



**T.C
CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI**

**OKUL MÜDÜRLERİNİN ETKİN DİNLEME BECERİLERİNİN ÖĞRETMEN
GÖRÜŞLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ
(SİVAS İLİ ÖRNEĞİ)**

Halil ÖZTÜRK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEZ DANIŞMANI
Yrd. Doç. Dr. İhsan TOPCU**

Sivas–2017

OKUL MÜDÜRLERİNİN ETKİN DİNLEME BECERİLERİNİN ÖĞRETMEN
GÖRÜŞLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ
(SİVAS İLİ ÖRNEĞİ)

Halil ÖZTÜRK

Cumhuriyet Üniversitesi
Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin Eğitim Bilimleri Anabilim
Dalı İçin Öngördüğü

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Olarak Hazırlanmıştır.

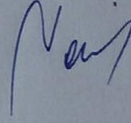
Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. İhsan TOPCU

Sivas
Haziran, 2017

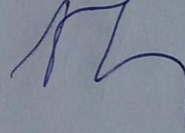
KABUL VE ONAY

Halil ÖZTÜRK'ün hazırlamış olduğu "Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerinin Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi(Sivas İli Örneği)" başlıklı bu çalışma, 05.06.2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından, "Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı"nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

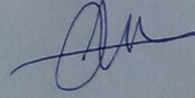
Doç. Dr.Nail YILDIRIM (Jüri Başkanı)



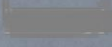
Yrd. Doç.Dr. İhsan TOPCU (Danışman)



Yrd.Doç.Dr. Soner DOĞAN (Üye)



Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.


Doç.Dr.Hakan KOÇ
Enstitü Müdürü

ETİK SÖZÜ

Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Tez Yazım Kılavuzu (Yönerge)'nda belirtilen kurallara uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- ✓ Bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- ✓ Görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- ✓ Başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda ilgili eserlere, bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu ve atıfta bulunduğum eserlerin tümünü kaynak olarak gösterdiğimi,
- ✓ Bütün bilgilerin doğru ve tam olduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- ✓ Tezin herhangi bir bölümünü, Cumhuriyet Üniversitesi veya bir başka üniversitede, bir başka tez çalışması olarak sunmadığımı; beyan ederim.

Halil ÖZTÜRK

ÖZET

ÖZTÜRK, Halil, Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerinin Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Sivas, 2017

Bu araştırma okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini öğretmen görüşlerine göre ortaya çıkarmayı amaçlayan betimsel bir çalışmadır.

Araştırma da hem nicel hem de nitel boyutları içerisine alan, açımlayıcı karma yöntem kullanılmıştır. Araştırmanın nicel boyutunda ilişkiisel tarama modeli, nitel boyutta ise durum deseni kullanılmıştır. Nicel boyut çalışma grubunu 2016-2017 eğitim öğretim yılında Sivas ili merkez ilçe ve merkeze bağlı köy ve beldelerde yer alan 36 ilkokul, ortaokul ve liselerde görevli öğretmenler, nitel boyut çalışma grubunu ise, bu okullarda görevli öğretmenlerden maksimum çeşitlilik örnekleme yoluyla seçilen 14 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında nicel veri toplama aracı olarak , Brandt, R., Brandt, J., Emmert, P., ve Emmert, V. (1992) tarafından geliştirilen, Shoho, A. R., Woods, J. ve Smith, P. (2006) tarafından modife edilen ve Akan, A. (2011) tarafından uyarlanan “*Dinleme Uygulamaları Anketi [Müdürler ve Öğretmenler]*”(DUAMÖ) kullanılmıştır. Araştırmaya ait verilerin toplaması sürecinde random örnekleme yöntemi kullanılmış, katılımcı görüşlerinin, cinsiyet, meslekteki tecrübe ve kurum türü değişkenlerine göre irdelenmesi amacıyla SPSS paket programı kullanılmıştır. Nitel veri toplama aracı olarak öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini belirlemeye ilişkin görüşlerinin alındığı yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır.

Araştırmanın nicel boyutunda şu bulgular yer almaktadır: Öğretmenlerin genel olarak okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin görüşleri “genellikle” düzeyindedir. Öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin görüşlerinde anlamlı bir farklılık oluşmamıştır. Öğretmenlerin kurum türü değişkenine göre okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin görüşlerinde anlamlı bir farklılık oluşmamıştır. Öğretmenlerin kıdem değişkenine göre, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin yapılan ANOVA sonuçlarına göre öğretmenlerin görüşlerinde anlamlı bir fark oluşmuştur.

Yapılan Ki-Kare testi sonunda, öğretmenlerin cinsiyetlerinin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği sıralamalarına ilişkin algılarında birinci, ikinci ve üçüncü özelliğe verdikleri cevaplar açısından istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olmadığı

belirlenmiştir. Öğretmenlerin mesleki tecrübelerinin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği sıralamalarına ilişkin algılarında birinci ve üçüncü özelliğe verdikleri cevaplar açısından istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olduğu, ikinci özelliğe verdiği cevaplar arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Öğretmenlerin çalıştıkları kurum türünün, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği sıralamalarına ilişkin algılarında birinci, ikinci ve üçüncü özelliğe verdikleri cevaplar açısından istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir.

Nitel veriler incelendiğinde, öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin alt boyutları olan katılım, empati, tepki ve güvenilirliğe ilişkin görüşlerinin olumlu olduğu görülmüştür. Nitel ve nicel bulgular birlikte değerlendirildiğinde, öğretmenlerin gerek DUAMÖ ölçeğine vermiş oldukları cevaplar konusunda gerekse ortaya çıkan kategoriler bağlamında DUAMÖ hakkında olumlu algı ve görüşlere sahip oldukları söylenebilir. Bu durum ise nitel bulguların nicel bulguları desteklediği ve açıkladığı şeklinde yorumlanabilir. Bu kapsamda araştırmanın nitel ve nicel bulgularından faydalanarak alanyazına ve uygulayıcılara yönelik okul müdürlerine, etkin dinleme becerilerini geliştirmek adına, sağlıklı bir iletişimin temeli olan katılım, empati, güvenilirlik ve tepki konusunda hizmet içi eğitim verilmelidir.

Anahtar Sözcükler: İletişim, etkin dinleme becerileri, okul müdürü

ABSTRACT

ÖZTÜRK, Halil, Evaluation of School Administrators 'Effective Listening Skills According to Teachers' Views, M.Sc. Thesis, Sivas, 2017

This research is a descriptive study aimed at revealing the effective listening skills of school principals according to their teachers' views.

The exploratory mixed method, which includes both quantitative and qualitative dimensions, has been used in the research. Relational screening model was used in the quantitative dimension of the research and case designation was used in the qualitative dimension. The qualitative dimension study group constituted 14 teachers selected by maximum diversity sampling among the teachers working in primary schools, junior high schools and high schools in 36 provinces and villages of Sivas province center and districts in the province of Sivas in 2016-2017 academic year. Shoho, AR, Woods, J. and Smith, P. (2006), developed by Brandt, R., Brandt, J., Emmert, P., and Emmert, "Listening Practices Questionnaire [Managers and Teachers]" (DUAMÖ), modulated by Akan, A. (2011), were used. Random sampling method was used in the collective process of the data belonging to the research and SPSS package program was used to analyze participant opinions according to gender, professional experience and institution type variables. As a qualitative data collection tool, a semi-structured interview form was used for teachers' opinions about determining effective listening skills of school principals.

In the quantitative dimension of the study, the following findings are present: Teachers' opinions on effective listening skills of school principals in general are "generally" level. According to the gender variable of the teachers, there was no significant difference in the opinions of school principals regarding effective listening skills. There was no significant difference in the opinions of school principals regarding the effective listening skills according to the variables of institution type of teachers. According to the seniority variable of the teachers, according to the results of ANOVA on the effective listening skills of the school principals, there was a meaningful difference in the opinions of the teachers.

At the end of the Chi-Square test, it was determined that the gender of the teachers did not have a statistically significant relationship in terms of the answers to the first, second and third features in order to rank the three features that an effective listener should possess. It has been determined that the teachers' professional

experience has a statistically significant relationship in terms of the answers to the first and third characteristics in their perception of the three essential features of an effective listener, and that there is no meaningful relationship between the answers to the second feature. It has been determined that there is no statistically significant relationship between the responses of the teachers to the first, second and third features of their institutional approach and their ability to rank the three essential features of an effective listener.

When the qualitative data were examined, it was found that teachers' opinions about sub-dimensions of participation, empathy, reaction and reliability of school principals' effective listening skills were positive. When the qualitative and quantitative findings are evaluated together, it can be said that they have positive perceptions and opinions about DUAMÖ in the context of the categories that arise as to the answers that the teachers have given to the DUMÖ scale. This can be interpreted as qualitative findings supporting and explaining quantitative findings. In this context, in-service training on participation, empathy, reliability and response, which is the basis of a healthy communication, should be given to the teachers of the schools and the administrators of the schools, taking advantage of the qualitative and quantitative findings of the research, in order to develop effective listening skills.

Key Words: Communication, effective listening skills, school principal.

ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenimimde kendisiyle başladığımız ilk dersten bu zamana kadar ki gelinen süreç içinde akademik çalışmalarda şahsıma karşı yol gösterici, yöneltici olan ve bizlere doğru olanı öğretmek için hiç vazgeçmeyen tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. İhsan TOPCU hocama bana kazandırdıkları için teşekkürümü sunuyorum.

Çalışmamı, değerli vakitlerini ayırarak okuyan ve önerileriyle bana yol gösteren değerli hocalarım Doç. Dr. Celal Teyyar UĞURLU ve Yrd. Doç Dr. Soner DOĞAN'a teşekkür ediyorum.

Okullarında uygulama yapmama izin veren ve yardımcı olan tüm okul idarecilerine ve ölçeklerimi doldurmaya, görüşmelerimi yapmaya vakit ayıran tüm öğretmenlere, her ihtiyaç duyduğumda yardımcı olmak için ellerinden gelen gayreti gösteren emeğini esirgemeyen arkadaşlarıma gösterdikleri çaba ve anlayışlarından dolayı teşekkür ederim.

Tez çalışmamım her anında bana destek olan eşim Ümmü Gülsüm ÖZTÜRK'e ve kızım Liva'ya teşekkürü bir borç bilirim.

Halil ÖZTÜRK

Haziran, 2017

Sivas

**OKUL MÜDÜRLERİNİN ETKİN DİNLEME BECERİLERİNİN
ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ
(SİVAS İLİ ÖRNEĞİ)**

İÇİNDEKİLER	Sayfa
Etik Sözü.....	iii
Özet ve Anahtar Kelimeler	iv
Abstract ve Keywords.....	vi
Önsöz	viii
İçindekiler	ix
Tablolar.....	xii
Kısaltmalar.....	xiv

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1.Problem Durumu.....	1
1.2. Araştırmanın Problem Cümlesi	3
1.3. Araştırmanın Alt Problemleri	3
1.4. Araştırmanın Amacı	4
1.5. Araştırmanın Önemi	4
1.6. Sayıtlılar	5
1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları	5
1.8. Araştırmanın Kavram Tanımları	6

BÖLÜM II

ALANYAZIN TARAMASI VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1.İletişim	7
2.2.İletişim Süreci ve Öğeleri	8
2.2.1.Kaynak/Gönderici	9
2.2.2.Mesaj/İleti	10
2.2.3.Hedef/Alıcı	10
2.2.4.Kanal/Araç	10
2.2.5.Dönüt/Geribildirim	10
2.3.1.İletişim Türleri	11

2.3.1.1.Sözlü İletişim	11
2.3.1.2.Sözsüz İletişim	12
2.3.1.3.Yazılı İletişim	13
2.4.Etkili İletişim	14
2.5.Dinleme	17
2.5.1.Dinleme ve Dinlemenin Önemi	18
2.5.1.2.1.Dinlemenin Şekil ve Türleri	19
2.5.1.2.1.1.Dinleme Şekilleri	19
2.5.1.2.1.1.1.Etkileşimli Dinleme	19
2.5.1.2.1.1.2.Etkileşimsiz Dinleme	19
2.5.1.2.2.Dinleme Türleri	20
2.5.1.2.2.1.Katılımlı Dinleme	20
2.5.1.2.2.2.Katılımsız Dinleme	20
2.5.1.2.2.3.Eleştirel Dinleme	21
2.5.1.2.2.4.Yaratıcı Dinleme	21
2.5.1.2.2.5.Seçici Dinleme	21
2.5.1.2.2.6.Not Alarak Dinleme	21
2.5.2.Dinleme Kusurları	21
2.5.3.Dinleme Becerisi	23
2.6.İlgili Araştırmalar	24
2.6.1.Yurt İçinde Yapılan Çalışmalar	24
2.6.2.Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar	28

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1.Araştırmanın Modeli	32
3.1.1.Nicel Boyut	32
3.1.2.Nitel Boyut	33
3.2.Çalışma Grubu	33
3.2.1.Nicel Boyut	33
3.2.2.Nitel Boyut	34
3.3.Veritoplama Araçları	35
3.3.1.Nicel Veritoplama Aracı	35
3.3.1.2.Ölçme Aracının Dinleme Egzersizleri Bölümü	38
3.3.2.Nitel Veritoplama Aracı	38
3.3.2.1.Nitel Veriler İçin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması	39

3.4.Verilerin Toplanması	40
3.4.1.Nicel Boyut	40
3.4.2.Nitel Boyut	41
3.5.Verilerin Analizi ve Yorumlanması	41
3.5.1.Nicel Boyut	41
3.5.2.Nitel Boyut	42

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

4.1.Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum	45
4.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum	47
4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum	54

BÖLÜM V

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç Ve Tartışma	70
5.1.2. Birinci Alt Problem İlişkin Sonuçlar ve Tartışma	70
5.1.3. İkinci Alt Problem İlişkin Sonuçlar ve Tartışma	72
5.1.4. Üçüncü Alt Problem İlişkin Sonuçlar ve Tartışma	73
5.2.1. Öneriler	76
5.2.2. Araştırmacılara Öneriler	77
KAYNAKÇA	78

EKLER

EK:1.Dinleme Uygulamaları Anketi(Müdürler ve Öğretmenler)Uygulama İzni	83
EK 2. Nitel Görüşme Formu	84
EK 3. Nicel Araştırma Ölçekleri	86
EK 4. Araştırma İzin Onayı	87
ÖZGEÇMİŞ	89

TABLULAR

Tablo 1. Nicel Boyut Çalışma Grubu Özellikleri	34
Tablo 2. Nitel Boyut Çalışma Grubu Özellikleri	35
Tablo 3. Öğretmenlerin, Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerileri ile İlgili Algılarına İlişkin Elde Edilen Puanların Normal Dağılımını Belirlemek Amacıyla Yapılan Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov Testi Sonuçları	43
Tablo 4. Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerine İlişkin Algı Puanlarının Mod, Medyan, Ortalama, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri	43
Tablo 5. Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerinin Yeterlilik Düzeylerine İlişkin Görüşleri	45
Tablo 6. Öğretmenlerin, Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerine İlişkin Algılarının Cinsiyete Göre Değişip Değişmediğine İlişkin t-testi Sonuçları	46
Tablo 7. Öğretmenlerin, Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerine İlişkin Algılarının Kurum Türü Değişkenine Göre Değişip Değişmediğine İlişkin t-testi Sonuçları	46
Tablo 8. Öğretmenlerin, Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerine İlişkin Algılarının Meslekteki Tecrübeye Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan (ANOVA) Sonuçları	47
Tablo 9. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten Birinci Özelliğe İlişkin Yüzde Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları	48
Tablo 10. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten İkinci Özelliğe İlişkin Yüzde Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları	48
Tablo 11. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten Üçüncü Özelliğe İlişkin Yüzde Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları	49
Tablo 12. Öğretmenlerin Mesleki Tecrübelerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten Birinci Özelliğe İlişkin Yüzde Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları	50
Tablo 13. Öğretmenlerin Mesleki Tecrübelerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten İkinci Özelliğe İlişkin Yüzde Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları	51

Tablo 14. Öğretmenlerin Mesleki Tecrübelerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten Üçüncü Özelliğe İlişkin Yüzde Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları	51
Tablo 15. Öğretmenlerin, Kurum Türüne Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten Birinci Özelliğe İlişkin Yüzde Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları	52
Tablo 16. Öğretmenlerin, Kurum Türüne Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten İkinci Özelliğe İlişkin Yüzde Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları	53
Tablo 17. Öğretmenlerin, Kurum Türüne Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten Üçüncü Özelliğe İlişkin Yüzde Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları	54
Tablo 18. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Becerilerine Önem Veri ve Bu Beceriye Sahiptire İlişkin Bulgular.....	56
Tablo 19. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Becerilerine Önem Vermez ve Bu Beceriye Sahip Değillerdire İlişkin Bulgular	57
Tablo 20. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Katılım Sağlamasına İlişkin Bulgular	59
Tablo 21. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Katılım Sağlamaza İlişkin Bulgular	60
Tablo 22. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Empati Kurara İlişkin Bulgular	62
Tablo 23. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Empati Kurmaza İlişkin Bulgular	63
Tablo 24. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Tepki Verire İlişkin Bulgular ...	65
Tablo 25. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Tepki Vermeze İlişkin Bulgular	66
Tablo 26. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Güvenilirdire İlişkin Bulgular ..	67
Tablo 27. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Güvenilirdir Değillerdire İlişkin Bulgular	68

KISALTMALAR

DUAMÖ: Dinleme Uygulamaları Anketi(Müdürler ve Öğretmenler)

TDK : Türk Dil Kurumu

Akt. : Aktaran

MEB : Milli Eğitim Bakanlığı

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde, araştırmaya ilişkin problem durumu, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, problem cümlesi, alt problemler, sayılılar, sınırlılıklar ve tanımlar yer almaktadır.

