadarı ile kendi kendine olumlu geri bildirim verme konusunda bayağı eli sıkı gözüküyorsun.

Ben sadece her şeyin mükemmel olmasını istiyorum.



Ve bu seni sen yapan, en güçlü yanlarından biri. Bunu bir yana bırakmamakla beraber, hem kendin, hem de ekibin tarafından iyi yapılan şeylerin farkında olmak ve bunları takdir etmek, o mükemmele ulaşmak için çok kritik adımlardan biridir. Sana anlattığım JOAN STARKOWOSKİ hikayesini hatırlıyor musun, hani ata binmeyi öğreniyordu.

Evet atın nereye gitmesini istiyorsan ona orayı göster, değil mi?



Aynen öyle. Şimdi bu hafta iyi giden şeyler nelerdi, söyleyebilir misin?

Bir bakalım. Öncelikle davranışlarımın genellikle farkındayım, anında olmasa bile, hemen arkasından. Gelişimin dört aşamasını aklımda tutuyordum hep, böylece çalışanlarıma fazla baskıcı olmadım.



Çok güzel başka?

Bütün çalışanlarımı izledim bir defter tutmaya başladım. Hepsinin kişisel özelliklerini konuştuğumuz modellere göre belirledim. Her zaman olmasa da eskiye göre çok daha fazla yetişkinden yetişkine iletişim kurmaya çalıştım.

Konuştuklarımızı eyleme dnştrmene çok sevindim. Peki şimdi ne üzerine çalışmak istiyorsun?

şafak Bey, beni çok düşündüren bir konu var. Bu hafta ciddi biçimde koçluk fırsatları oldu, çalışanlarımızın bir çok sorun ile geldiler bana. Hemen hemen her seferde de aynı süreci yaşadığımızı söyleyebilirim. nce sorunlarını dinledim, daha onlar lafı bitirmeden konunun ne olduğunu anlamıştım bile, ancak bir türlü sunduğum çözümü kabul etmediler. Genellikle itirazla karşılaştım, bazıları peki dedi, ama hiç de tatmin olmuşa benzemiyorlardı. Zaten aynı gün, bazen de bir sonraki gün aynı konuyla geri geldiler.



Peki bu konuda benden istediğın nedir? Nasıl yardımcı olabilirim?

Bütün önceki konuştuğlarımızdan sonra acaba ben bu duruma nasıl katkıda bulunuyor olabilirim diye başladım. Çünkü bir değil, iki değil; hepsinde buna benzer durumlar yaşadığımı fark ediyorum.

Ahmet, Ŗu anda çok önemli ve ilginç sorular soruyorsun,
merak içeren sorular, farkında mısın?

Evet?

Buna benzer meraklı soruları çalışanların sana problemleri ile geldiklerinde soruyor musun?

Evet tabi ki. Yani aslında hayır. O zamanlar durum daha farklı ama, daha çok bilgi almaya yönelik sorular soruyorum.

İşte bu da etkin çözümler üretmenizin önündeki engellerden biri olabilir. Gel bugün sana etkin koçun yetkinliklerinden biri olan merakı kullanabilmekten bahsedeyim



Alman filozof MARTIN HEIDEGGER,
dünyadaki bütün bilginin üç alana
bölündüğünü söyler

**Bildiğimi
bildiğim.**

Bu alan, bildiğimi bildiğim her şeydir. Okuma yazma, sahip olduğum teknik bilgiler, becerilerim, yapmayı bildiğim her şey bu alana girer. En küçük alan bu alandır.

**Bilmediğimi
bildiğim.**

Bu alan, bilmediğimi bildiğim şeylerdir. Bu alan önceki alandan daha büyüktür. Biz genellikle bütün çözümlerimizi bu iki alanda, ararız. Ya sahip olduğumuz bilgilerle hedeflere ulaşmaya, problemleri çözmeye çalışırız, ya da belirli konulardaki bilgi eksikliğimizin hedef ve çözümlere ulaşmamızın önündeki engel olduğuna inanırız.

