

Duygusal Zekâ (EQ)'yı Geliştirmek için 7 Temel Yöntem

Yapılan bilimsel araştırmalara göre Analitik Zekâ (IQ)'yı geliştirmek çok zor ve sınırlı iken Duygusal Zekâ (EQ)' yı doğduğumuz andan itibaren geliştirmek mümkün ve elimizde. Gerek iş, gerek eğitim, gerekse de sosyal hayatta uzun yıllar boyunca dikkat edilen, ölçümlenen hatta kişi hakkında alınan kararları bile etkileyen IQ seviyesi artık eskisi kadar ilgi çekmiyor. Son yıllarda yapılan birçok araştırmaya göre EQ seviyesi yüksek olanlar işte ve iş dışında daha başarılı, sosyal hayatta da daha çok değer verilen, sevilen ve belki de en önemlisi kendi hayatlarından çok daha memnun ve mutlular. IQ seviyesi arttıkça EQ seviyesinin düşebildiğini ve düşük EQ'nun da yüksek IQ'lu kişilere aptalca şeyler yaptırabildiğini belirtmek gerekir. Derlediğimiz bu yedi yöntemin sizlere fayda sağlaması dileğiyle...



1) Karşınızdakinin sadece söylediklerine değil duygularına da dikkat edin (*Reinforce what others feel, not just what they say*): Etkin dinleme olarak da adlandırılan bu yöntemde ara ara pekiştirici, destekleyici cümleler kurarak ya da sorular sorarak karşımızda konuşan kişiye onu gerçekten dinlediğimizi, duygularını anladığımızı ve ona değer verdiğimizi ifade etmek temel amaçtır. Uygulama açısından: Göz temasını kaybetmemek, jest ve mimiklerle onaylamak, dinlerken; “*Senin için çok zor bir karar olmalı*”, “*Nasıl hissettiğini anlıyorum*”, “*Gerçekten üzücü/sevindirici/şaşırtıcı bir durum*” gibi duygu-durum ifadeleri kullanmak karşınızdakinin gerçekten anlaşıldığını hissetmesi açısından faydalı olabilir.

2) Sözsüz iletişim ipuçlarını fark etmeye çalışın (*Read non-verbal cues*): İnsanlar tüm duygu ve düşüncelerini tam olarak dile getiremeyebilirler. Sizin buradaki farkındalığınız çok önemlidir. Karşınızdaki kişinin hal ve hareketlerinden (beden dili) hatta ses tonundan bile bir şeylerin ters gittiğini, kendi konunuzu (iş/iş dışı) konuşmak/ilgilenmek için uygun bir zaman olmadığını anlayabiliyorsanız bu yöntemi hayata geçirmişsiniz demektir. Uygulama açısından: Bir problem tespit ettiğinizde bunu karşı tarafa açıkça sormaktan çekinmeyin. “*İstersen daha sonra geleyim/konuşalım/devam edelim?*”, “*Ara vermek ister misin?*” gibi ifadeleri kullanmak yardımcı olabilir.

3) Karşınızdakini kendini açması için teşvik edin, açık uçlu sorular sorun (*Probe for more details, ask open ended questions*): İnsanlar aynı kelimelere farklı anlamlar yükleyebildiği gibi bazı genel ifadeler de yanlış ya da eksik anlaşılmaya sebep olabilir. Bunu engellemenin en iyi yolu da cevabı evet/hayır olan kapalı uçlu sorular yerine açık uçlu (5N1K) sorular sormaktır. Siz de muğlak bir durumla karşılaştığınızda detaylı bilgi alma konusunda girişken olun. Uygulama açısından: “*Bana daha açık konuşur musun?*”, “*...diyorsun, doğru mu anladım?*”, “*Bu senin için de uygun mu?*”, “*Fark etmediğim bir şey var mı?*”, “*Bu durum/olay hakkında nasıl hissediyorsun?*”, “*Seni rahatsız eden, içine sinmeyen bir şey var mı?*” gibi sorular sormak karşı tarafa duygu ve düşüncelerini tam ifade etmesi konusunda yardımcı olabilir.

4) Konulara/Olaylara farklı açılardan bakmaya çalışın (*Solicit and consider multiple perspectives*): Ne kadar haklı olduğunuzu düşünürseniz düşünün, olaylara/konulara sadece kendi duygu ve düşünceleriniz açısından bakmayın. Yanlış/Eksik algıladığınızı/düşündüğünüzü fark ettiğinizde bundan rahatsız olmayın. Cevaplarla değil, sorularla yola çıkın. Tek bir doğrunun olmayabileceğini de her zaman aklınızda tutun. Perspektifinizi geniş tutup alternatif fikir, bakış açısı veya çözümler geliştirmeye çalışın. Düşüncenizi/Yaklaşımınızı değiştirmekten çekinmeyin ve korkmayın. Hz. Mevlana'nın tabiriyle, “*Dün akıllıydım dünyayı değiştiriyordum, bugün bilgeyim kendimi değiştiriyorum.*”