1.1.Problem Durumu

İletişim insanın var olduğu yerde olması gerekli olan bir olgudur ki sosyal bir varlık olan insanın iletişim kurmadan, konuşmadan, dinlemeden toplum içinde varlığını idame ettirmesi olanaksız olarak görülmektedir. Çok eski zamanlardan itibaren insanlar birlik içinde yaşama ihtiyacı duymuşlar ve buna bağlı olarak çeşitli toplumsal birimler ve yapılar oluşturmuşlardır. Toplumu oluşturan insanlar ortak olarak ürettiklerini paylaşma ihtiyacı duymuşlardır. Oluşturulan bu değerlerin insanlar arasındaki paylaşımı iletişim sayesinde olmaktadır. İletişim sayesinde insanoğlu birikimini, duygularını, düşüncelerini, örf ve adetlerini birbirlerine aktarabilirler (Şişman ve Turan,2005).

İletişim birey ve örgüt üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Dinleme, yöneticilerin başarısı ve örgütün etkili olmasında büyük önem taşımaktadır. Okul yöneticilerinin gündelik olarak toplantı yapmaları, rapor ve dosya incelemeleri emir ve direktif vermeleri gibi faaliyetler iletişime örnek olarak verilebilir (Özden, 2004).

Okuma, yazma, konuşma ve dinleme iletişimin ana öğeleridir. İnsanlar nasıl yazacaklarını, nasıl okuyacaklarını, nasıl konuşacaklarını, nasıl düşüneceklerini öğrenmek için yıllarını feda etmektedir. İnsanlara şöyle bir soru sormak gerekirse, dinleme becerirlini kazanmak için neler yapmaktadırlar? Karşısındaki veya diğer insanları derinlemesine anlayabilmek için nasıl bir dinleme becerilerine sahip olunmalıdır (Shoho, Woods ve Smith, 2006).

Tüm örgütlerin yönetiminde iletişim hayati bir önem arz etmektedir. Örgütlerin amaçlarına hizmet edebilmeleri, kendilerine çizdikleri hedeflere ulaşabilmeleri için yönetici ve çalışanlar arasında etkili bir iletişim ağı kurulmalıdır. Bu etkili iletişim karşılıklı anlama ve etkin dinleme becerilerine dayandırılabilir (Paksoy, 1998).

İletişim, duygusal, fiziksel, düşünsel davranışların ve toplumsal kişiliğin belli araçlar kullanılarak kişi ya da kişilere, toplumlara aktarılması, kişi ya da kişilerin, toplumlarında kişilik özelliklerini ya da toplumsal kişiliklerini aynı biçimde alması ve yansıtması sürecidir (Güler, 1990).

İletişim, bir örgütün ayakta kalmasını sağlayan en önemli araçlardan biridir. Bir örgütün iletişim ağı ne kadar gelişmiş ise örgütün başarı oranı da buna bağlı olarak artar. Bu başarının artmasında ve sürdürülmesinde en önemli kişi yöneticidir. Bunun kaynağı da iyi bir iletişim becerisinden geçmektedir (Gizir, 2007). İletişimin ve dinlemenin bu denli önemli olduğu bir dönemde yöneticilere çok iş düşmektedir.

Korkut (2005)'a göre iletişim becerileri sözel olan ve sözel olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme şeklinde tanımlanmıştır. Konuşma, düşünme, dinleme becerileri öne çıkan insanlar diğer insanlardan bir adım önde olurlar. Öte yandan iletişim becerilerine sahip olmayan bireyler ise kendi köşelerine çekilirler (Işık, 2011).

Okul bir eğitim örgütüdür. Okul örgütünün lideri ise yönetici olarak okul müdürüdür. Okul müdürü, bir yönetici olarak, okul ile ilgisi bulunan herkes ile iletişim halindedir. Okulun misyon ve vizyonundaki amaçları gerçekleştirebilmesi için okul müdürü okulla ilgisi olan tüm bireyleri eşgüdümleyebilme becerilerine sahip olmalıdır. Bu anlamda bireylerin ve okulun amaçlarını içselleştirebilmelidir. Bunu yapabilmek içinde etkin dinleme becerilerine sahip olmalı ve bu becerileri, okulun amaçlarını gerçekleştirebilmek için bir anahtar olarak kullanılmalıdır. Okul müdürleri kişisel amaçlarını örgütün amaçlarının önüne geçirmemelidir. Aksi takdirde örgütün amaçları gerçekleşmeyecek veya sekteye uğrayacaktır.

Çeşitli nedenlerle okul içi iletişim ve dinlemede meydana gelen engeller örgütsel iletişim ve etkin dinleme sürecini olumsuz yönde etkilemektedir. Örgütün amaçlarının

sekteye uğramaması ve her türlü organizasyon için iletişim, hayati bir öneme sahiptir. Okul örgütünün varlığını sürdürebilmesi ve gayelerine ulaşabilmesi için gerek duyulan bilgi, beceri, deneyim ve mesajların istenen üye ve birimlere, istenen yer, zaman ve koşulda ulaştırılabilmesi için etkin bir dinleme becerilerine sahip olunması gerekmektedir. Bu bakımdan okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin gelişmiş olması gerekir. Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin ne oranda geliştiği veya bu becerilere ne oranda sahip oldukları başta okul müdürleri olmak üzere, okul örgütü içerisinde yer alan tüm okul paydaşlarını ilgilendirmektedir ve okul ve okul içerisinde yer alan tüm elemanlar öğretmenler farklı şekillerde yorumlamakta ve değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin öğretmenler tarafından algılanma biçimlerinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

1.2. Problem Cümlesi

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin öğretmenlerin algı ve görüşleri nelerdir?

1.3. Alt Problemler

1. Öğretmenlerin; okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algı düzeyleri nedir? Öğretmenlerin algı düzeyleri cinsiyet, çalıştığı kurum türü ve mesleki tecrübe değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

2. Öğretmelerin cinsiyet, mesleki tecrübe ve okul türü değişkenlerine göre okul müdürlerinin etkin bir dinleyici olma özellikleri arasında bir ilişki var mıdır?

3. Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin öğretmen görüşleri nasıldır?

1.4. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin öğretmenler tarafından algı ve görüşlerinin belirlenmesidir

1.5. Araştırmanın Önemi

İletişim, okul kültürünün en önemli öğelerindendir. Okulun amaçlarına en verimli yoldan ulaşabilmesi için üyelerin davranışlarına ihtiyaç vardır. Amaca yönelik eylemler iletişim aracılığı ile ortaya çıkar. Bu amaçla, mesajın açıklığı ve anlaşılabilirliği ne kadar net ise okul müdürü, öğretmen ve öğrencilerin hedefe ulaşma düzeyi de o oranda artacaktır.

Okul içi iletişim, eğitim-öğretim süresince öğretmenler ve öğrenciler üzerinde etkili değişimler yapmaktadır ve öğrencinin hayatında izler bırakmaktadır. Öğrencilerin birbirleriyle, öğretmenleriyle, okul yöneticileriyle ve diğer okul personeliyle iletişimi, onların davranışlarını biçimlendiren unsurların başında gelmektedir. Okul kurumunun en üst düzeyde yöneticisi olan okul müdürü, iletişim konusunda son derece eğitimli, bilinçli, donanımlı, dikkatli ve tedbirli olmalıdır. İletişim becerilerinin gelişebilmesi için bir yöneticinin sahip olması gereken en temel beceri dinleme becerisidir. Başka bir deyişle, etkin bir dinleme, etkili bir iletişimin en önemli ögesidir. Etkin dinleme becerisi ile okul başarı arasında önemli bir ilişki vardır. Bu çalışmada elde edilen verilerden yola çıkarak mevcut durum hakkında gerçekçi değerlendirmeler yapılacak, okul örgütünün içerisinde yer alan bireylere birtakım öneriler sunulacaktır. Yapılan bu değerlendirmenin, yöneticilere uygulamada yardımcı olması amaçlanmaktadır.

Yurt içinde yapılan bazı çalışmalarda; Aydoğan ve Kaşkaya (2010), “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Yönetici ve Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi” adlı çalışmalarında, ilköğretim yöneticilerinin iletişim becerilerinin yönetici ve öğretmen görüşlerine göre değerlendirilmesini amaçlamıştır. Atik (2009), “İlköğretim Kurumları Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Toplam Kalite Yönetimine Etkisi” adlı çalışmada eğitim kurumlarının başarısını artırmada önemli bir yeri olan ilköğretim kurumları yöneticilerinin iletişim becerilerinin Toplam Kalite Yönetimine etkisini ortaya koyarak bu konuda büyük sorumluluk altında olan

yöneticilere yardımcı olmayı amaçlamıştır. Şanlı, Altun ve Karaca (2014), “Okul Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Öğretmen ve Öğrenci Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi” adlı çalışmalarında okul yöneticilerinin öğretmen ve öğrenci görüşlerine göre iletişim becerileri belirlenmeye çalışılmıştır.

Yurt dışında yapılan çalışmalarda ise; Sueltenfuss (2001), “Müdürlerin İletişim Becerilerine İlişkin Öğretmen ve Müdür Algıları” adlı çalışmasında, okul müdürlerinin iletişim becerilerini dinleme, kendini değerlendirme ve açıklık alanlarında öğretmenlerin ve ilköğretim okulu müdürlerinin algılarını ortaya çıkarmayı amaçlamıştır.

Yurt içi ve yurt dışında yapılan çalışmalar incelendiğinde iletişim konusunun birçok kez gündeme geldiği bu yönde çalışmaların yapıldığı görülmüş olup okul müdürlerinin etkin dinleme becerileri konusunda çok az çalışmaların yapıldığı görülmüştür.

Bu gerekçelerle yapılan bu çalışmanın alana birçok katkısı olacağı ve yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

1.6. Sayıtlar

Bu araştırmada aşağıdaki sayıtlardan hareket edilmiştir.

Araştırmada okul müdürlerinin etkin dinleme becerileri için belirlenmiş olan özelliklerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin betimlenmesi için yeterli olduğu varsayılmıştır.

1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma 2016-2017 eğitim – öğretim yılı Sivas ili merkez ilçesinde yer alan devlet okullarında görev yapan öğretmenlerden elde edilen verilerle sınırlıdır.

1.8.Araştırmanın Kavram Tanımları

Müdür: Millî Eğitim Bakanlığına bağlı her derece ve türdeki örgün ve yaygın eğitim kurumlarında müdürlük görevini ikinci görev kapsamında yürütenlere müdür denir (MEB, 2015).

Etkin Dinleme: Dinleyenin empati yaparak, iletişimde geri bildirim vererek bazen konuşmacının sözlerinden ne anladığını kendi kelimeleriyle ifade ederek dinlediği bir dinleme türüdür (Özbay, 2005).

Beceri: Kişinin yatkınlık ve öğrenime bağlı olarak bir işi başarma ve bir işlemi amaca uygun olarak sonuçlandırma yeteneği, maharet (TDK).

BÖLÜM II

ALANYAZIN TARANMASI VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. İletişim

İnsanlar arasında duygu, düşünce ve bilgilerin her türlü yolla başkalarına bildirimini çeşitli şekillerde olmaktadır. İnsanoğlu tüm yaşamı boyunca, sosyolojik ve psikolojik olarak insanın, varlığını bildirmek ve varlığının farkındalığını kendisine bildirilmesi ihtiyacı duymaktadır. Bu ihtiyaç içindeki insan, sözlü veya sözsüz çeşitli iletişim yollarına kaçınılmaz olarak başvurur. Her türlü iletişim insanın sosyolojik ve psikolojik gereksinmelerinin bir sonucudur. Kendisini tanıması, tanıtması ve dönüt alarak kendini değerlendirmesinde bu iletişim süreçleri önemli rol oynar. Kişiler arası iletişimle ilgili olarak yapılan tanımların bulunduğu nokta bu iletişimin sosyolojik ve psikolojik nitelikli bir bilgi alışverişi olduğu yolundadır. Evrim merdiveninin en üst basamağını işgal eden, en evrimli sosyal varlık olarak tanıdığımız insan jest ve mimikleri en iyi kullanan, gelişmiş refleks ve içgüdülerinin yanında dili de içine alan çok karmaşık öğrenilmiş davranışlarla iletişim yapan yegane varlık insandır. Ancak insanlar; düşünürken, konuşurken, yazarken, dinlerken sürekli olarak, sembollerden oluşan dili ve buna bağlı olarak da iletişimi etkin ve doğru bir şekilde kullanmaktadırlar (Güngör, 2011).

İletişimin ne olduğu, nasıl başladığı ve nasıl işlediği vb. sorular hiç kuşkusuz iletişimeçiler açısından yanıtlanması en zor sorulardandır. İletişim üzerine yazılan hemen tüm kitaplar bu sorularla başlar ama hiçbirinde net bir yanıt göze çarpmaz. Çünkü iletişim disiplinler arası bir alan olarak doğmuş ve buna bağlı olarak gelişmiştir. Bu ve benzeri durumlara bağlı olarak çeşitli iletişim tanımlamaları yapılmıştır (Güngör, 2011, 35-37).

İletişim, insan ilişkilerini düzenleyen çok önemli bir süreç olup kişiler arasında yer alan düşünce ve duygu alışverişini dile getiren bir terimdir (Cüceloğlu, 1980, 10). Bununla birlikte iletişim toplumsal varlık olan insanoğlunun yaşantısının kaçınılmaz bir boyutunu oluşturmaktadır.

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre iletişim, duygu ve düşüncelerin, akla uygun şekilde başkalarına aktarılması, bildirim ve haberleşme olarak tanımlanmaktadır. Buna ek olarak iletişimle ilgili diğer tanımlar aşağıdaki gibi sıralanabilir.

Şimşek, (1998:183) iletişimi, ortak zemin ve noktalarda uzlaşmaya varmak amacıyla bilgi, veri ve düşünce aktarımı şeklinde tanımlamaktadır.

İnsanoğlunun yaşamını idame ettirebilmesi için iletişime gereksinim duymaktadır. İletişim şahsın davranış ve davranışları ortaya koymasıyla başlar. Karşısındaki kişinin sergilediği davranışı anlayarak ve algılayarak bundan bir eylem oluşturmayla sonuçlanır. İletişim insanın toplumsal bir varlık olmasını yansımasıdır. İnsanoğlu iletişim sayesinde karmaşık ve anlaşılmaz bir süreci iletişim sayesinde anlaşılır bir duruma getirebilir (Özden, 2004).

İletişim tek yönlü ve çift yönlü olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Tek yönlü iletişim, bir konuşmacı tarafından başlatılarak dinleyicide sonlandırılan iletişim türüne denir. Tek yönlü iletişimin avantajları ise mesajı gönderenin becerilerini vurgular ve yöneticileri öğretmenleri ve kişilerin kendine özgünlüğünü geliştirir. Çift yönlü iletişim ise iletişimin karşılıklı olduğu katılımcıların mesaj başlatıp ve mesaj aldığı iletişim türüdür. Çift yönlü iletişimlerde kişinin becerilerine göre eşitsizliğin en az olduğu iletişim türü denilebilir. Çift yönlü iletişim birkaç şekilde gerçekleşebilir. Bunlardan bazıları konuşma, araştırma, tartışma ve öğretimdir (Hoy ve Miskel, 2015).

2.2. İletişim Süreci ve Öğeleri

İletişim, karşılıklı ilişkilerin tertip ve düzen içinde gerçekleştirilmesini olanaklı kılar. İletişim süreci ise iletişim düzeninin yapısı içinde etkin bir iletişimi sağlayabilmek için karşılıklı ilişkilerin kurulma yöntemini anlatır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995: 25).

İletişimin tanımlarına bakıldığında, iletişim sürecinin bir mesajı anlaşılır biçimde alıcıya gönderme işlemi olduğu dikkat çeker. İletişim, kaynağın mesajı düzenleyip, onu ne şekilde gönderebilirim düşüncesi ile başlar. Alıcının öncelikle

gönderilen mesajı algılayacak, başka bir deyişle kodlanan mesajı çözümleyecek kabiliyette olması gerekir. Alıcı, kaynağın yaydığı mesajı çözer ve bir düşünce haline dönüştürebilir ve dönütte bulunabildiği takdirde, iletişim süreci tamamlanmış olur (Tutar ve vd. 2003: 11).

İletişim sürecinde model oluşturma çok eskilere dayanmaktadır. Aristo “Rhetoric” adlı çalışmasında üç iletişim ögesinden bahseder. Bunlar konuşmacı, yapılan konuşma ve dinleyici. Aristo’nun yapmış olduğu bu modelin yetersiz kaldığı görülmekte olup iletişim sürecinde model oluşturmanın ne kadar eskiye gittiğini ortaya koymaktadır (Ergin, 2012:286-287).

İletişim sürecini modelleştiren kuramlardan en yaygın olarak kullanılanı Shannon-Weaver modelidir. Bu model; iletişimin, bir kaynaktan gönderilen enformasyonun, bir aracı alet tarafından belli bir sinyal kullanılarak, hedefe ulaştığını belirtir. Burada kaynak, karar alıcı bir konumdadır. Yani iletişimi başlatan asıl kişi veya kurumdur. Kaynak istediği bir bilgiyi, istediği bir hedefe iletmek arzusunu duyar. Bu kaynak, bir kişi olabildiği gibi resmi bir kurum da olabilir. Kaynak, iletişime başlarken “enformasyon” kavramına ihtiyaç duyar. Enformasyon, kabaca bilgi anlamına gelse de burada kastedilen, sadece iletilen konunun içeriği değildir.(<http://www.belgeler.com/blg/2cit/shannon-weaver-iltiim-modeli-ismet-aiiksoy>).

İletişim sürecindeki öğeler aşağıda açıklanmıştır.