**Bilmediğimi
bilmediğim.**

Ancak, önceki iki alandan kat kat daha büyük bir alan olan ve aslında bütün çözümleri içeren bir alandır. Bu alan, bilmediğimi bilmediğim şeyleri içeren alandır. Bilmediğimi bilmediğim şeyler, çok bilimsel, gizemli veya komplo teorileri ile ilgili değildir. En basitinden çoğumuz herhangi bir durumla karşılaştığımızda onun sadece çok küçük bir kısmından haberdarızdır.

Bizden koçluk isteyen alışanınızı sunduğunuz
zme ikna etmeye çalışırken bunun onun da
aklına ilk gelen çözüm olduğunu bilmediğimizi
bilmeyiz. Bu da bizi asıl zmszlyđe iter.
Bu alana girmenin tek yolu vardır. O da merak
etmektir.



Merakın göstergesi; sorulardır.

Sorular merakla sorulduklarında çoğu zaman karşı tarafı da düşünmeye kışkırtırlar. Bazılarına göre düşünmek, soru sormaktır. Bu durumda doğru düşünmek, doğru soruları sormayı gerektirir.

Gelin isterseniz soru tiplerine bir göz atalım.

- 1. Açık uçlu sorular**
- 2. Kapalı uçlu sorular**
- 3. Yönlendirici sorular**
- 4. Yargılayıcı sorular**
- 5. Takip soruları**

Açık uçlu sorular:

Açık uçlu sorular, sorulan kişinin evet ve hayır diye yanıt veremeyeceği, ne, nasıl, kim, ne zaman, neden gibi soru kiplerini içeren sorulardır.

Ancak bu, sorunun açık uçlu bir soru olması için yeterli değildir.

Açık uçlu soruyu soran kişinin almak istediği belli bir yanıt olması ve bu yanıtta başkasını kabul etmemesi, bu soruyu yönlendirici soru yapar.

Açık uçlu sorular, belirli bir yanıtı olmayan veya en azından sorulduğunda bilinmeyen, meraklı sorulardır.

Kapalı uçlu sorular:

Kapalı uçlu sorular, yanıtı evet veya hayır olan sorulardır.

Genellikle bilgi teyidi veya onay alma amacı ile sorulur.

Yönlendirici sorular:

Bu tip sorular genellikle tek yanıtı olan, soran kişinin soru sorduğu kişiyi aklındaki yanıtı götürmek istediği sorulardır.

Bu tip soruda istenilen yanıt gelmezse genellikle ek sorularla kişi doğru yanıtı yönlendirilmeye çalışılır.

Koçluk uygulamalarında etkin olabilir, ancak bazı davranışlar, özellikle de zeki ve yetenekli olan, sonuç odaklı kişiler bu durumu çabucak fark ederek çocuk yerine konduklarını hissedebilir ve direnmeye başlayabilirler.

Bu tip kişilerle yönlendirici olmaktansa direkt olmak en etkin sonucu verecektir.

Yargılayıcı sorular:

Yargılayıcı sorular, aslında soru değildir, bir yargıyı veya suçlamayı karşısındakine itiraf ettirmeye, ağızından almaya çalışan, muhatabı olan kişiyi kötü ve suçlu hissettirme amacı güden iletişim oyunlarıdır. Genellikle iki kişi arasında gerginliğe yol açarak ilişkiyi zedeler.

Bir yargı oluşturduğumuzda bunu karşı tarafa söyletmeye çalışmak yerine direkt ifade etmek, iletişim ve ilişkinin gelişimi açısından daha etkin olacaktır.

Takip soruları:

Takip soruları, bir önceki soruya verilen yanıtı kullanarak bir sonraki sorunun oluşturulması yolu ile konunun derinine inmeyi amaçlayan soru tekniğine verilen addır.

Koçluk ve danışmanlık uygulamalarında sıkça kullanılır.

Güçlü Sorular:

1. Söylemek yerine sormak koçluğun temelidir.
2. Soruları bir pusulanın yönleri gibi düşünün.
3. Güçlü bir soru sormak danışanı belli bir yöne değil ama olası keşifler ve gizemlerle dolu bir yöne sevk etmek gibidir.
4. Güçlü sorular kendini incelemeye davet eder, ilave çözümler sunar ve daha büyük yaratıcılığa ve iç görüye götürür.