5) Empati kurmak için çaba sarf edin (*be quick to show empathy*): Yapılan araştırmalara göre empati kurmaya çalışmak bile duygusal zekayı geliştirmektedir. Kendinizi karşı tarafın yerine koymaya çalışıp duygu ve düşüncelerini algılamak için uğraşmaya başladığınızda duygusal beyniniz aktive olur ve bir süre sonra karşınızdakinin duygu ve düşüncelerini kendinizinmiş gibi hissetmeye başlırsınız. Ayna nöronların keşfiyle birlikte oldukça gelişen bu yaklaşımda uygulama açasından; karşınızdakinin yüz şeklini kendi yüzünüzde taklit ettiğinizde, oturuşunu ya da duruşunu aynen yaptığınızda, kullandığı sözcükleri tekrar ettiğinizde ve hatta nefes alışına bile uyum sağladığınızda düşünce (*bilişsel empati*) ve duygularıyla (*duygusal empati*) empati kuracağınız bilimsel olarak ispatlanmıştır. Yapmanız gereken geriye kalan son şey ise empati kurabildiğinizi karşı tarafa da fark ettirmek (*sevecen/sevimli empati*).

6) Duygularınızı bastırmadan kontrol etmeyi bilin (*acknowledge your own feelings without succumbing to them*): Hepimiz duygusal varlıklarız. Her ne kadar kontrol etmeye çalışsak da özellikle yoğun yaşandıkları anlarda duygular gözümüze adeta bir perde gibi iner ve sonrasında pişman olacağımız şeyler söylememize ve davranışlar sergilememize sebep olurlar. *Duygu zorbalığı* olarak adlandırılan bu anlarda söz konusu duygu öfke (*öfke epizotu*) ise sonuçları itibariyle yıkıcı olabilmektedir. Herhangi bir duygunun sizi kontrol etmeye başladığını fark ettiğinizde hemen önlem alın ve gerekirse kendinize bir mola verin. Aynı şeyi bulunduğunuz ortamda fark ettiğinizde de bunu açıkça söyleyin ve karşınızdakini de uyarın. Uygulama açasından: “*Sanırım benim biraz hava almaya ihtiyacım var*”, “*Ortam biraz gerildi, isterseniz bir ara verelim*”, “*Ben gidip kahve/çay almak istiyorum, siz de iste misiniz?*”, “*Bence bunu daha sonra konuşalım, duygusal davranmayalım*” gibi ifadeler size yardımcı olabilir.

7) Ortak noktaları arayın ve adaptasyon yetkinliğinizi geliştirin (*Find something you share and try to adapt*): İnsanlar en çok kendine benzeyenle empati kurup yine kendine en çok benzeyeni severmiş. Bu açıdan karşınızdaki ile ortak noktalarınızı (iş, meslek, firma-sektör, okul, aile vb.) ve/veya ilgi alanlarınızı (hobi, gezi, yemek, spor, müzik, kültür-sanat vb.) bulup bunları vurgulamak ve uyum sağlamaya çalışmak duygusal zekayı geliştirebilen bir diğer yöntemdir. Ortak noktalar üzerinden konuşmayı sizin de seveceğiniz ve karşınızdakiyle çok daha rahat empati kuracağınız da bir gerçektir. Uygulama açasından: Karşınızdaki kişiye tutkusunun, severek yaptığı şeylerin neler olduğunu sormak (bkz. *ikigai*) ya da konuyu genişletici konuşmalar yaparak karşınızdakinin ilgi gösterdiği (sözsüz iletişim unsurları ile de) konuları tespit edip detaya girmek faydalı olabilir.

Özetleyecek olursak, eskilerin tabiriyle “*Usul, esastan evladır*”. Yani ne söylediğimiz/yaptığımız değil bunu nasıl söylediğimiz/yaptığımız asıl belirleyici olandır. Söylenmesi/yapılması gereken bir şeyi gerçekteştirmenin belki de onlarca yolu var ama aslında en doğru yol bazen sadece bir tanesi olabiliyor. Karşı tarafla empati kurup bu doğru yöntemi (usulü) seçip kullandığımızda iyi bir sonuç alırken aksi durumda da her şeyi mahvedebiliyoruz. Aktardığımız bu yöntemleri uygulamaya çalışırken dikkatli olmanızı ve yapaylığa kaçmadan samimi davranmaya çalışmanızı önemle tavsiye ediyoruz. Karşınızdaki kişide bırakacağınız ve bir daha değiştiremeyeceğiniz ilk izlenim (*halo effect*) açasından da bu durum çok önemlidir.

Son olarak, aklına “*Duygusal zekâyı nasıl ölçebiliriz?*” sorusu gelenlere yanıt olarak, özellikle 5 yaşından küçük çocuklara uygulanan *Lokum Testi (Marshmallow Test)*'ni araştırmalarını öneririz.

Genel Kaynak: Judith Humphrey, Harvey Deutschendorf, Fast Company