2.2.1.Kaynak/Gönderici

Amacına göre iletişimi başlatan kişi kaynaktır. En yalın ifadeyle kaynak mesajı gönderen kişidir. İletişim süreci; yapısı gereği, önce şahıs veya şahısların duygu, düşünce, kanı, bilgi ve gereksinmelerini iletmek isteyen bir kaynağı gerektirir ve onunla başlar (Demiray, 2006: 11). Kaynak, algılama, seçme, düşünme, yorumlama süreçlerinde ürettiği anlamlı iletileri simgeler aracılığı ile gönderen kişi ya da kişilerdir (Zıllıoğlu,1993: 98). Kişiler arası iletişim, gönderici ve alıcı olmak üzere en az iki kişiyi kapsamaktadır. Kişiler arası iletişimim gönderisi ikiden fazla olabileceği gibi alıcının sayısı da ikiden fazla olabilmektedir. Gönderici, gönderisini alıcının

anlayabileceği şekilde gönderebilmelidir. Aksi takdirde bu gönderi alıcı nezdinde kuru gürültüden başka hiçbir şey ifade etmez (Tutar ve vd, 2003:13-14).

2.2.2.Mesaj/İleti

Kaynak kişi tarafından alıcı kişiye gönderilen bir düşünce, görüş, duygu ya da bilgidir. İletişim sürecinde mesajın amaçlar doğrultusunda düzenlenmesi iletişimin etkinliği ve etkililiği açısından büyük önem arz etmektedir (Özkök., 1982, 35). Düşünce, duygu ya da bilginin kaynak tarafından kodlanmış biçimi olarak ifade edilen ileti, bir duygu ya da düşünceyi aktarmayı isteği kaynağın ürettiği sözel, işitsel ve görsel simgelerden oluşan somut bir üründür (Gürgen, 1997 :16).

2.2.3. Hedef/Alıcı

Kaynak kişinin gönderdiği mesajlara hedef olan kişiye alıcı denir. İletişim sürecinde göndericinin mesajlarına alakadar olan şahıs olarak da düşünülebilir. Bir gönderici aynı zamanda hedefte olabilir. Göndericinin kodlama ile mesajlara biçtiği mana hedefe ulaşan mesajlar tarafından saptanır. Hedefin kendisine gönderilen mesaj ya da enformasyona ilişkin olarak ortaya koyduğu tepki ise geri bildirim adını almaktadır. Ayrıca kaynak ve hedef arasında etkileşimin tam olarak sağlanabilmesi için her iki tarafın yaşam deneyim alanları arasında gerekli olan uyuşmanın sağlanması gerekmektedir (İnceoğlu, 2011:210).

2.2.4. Kanal/Araç

İletişim sürecinde kaynağın amaçları doğrultusunda alıcıya gönderdiği mesajları taşıyan araç, yöntem ve tekniklerdir. Ortamın özelliği verici kaynaktan çıktığı gibi alıcıya ulaşamamasında rol oynar. Kanal aynı zamanda sinyallerin karşıya ulaştırıldığı fiziksel araçlardır (Fiske, 2003).

2.2.5.Dönüt/Geribildirim

İletişim sürecinin son basamağı dönüttür. Dönüt, hedefin gönderdiği iletinin hedef üzerindeki etkisi, bir diğer ifadeyle iletinin oluşturduğu etkiye karşı alıcını verdiği tepkidir. İletişimde karşılıklı alış veriş şarttır. Hedef ile gönderici sürekli olarak yer değiştirmese de dönütler aracılığıyla karşılıklılık sağlanmalıdır. Geribildirim değerlendirmesinin yapılmadığı tek taraflı mesaj iletimi, iletişim değildir (Türkmen, 1998).

2.3.1. İletişim Türleri

İletişim temel olarak üç kısımdan oluşmaktadır. Bunlar: sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve yazılı iletişimidir.

2.3.1.1. Sözlü İletişim

Yüzyıllardır kullanılmaktadır sözlü iletişim. Sözlü iletişim; kitle iletişim araçlarının bulunmadığı ya da bunlara çok itimat edilmediği zamanlarda en çok kullanılan iletişim yöntemidir. İletişim yöntemleri arasında en ön planda olanıdır. Sözlü iletişim; en az iki şahsın bulunduğu hemen her ortamda en çok tercih edilen ve en etkin kullanılan iletişim yöntemidir (Ergin, 2012).

Sözlü iletişimde kullanılan semboller, genellikle süreçte bulunan her birey için evrensel anlamlar içermektedir. Sözlü iletişim konuşma ve yazma şeklinde olabilmektedir. Burada kullanılan semboller dil olarak ifade edilmektedir. Bunlara ilave olarak sözlü iletişim büyük ölçüde planlanmış ve resmi gramer kurallarını kullanmıştır (Barker,1990:5-6).

Sözlü iletişimin avantajları ve dezavantajlarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Emerson ve Goddard, 1993: 168-169).

Avantajları:

- Pekiştireçler kullanılmaktadır.
- Hızlıdır.
- Daha hızlı dönüt alınabilir.
- Kişiler üzerindeki etkisi çok fazladır.

Dezavantajları:

- Yanlış anlamalara yol açabilmektedir.
- Mesajların ulaştırılmasında gerekli çaba gösterilmeyebilir.
- Karışık yapılandırılmış örgütlerde zaman ve güven kaybına sebep olabilir.
- Çevre şartlarından azami oranda etkilenmektedir.

2.3.1.2. Sözsüz İletişim

Sözel iletişim insanoğlunun üzerinde durduğu ve kafa yorduğu etkinliklerden birisidir. İlkokuldan üniversiteye kadar her okul düzeyinde öğrencilerden konuşma ve yazı dilinin yapılarını öğrenip kavramaları istenir. Diğer yandan sözsüz iletişimin üzerinde çok az durulduğu dikkat çekmektedir (Ergin, 2012).

Sözsüz iletişim daha çok insanoğlunun merakını giderek artıran bir iletişim türüdür. Sözsüz iletişim ne gönderildiği ile değil, nasıl gönderildiği ile ilgilenir. İnsanların sözcüklere gerek duymadan merakını anlattığı veya anlatmaya çalıştığı sözsüz resimdir. Bakışlar, giyinme, yerine göre bir dokunuşun ete kemiğe bürünmüş şeklidir sözsüz iletişim (Özgözlü, 2008).

Sözsüz iletişim genellikle, sözlü iletişimden daha samimi ve güvenilir bulunmaktadır. Bazen insanlar samimi olarak duygu ve düşüncelerini dile getirmezler. Ama hal ve hareketleri söyledikleri ile uyumlayabilir. Burada sözsüz iletişim sözlü iletişime baskın gelir. İşte bu durumda şahsın gerçekte ne söylemek istediğini ya da söylemek istemediğini anlamada güvenilir bir araç olarak devreye girer (Gürgen,1997:85-86).

Cüceloğlu(1997: 34)' na göre sözsüz iletişim etkilidir, duyguları belirtir, çift anlamlı iletişim olanağı yaratır ve yoruma açıktır. Caputo ve diğerleri (1994: 152-153) ise sözsüz iletişimin özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamışlardır:

- Sözsüz iletişim süreklidir.
- Sözsüz iletişim kasıtlı ya da kasıtsız olabilir.
- Sözsüz iletişim duyguları ifade etmenin birinci yoludur.
- Sözsüz iletişim belirsizdir.
- Sözsüz iletişim toplumsal etkileşimin göstergesidir.

Beden dili, insanların ilk anlaşma aracı ve ilk dili olarak bilinmektedir. Beden, varlığımızın dünyaya açılış şemasıdır. Kendimizi ve diğerlerini ancak kendi bedenimizle algılayabiliriz. Toplumsal statü ve grup içindeki hiyerarşi, bireyin kendisini grup içinde algılayışı, anlayışı grubun yapısı ve insanların toplumsal konumları beden dilleriyle anlaşılır. Genellikle insanlar iletişimin yapılandırılmasında sözcüklerin daha önemli olduğunu düşünmektedirler. Beden dili jestlerle ve

mimiklerle ve hareketlerle gerçekleşir. Yüz kaslarının bir anlam ifade eden ya da bir anlam yaratmak için kullanımı, mimikleri, baş, el, kol, ayak-bacak hareketleri, bedenin tümünün kullanımı jestleri oluşturur (Zıllıoğlu, 1993: 191).

2.3.1.3. Yazılı İletişim

Yazının icadı ve kullanıma katılmasıyla birlikte insan iletişimine yeni bir boyut daha eklenmiştir. Buna bağlı olarak yazı, sözlü iletişimin kayıtlara aktarılmış biçimi olarak da ifade edilebilir. Başka bir ifadeyle yazının icadı sözün kalıcılığına imkanı doğurmuştur. Diğer bir deyişle yazı bir bakıma sözlü iletişimin daha da güçlenmesine, süreklilik arz etmesine, zamansal ve uzamsal olarak yaygınlaşmasına, evrenselleşmesine katkı sağlamıştır (Güngör, 2011:40-41).

Sözsüz ve sözlü iletişimin yerellik özelliklerinin karşısında yazılı iletişimin evrenselliği gözlenmektedir. Sözlü mesajların yazıya aktararak kayıt altına alınması olanağı tutulan kayıtların zamansal düzlemde kalıcılığının, uzamsal düzlemde ise yaygınlaşmasını sağlamıştır.

Yazı, insanlar arası ilişkilerde ve iletişimde bağlayıcı, kalıcı hem de güvenlik sağlayıcı işlevler üstlenmektedir. Söz yazıya geçirilip başkalarına ulaştığında yadsınmaz bir geçerlik kazanır (Zıllıoğlu, 1993: 173).

Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre, alıcının onu okuması, anlaması, yorumlaması ve mesajı cevaplandırması sebebiyle, gecikmeli olarak kurulmaktadır. Yazılı iletişimi yeniden düzenlemek ve onu sürekli korumak olanaklar dahilindedir. Yazma belli bir zaman alsa dahi, sözlü iletişimde var olan bir çok problem, yazılı iletişimde bulunmamaktadır (Tutar ve diğer., 2003: 36-38).

Yazının kullanım alanına girmesi, insanların toplumsal yaşamlarını sistemli yapılara dönüştürmeleri açısından bir devrim olmuştur. Söylenenlerin kayıt altına alınması, uzak mesafelerdeki insanlar arası eşgüdümün sağlanmasını kolaylaştırmıştır. Bunun sayesinde de insanlık ortak bir tarih oluşturabilmiştir (Güngör, 2011).

Yazılı iletişimin özellikle resmi kurumlarda tercih edilmesinin nedeni; kalıcı, kanıtlanabilir, ispata açık ve fiziksel bir varlığa sahip olmasıdır. Hem gönderici hem

de alıcı, bir iletişim kanıtına sahiptir ve bu kanıt sınırsız süre saklanabilmektedir. Yazılı iletişimde mesajların içeriğine daha fazla dikkat edilmektedir. Bu nedenle yazılı iletiler üzerinde daha çok düşünülmüştür. Göral (2002:139-140)'a göre yazılı iletişimde dikkat edilecek hususlar şunlardır:

- Doğruluk: İsim, tarih, sayı, yer isimleri ve imza gibi unsurların doğruluğuna dikkat edilmelidir.

- Kısalık: Uzun yazıların okunma ihtimali daha düşük olacağından yazıların mümkün olduğu kadar kısa yazılmasına özen gösterilmelidir. Ancak yazıların kısa olmasını sağlamak adına anlatımın yanlış veya eksik olmamasına da dikkat edilmelidir.

- Açıklık: Yazı okuyanların zihninde soru işaretleri bırakmayacak şekilde açık ve net olmalıdır.

- Planlama: Yazının planlaması giriş, gelişme ve sonuç kısımlarından oluşmak üzere yapılmalıdır.

- Canlı ve somut yazma: Yazının canlı ve somut olabilmesi için eylem belirten fiiller kullanılmalı, sayı ve ölçüler verilerek yazılmalıdır.

- Özgecilik: Yazıyı okuyanların kendilerini değerli hissetmelerini sağlayabilmek için yazılarda “biz” yerine “siz” kelimesini kullanmak daha olumlu bir etki yaratmaktadır.

- Saygılı olma: Karşılıklı iletişimde olduğu gibi yazılı iletişimde de saygı ilkesi esas alınmalıdır (Özden, 2004).

2.4. Etkili İletişim

İster bir eğitim birimi, ister bir toplantı, ister bir meclis, ister çok şirketli bir holding olsun, isterse sadece bir ailenin bireyleri tarafından çalıştırılan küçük bir işletme olsun, etkili iletişim her örgütün başarısı için kaçınılmaz bir değer taşımaktadır. Örgütün liderinin kullandığı etkili iletişim örgütün başarısının artmasında önemli bir yere sahiptir. Öyle ise bir örgütün her kademesindeki yöneticiler etkili iletişim ve yönetim becerilerine sahip olmalı, bu becerilerini

uygulamaya aktara bilmeleri ve örgütün tüm çalışanlarını da etkili bir iletişim için cesaretlendirmeleri gerekmektedir (Ergin, 2012).

Kişiler arasında, grup içinde veya örgüt içerisinde sağlıklı bir iletişim sürecinin gerçekleşebilmesi için insanların birbirini tanınması, birbirine güvenmesi birbiri ile ilişkili olması, birbirilerinden korkmaması ve nefret etmemesi gerekir (Açıkalin, 1996). Bununla birlikte etkili iletişim, iletişim engellerinin ortadan kaldırılarak iletilmek istenen iletinin alıcılar tarafından amacına uygun olarak kavranıp davranış değişikliğine imkan vermesine, anlamlı ve amacına uygun bir şekilde değerlendirilip geri dönüt sağlanmasına bağlıdır. Bir iletişim süreci etkili ise vericiden alıcıya gönderilen duygu ve düşünceler bozulmadan, sabote edilmeden olduğu gibi anlaşılır. Anlamaların oluşturulması, kişiler için aynı amaca hizmet etmesi ve paylaşılması söz konusudur (Güneş, 2007).

Etkili iletişimin sağlanması için yönetici olan kişi, iletişimin ne denli önemli olduğunu kavramalı, özümsemeli, örgüt içerisinde tüm birimlere ve iş görenlere ulaşabilecek iletişim kanallarının etkin bir şekilde düzenleyerek iletişimi sağlamalı, iletişimi kesintiye uğratabilecek engelleri gidermeye azami derecede çalışmalıdır. Ayrıca, lider olan kişi, kişilerle ilişkilerini duygusal davranışlardan arındırarak şeffaf bir şekilde gerçekleştirmelidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995).

Kişiler arasında iletişime engel olacak unsurlar varsa sıklıkla gerginlik ve çatışmalar yaşanması kaçınılmaz olacaktır. Bu tür gerginlik ve çatışmalar sağlıklı bir iletişimin oluşmasının önündeki en büyük engellerden biridir. Etkili iletişim becerileri insanlar tarafından kazanıldığı ve çevresine aktarıldığı takdirde çatışmaların olumlu sonuçlar doğurması, daha sağlıklı toplumlarda uyumlu, içten ve bireylerin yetişmesi mümkün kılınacaktır. Etkili iletişim süreci, vericinin (göndericinin) yolladığı ileti ile başlar, alıcının bu mesajı değerlendirip süzgeçten geçirerek ürettiği tepki ile sona erer. Sürecin sonunda geribildirim(dönüt) sağlanamıyorsa bu iletişim için tek yönlüdür denir ve bu durumda mesajın anlatılmak istenen şekli ile anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol edilmesi zorlaşır (Güneş, 2007).

Etkili iletişim becerilerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Kendini tanımak,
- Kendini açmak ve kendini doğru bir şekilde ifade etmek,
- Karşımızdakini etkin ve ilgiliyle dinlemek,
- Empati kurabilmek (kendimizi karşımızdaki kişinin yerine koyabilmek),
- Hoşgörülü ve önyargısız olmak,
- Eleştirilere karşı açık olmak,
- Beden dili, göz kontağı, hitap, ses düzeyi vb. kurabilmek (Adair, 2006).

İletişimin etkin bir şekilde yürüyebilmesi için iletişimi başlatacak kişinin kendisini tanıması gerekmektedir. Kişinin bunu yapabilmesi içinde belli kurallar vardır.

Kişinin etkin bir iletişim kurulabilmesi için aşağıdaki özellikleri taşıması gerekir:

- İletişim sürecinde, mesaj, hedef kitlenin dikkatini çekecek şekilde dizayn edilmelidir. Mesajın kodlanmasında, yayınlanmasında, dağıtılmasında buna özel bir önem verilmelidir.
- Mesajın kodlanmasında kullanılan simgelerin iletiyi gönderen kadar, iletiyi alacak ve algılayacak hedef tarafından da bilinen simgeler olmalıdır.
- İletişimin etkili olabilmesi için, ileti, insanların bireysel ihtiyaçlarına seslenmeli, bu gereksinimlerin farkına varmalarına, gidermelerine yardımcı olmalıdır.
- Hedefin temel değerlerini, tutumlarını, grup normlarını bilmek ve ona göre iletiyi kodlamak, iletişimin etkinliğini artırır.
- İletinin hedef tarafından tam olarak algılanabilmesi için en uygun iletişim türü seçilmelidir.
- İletilerdeki bilgilerin dikkat çekebilmesi ve kolay algılanabilmesi için, yabancı bir ileti göndermekten sakınmak gerekir.
- Etkin iletişim kurabilmek için, hazırlayıcı iletişim süreci ile hedef kitlenin bilgi/algılama ve anlama düzeyi yükseltilmelidir.

- İletişimde hazırlayıcı iletişim çabasına rağmen, kırılmayacak dirençlerin de olacağı kesinlikle unutulmamalıdır.
- Mesaj, başlangıçta, hedefin değer, tutum beklenti ve davranış kalıplarına ters düşmemeli; hedef iletiyi kabule hazır duruma getirmelidir. Doğru mesaj, doğru zamanda verilirse etkin olur (Kaya, 2010, 2-32).

Kişi bu davranışları sergileyerek etkili iletişimi başlatmış olur. İletişim kuracak veya kurulacak olan kişiler rahatlar, kendilerini daha iyi ifade etme olanağı bulur. Bu sayede de kişiler arasında samimi bir ortam oluşmuş olur.