Güçlü Sorular:

5. Danışanları içeriye bakmaya (Gerçekten ne istiyorsun?) ya da geleceğe bakmaya (Altı ay sonrasını düşün. Oradan baktığında, bugün için hangi kararları alırdın?) davet eder.
6. Güçlü sorular ani bir sessizliğe sebep olur. Bu durumda danışana düşünmek ve sonra cevap vermek için zaman tanıdığınızdan emin olun.
7. İnsanlar onları bilinmeyen diyarlara yollayan kışkırtıcı sorulara alışık değillerdir.

1.

Ne oldu?

2.

Sence sonuçlar neler?

3.

Başka?

4.

Buradaki seçeneklerin neler?

5.

Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6.

Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7.

Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8.

Ne zaman başlayacaksın?

9.

Ben sana nasıl destek olabilirim?

10.

Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

Veya ne oluyor/durum ne?

Sessiz ve yansız kalın, ve onlara ne olduğunu tanımlamaları için zaman, ve alan tanıyın.

Herkesin ne olduğu konusunda net olduğundan emin olun.

1. Ne oldu?

2. Sence sonuçlar neler?

3. Başka?

4. Buradaki seçeneklerin neler?

5. Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6. Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7. Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8. Ne zaman başlayacaksın?

9. Ben sana nasıl destek olabilirim?

10. Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

Tabi ki zaten biliyor olabilirsiniz.
Ancak onları bu konuda düşünmeye ve
gördükleri sonuçları ortaya koymaya çağırın.
Onlar için de iyi olacaktır.

1. Ne oldu?

2. Sence sonuçlar neler?

3. Başka?

4. Buradaki seçeneklerin neler?

5. Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6. Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7. Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8. Ne zaman başlayacaksın?

9. Ben sana nasıl destek olabilirim?

10. Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

Yanıtlar için sabırsız olmayın.
Enine boyuna düşünmelerine yardım edin.
Ben her zaman en az üç kere bu soruyu
sormayı öneriyorum.

1. Ne oldu?

2. Sence sonuçlar neler?

3. Başka?

4. Buradaki seçeneklerin neler?

5. Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6. Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7. Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8. Ne zaman başlayacaksın?

9. Ben sana nasıl destek olabilirim?

10. Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

"Bilmiyorum" la yakayı sıyırmalarına izin vermeyin.

Seçenekler hakkında düşünmeye zorlayın. Neredeyse her zaman birden fazla seçenek vardır... bazen de çok fazla, hepsi iyi ve işe yarar olmasa da.

Seçenekleri daraltın.

1. Ne oldu?

2. Sence sonuçlar neler?

3. Başka?

4. Buradaki seçeneklerin neler?

5. Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6. Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7. Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8. Ne zaman başlayacaksın?

9. Ben sana nasıl destek olabilirim?

10. Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

1. Ne oldu?

2. Sence sonuçlar neler?

3. Başka?

4. Buradaki seçeneklerin neler?

5. Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6. Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7. Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8. Ne zaman başlayacaksın?

9. Ben sana nasıl destek olabilirim?

10. Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

Neden bunun en iyi çözüm olduğunu düşündüklerini tanımlatın.

Unutmayın: Hakkında konuşmak, bu çözümü enine boyuna düşünmelerini sağlayacaktır.

Eğer muhtemel engeller varsa, en iyisi hazırlıklı olmaktır.

1. Ne oldu?

2. Sence sonuçlar neler?

3. Başka?

4. Buradaki seçeneklerin neler?

5. Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6. Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7. Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8. Ne zaman başlayacaksın?

9. Ben sana nasıl destek olabilirim?

10. Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

Söz ve adanmışlık! (Eğer "gelecek hafta" ise "neden yarın değil?")

1. Ne oldu?

2. Sence sonuçlar neler?

3. Başka?

4. Buradaki seçeneklerin neler?

5. Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6. Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7. Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8. Ne zaman başlayacaksın?

9. Ben sana nasıl destek olabilirim?

10. Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

Ve yapabileceğiniz her şekilde destek olmaya hazır olun,

1. Ne oldu?

2. Sence sonuçlar neler?

3. Başka?

4. Buradaki seçeneklerin neler?

5. Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6. Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7. Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8. Ne zaman başlayacaksın?

9. Ben sana nasıl destek olabilirim?

10. Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

Onlara destek vermenin bir yolu da işi yapabilmek için gerekli araçlara sahip olduklarından emin olmaktır.

1. Ne oldu?

2. Sence sonuçlar neler?

3. Başka?

4. Buradaki seçeneklerin neler?

5. Bunlardan hangileri en iyi gibi gözüküyor?

6. Neden böyle düşünüyor ve hissediyorsun?

7. Bu planın önünde ne gibi engeller çıkabilir?

8. Ne zaman başlayacaksın?

9. Ben sana nasıl destek olabilirim?

10. Hangi kaynaklara ihtiyacın var?

Evet Ahmet, ne düşünüyorsun bütün bunlar hakkında?

Şafak Bey, yönetici olduğumdan beri pek de merak etmemişim, bunu fark ediyorum

Ben koçluk çalışmalarımızda seni pek öyle gözlemlemiyorum bir süredir?

Evet! Sizinle çalışmaya başladığımdan beri işe başladığım zamanlardaki gibi eski merakımı geri kazanmış hissediyorum.

Benimle çalışmanın sendeki merakı uyandırmasının nedeni ne olabilir sence?

Çünkü sizinle çalışırken merakınızı hissedebiliyorum! Çoğunlukla sorduğumuz sorular yanıtını o ana kadar düşünmediğim, bilmediğim sorular oluyor. Bu da benim merakımı besliyor.

Çok güzel Ahmet. Bir koç olarak merakla çalışmanın en önemli işlevlerinden biri de budur işte. Bu merakı koçluk yaptığın kişilere de bulaştırırsın ve onları kendi problemlerini çözmek ve hedeflerine ulaşmak için daha yaratıcı ve daha yetkin kılarırsın.

Çok doğru, ayrıca şunu da eklemem lazım ki sorular sorup kendi yanıtlarını bulmak ve sizden bilgileri alıp bunları kendi süzgecimden geçirmek, benim için çok keyifli!



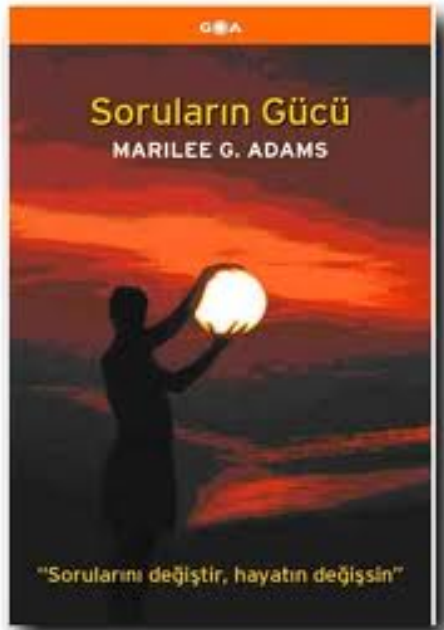
İşte başarılı koçluk ilişkilerinin temelinde de bu his vardır zaten, keyif hissi! Seni tebrik ediyorum Ahmet, seninle çalışmak, sana koçluk yapmak benim için de bir keyif. Gerçekten toplantılarımızı ben de dört gözle bekliyorum.

Teşekkürler Şafak Bey. Şimdi izin verirsiniz, ben merakımı bir kez daha kullanmak istiyorum! Ofisinizi ilk gördüğüm günden beri merak ettiğim bir şey var ve sanırım konumuzla da alakalı. Arkanızdaki şu Çince harfi sormak istiyorum, duvarda asılı olan?



Gerçekten de bunu sorman çok yerinde oldu Ahmet, çünkü bu harf, merakın en az soru sormak kadar önemli diğer boyutunun, yani dinlemenin aslında ne olduğunun Çinlilerin bilgece ifade etme tarzından başka bir şey değil. Bildiğin gibi Çin alfabesi aslında resimlerden ve sembollerden oluşur ve her kelime başka sembollerin birer bileşkesidir. Dinle anlamına gelen bu harfin parçalarına gel beraber bakalım istersen.





Soruların Gücü Marilee G. Adams



Etkin Dinleme

R. ŞAFAK KEKLİK

Dinleyin
Anlaşmak için
dinlemek gerekir.
Dinlemek, kulağımıza
çarpan kelimeleri
duymak demek değildir.

Dinlemek, karşımızdakine
hak vermek değil, ona
önem vermektir.