2.5. Dinleme

İnsanlar arasında sağlıklı ve verimli ilişkilerin kurulabilmesi için etkili bir iletişime ihtiyaç duyulmaktadır. İnsanların her devirde en yaygın kullandıkları iletişim aracı muhakkak ki dil olmuştur. Dil de dinleme, konuşma, okuma ve yazma olmak üzere dört temel beceriden meydana gelmektedir. Bu dil becerileri içerisinde ilk ve en çok kullanılanı dinleme olmuştur. Bir milleti meydana getiren ana unsurlar arasında yer alan dil, milleti oluşturan bireylerin anlaşmalarını sağlayan araç niteliğindedir. İletişimin sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilmesi için bu aracın etkili ve verimli kullanılması şarttır. Kişinin iletişim yeteneğini çok büyük ölçüde, iletişim aracı olan dilini kullanabilme becerisi ve bunun yanında etkili dinleme belirler (Tekin, 1980:17).

Sağlıklı ve düzgün bir iletişim, kişiler arası saygıyı, karşdakini olduğu gibi kabul etmeyi, insanlara değer vermeyi, insanları anlamayı, insanlarla empati kurmayı, insanları doğru ve olduğu gibi algılamayı, algıladıklarını ifade edebilmeyi, ayrıntıların farkına varmadan etkin dinlemeyi öğrenmekle ve bunu özümsemekle başlamaktadır. Bir insanın kendisini ve çevresindekileri algılayış biçimini anlayabilmek için onu dikkatli ve etkin bir şekilde dinlemek büyük önem arz etmektedir (Gürüz ve Temel, 2005).

Dinleme iki yönlü iletişimin bir gereğidir. Anlaşmanın, iletişimin, algılamanın olabilmesi için dinleme önemli bir yer tutmaktadır. Pek çok insan dinleme esnasında konuşan tarafın üstün olduğunu veya avantajı elinde bulundurduğunu düşünebilir. Dinleme şahıslar için yorucu ve rahatsızlık verici olabilir (Ergin, 2012).

Dinleme aslında karmaşık bir süreç olup bünyesinde dört ögeyi barındırmaktadır. Bunlar: İşitme, anlama, dikkat ve hatırlamadır. Buna bağlı olarak dinlemenin tanımı şöyle yapılabilir. Dinleme, işitsel sembolleri işitme, dikkat etme, anlama, anlamlandırma ve hatırlama sürecidir (Özgözlü, 2008).

İletişim her zaman konuşan ile dinleyici arasında bilgi, beceri, tutum ve davranış yönünden bir etkileşimi gerektirmektedir. Eğer bu yönde taraflardan birisinde bir eksiklik, bir yetersizlik algılanırsa iletişim sürecinde sıkıntılar ortaya çıkabilir. Yapılan araştırmalarda ise insanların daha çok dinleme eğiliminde oldukları, az konuşmayı tercih ettikleri ortaya çıkmıştır (Ergin, 2012).

2.5.1. Dinleme ve Dinlemenin Önemi

İletişim süreci açısından büyük önem taşıyan dinleme iletişim için olmazsa olmazlardandır. Dinleme becerisinin gerçekleşmesi için ilk olarak beynin çevreden gelen uyarınları beş temel duyu organı ile (duyma, görme, dokunma, tat alma ve koklama) algılaması gerekmektedir. İletilecek olan materyaller karşı tarafa yine bu duyular aracılığıyla gönderilmektedir. Ancak insan beynine çevresinden, saniyede milyonlarca uyarıcı gelmektedir. Beynin bu uyarıcıların hepsine dikkat edip hepsini algılaması mümkün değildir. Bu nedenle beyin, gelen uyarınlardan hepsini algılamamakta buna bağlı olarak bazılarını elemekte, değiştirmekte ve seçici algılama süreci ortaya çıkmaktadır (Gürgen, 1997).

Dinleme eylemi üç aşamalı bir süreçtir.

i. Dikkat: Bu süreç, iletişimde mesaj gönderilen kişiye, mesajların içeriğine, ima edilmek istenen duygu ve düşünceye odaklanmayı gerektirmektedir. İletişimin meydana geldiği ortam algılanır ve bu ortam, uyarıcılar beyne kaydedilir. Bunun dışında çevreden gelen uyarıcıların alımı durdurulur, dış çevre ile ilgi ilişki bir süreliğine kesilir.

ii. Anlama: Bu süreçte, göndericiden alınan bilgi veya mesaj, bireyin beyninde mantıksal işleme tabi tutulmaktadır. Alıcı, mesajı değerine ve kendisi ile ilgili olmasına göre değerlendirmeye alır. Önemli olanları algılayarak bunlar üzerinde işlem yapar, önemsiz saydıklarını ise ayıklayarak devre dışı bırakır.

iii. Değerlendirme: Dinleme etkinliğinin son süreci değerlendirme olarak bilinmektedir. Bu süreçte alıcı konumda olan kişi, mesajı geçmiş yaşantılarına, bilgisine, inanç ve beklentilerine göre ölçer, tartar ve yorumlar. Konuşanın amaçlarını, mesajların içeriğini sorgular ve bir kanıya varır. Buna göre kendi yorumları ile geribildirim oluşturur ve gerekirse dönüt sağlar (Altıntaş, 2000).

2.5.1.2. Dinlenme Şekil ve Türleri

Dinleme şekil ve türleri genellikle karıştırılmaktadır. Türk Dil Kurumu'nun sözlüğünde şekil; *bir kavramın bir düşüncenin, olayın veya işin değişik oluş biçimi;* tür ise *çeşit* olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2010).

2.5.1.2.1. Dinleme Şekilleri

Günlük hayattaki dinleme etkinlikleri; bireysel olarak yapılan dinlemeler, kişiler arası yapılan dinlemeler, grup olarak yapılan dinlemeler şeklinde gerçekleşmektedir. Bu etkinliklerin tümü ele alındığında dinlemeyi iki temel grupta toplayabiliriz.

2.5.1.2.1.1. Etkileşimli Dinleme

Bu grupta yer alan dinleme etkinlikleri cevap vermeyi içermekte olup karşılıklı konuşma esnasında gerçekleşen dinlemedir. Etkileşimli dinleme de dinleyici fazladan sorular sorarak konuşmacıdan konuyu açıklamasını, tekrar etmesini, farklı şekillerde ifade etmesini isteyebilir. Etkileşimli dinlemenin önemli işlevleri vardır. Bunlardan birincisi, konuşmacının ne söylediğini ve daha da önemlisi ne anlatmak istediğini doğru anlama konusunda dinleyiciye kontrol imkanı sunmaktadır. İkinci önemli işlevi etkileşimli dinleme süreci boyunca dinleyici konuşmacının duygularının kendisi tarafından kabulünü ifade etmektedir. Etkileşimli dinleme, konuşmacıyı, duygu ve düşüncelerini ifade etme ve keşfetme ile alakalı olarak cesaretlendiren bir ortam yaratmaya yardımcı olmaktadır (De Vito, 1985:68-69).

2.5.1.2.1.2. Etkileşimsiz Dinleme

Yanıt vermeyi içermeyen dinleme çeşididir. Konferans, konuşma, radyo gibi etkinlikler bu grup içerisinde yer almaktadır. Bu tür dinlemelerde dinleyicinin araya girmesi söz konusu değildir (Doğan, 2011). Etkileşimsiz dinleme de dinleyen

konuşmacının ne söylediğine bakar. Sözler duyulabilir belki bir kaç anlaşılabilir ama konuşmacının gönderdiği tüm iletiler dinleyici tarafından algılanamaya bilir.

Her iki dinleme şeklinde de kaynağın gönderdiği iletilerin dinleyici tarafından algılanması söz konusu olmakla birlikte etkileşimli dinleme şekli daha fazla önem arz etmektedir. Çünkü karşılıklı iletişimde konuşan kişinin söylediklerini anında anlamak ve ona göre mesaj vermek gerekmektedir. Etkileşimsiz dinlemede ise kişi iç dünyasıyla biraz daha fazla mücadele vermekte, bu durumda düşünce hızı dinleme hızının önüne geçmekte ve beyin farklı noktalara kayabilmektedir.

2.5.1.2.2.Dinleme Türleri

Dinleme, iletişim ve öğrenmenin temel yollarından biri olup gelen iletiyi doğru bir biçimde algılama, anlama, yorumlama ve değerlendirme gibi süreçleri içerir. Dinleme, dinleyicinin konumu ve amacına göre çeşitli türlere ayrılır.

2.5.1.2.2.1.Katılımlı Dinleme

Dinleme sürecinde konuyla ilgili oluşan soru veya görüşlerin konuşmacıya aktarılması ve konuşanla iletişim geçilmesi “katılımlı dinleme” olarak tanımlanabilir. Katılımlı dinlemede başka bir işle uğraşmamak ve konuşmacı ile göz teması kurmak gerekmektedir. Konuşmacıdan anlatılanlara açıklık getirmesini istemek, fikir ve duygularını özetlemek katılımlı dinlemenin esasları arasında yer alır. Dinleyici, konuyu daha iyi anlamak, konuya daha iyi hakim olmak, istekte bulunmak veya karmaşık bir probleme çözüm sunmak amacıyla da konuşmacıya sorular sormakta özgürdür (Doğan, 2011).

2.5.1.2.2.2.Katılımsız Dinleme

Dinleyicinin yalnızca konuşmacıya ve konuya odaklanması, konuşmacı ile bir etkileşime girmemesi “katılımsız dinleme” olarak adlandırılır. Bu dinleme türünde, dinleyici yalnızca konuşmaya odaklanır ve konuyu kavramaya çalışır. Konuşmacıya soru soramaz ve konuşmacıyla iletişime geçemez. Dinleyiciler açısından katılımsız dinleme daha zordur. Çünkü dinleyici aktif değildir ve sıkılır (Doğan, 2011).

2.5.1.2.2.3.Eleştirel Dinleme

Dinleyicinin, konuşmacı veya konuşma konusu hakkında önceden belli bir bakış açısına sahip olarak dinleme etkinliğinde bulunması “eleştirel dinleme” çerçevesinde değerlendirilir. Dinleyici, konunun olumlu ve olumsuz yanlarını tarafsız bir bakış açısıyla değerlendirmiş ve dinleme etkinliğine hazırlıklı olarak katılmıştır. Bu tür dinlemede dinleyici, konuşmayı “Konuşmacının amacı nedir?”, “Konuşmacı konuyla ilgili yeterli bilgi ve birikime sahip mi?”, “Verilen bilgiler güncel ve geçerli midir?” ve “Konu bilimsel bir bakış açısıyla mı ele alınmakta?” gibi sorulara cevap arayarak dinler (<http://www.turkedebiyati.org/dinleme-turleri/>).

2.5.1.2.2.4.Yaratıcı Dinleme

Dinleyicinin dinlediklerini yorumlaması ve bunlardan yeni fikirler üretmesi ile gerçekleşen dinleme türü “yaratıcı dinleme” olarak adlandırılır. Katılımlı veya katılımsız olarak gerçekleşebilen bu dinleme türünde, konuyla ilgili yeni düşüncelerin üretilmesi önem arz etmektedir (Doğan, 2011).

2.5.1.2.2.5.Seçici Dinleme

Dinlenen konuyla ilgili bilgilerden ilgi ve ihtiyaca yönelik olanların seçilerek dinlenmesi “seçici dinleme” olarak adlandırılır. Bu tür dinleme de ihtiyaç ve ilginin ne olduğunun dinleme öncesinde çok açık olarak belirlenmesi gereklidir. Bu amaçla konuyla ilgili bazı sorular hazırlanarak dinleme sürecine başlanabilir. Böylelikle belirli sorulara cevap aranarak dinleme etkinliği gerçekleştirilir. Bu durum algıda seçicilik kavramıyla açıklanabilir (Özden,2004).

2.5.1.2.2.6. Not Alarak Dinleme

Dinleme sürecinde önceden belirlenen konu veya noktalarla ilgili notların alınması ile gerçekleşen dinleme türü “not alarak dinleme” kapsamında değerlendirilir. Böylece dinlenen konuların daha kolay anlaşılması veya hatırlanması sağlanır. Bu amaçla önceden hazırlanmış not defteri veya çalışma yaprakları kullanılabilir (Doğan, 2011:32-33).

2.5.2.Dinleme Kusurları

Her insan doğumundan itibaren aile, yakın çevresinde, okulla birlikte de okul ve arkadaş ortamında olumlu ve olumsuz bazı dinleme davranışları sergilemektedir.

Sergilenen bu davranışlar sıklaşmakta ve belli bir zaman sonra alışkanlık haline gelmektedir. Bu davranışlardan tekrar kurtulmak ise bir hayli zor olmaktadır (Doğan, 2011).

Dinleme kusurlarının oluşmasında ve öne çıkmasında belli başlı noktalar vardır. Dinleme eğitimine önemin verilmemesi bu ve benzeri kusurların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Belli başlı dinleme kusurları aşağıda verilmiştir.

• **İlgisizlik:** Konuya ve konuşmacıya ilgisiz olmak en başta gelen dinleme kusurlarındandır. İlginç olmayan bir konu ya da ilginç bir yönü bulunmadığı düşüncesi bu dinleme kusurunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Özensiz bir duruş veya oturuş ilgisizliğin göstergesi iken, olumlu duruş özenli dinlemenin ve ilginin göstergesidir.

• **Konuşmacının Anlattıkları ile Değil Dış Görünüşü ile İlgilenme:** Bazı dinleyiciler konuşmanın içeriğinden çok konuşmacının dış görünüşü ile ilgilenmektedir. Konuşmacının giydiği elbise, taktığı takılar vb. bu dinleme kusurunun ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu kusurun ortadan kaldırılması için dinleyicinin dış görünüşüne değil de konunun içeriğine odaklanmak gerekmektedir.

• **Uygun Olmayan Zamanda ve/veya Şekilde Söz Alma:** Konuşmacı anlatacaklarını belli bir plan dahilinde anlatırken, dinleyicinin bir soru sorma veya ekleme yapmak isterken konuşmacının sözünü kesmesi konuşmacının anlatacaklarını karıştırabilir veya onların bir bölümünü unutabilir. Bu da iletişim sürecinin akışını olumsuz etkilemektedir.

• **Konuşmacıyı veya Diğer Dinleyiciyi Rahatsız Etme:** Konuşmacının konuşmasını yapması ve dinleyicilerinde uygun bir ortamda konuşmayı dinlemeleri için dinleyici grubunda ki her bireye önemli görevler düşmektedir. Bunlardan biri de her dinleyicinin konuşmacıyı ve dinleyicileri rahatsız edecek davranışlardan kaçınmasıdır. Her bir dinleyici bunun bilincinde olmalı ve dinleme faaliyetlerini bu çerçevede gerçekleştirmelidir.

• **Konuşmacını Anlattığı Her Şeyi Not Almaya Çalışma:** Konuşma hızı yazma hızından çok yüksektir. Bu nedenle konuşmacının her söylediğini not almaya çalışmak mümkün değildir. Sürekli not almaya çalışmak konuşmacının hızı kesmekte ve dikkatini dağıtmaktadır. Bunun önüne geçebilmek için konuşmacını vurguladığı yerleri not almak yerli olacaktır.

• **Konudan Kopma ve Hayale Dalma:** İnsan dinleme sırasında yeni bilgilerle karşılaştığında beyinde önceden var olan eski bilgilerle yeni bilgileri karşılaştırmaktadır. Bu karşılaştırma sırasında kişi bazen dinlediği konuşmadaki konunun bir yönüyle ilgili olduğunu düşündüğü başka şeyleri de zihninden geçirir. Bu arada konuşmayla olan alakası kopabilir. Bu kopma zamanı artıkça dinleyicinin konuşmacının söylediklerinden anlayacakları da azalır ve buna bağlı olarak dinleme verimi düşer.

• **Kendi Söyleyeceklerini Tasarlama:** Konuşan kişiyi dinlerken sözün dinleyiciye geleceği durumlarda dinleyicinin kendi söyleyeceklerini tasarlaması da en yaygın dinleme kusurları arasında yer almaktadır. Bu kusurun önüne geçmek için kişi soracağı soruları daha önceden hazırlamalıdır.

• **Ayrıntılara Odaklanıp Asıl Noktayı Kaçırma:** Dinleyicinin bu kusuru ortadan kaldırmak için ayrıntılar ile önemli konuları bir birinden ayırma becerisine sahip olması gerekmektedir. Bu beceriye sahip olduğu takdirde konuşmacıya daha iyi odaklanabilir.

• **Önyarguların Etkisinden Kurtulamama:** Bazı dinleyiciler ne kadar dikkat derlense etsinler, anlayamama korkusunun yarattığı stres başta olmak üzere çeşitli nedenlerle dinlediklerini anlayamayacağı düşüncesi dinleme davranışını olumsuz etkilemektedir. Bu durumun önüne geçmek için bu gibi düşüncelerden uzak durarak kendisini konuşmacıya odaklaması gerekir.

• **Tek Bir Dinleme Yöntemi Kullanma:** Düzenli bir dinleme eğitimi almayan kişilerin, farklı ortamlarda farklı dinleme şekilleri kullanacaklarını bilmezler. Bu durumun ortadan kaldırılabilmesi için bu yönde kişilerin eğitim alması gerekmektedir (Kaya, 2003).

2.5.3. Dinleme Becerisi

Anlama becerilerinden olan dinlemenin pek çok tanımı yapılmıştır. Aşağıda bu tanımlamalardan bazıları ele alınmış olup ardından söz konusu tanımlamalardaki ana noktalar üzerinde durulmuştur.