Etkin dinleme,
karşıımızdakini onaylamak
ya da ikna olmak demek
değildir.



Etkin dinleme yaparak;
Karşıımızdaki
onaylamama özgürlüğüne
sahibiz.
Evet ya da hayır diyebiliriz.
Söyleyecek sözümüz var
demektir.



Dinlemek, bağlantı
kurmadır.



Dinlemek için önce
iddialaşma, tartışma ve
karşımızdakini yenme
alışkanlıklarından
vazgeçmeliyiz.



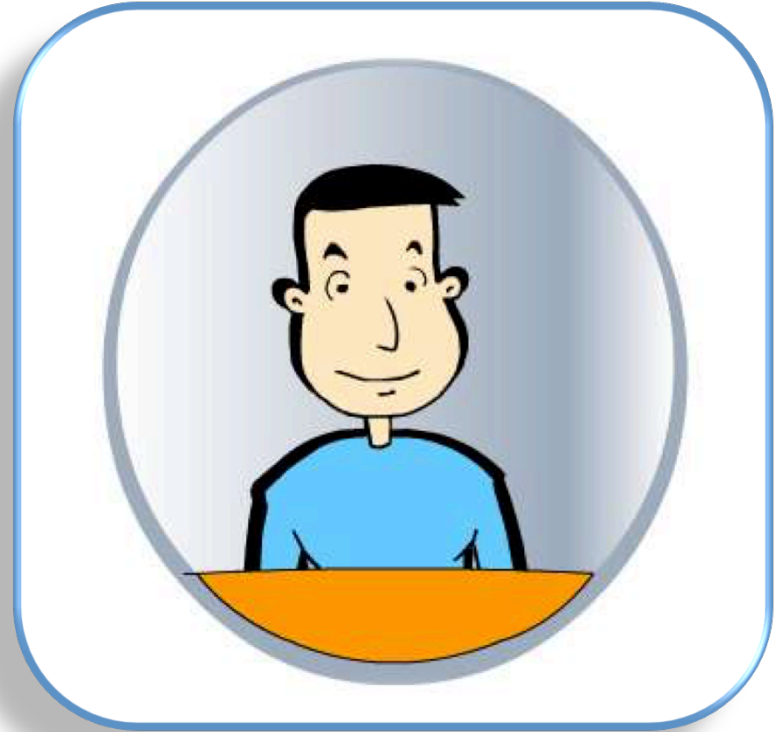
Çünkü asıl ihtiyacımız,
hayatımızı paylaştığımız
kişilere üstünlük sağlamak
değil, onlarla bağlantı
kurmaktır.





Neden Dinlemiyoruz?
Dinlemek için
vazgeçmek zorunda
olduğumuz
alışkanlıklarımız vardır.

Dinliyor görünmek
Seçmek
Prova yapmak
Akıl okumak
Karşılaştırmak
Şüphelenmek



Dakikada ortalama 150 kelime söyleyebiliriz; buna karşın, ortalama 500 kelime dinleyebiliriz.

Bu durum, dinlemekten sıkılmamıza neden oluyor. Sonuçta büyük ihtimalle başka şeyler düşünüyor, hayal kuruyoruz.



Dinliyor Görünmek

Sadece kendimizi
ilgilendiren kısımları
dinliyoruz çünkü doğamız
gereği hepimiz en çok
kendimizle ilgiliyiz.



Seçmek

Karşıımızdakiinin
söylediğine cevap ararken
dinlemeyi unutuyoruz.

Aradığımız cevap,
genellikle kendi bakış
açımızı yansıtan bir tavsiye
ya da ne kadar bilgili
olduğumuzu gösteren bir
kanıt içeriyor.



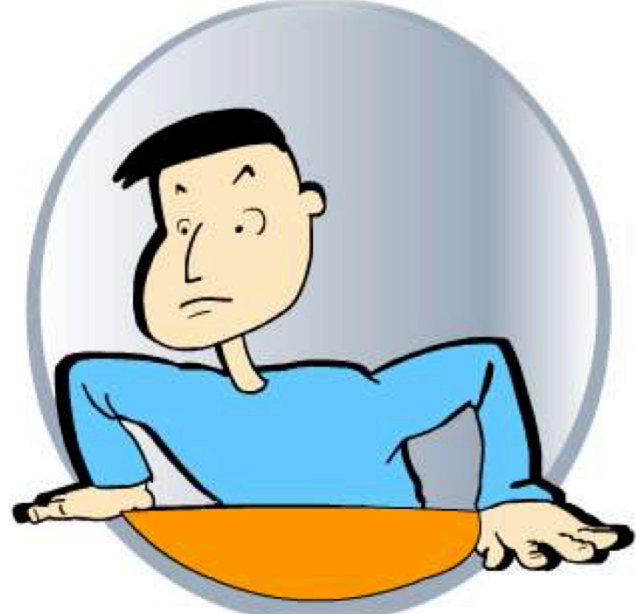
Prova Yapmak

Daha ilk kelimededen,
cümlenin devamının nasıl
geleceğini kestirmeye
alışıyoruz.
Genellikle bunu
başardığımızı düşünüyor,
dinlemeye değer
bulmuyoruz.



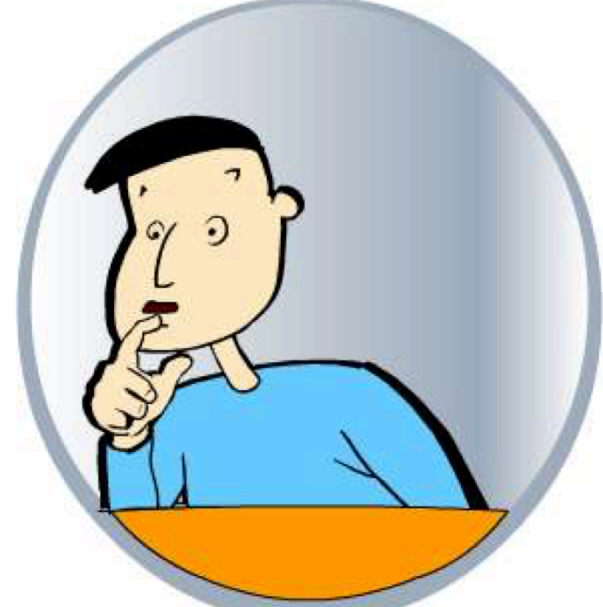
Akıl Okumak

Söylenenleri kendi
başımıza gelen bir olayla
ya da başkalarından
duyduklarımızla
karşılaştırmaya başlıyoruz.



Karşılaştırmak

Konuşmanın başında
karşımızdakiinin abarttığına
şımarıklık yaptığına ya da
doğru söylemediğine karar
veriyoruz.



şüphelenmek

Açıklar mısın Ahmet?

Şimdi parçalar biraz
daha yerli yerine
oturmaya başladı.

Çok güzel Ahmet. Sadece birbirini gerçekten duymamaktan dolayı ulaşılmayan sonuçları, çözölemeyen problemleri düşünmek yeter. Ancak bütün bunlardan önemlisi, bu süreç çalışana ciddi biçimde gelişme fırsatı tanıyacağı, çözümleri sahiplenmesine yardımcı olacağı için koçluğun asıl sonuçlarını görmemizi sağlar. Hatırlarsan koçluğun üç temel amacı vardı.

Şimdiye kadar bahsettiklerimiz, değişim süreci, farkındalık, değişim aşamaları, kişiye ve özelliklerine göre koçluk stilini uyarlamak, etkin, yetişkinden yetişkine iletişim kurmak, merak, güçlü sorular sormak ve kulakla, gözle, gönülle ve dikkatle dinlemek...Aslında fazlası ile samimiyetten bahsediyoruz, yani iki insanın birbiri ile gerçekten temas etmesinden... İletişim ve aynı amaç için çalışanların, takımların etkinliği o kadar artırılabilir ki!



Doğru. Bu süreç sayesinde bu üç amaca da ulaşabiliriz. Bunu sağlamak ve çalışanlarımızın gelişimine katkıda bulunmak için temel birkaç görevimiz daha var. İstersen gelecek çalışmamızda da onlar üzerinde duralım. Şimdi bana bu haftaki çalışmamızdan neler aldığını özetler misin?

Problem çözümü, bunu yaparken yeni yetkinlikler geliştirmek ve yeni yetkinlikler geliştirmeyi öğretmek.