Dinleme becerisi diğer becerilerden farklı olarak daha anne karnındayken gelişmeye başlar. Yapılan araştırmalar, hamilelikten itibaren bebeklerin dışarıdaki sesleri algılayabildiğini ortaya koymuştur (Polloway& Smith, 1992). Dinleme

becerisini konuşma becerisi takip eder ki, konuşmanın gerçekleşebilmesi için dinlemenin olması ön şarttır. Çünkü bebekler ancak duydukları sesleri taklit ederek konuşmayı öğrenebilirler. Lundsteen (1979), dinlemeyi anne karnında başlayan bir beceri olarak tanımlamakta ve diğer becerilerin dinleme becerisi üzerine inşa edildiğini ifade etmektedir. Karadüz (2010), dinlemenin ilk kazanılmaya başlanan dil becerisi olduğunu ve hayatın her döneminde en çok kullanılan dil becerisi olduğunu belirtir. Aydın ve Şahin (2009)'e göre de ana dili eğitimi, anlama becerileri (dinleme, okuma) ile anlatma becerilerini (konuşma, yazma) geliştirmeyi amaçladığı halde bu becerilerde gelişimin temelini dinleme becerisi oluşturmaktadır.

Yukarıdaki tanımlarda da dinlemenin ağırlıklı olarak anlama yönü vurgulanmıştır. Şüphesiz ki dinleme de en önemli amaç anlamadır. Bazen bu amacın dışında da dinleme olayı gerçekleşebilir. Bunlar zevk için dinleme, rahatlama için dinleme, müzik dinleme ve doğayı dinleme bunlara örnek verilebilir. Dinleme bilinçli bir davranıştır. Çünkü kişi birçok ses içerisinde işine yarayan sesleri ayırt eder ve istediğini alır (Doğan, 2011).

2.6. İlgili Araştırmalar

“Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerinin Öğretmen Görüşlerine Değerlendirilmesi (Sivas İli Örneği)” adlı çalışma için gerek kuramsal gerekse uygulamaya dönük araştırmaların ulaştıkları sonuçlar son derece önemlidir. Bu doğrultuda yapılan taramada öncelikle yurt içinde yapılan çalışmalara, sonrasında ise yurt dışında yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Gerek yurt içinde gerekse yurt dışında yapılan bilimsel çalışmalarda *iletişim* kavramı üzerinde önemle durulduğu, ancak *etkin dinleme becerileri* kavramına ayrıntılı olarak yer verilmediği, bu kavrama genelde iletişim boyutları adı altında çok az yer verildiği dikkat çekmektedir.

2.6.1. Yurt İçinde Yapılan Çalışmalar

Aydoğan ve Kaşkaya (2010), “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Yönetici ve Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi” adlı çalışmalarında, ilköğretim yöneticilerinin iletişim becerilerinin yönetici ve öğretmen

görüşlerine göre değerlendirilmesini amaçlamışlardır. Yaptıkları bu bilimsel çalışmada ulaştıkları sonuçları ise şöyle sıralayabiliriz:

Görev değişkeni açısından araştırmanın sonuçları; yöneticilerin öğretmenleri, problem çözme sürecine katma ve okulda güçlü imaj oluşturma konularında yeterli seviyede bulmadıkları, ilköğretim okulu öğretmenlerinin yöneticilerinin kişisel özelliklerini (sempatik, personelle iletişim kuran, güven verici, vb.) genelde yeterli seviyede buldukları ortaya çıkarılmıştır. Bunun yanı sıra erkek ve kadın öğretmenlerin okul iklimini oluşturma, bilgi ve deneyimlerini paylaşma gibi konularda yöneticilerini yeterli buldukları görülmüştür. Ancak erkek öğretmenlerin yöneticileri işbirliği içinde çalışma ortamı oluşturmada, demokratik ve moral etik otoriteyi benimsemede, birey ve grupları desteklemede, personelle sorumluluğu paylaşmada ve güven verme konularında kadın öğretmenler kadar yeterli bulmadıkları da “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Yönetici ve Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi ” adlı çalışmada ortaya çıkan sonuçlar arasındadır.

Bu araştırmanın sonuçlara göre Aydoğan ve Kaşkaya (2010), okul yöneticilerinin eğitim-öğretimle ilgili sorunların çözümünde ilgili personelin eşit davranılmasını ve katılımını sağlamanın, okulda imajlarını sürekli yenileyip, okulla ilgili yönetsel kararların alınmasında öğretmenlerin görüşlerini dikkate almalarının, yönetim sürecinde sorumluluklarını öğretmenlerle paylaşmalarının ve işbirliği içinde çalışmaya önem vermelerinin gerekliliğine dikkat çekmişlerdir. Okul işlerinin yürütülmesi sürecinde oluşturulan komisyonlara önem vermelerinin, karar sürecine öğretmenleri de katmalarının, ayrıca okul yönetim sürecinden etkilenen veli, idari personeli ve öğrenci temsilcilerini de dikkate almalarının okul yöneticilerinin verimliliğini arttıracaklarını öne sürmüşlerdir.

Şanlı, Altun ve Karaca (2014), “Okul Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Öğretmen ve Öğrenci Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi” adlı çalışmalarında okul yöneticilerinin öğretmen ve öğrenci görüşlerine göre iletişim becerileri belirlenmeye çalışılmış ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Bu çalışmada; öğretmenlerin okul müdürleri ile rahat ve kolay bir şekilde iletişim kurup kurmadıkları ile ilgili olarak öğretmen katılımcıların % 60'ı rahat bir

şekilde iletişim kurabildikleri yönünde görüş bildirmişlerdir. Öğretmen katılımcıların % 40' ı ise iletişim kuramadıkları yönünde görüş bildirmişlerdir. Okul müdürleri ile iletişim kuramayan öğretmenlerin ise bazı nedenleri olduğu görülmektedir. Okul müdürlerinin okulun problemlerine karşı duyarsız olduğu, yönetim becerilerinin yetersiz olduğu, etkili iletişime yer vermedikleri, katı ve kuralcı tavırlar sergiledikleri, öğretmenlerin görüşlerini önemsenmedikleri, insani ilişkilerinin zayıf olduğu, üslup problemi yaşadıkları ve karşılıklı güven problemi olduğu araştırmanın bulguları arasındadır. Ayrıca bütün bu problemler öğretmenlerin motivasyonunu, iş doyumunu ve verimliliğini de etkileyebilecek faktörler arasında olmasından dolayı belirtilen nedenler eğitim yöneticileri açısından oldukça önemlidir.

Çınar (2010), “ Okul Müdürlerinin İletişim Sürecindeki Etkililiği” adlı çalışmasında okul müdürlerinin iletişim sürecinde ki etkililiğini belirlemeye çalışmıştır.

Bu makalede; elde edilen bulgulara göre; öğretmenler okul müdürlerinin iletişim sürecindeki etkililiğini olumlu olarak değerlendirmişlerdir. Ancak bu sonuç okul müdürlerinin iletişim beceri ve davranışlarının üst düzeyde olmadığını göstermektedir. Daha önce yapılan çalışmalarda da okul müdürleri iletişim becerisi bakımından öğretmenler tarafından olumlu, yeterli vb. olarak değerlendirilmekle birlikte, eksikliklerinin olduğu belirtilmiş, kendilerini geliştirmelerinin gerekliliğine dikkat çekilmiştir. Araştırmaya katılan öğretmenler; okul müdürlerinin iletişim sürecindeki ilgisini, kullandıkları iletişim yöntemini ve öğretime odaklaşmalarını olumlu bulmaktadırlar. Ancak çevreyle bütünleşme boyutunda okul müdürlerinin etkililiği öğretmenler tarafından orta olarak değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin görüşleri kişisel bilgilerine göre karşılaştırılmıştır. Elde edilen bulgulara göre kadın öğretmenler, okul müdürlerini iletişim sürecinde daha ilgili bulmuşlardır. Branş öğretmenleri de sınıf öğretmenlerine nazaran aynı görüşü daha çok paylaşmaktadırlar.

Atik (2009), “İlköğretim Kurumları Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Toplam Kalite Yönetimine Etkisi” adlı çalışmada eğitim kurumlarının başarısını artırmada önemli bir yeri olan ilköğretim kurumları yöneticilerinin iletişim becerilerinin Toplam Kalite Yönetimine etkisini ortaya koyarak bu konuda büyük

sorumluluk altında olan yöneticilere yardımcı olmayı amaçlamıştır. Araştırmada, ilköğretim kurumları yöneticilerinin iletişim becerilerinin Toplam Kalite Yönetimine etkisini ortaya koymak için ilköğretim kurumlarındaki öğretmenlerin görüşlerine başvurulmuş, veri toplama aracı olarak, “İlköğretim Okullarında Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Müdür ve Öğretmenlerin Görüşlerinin Değerlendirilmesi (Öğretmen Anketi)” ve “Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin İletişim Becerilerine Yönelik Görüşleri” ölçekleri kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda, ilköğretim kurumları yöneticilerinin, iletişim becerilerinin en fazla etkilediği ve açıkladığı değişken, liderlik kalitesi olarak bulunmuştur. İletişim becerisinin en az etkilediği ve açıkladığı değişken, donanım kalitesi olarak bulunmuştur. İletişim becerisinin, anlamlı olarak liderlik, süreç, insan, donanım ve iletişim kalitesini pozitif yönde etkilemekte olduğu araştırmanın sonuçlarından bir diğeridir.

Gökkaya (2009), “Okul müdürlerinin İletişim Becerilerinin Öğretmen Algılarına Göre İncelenmesi” adlı çalışmasında bayan öğretmenlerin, erkek öğretmenlere göre okul müdürlerinin iletişim becerilerinde duygu alt boyutunu daha olumsuz değerlendirdikleri görülmüştür. Erkek öğretmenlerin, bayan öğretmenlere göre giyim, kuşam ve dış görünüş alt boyutunu daha olumlu değerlendirdikleri, erkek öğretmenlerin, bayan öğretmenlere göre gereksinimler alt boyutu ile ilgili olarak daha fazla olumlu görüş bildirdikleri saptanmıştır. Bayan öğretmenlerin, erkek öğretmenlere göre iletişim zincirinde var olan kişilerin atlanması alt boyutuna daha fazla katıldıkları, eğitim seviyesi lisans düzeyinde olan öğretmenler ile yüksek lisans eğitimi almış olan öğretmenlerin duygu alt boyutunu ön lisans mezunu olan öğretmenlerden daha yüksek puanlarla değerlendirdikleri görülmüştür. Meslekteki kıdemi 21 yıl ve üzerinde olan öğretmen grubunun, meslekteki kıdemi 11–15 yıl arasında olan öğretmen grubuna göre duygu alt boyutunu daha yüksek puanla değerlendirdikleri görülmüştür. Meslekteki kıdemi 21 yıl ve üzerinde olan öğretmen grubunun, meslekteki kıdemi 1–5 yıl ve 11–15 yıl arasında olan öğretmen gruplarına göre giyim, kuşam ve dış görünüş alt boyutunu daha yüksek puanla değerlendirdikleri belirlenmiştir. Meslekteki kıdemi 21 yıl ve üzerinde olan öğretmen grubunun, meslekteki kıdemi 1–5 yıl arasında olan öğretmen grubuna göre tutum alt boyutunu daha yüksek puanla değerlendirdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bulunduğu okuldaki

görev süresi 3–4 yıl arasında olan öğretmen grubunun, görev süresi 1–2 yıl ve 7–8 yıl arasında olan öğretmen gruplarına göre cinsiyet alt boyutunu daha olumlu değerlendirdikleri sonuçlarını ortaya koymaktadır.

Bu sonuçlara yönelik Gökkaya, eğitim yöneticilerinin cinsiyet ayrımı yapmaksızın çalışanlarla fiziksel mesafeyi ayarlamaları, çalışanlardan ne beklediğini açıkça ortaya koymaları ve bunları net bir şekilde ifade etmelerini önermiştir. Örgüt içerisinde aşağıdaki kademelerden gelen fikirleri önemseyerek aşağıdan yukarıya doğru iletişimi güçlendirebilme ve her düzeyde okul üyelerinin karara katılmalarını sağlayabilmelerinin gerekliliği olduğunu belirtmiştir. Ayrıca okul müdürlerinin empatik ilişkiler yönünde eğitilmelerinin sağlanarak kendisini karşısındakinin yerine koyarak düşünme becerisi kazanmaları, okul müdürlüğünün ayrı bir uzmanlık alanı olması, okul yöneticilerinin rollerini gerektiği gibi yerine getirebilmeleri için, en azından Eğitim Yönetimi alanında eğitimden geçmelerinin sağlanması, yönetici atama sisteminin bilimsel ölçütlere göre yapılması ve sonuçta iletişim konusunda daha etkili yöneticilerin görev almasının sağlanması Gökkaya'nın çalışmasında ortaya attığı diğer önerilerdir. Gökkaya son olarak, her eğitim bölgesi içerisinde okul yöneticilerinin belirli zaman aralıklarında bir araya gelerek yönetsel konularda beyin fırtınası yapmalarının, iletişim becerilerini geliştirebilme ve çatışma yönetimi stratejilerini etkili şekilde kullanabilme amacıyla fikir alışverişinde bulunmalarının önemini vurgulamıştır. Eğitim bölgeleri ölçeğinde yönetici, öğretmen, öğrenci, veli ve çevrenin katılımıyla konuya yönelik konferans, seminer, panel, toplantı vb. etkinlikler düzenlemelerinin okul yöneticilerinin problem çözme ve çatışma yönetimi becerilerini geliştireceğini belirtmektedir.

2.6.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Sueltenfuss (2001), “Müdürlerin İletişim Becerilerine İlişkin Öğretmen ve Müdür Algıları” adlı çalışmasında, okul müdürlerinin iletişim becerilerini dinleme, kendini değerlendirme ve açıklık alanlarında öğretmenlerin ve ilköğretim okulu müdürlerinin algılarını ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Üstelik bu çalışma ile iletişimin bu unsurlarına ilişkin öğretmenlerin algıları ile okul müdürlerinin algılarındaki farkı belirlemek de amaçlanmıştır. Araştırmanın son amacı ise, cinsiyet ve çalışılan kurumdaki kıdemden spesifik demografikleri ile öğretmen ve okul müdürlerinin algıları arasında ilişkinin olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Çalışmanın sonucunda

öğretmenlerin, müdürlerinin iletişim becerilerine ilişkin algıları ile müdürlerin kendilerine ilişkin algıları arasında anlamlı fark olmadığı, öğretmen ve müdürlerin en zayıf yönlerini dinleme olarak belirledikleri ortaya çıkan sonuçlardan biridir. Çalışmanın diğer sonuçlarına bakıldığında, öğretmenlerin müdürlerinin en güçlü yönlerini açıklık olarak belirlerken, müdürlerin en güçlü yönlerini kendini değerlendirme olarak belirledikleri görülmektedir. Ayrıca, öğretmenlerin cinsiyeti, okul müdürlerinin iletişim becerilerinden dinleme ve açıklık boyutlarına ilişkin algıları üzerinde önemli bir etkidir. Bayan öğretmenler, tüm iletişim alanlarında, müdürlerini erkek öğretmenlere göre daha etkili bulmaktadırlar. Müdürlerin cinsiyeti, öğretmenlerin, müdürlerin iletişim becerilerine ilişkin algıları üzerinde önemli bir etkidir. Hem bay hem de bayan öğretmenler, bayan müdürleri dinleme, kendini değerlendirme ve açıklık boyutlarında daha etkili bulmaktadırlar. Okul müdürlerinin buldukları okuldaki deneyimi, öğretmenlerin okul müdürlerinin kendini değerlendirme konusunda önemli bir etkidir. Okul müdürü ile 1-3 yıl arasında birlikte çalışan öğretmenlerin, müdürlerini iletişimin tüm boyutlarında daha üst düzeyde etkili buldukları belirlenmiştir.

Shoho, Woods ve Smith (2006), “Is Anyone Listening? The Dichotomous Perspective of School Administrator Listening Skills” adlı çalışmada okul yöneticilerinin dinleme becerilerini, öğretmen ve yönetici görüşlerine göre değerlendirmeyi amaçlamışlardır. Bu amaçla “Dinleme Uygulamaları Anketi [Müdürler ve Öğretmenler]” adlı anketi kullanmışlardır. Bu anket, dinlemeyi katılım, empati, güvenilirlik ve tepki boyutları altında incelemektedir. Shoho, Woods ve Smith araştırma bulgularına göre aşağıdaki sonuçlara ulaşmışlardır:

Öğretmenlerin, okul müdürlerinin dinleme becerilerine ilişkin algıları, yöneticilerin kendi dinleme becerilerine ilişkin algıları ile kıyaslandığında, tepki, güvenilirlik ve empati boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın bulunduğu görülmüştür. Yöneticiler, tepki, güvenilirlik ve empati becerilerine ilişkin görevlerini, öğretmen algılarına göre daha yüksek düzeyde gerçekleştirdiklerini ifade etmişlerdir.

Öğretmenlerin meslekteki tecrübelerinin, yöneticilerin dinleme becerilerine ilişkin algılarında fark yaratıp yaratmadığına bakıldığında, 1-5 yıl tecrübeye sahip öğretmenlerin, diğer öğretmenlere göre yöneticilerin dinleme becerilerini daha düşük

düzyede değerdendirdikleri görülmüştür. İlköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin, tüm dinleme boyutlarında ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlere göre yöneticilerin dinleme becerilerine ilişkin maddelere daha yüksek puan verdikleri ortaya çıkmıştır. Tepki ve güvenilirlik boyutlarında ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu sonucuna varılmıştır.

Erkek öğretmenlerin, güvenilirlik ve empati boyutuna ilişkin maddelere daha yüksek puanlar verirken, bayan öğretmenlerin tepki ve katılım boyutlarına ilişkin maddelere daha yüksek puanlar verdikleri görülmüştür. Bununla birlikte erkek ve bayan öğretmenlerin yöneticilerin dinleme becerilerine ilişkin görüşlerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı da belirlenmiştir. Bay ve bayan yöneticilerin kendi dinleme becerilerine ilişkin değerlendirmelerinde, bay müdürlerin bayan müdürlere oranla kendilerini daha yüksek düzeyde dinleme becerilerine sahip olarak değerlendirdikleri görülmüştür.

Araştırmanın nitel olan ikinci bölümünde, öğretmen ve yöneticilerden iyi bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği sıralamaları istenmiş; ilköğretim ve ortaöğretim yöneticilerinin görüşleri arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür. Hem öğretmen hem de yöneticilerin katılım, empati ve tepki boyutlarını, iyi bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellik olarak belirttikleri de araştırmada ortaya çıkan sonuçlardan biridir.

Smith (2004), “Yüksek ve Düşük Sosyo-Ekonomik Düzeye Sahip Okullarda Müdürlerin Liderlik İletişim Stratejileri” adlı çalışmayı hazırlamıştır. Bu çalışma, var olan öğrenci daha ileri seviyeye götürmek, tüm öğrenciler için eşit fırsatlar yaratmak ve farklı sosyo-ekonomik düzeylere sahip okullardaki tüm öğrencilerin başarılı olmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Çalışma, çok farklı sosyal sınıf bölgelerindeki okullarda bulunan müdürlerin liderlik çalışmalarını nitel olarak ortaya koymakta, iletişim sürecinde sergilenen davranışların çeşitliliğini ve eleman yetiştirme programlarında her bir müdür tarafından yaygın olarak kullanılan davranışları analiz etmektedir.

Araştırmanın bulgularına göre, yüksek sosyo-ekonomik düzeye sahip okulların liderleri, problemlerin çözümünde etkili olan eleştirel düşünme ve kendini algılama becerilerini geliştirme teknikleri kullanmakta ve beklentileri yükseltecek iletişim süreçlerine yer vermektedirler. Buna karşın sosyo-ekonomik düzeyi düşük olan okullardaki okul liderleri bu unsurlara dikkat etmemekte, gerek öğrenciler gerekse öğretmenlerle daha yüzeysel iletişim süreçleri geçirmektedirler.

Johnson (2004), “İlköğretim Okulu Müdürlerinin Anatomisi: On İlköğretim Okulu Müdürünün Liderlik Stilleri, Karakteristik Özellikleri, Becerileri ve Görevlerine İlişkin Bir İnceleme” adlı çalışmasında başarısı yüksek olan on ilköğretim okulunun müdürlerinin, liderlik stillerini, karakteristik özelliklerini, becerilerini, görevlerini algılamalarını ve kendi okullarında oluşturdukları pozitif etkinin kaynağını derinlemesine araştırmayı amaçlamaktadır. Araştırma sonunda etkili bir ilköğretim okulu müdürü olabilmek için on iki tane öneri geliştirilmiştir. Bu öneriler şunlardır:

1. Mükemmel liderlik, farklı liderlik stillerinin, şartlara göre çoklu olarak kullanıldığı liderliktir.
2. Yönetici olarak yönetmeye istekli olunmalıdır.
3. Çocukların en büyük ilgileri asla unutulmamalıdır.
4. Hem öğretmen hem de öğrenciler için yüksek beklentiler oluşturulmalıdır.
5. İyi bir liderlik için, iyi iletişim ve dinleme becerileri temel etkindir.
6. Algılama, gerçekliktir.
7. Okulu çok hızlı bir şekilde değiştirmeye kalkmak yanlıştır.
8. Aynı vizyonu paylaşan bir müdür yardımcısı görev başına getirilmelidir.
9. Her zaman çocukları seven ve istekli öğretmenler göreve alınmalıdır.
10. Okul topluluğu benimsenmelidir.
11. Kendi varsayımlarınıza göre karar vermek yanlıştır.
12. Mizahi duygular ve yaşam arasındaki denge daima korunmalıdır.

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde; araştırmanın modeli, araştırmada kullanılacak veri toplama aracı ile verilerin analizinde kullanılacak istatistiksel teknikler nicel ve nitel boyutlar kapsamında ayrı ayrı ele alınarak incelenmiştir.

3.1 Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin öğretmen görüşlerini ve algılarını ortaya çıkarmayı amaçlayan betimsel bir çalışmadır. Betimsel çalışma şu anki durumu ortaya koymayı amaçlayan çalışmalardır (Balcı, 2010, s. 20). Bu araştırmada, veri toplama tekniği olarak hem nicel hem de nitel boyutları içeren karma yöntem kullanılmıştır. Karma yöntemler; nitel ve nicel araştırmaların ve bunların verilerinin birleştirilmesini veya bütünleştirmesini gerektirmektedir (Sieber, 1973; akt. Creswell, 2013, 14). Araştırmada açımlayıcı karma yöntem kullanılmıştır. Açımlayıcı karma yöntemde ilk olarak nicel çalışma yapıp veriler toplanmakta ve analiz edilmektedir. Daha sonra bu analizler nitel olarak yapılan araştırmayla daha detaylı bir şekilde tekrar açıklanmaktadır (Creswell, 2013, s. 15). Bu çalışma da nicel verilerin elde edilmesinden sonra, nitel verilerle desteklenmiştir.

3.1.1. Nicel boyut

Çalışmanın nicel boyutunda taramaya dayalı ilişkiisel tarama yöntemi kullanılmıştır. İlişkiisel araştırmalar iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkileri belirlemek ve neden sonuç ile ilgili ipuçları elde etmek amacıyla yapılan araştırmalardır. İlişkiisel araştırma türünde istenen verinin toplanması için gerekli olan araçların uygulanması dışında, araştırmacının herhangi bir şekilde müdahale yapmaması gerekmektedir. Kısaca bu araştırma yaklaşımı bazı ilişki türü ya da türlerinin ne dereceye kadar var olduğunu bulmaya çalışır (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2013, 15). Tarama modelinde, araştırmaya

konu olan olay, birey ya da nesne kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır.

Tarama modeli, var olan durumu aynen resmetmeyi esas alır (Karasar, 2012). Bu araştırmada tarama modelinde genellikle kullanılan tekniklerden biri olan ölçek tekniği kullanılmıştır.

Araştırma da, Sivas il merkezindeki Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okullarda, okul müdürlerinin etkin dinleme becerileri arasındaki ilişki incelenmiştir.

3.1.2. Nitel Boyut

Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik, nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013, 46). Çalışmanın nitel boyutunda öğretmenlerin görüşlerine göre okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini ortaya koyabilmek için nitel araştırma desenlerinden durum deseni kullanılmıştır. Nitel araştırmalarda yaygın olarak kullanılan durum deseninde amaç belirli bir duruma ilişkin sonuçlar ortaya koymaktır. Nitel durum çalışmasının en temel özelliği bir ya da birkaç durumun derinliğine araştırılmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, 83).

3.2.Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu 2016–2017 eğitim öğretim yılında Sivas ili merkez ilçe ve merkez ilçeye bağlı köy ve beldelerde, 35 resmi okulda görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır.

3.2.1. Nicel Boyut

Araştırmanın çalışma grubunu 2016–2017 eğitim öğretim yılında Sivas ili merkez ilçe ve merkez ilçeye bağlı köy ve beldelerde yer alan 35 resmi okulda görev yapan 340 öğretmenin tümü oluşturmaktadır. Çalışmada dağıtılan 340 anketten geri dönen ve işlemeye uygun olarak değerlendirmeye alınan 332 ankette yer alan öğretmenlerin cinsiyet, meslekteki tecrübe, çalıştığı kurum türüne göre dağılımlarını gösteren bilgiler Tablo 1’de belirtilmiştir.

Tablo 1. Nicel Boyut Çalışma Grubu Özellikleri

Değişkenler	F	%	
Cinsiyet	Kadın	170	51,2
	Erkek	162	48,8
Meslekteki tecrübe	1-5 Yıl	152	45,8
	6-10 Yıl	85	25,6
	11-15 Yıl	38	11,4
	16-20 Yıl	27	8,1
	20 Yıl ve Üzeri	30	9,0
Çalıştığı kurum	İlkokul	133	40,1
	Ortaokul	132	39,7
	Lise	67	20,2
Toplam	332	100	

Araştırmanın nicel çalışma grubuna dâhil olan öğretmenlerin cinsiyet dağılımları ise %51,2 'si (n:170) kadın, %48,8 'i (n:162) erkektir. Kıdem olarak % 45,8 'i (n:152) 1-5 yıl, % 25,6 'sı (n:85) 6-10 yıl, % 11,4 'ü (n:38) 11-15 yıl, % 8,1 'i (n:27) 16-20 yıl, % 9,0 'ı (n:30) 20 ve üzerindedir. Çalıştığı kurum olarak % 40,1 'i (n:133) ilkokul, % 39,7 'i (n:132) ortaokul ve %20,2 'si (n:67) lisede görev yapmaktadır.

3.2.2. Nitel Boyut

Nitel araştırmalarda ki amaç genelleme yapmak değil, bütüncül bir resim elde edebilmektir. Nitel araştırma çalışılan konuyu derinlemesine ve tüm olası ayrıntıları ile incelemeyi amaç edinmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013, 135). Patton' a göre (2014, 47), amaçlı örneklemin mantığı ve gücü derinlemesine anlama üzerine yaptığı vurgudan gelmekte olup, amaçlı örnekleme zengin bilginin olduğu düşünülen durumları derinlemesine çalışmaya olanak sağlamaktadır. Bu araştırmada da nitel araştırma geleneği içerisinde ortaya çıkan amaçlı örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme kullanılmıştır. Maksimum örnekleme yöntemi, küçük bir örneklem oluşturmak ve bu örnekleme çalışılan probleme taraf olabilecek bireylerin çeşitliliğini maksimum derecede yansıtmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 136). Patton (1987), maksimum çeşitlilik gösteren küçük bir örneklem oluşturmanın iki yararının olduğunu belirtmektedir. Bunlar; (1) örnekleme dâhil her durumun kendine özgü boyutlarının ayrıntılı bir biçimde tanımlanması; (2) büyük ölçüde farklı özellik gösteren durumlar arasında ortaya çıkabilecek ortak temalar ve bunların değerinin ortaya çıkarılması (akt. Yıldırım ve Şimşek, 2013, 137).

Maksimum çeşitlilik örneklemesine uygun olarak nitel araştırmadaki katılımcılar Sivas merkez ilçesinde yer alan ilkokul, ortaokullar ve liseler arasından ilçe

merkezindeki ve merkez ilçeye bağlı köy ve beldelerinde yer alan okullarda görevli 14 öğretmenden oluşmaktadır. Tablo 2’da nitel araştırma çalışma grubunda yer alan öğretmenlere ait kişisel bilgiler yer almaktadır.

Tablo 2. Nitel Boyut Çalışma Grubu Özellikleri

Katılımcı Kodu	Cinsiyet	Mezuniyet	Görev	Mesleki Kıdem	Çalıştığı Okul Türü
K1	Erkek	Lisans	Öğretmen	9	İlkokul
K2	Erkek	Yüksek Lisans	Öğretmen	8	İlkokul
K3	Bayan	Lisans	Öğretmen	6	İlkokul
K4	Erkek	Lisans	Öğretmen	10	Ortaokul
K5	Bayan	Lisans	Öğretmen	7	Ortaokul
K6	Erkek	Lisans	Öğretmen	5	Ortaokul
K7	Bayan	Lisans	Öğretmen	11	İlkokul
K8	Erkek	Yüksek Lisans	Öğretmen	8	Ortaokul
K9	Bayan	Lisans	Öğretmen	12	Lise
K10	Erkek	Lisans	Öğretmen	14	İlkokul
K11	Bayan	Lisans	Öğretmen	7	Ortaokul
K12	Bayan	Lisans	Öğretmen	23	Ortaokul
K13	Erkek	Lisans	Öğretmen	8	Ortaokul
K14	Erkek	Yüksek Lisans	Öğretmen	28	Lise

Nitel çalışma boyutunda bireysel görüşmelere katılan öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre 6’sı bayan, 8’i erkek; Öğrenim durumu olarak 11 lisans ve 3’ü yüksek lisans. Bu öğretmenlerin kıdemleri 5 ile 28 yıl arasında değişmektedir. Çalıştıkları kurum türüne göre ise 5’i ilkokul, 7’si ortaokul ve 2’si lisede görev yapmaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları

3.3.1. Nicel Veri Toplama Aracı

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini belirlemek amacıyla yerli ve yabancı alan yazın incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda araştırmada Brandt, R., Brandt, J., Emmert, P., ve Emmert, V. (1992) tarafından geliştirilen ve Shoho, A. R., Woods, J. ve Smith, P. (2006) tarafından modife edilen uyarlaması Turan, S., ve Akan, A.(2011) tarafından yapılan *Dinleme Uygulamaları Anketi [Müdürler ve Öğretmenler]*(DUAMÖ) kullanılmış olup , anketin kullanımı için ilgililerden dan e-mail yolu ile izin alınmıştır (Bkz:Ek-1).

Kültürlerarası bağlamsal farklılıklardan dolayı ölçek uyarlama süreci Turan ve Akan tarafından titizlikle yürütülmüş olup bir dizi aşamadan oluşmaktadır. Bu titizlik özellikle ölçeğin farklı bir dile çevrilmesi aşamasında daha da önem arz etmektedir. Ölçeğin uyarlanmış formu, kültüre uygun ve anlaşılabilir olmadığı takdirde geçerlik ve güvenilirlik bundan etkilenecek olup ve bu tür ölçme araçlarının kullanılması olumsuz sonuçlara neden olacaktır (Akın, Akın ve Abacı, 2007).

Ölçeğin birinci bölümünde, öğretmenlerin demografik özelliklerine ilişkin kişisel bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde ise okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini belirlemeye yönelik davranışlara yer verilmiştir.

Dinleme Uygulamaları Anketi (Müdürler ve Öğretmenler) katılım, empati, tepki ve güvenilirlik olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Katılım boyutunda 3, empati boyutunda 6, tepki boyutunda 6 ve güvenilirlik boyutunda 6 madde olmak üzere toplam 21 maddelik bir ölçektir. Ölçeğin boyutlarına ilişkin maddelere aşağıda yer verilmiştir.

Katılım boyutuna ilişkin maddeler;

- Yöneticiler, görüşmeler esnasında diğer meşguliyetlerini göz ardı eder ve tüm dikkatlerini görüşmeye verirler.
- Yöneticiler, gülümser ya da mizahi düşünceleri onaylarlar.
- Yöneticiler, diğerlerinin sözünü kesmeden bitirmelerine izin verirler, ifadeleri yer almaktadır.

Empati Boyutuna ilişkin maddeler;

- Yöneticiler, önyargılardan arınmış bir yaklaşımla diğerlerinin görüşlerini dinlerler.
- Yöneticiler, anlaşıldıklarından emin olmak için konuyu tekrar eder, yeniden ifade eder ve özetlerler.
- Yöneticiler, bir görüşmede yanıt vermeden önce konu hakkında düşünürler.
- Yöneticiler, kendilerini konuşmacıların yerine koyabilir, onların ilgi ve hislerini anlayabilirler.

- Yöneticiler, duygu sömürüsü içeren kelimelerden, deyimlerden ya da klişe laflardan kaçınırlar.
- Yöneticiler, diğerlerinin görünüşleri, üslubu ve kelimelerinden çok, içerik ve mantık ile ilgilenirler, ifadeleri yer almaktadır.

Tepki boyutuna ilişkin maddeler;

- Yöneticiler, yüz ifadeleri ve mimikler gibi çeşitli sözsüz iletişim öğeleri kullanırlar.
- Yöneticiler, teknik ya da yanlış anlaşılan noktaları açıklığa kavuşturmak için, uygun soruları sorarlar.
- Yöneticiler, bir hazırlık ya da bilginin gerekli olduğu durumlara hazırlıklıdır.
- Yöneticiler, konuşmacılara güven sağlarlar.
- Yöneticiler, konuşmanın ne yöne gideceğini doğru tahmin ederler.
- Yöneticiler, konuşmacılarla göz temasını rahatlıkla sürdürebilirler.

Güvenilirlik boyutuna ilişkin maddeler,

- Yöneticiler, diğerlerinin düşünce ve sözlerine iş, sosyal veya ekonomik statülerine bakmaksızın saygı gösterirler.
- Yöneticiler, ileriki bir tarihte, durumları ya da yorumları tam olarak hatırlarlar.
- Yöneticiler, hızlı eylemleri takip ederler.
- Yöneticiler, görüşmeler esnasında, bir konu hakkındaki görüşlerini açıklamaları için diğerlerini cesaretlendirirler.
- Yöneticiler, mesajlarını üçüncü şahıslara eksiksiz iletirler.
- Yöneticiler, üzerinde uzlaşmış açıklamalar ya da ilkelerle uyumlu sonuçlar üretirler.

Sorulara verilen cevaplar; 5 (her zaman), 4 (genellikle), 3 (bazen), 2 (nadiren), 1 (hiç) şeklinde derecelendirilmiştir. Araştırmada kullanılacak beşli derecelendirme ölçeğinde ki aralıkları derecelendirmek için aralık katsayıları hesaplanmıştır ($4/5 = 0.80$) ve aralık 0.80 olarak belirlenmiştir. Seçenek aralıkları şu şekildedir.

Derece	Puan	Aralık
Hiç	1	1,00-1,80
Nadiren	2	1,81-2,60
Bazen	3	2,61-3,40
Genellikle	4	3,41-4,20
Her zaman	5	4,21-5,00

Akan, A. (2011), tarafından ölçme aracına uygulanan geçerlilik ve güvenirlik testi sonuçlarına göre; ölçeğin boyutlarına ilişkin Alpha değerleri anketin bütünü için .95 ve boyutlara göre sırasıyla .74, .88, .84, ve .86 bulunmuştur. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ise (χ^2/sd)=6.91, RMSEA=.08, NFI = .98, NNFI= .98, CFI=.98, GFI=.89, AGFI=.86. Model veri uyumunu test eden χ^2 sonuçları, verilerin modele uyumlu olduğunu göstermektedir. Faktör yükleri okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini ölçmesi açısından güçlü bir faktör yapısı elde edilmiştir. Dolayısıyla faktör yüklerinin yüksek olması, soruların diğer sorularla ortak bir varyansı paylaştığını göstermektedir.

Benzer araştırmalarda kullanılan aynı ölçme aracının Cronbach alfa güvenirlik katsayısı Shoho, A.R., Woods, J. ve Smith, P.(2006) tarafından .96 olarak bulunmuştur. Bu durumda ölçme aracının yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.3.1.2. Ölçme Aracının “Dinleme Egzersizleri” Bölümü

Dinleme Uygulamaları Anketi [Müdürler ve Öğretmenler]’nde 21 maddelik beşli likert tipi maddelerin bulunduğu bölümden sonra bir açık uçlu maddeden oluşan “Dinleme Egzersizleri” adlı bölüm yer almaktadır. Bu bölümde katılımcılardan, iyi bir dinleyicinin özelliklerini öncelik sırasına göre belirtmeleri istenmektedir. Bu bölümde katılımcılar herhangi bir şekilde sınırlanmamış, tamamen kendi düşüncelerine göre iyi bir dinleyicinin üç özelliğini yazmaları istenmiştir.

3.3.2. Nitel Veri Toplama Aracı

Araştırmada kullanılan Nitel Görüşme Formu iki kısımdan oluşmaktadır. Formun birinci kısmında nitel görüşmelere katılan öğretmenlere ait kişisel bilgiler, ikinci kısmında ise görüşme soruları yer almaktadır (EK-2).

Görüşme sorularını yer aldığı kısım altı sorudan oluşmaktadır. Birinci ve ikinci soruda okul müdürlerinin etkin dinleme becerine sahipliğine yönelik olup, formun diğer soruları okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinden katılım, empati, tepki ve güvenilirlik konusunda katılımcılara okul müdürlerinde var olan durumu betimlemelerini ve bu yöndeki beklentileri sorulmuştur. Araştırma sorularının anlaşılabilirliği için denemelik olmak üzere bir rehber öğretmen ve bir Türkçe öğretmeni ile ön görüşme yapılmış ve soruların anlaşılır olması sağlanmıştır. Ayrıca sorular nitel araştırmalar konusunda uzman bir öğretim üyesi tarafından incelemeye tabi tutulmuş ve son olarak bir Türkçe öğretmeni tarafından gözden geçirilmiş ve uygulamaya hazır hale getirilmiştir.

3.3.2.1. Nitel Veriler İçin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması

Kirk ve Miller (1986) nitel araştırmada geçerliliğin, araştırmacının araştırdığı olguyu olduğu biçimiyle ve olabildiğince yansız gözlemesi olduğunu vurgulamaktadır (akt. Yıldırım ve Şimşek, 2013, 289). Nitel araştırma yaklaşımının benimsendiği bu araştırmada geçerlik ve güvenirlik kavramları yerine inandırıcılık, aktarılabilirlik, tutarlılık ve teyit edilebilirlik kavramlarının kullanılması daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Nitel araştırmalarda geçerlik, belirli süreler içinde bulguların doğruluğu için araştırmacının kontrolünü ifade ederken, nitel olarak güvenirlik ise farklı araştırmacılar tarafından da araştırmacının yaklaşımının tutarlılığını göstermektedir (Gibbs, 2007; akt. Creswell, 2013, 201).

İnandırıcılık (iç geçerlik): Öncelikle araştırmanın uygulama sürecinde tüm görüşmecilere formlar doldurtulmuş ve görüşme sonrasında elde edilen bulgular görüşülen kişilere tekrar incelenmiş gerekli düzeltmelere yer verilerek katılımcıların teyidi alınmıştır. Araştırmacı, araştırmanın tüm aşamalarında mümkün olduğunca objektif olmaya dikkat etmiştir. Araştırma sürecinde elde edilen tüm veriler, araştırmacı ve nitel araştırma yöntemlerine hâkim bir öğretim üyesi tarafından değerlendirip, ayrı ayrı kodlanmış ve tüm kodlamalar arasında genel anlamda görüş birliği sağlanmıştır. Çalışmada görüşmeler esnasında süreci manipüle etmeden katılımcılarla etkin bir etkileşim kurulmaya çalışılmıştır. Çalışmanın tüm aşamalarında uzman görüşüne sıklıkla başvurulmuştur.

Aktarılabilirlik (Dış geçerlik): Araştırmacıların okuyuculara, uygulama ve içerikteki benzerliklere karar vermesi için yeterli detayları vermesi gerekmektedir. Bu nedenle çalışmanın yöntem bölümünde; araştırmanın yapıldığı yer, zaman ve içerik ile ilgili açıklayıcı bir şekilde bilgi verilmiştir. Araştırmanın aktarılabilirliğini artırmak için araştırma sürecinin her aşaması ayrıntılı bir şekilde okuyucuya sunulmuştur. Araştırmacı araştırma raporunu ayrıntılı olarak yazılmasına özen göstermiş ve bulgular bölümünde ayrıntılı betimlemeler yapmaya çalışmıştır. Araştırmacının raporlaştırma aşamasında derin ve ayrıntılı betimlemeler yapmasının temel amacı, araştırma sürecinin tüm öğelerini okuyucunun gözünde canlandırma isteğidir. Bu nedenle araştırmacı, bulgular ve yorumlar bölümünde doğrudan alıntılara yer vermiştir. Bu doğrultuda araştırmacı toplanan betimsel verilerin benzer bağlamlardaki çalışma gruplarına transfer edilebileceği kanaatindedir. Araştırmacıya göre; bu çalışmada elde edilen sonuçların, araştırmayı okuyanlar arasında aynı veya benzer şekilde anlaşılması gerekmektedir. Araştırma sürecinin ve araştırma ortamının okuyucuların zihinlerinde canlanabilmesine olanak sağlamak için, araştırmacı tarafından araştırma ile ilgili aktarımlar sade ve anlaşılır bir üslupla özetlenmiştir.

Tutarlık (İç güvenilirlik): Araştırmanın güvenilirliği için araştırmaya katılan bireylerin özellikleri ayrıntılı olarak tanımlanmıştır. Bulgular, yorum yapılmadan doğrudan verilmiştir. Araştırma sürecinde elde edilen tüm veriler, araştırmacı ve nitel araştırma yöntemlerine hâkim bir öğretim üyesi tarafından değerlendirip, ayrı ayrı kodlanmış ve tüm kodlamalar arasında genel anlamda görüş birliği sağlanmıştır.

Teyit Edilebilirlik (Dış güvenilirlik): Araştırmanın dış güvenilirliğini (teyit edilebilirliğini) sağlamak için, süreç içinde elde edilen ham veriler ve kodlamalar ilgililerin inceleyebilmelerine imkân sunmak için araştırmacılar tarafından saklanmaktadır.

3.4. Verilerin Toplanması

3.4.1. Nicel Boyut

Veri toplama aracı uygulamaya hazır hale getirildikten sonra Sivas Valiliği Sivas İl Milli Eğitim Müdürlüğünden uygulama için gerekli izin onayı alınmıştır (EK-3). Uygulama için gerekli izin onayı alındıktan sonra 2016-2017 eğitim öğretim yılı

içinde veri toplama aracının dağıtılması, uygulanması bizzat araştırmacının kendisi tarafından belirlenen okullarda gerçekleştirilmiştir. Uygulama esnasında öğretmenlere anketin amacı, yanıtlanmasında dikkat edilecek noktalar ve ile ilgili bilgiler verilmiştir.

3.4.2. Nitel Boyut

Nitel boyutta verilerin toplanması 2017 yılı şubat ve mart aylarında bireysel görüşmeler yoluyla yapılmıştır. Bireysel görüşmelerde gönüllülük esas alınmıştır. Nicel veri toplama sürecinin anketlerin dağıtılması aşamasında nitel görüşme yapılacak katılımcılar belirlenmiş, bu katılımcılara araştırma konusu hakkında önceden bilgi verilmiş ve görüşmeler katılımcılardan randevu alınarak kendi okullarında sessiz bir ortamda gerçekleştirilmiştir.

3.5. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

3.5.1. Nicel Boyut

Nicel araştırma tekniklerine göre uygulanan anket, bilgisayarda “SPSS 18 (Statistical Package For Social Sociences) for MS Windows” programı kullanılarak kodlanmış ve analiz edilmiştir. Değerlendirmelerde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak benimsenmiştir. Araştırmada elde edilen verilerin çözümlenmesi amacı ile veri toplama aracının beşli likert tipi maddelerin yer aldığı ilk bölümünde aritmetik ortalama, standart sapma, bağımsız örneklem t-testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve ki-kare uygunluk testleri yapılmıştır.

“Dinleme Uygulamaları Anketi [Müdürler ve Öğretmenler]” nin 21 soruluk beşli likert tipi maddelerin yer aldığı ilk bölüme ait verilerin analiz edilmesinden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek örneklem Kolmogorov-Smirnov testi yapılmış, elde edilen sonuçlar doğrultusunda verilerin normal dağılım özelliği gösterdiği saptanmıştır. Dolayısıyla bu dağılımlar için parametrik analiz teknikleri kullanılmıştır.

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin öğretmenlerin cinsiyet (kadın ve erkek) ve kurum türü (İlkokul, Ortaokul ve Lise) değişkenlerine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için parametrik analiz tekniklerinden tek yönlü varyans

analizi (ANOVA) yapılmıştır.. Meslekteki tecrübe (1–5 yıl, 6–10 yıl, 11–15 yıl, 16–20 yıl, 20 yıl ve üzeri) değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere ise yine parametrik analiz tekniklerinden tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır.

Dinleme Uygulamaları Anketi (Müdürler ve Öğretmenler)'nin açık uçlu sorusunun yer aldığı ikinci bölüme ait verilerin analizi için parametrik olmayan Ki-Kare uygunluk testi yapılmıştır.

3.5.2. Nitel Boyut

Araştırmada bireysel görüşme formları görüşmeye katılmayı kabul eden öğretmenlerce doldurulmuştur. Verilerinin yorumlanması sürecinde betimsel analiz, içerik analizi ve sürekli karşılaştırma tekniği kullanılmıştır. İçerik analizi, bir söylemi anlamada ve yorumlamada, öznel etkenlerden kurtularak toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşma amacı taşımaktadır (Bilgin, 2006, 1; Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Elde edilen veriler verilerin kodlanması, kodların düzenlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanması şeklinde dört aşamada analiz edilmiştir. Veriler kodlanmadan önce verilerin dökümleri araştırmacı tarafından satır satır okunmuştur. Araştırma bulguları her bir soru temele alınarak analiz edilmiştir. Kodlama süreci tamamlandıktan sonra ortaya çıkan kodlardan yola çıkarak verileri, genel düzeyde açıklayabilen ve kodları belirli kategoriler altında toplayabilen kategoriler bulunmuştur (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Kodlar düzenlenerek elde edilen bulgular tanımlanmış ve yorumlanmıştır. Ayrıca alt kategoriler araştırmacı tarafından belirlenerek adlandırılmıştır. Katılımcılara (*K1, K2, K3....K14*) şeklinde kodlar verilmiştir.

3.6.1 Verilerin Normal Dağılım Özelliği Taşıyıp Taşımadığına İlişkin Kolmogorov-Smirnov Testi Tablosu

Tablo 4.1de öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerileri ile ilgili algılarına ilişkin elde edilen verilerinin normal dağılım özelliği gösterip

göstermediklerinin saptamak üzere yapılan *Kolmogorov-Smirnov Testi* sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerileri İle İlgili Algılarına İlişkin Elde Edilen Puanların Normal Dağılımını Belirlemek Amacıyla Yapılan Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov Testi Sonuçları

<i>Alt Boyutlar</i>	<i>n</i>	<i>P</i>
Katılım	332	.000
Empati	332	.002
Tepki	332	.000
Güvenilirlik	332	.001
Toplam	332	.000

Normallik testi sonucu, öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algıları dağılımı incelendiğinde dağılımın normal dağılım göstermediği görülmüştür ($p.<0.05$).

Analizlerde temel olan, puanların normalden aşırı sapma göstermemesidir. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliği farklı yöntemlerle incelenebilir. Bunlardan biri, basıklık(kurtosis), çarpıklık(Skewness) katsayısı, aritmetik ortalama(mean), ortanca ve mod(mode) gibi betimsel istatistiklerin kullanılmasıdır. Basıklık ve çarpıklık $\pm 1,96$ sınırları içinde kalıyorsa, puanların normalden aşırı bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 4.Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerine İlişkin Algı Puanlarının Mod, Medyan, Ortalama, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

<i>Alt Boyutlar</i>	<i>Mod</i>	<i>Medyan</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Çarpıklık</i>	<i>Basıklık</i>
Katılım	12,00	12,00	11,60	-,689	1,473
Empati	24,00	23,00	22,27	-,632	1,197
Tepki	24,00	23,00	22,83	-,550	1,312
Güvenilirlik	22,00	23,00	22,61	-,470	,491

Uygulanan yönteme göre öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algıları dağılımının çarpıklık değerleri; katılım boyutu için -,689 empati boyutu için -,632, tepki boyutu için -,550 güvenilirlik boyutu için -,470 olurken; basıklık değerleri katılım için 1,473 empati için 1,197 tepki için 1,312 güvenilirlik için ,491 olduğundan puanların normalden aşırı bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca, ortalamanın, ortancanın ve modun eşit olması, normal dağılımı gösterir. Ancak, bu üç istatistik için belirlenmiş bir ölçüt olmadığından diğer yöntemlerin sonuçlarıyla birlikte yorumlamanın daha uygun

olduğu söylenbilir. Uygulanan yönteme göre öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algı dağılımlarının ortalama, ortanca, mod değerlerine baktığımızda; katılım boyutu için sırayla 11,60, 12,00, 12,00, -,689 empati boyutu için 22,27, 23,00, 22,00, -,470 tepki boyutu için 22,83, 23,00, 24,00, -,550 güvenilirlik boyutu için 22,61, 23,00, 22,00, -,470 olduğundan katılım, empati ve tepki boyutları için kısmen normal dağıldığı sylenbilse de öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algı puanlarının güvenilirlik boyutu için sağa çarpık olduğu görülmektedir.

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde elde edilen verilerin çözümlenmesiyle ulaşılan bulgular ve bunlara ilişkin yorumlar üzerinde durulmaktadır. Nicel bulgular, bağımsız değişkenlere göre tablolar halinde gösterilmiş ve yorumlanmıştır. Nitel bulgular ise kategoriler ile birlikte tablolar halinde gösterilmiş ve yorumlanmıştır.

Öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin yeterlilik düzeylerine ilişkin görüşleri aşağıda verilmiştir.

Tablo5. Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerinin Yeterlilik Düzeylerine İlişkin Görüşleri

Ünvan	- X	Dinleme Düzeyi	Standart Sapma
Öğretmen	3,78	Genellikle	12,55

Tablo 5.ten elde edilen sonuçlar incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin görüşlerinin ortalamalarının 3,78 olduğu görülmüş ve öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini “Genellikle” düzeyinde sergilediklerini düşündükleri sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Bu bölümde birinci alt probleme ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Araştırmanın birinci alt problemi “*Öğretmenlerin; okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algı düzeyleri cinsiyet, çalıştığı kurum türü ve mesleki tecrübe değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*” biçimde ifade edilmiştir.

Cinsiyet - Öğretmenlerin; okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algı düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin t testi yapılmış olup, bulgular Tablo 5’ de verilmiştir.

Tablo 6. Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerine İlişkin Algılarının Cinsiyete Göre Değişip Değişmediğine İlişkin t-Testi Sonuçları

<i>Görevi</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>N</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
Öğretmen	Kadın	169	78,75	12,83	-,830	,407
	Erkek	163	79,89	12,27		

Öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin görüşlerine cinsiyet değişkeni açısından bakıldığında, bu görüşler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir [$p>.05$]. Bu sonuca göre, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin öğretmen algılarının cinsiyete göre değişmediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Aritmetik ortalamalar incelendiğinde, kadın ve erkek öğretmen görüşlerinin birbirilerine yakın olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin kadın ve erkek öğretmenlerin benzer görüşlere sahip oldukları söylenebilir.

Kurum Türü - Öğretmenlerin; okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algı düzeyleri kurum türü değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA testi yapılmış olup, bulgular Tablo 7’ de verilmiştir.

Tablo 7. Öğretmenlerin, Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerine İlişkin Algı Düzeyleri Kurum Türü Değişkenine Göre Değişip Değişmediğine İlişkin Anova Sonuçları

<i>Değişkenler</i>	<i>Okul Türü</i>	<i>N</i>	<i>SS</i>	<i>KT</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Okul Türü	İlkokul	133	11,43	Gruplar Arası	290,010	2	,920
	Ortaokul	132	13,83	Grup içi	51868,653	329	
	Lise	67	12,04	Toplam	52158,663	331	
	Toplam	332	12,55				

Öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin görüşlerine kurum türü değişkenine göre değişip değişmediğini test etmek için yapılan ANOVA testine göre anlamlı bir farklılaşma görülmemiştir ($p>.05$). Bu sonuca göre okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin öğretmen algılarının kurum türü değişkenine göre değişmediği saptanmıştır.

Mesleki Tecrübe - Öğretmenlerin; okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algı düzeyleri mesleki tecrübe değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA testi yapılmış olup, bulgular Tablo 8’ de verilmiştir.

Tablo 8. Öğretmenlerin, Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerine İlişkin Algı Düzeylerinin Mesleki Tecrübe Değişkenine Göre Değişip Değişmediğine İlişkin Anova Sonuçları

Değişkenler	Okul Türü	N	SS	KT	SD	F	P	
Mesleki Tecrübe	1-5 Yıl	152	12,69	Gruplar Arası	1800,357	2	5,881	,03*
	6-10 Yıl	85	12,32	Grup içi	53358,306	329		
	11 ve Üzeri Yıl	95	11,87	Toplam	52158,663	331		
	Toplam	332	12,55					

p<.05

Öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin görüşlerine mesleki tecrübe değişkenine göre değişip değişmediğini test etmek için yapılan ANOVA testine göre anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmüştür. (p<.05). Bu sonuca göre okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin öğretmen algılarının mesleki tecrübe değişkenine göre değiştiği saptanmıştır. Bu bulgu mesleğe yeni başlayan genç öğretmenler ile meslekte uzun yıllardır görev yapmakta olan öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algılarının farklı olduğu söylenebilir. Etki büyüklüğü($\eta^2=0,03$) incelendiğinde kıdem değişkenine bağlı olarak düşük bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

4.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın ikinci alt problemi olan, “*Öğretmelerin cinsiyet, mesleki tecrübe ve okul türü değişkenlerine göre okul müdürlerinin etkin bir dinleyici olma özellikleri arasında bir ilişki var mıdır?* ” biçiminde ifade edilmiştir.

Cinsiyet – Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin, cinsiyetlerine göre etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği sıralamalarına yönelik yüzde, frekans dağılımları ve ki-kare sonuçları Tablo 9., 10., ve 11.’de verilmiştir.

Tablo 9. Öğretmenlerin, Cinsiyetlerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özelliğten Birinci Özelliğe İlişkin Yüzde, Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları

Görevi	Etkin Dinleme Becerileri Boyutları	Cinsiyet	n	%	Toplam %	X ²	P
Öğretmen	Katılım	Kadın	62	36,69	40,36	7,396	,060
		Erkek	72	44,17			
	Empati	Kadın	31	18,34	21,68		
		Erkek	41	25,15			
	Tepki	Kadın	58	34,32	28,92		
		Erkek	38	23,31			
	Güvenilirlik	Kadın	18	10,65	9,04		
		Erkek	12	7,36			

Açık uçlu anket sorumuza katılan öğretmenlerden kadın öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliğten ilk sıraya %36,69'unun katılım, %18,34'ünün empati, %34,32'sinin tepki, %9,04'ünün güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verirken, erkek öğretmenlerin ilk sıraya %44,17'sinin katılım, %25,15'inin empati, %23,31'inin tepki, %7,36'sının güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir.

Farklı cinsiyetteki öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda, birinci özelliğe verdikleri cevaplarda gözlenen farkın ilişkili olmadığı görülmüştür [$\chi^2 (sd=3, n=332)= 7,396, p>.05$]. Başka bir anlatımla, öğretmenlerin cinsiyeti ile iyi bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalara ilişkin birinci sıradaki görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 10. Öğretmenlerin, Cinsiyetlerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özelliğten İkinci Özelliğe İlişkin Yüzde, Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları

Görevi	Etkin Dinleme Becerileri Boyutları	Cinsiyet	n	%	Toplam %	X ²	P
Öğretmen	Katılım	Kadın	51	30,18	27,11	5,566	,135
		Erkek	39	23,93			
	Empati	Kadın	43	25,44	22,29		
		Erkek	31	19,02			
	Tepki	Kadın	50	29,59	34,64		
		Erkek	65	39,88			
	Güvenilirlik	Kadın	25	14,79	15,96		
		Erkek	28	17,18			

Kadın öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliğten ikinci sıraya %30,18'inin katılım, %25,44'ünün empati, %29,59'unun tepki, %15,96'sının güvenilirlik boyutuna yönelik maddelere yer verirken, erkek öğretmenlerin ikinci sıraya %23,93'ünün katılım, %19,02'sinin empati, %39,88'inin

tepki, %17,18'inin güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir.

Farklı cinsiyetteki öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda, ikinci özelliğe verdikleri cevaplarda gözlenen farkın anlamlı olmadığı görülmüştür [$\chi^2 (sd=3, n=332)= 5,566$ $p>.05$]. Başka bir ifadeyle, öğretmenlerin cinsiyeti ile iyi bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalara ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 11. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten Üçüncü Özelliğe İlişkin Yüzde, Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları

Görevi	Etkin Dinleme Becerileri Boyutları	Cinsiyet	n	%	Toplam %	X ²	P
Öğretmen	Katılım	Kadın	35	20,71	19,28	1,362	,714
		Erkek	29	17,79			
	Empati	Kadın	46	27,22	29,82		
		Erkek	53	32,52			
	Tepki	Kadın	48	28,40	27,11		
		Erkek	42	25,77			
	Güvenilirlik	Kadın	40	23,67	23,79		
		Erkek	39	23,93			

Kadın öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellikten üçüncü sıraya %20,71'inin katılım, %27,22'sinin empati, %28,40'ının tepki, %23,79'unun güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verirken, erkek öğretmenlerin üçüncü sıraya %17,79'unun katılım, %32,52'sinin empati, %27,11'inin tepki, %23,93'ünün güvenilirlik boyutuna yönelik maddelere yer verdikleri görülmektedir.

Farklı cinsiyetteki öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda, üçüncü özelliğe verdikleri cevaplarda gözlenen farklar arasında ilişki olmadığı görülmüştür [$\chi^2 (sd=3, n=332), 1,362, p>.05$]. Başka bir deyişle, öğretmenlerin cinsiyeti ile etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalara ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Mesleki Tecrübe - Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin, meslekteki tecrübeye göre etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliğine yönelik yüzde, frekans dağılımları ve ki-kare sonuçları Tablo 12., 13. ve 14.'de yer verilmiştir.

Araştırmanın veri toplama aracı olan “Dinleme Uygulamaları Anketi [Müdürler ve Öğretmenler]’nde meslekteki tecrübe beş kategorili idi ancak, öğretmenlerin mesleki tecrübesi için beklenen değer 5’ten küçük, gözenek sayısı %20’yi aştığından ilgili satırın düzeylerinde (beklenen değer düşük olduğu satır/sütun düzeyleri) birleştirme yapılmıştır. Bu birleştirme ile gözeneklerdeki gözlem sayıları arttırılır ve bunun sonucu olarak da beklenen değerler artabilir (Büyüköztürk, 2009).

Tablo 12. Öğretmenlerin Meslekteki Tecrübelerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özelliğten Birinci Özelliğe Yönelik Yüzde, Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları

Görevi	Etkin Dinleme Becerileri Boyutları	Mesleki Tecrübe	n	%	Toplam %	X ²	P
Öğretmen	Katılım	1-10 Yıl	96	40,51	40,36	11,835	,008
		11 Yıl ve Üzeri	38	40,00			
	Empati	1-10 Yıl	51	21,52	21,68		
		11 Yıl ve Üzeri	21	22,11			
	Tepki	1-10 Yıl	76	32,07	28,92		
		11 Yıl ve Üzeri	20	21,05			
	Güvenilirlik	1-10 Yıl	14	5,91	9,04		
		11 Yıl ve Üzeri	16	16,84			

Etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliğten ilk sıraya, açık uçlu anket sorumuza katılan öğretmenlerden 1-10 yıl mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin %40,51’i katılım, %21,52’si empati, %32,07’si tepki, %5,91’i güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verirken, 11 yıl ve üzeri mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin %40,00’i katılım, %22,11’i empati, %21,05’i tepki, %16,84’ü güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir.

Farklı mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda, birinci özelliğe verdikleri cevaplarda gözlenen farkın ilişkili olduğu görülmüştür [$\chi^2 (sd=3, n=332)=11,835, p<.05$]. Başka bir anlatımla, öğretmenlerin mesleki tecrübesi ile etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalara ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 13. Öğretmenlerin Meslekteki Tecrübelerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özelliğten İkinci Özelliğe Yönelik Yüzde, Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları

Görevi	Etkin Dinleme Becerileri Boyutları	Mesleki Tecrübe	n	%	Toplam %	X ²	P
Öğretmen	Katılım	1-10 Yıl	65	27,43	27,11	,379	,945
		11 Yıl ve Üzeri	25	26,32			
	Empati	1-10 Yıl	53	22,36	22,26		
		11 Yıl ve Üzeri	21	22,11			
	Tepki	1-10 Yıl	83	35,02	34,64		
		11 Yıl ve Üzeri	32	33,68			
Güvenilirlik	1-10 Yıl	36	15,19	15,96			
	11 Yıl ve Üzeri	17	17,89				

Etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellikten ikinci sıraya 1-10 yıl mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin %27,43'ü katılım, %23,36'sı empati, %33,02'si tepki, %15,19'unun güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verirken, 11 ve üzeri yıl mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin %26,32'si katılım, %22,11'inin empati, %33,68'inin tepki, %17,89'unun güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir.

Farklı mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda, ikinci özelliğe verdikleri cevaplarda gözlenen farklar arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür [$\chi^2 (sd=3, n=332) = ,379 p > .05$]. Başka bir söyleyişle öğretmenlerin meslekteki tecrübesi ile etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalara ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 14. Öğretmenlerin Meslekteki Tecrübelerine Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özelliğten Üçüncü Özelliğe Yönelik Yüzde, Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları

Görevi	Etkin Dinleme Becerileri Boyutları	Mesleki Tecrübe	n	%	Toplam %	X ²	P
Öğretmen	Katılım	1-10 Yıl	46	19,41	19,28	11,030	,012
		11 Yıl ve Üzeri	18	18,95			
	Empati	1-10 Yıl	68	28,69	29,81		
		11 Yıl ve Üzeri	31	32,63			
	Tepki	1-10 Yıl	56	23,63	27,11		
		11 Yıl ve Üzeri	34	35,79			
Güvenilirlik	1-10 Yıl	67	28,27	23,79			
	11 Yıl ve Üzeri	12	12,63				

Etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellikten üçüncü sıraya 1-10 yıl mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin %19,41'i katılım, %28,69'u empati, %27,11'i tepki, %28,27'si güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verirken, 11 ve üzeri yıl

mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin %18,95'i katılım, %32,63'ü empati, %35,79'u tepki, %12,63'ü güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir.

Farklı mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda, üçüncü özelliğe verdikleri cevaplarda gözlenen farkın ilişkili olduğu görülmüştür [χ^2 ($sd=3$, $n=332$)= 11.030 , $p<.05$]. Başka bir söyleyişle, öğretmenlerin meslekteki tecrübesi ile etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalara ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Kurum Türü - Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin çalıştıkları kurum türüne göre etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliğine yönelik yüzde, frekans dağılımları ve ki-kare sonuçları Tablo 15., 16. ve 17.'de verilmiştir.

Tablo 15. Öğretmenlerin Kurum Türüne Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten Birinci Özelliğe Yönelik Yüzde, Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları

Görevi	Etkin Dinleme Becerileri Boyutları	Kurum Türü	n	%	Toplam %	X ²	P
Öğretmen	Katılım	İlkokul	46	34,59	40,36	8,596	,198
		Ortaokul	53	40,15			
		Lise	35	52,23			
	Empati	İlkokul	34	25,56	21,68		
		Ortaokul	28	21,21			
		Lise	10	14,93			
	Tepki	İlkokul	41	30,83	28,92		
		Ortaokul	41	31,07			
		Lise	14	20,90			
	Güvenilirlik	İlkokul	12	9,02	9,04		
		Ortaokul	10	7,6			
		Lise	8	11,94			

Etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellikten ilk sıraya açık uçlu anket sorumuza katılan ilkokul kurumlarında çalışan öğretmenlerin %34,59'u katılım, %25,56'sı empati, %30,83'ü tepki, %9,02'si güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verirken, ortaokul kurumlarında çalışan öğretmenlerin %40,15'i katılım, %21,21'i empati, %31,07'si tepki, %7,sı güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir. Etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellikten ilk sıraya açık uçlu anket sorumuza katılan lise kurumlarında çalışan öğretmenlerin %52,23'ü katılım, %14,93'ü empati, %20,90'ı tepki, %11,94'ünün güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir.

Farklı kurumlarda çalışan öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda, birinci özelliğe verdikleri cevaplarda gözlenen farkın anlamlı olmadığı görülmüştür [χ^2 ($sd=6$, $n=332$)= 8.596, $p>.05$]. Başka bir ifadeyle, öğretmenlerin çalıştıkları kurum türü ile etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda birinci özelliğe ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 16. Öğretmenlerin Kurum Türüne Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özelliğten İkinci Özelliğe Yönelik Yüzde, Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları

Görevi	Etkin Dinleme Becerileri Boyutları	Kurum Türü	n	%	Toplam %	X ²	P
Öğretmen	Katılım	İlkokul	41	30,83	27,11	7,791	,254
		Ortaokul	30	22,73			
		Lise	19	28,36			
	Empati	İlkokul	22	16,54	22,29		
		Ortaokul	36	27,27			
		Lise	16	23,88			
	Tepki	İlkokul	52	39,10	34,64		
		Ortaokul	44	33,33			
		Lise	19	28,36			
	Güvenilirlik	İlkokul	18	13,53	15,96		
		Ortaokul	22	16,67			
		Lise	13	19,40			

Etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellikten ikinci sıraya açık uçlu anket sorumuza katılan ilkokul kurumlarında çalışan öğretmenlerin %30,83'ü katılım, %16,54'ü empati, %39,10'u tepki, %13,53'ü güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verirken, ortaokul kurumlarında çalışan öğretmenlerin %22,73'ü katılım, %27,27'si empati, %33,33'ü tepki, %16,67'si güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir. Etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellikten ikinci sıraya açık uçlu anket sorumuza katılan lise kurumlarında çalışan öğretmenlerin %28,36'sı katılım, %23,88'i empati, %28,39'sı tepki, %19,40'ı güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir.

Farklı kurumlarda çalışan öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda, ikinci özelliğe verdikleri cevaplarda gözlenen farkın anlamlı olmadığı görülmüştür [χ^2 ($sd=6$, $n=332$)= 7.791, $p>.05$]. Başka bir ifadeyle, öğretmenlerin çalıştıkları kurum türü ile etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları

sıralamalarda ikinci özelliğe ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 17. Öğretmenlerin Kurum Türüne Göre Etkin Bir Dinleyicinin Sahip Olması Gereken Üç Özellikten Üçüncü Özelliğe Yönelik Yüzde, Frekans Dağılımları ve Ki-Kare Sonuçları

<i>Görevi</i>	<i>Etkin Dinleme Becerileri Boyutları</i>	<i>Kurum Türü</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>Toplam %</i>	<i>X²</i>	<i>P</i>
Öğretmen	Katılım	İlkokul	31	23,31	19,28	11,701	,069
		Ortaokul	28	21,21			
		Lise	5	7,46			
	Empati	İlkokul	37	27,82	29,82		
		Ortaokul	41	31,06			
		Lise	21	31,34			
	Tepki	İlkokul	29	21,80	27,11		
		Ortaokul	36	27,27			
		Lise	25	37,31			
	Güvenilirlik	İlkokul	36	27,07	23,79		
		Ortaokul	27	20,45			
		Lise	16	23,88			

Etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellikten üçüncü sıraya açık uçlu anket sorumuza katılan ilkokul kurumlarında çalışan öğretmenlerin %23,31'i katılım, %27,82'si empati, %21,80'i tepki, %27,07'si güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verirken, ortaokul kurumlarında çalışan öğretmenlerin %21,21'i katılım, %31,06'sı empati, %27,27'si tepki, %20,45'i güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir. Etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özellikten üçüncü sıraya açık uçlu anket sorumuza katılan lise kurumlarında çalışan öğretmenlerin %7,46'sı katılım, %31,34'ü empati, %31,31'i tepki, %23,81'i güvenilirlik boyutuna ilişkin maddelere yer verdikleri görülmektedir.

Farklı kurumlarda çalışan öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda, üçüncü özelliğe verdikleri cevaplarda gözlenen farkın anlamlı olmadığı görülmüştür [χ^2 ($sd=6$, $n=332$)= 11,701 $p>.05$]. Başka bir ifadeyle, öğretmenlerin çalıştıkları kurum türü ile etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği ifade ederken oluşturdukları sıralamalarda üçüncü özelliğe ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Toplamdaki yüzdeler incelendiğinde; öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken özelliklerden ilk sıraya %40,36 oranla katılım; ikinci sıraya

%34,64'lük oranla tepki ve üçüncü sıraya da %29,82'lik oranla empati boyutuna ilişkin maddelere ağırlık verdikleri görülmektedir.

4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin(Nitel) Bulgular ve Yorum

Nitel verilerin toplandığı görüşme soruları öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerini betimlemeyi amaçlamaktadır. Nitel bulgular bireysel görüşmeler yoluyla elde edilmiştir.

4.3.1.Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerini Belirlemeye İlişkin Nitel Bulgular

Öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini belirlemeye yönelik olarak kendilerine yöneltilen altı soruya ilişkin bulgular bu başlık altında verilmiştir.

4.3.1.1.“Öğretmenlerin; okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine önem verir ve bu beceriye sahiptir. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme becerilerine önem verir ve bu beceriye sahiptir. Çünkü” sorusuna öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinlemeye önem verir ve bu beceriye sahiptir. Temasına ilişkin 13 kategori Tablo 18'de sunulmuştur.

Tablo 18. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Becerilerine Önem Verir ve Bu Beceriye Sahiptir

Kategori	Görüşler	f
Etkin Dinleme Olumlu Görüşler	Okul müdürü bizleri her zaman dinler ve bu işi çok iyi yapar.	8
	Okul müdürü rahat bir şekilde iletişim kurar.	6
	Okul müdürü bir karar alacakken bizleri dinler.	4
	Okul müdürü bir şeyi başarmanın yolunun dinlemeden geçtiğini bilir.	2
	Okul müdürü dinlerken önyargılı değildir.	2
	Okul müdürü mesleğinin bilincindedir.	2
	Okul müdürü dinlerken menfaatlerini düşünmez.	2
	Okul müdürü dinledikten sonra çözüm üretebilir.	2
	Okul müdürü kendisini öğretmenlerden üstün görmez.	1
	Okul müdürü etkin dinlemenin aktif dinlemeden geçtiğini bilir.	1
	Okul müdürü samimidir.	1
	Okul müdürü objektiftir.	1
	Okul müdürü sabırlıdır.	1
Toplam		33

Tablo 18 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinlemeye becerilerine önem verir ve bu beceriye sahiptir sorusuna ilişkin “ Okul müdürümüz bizleri her zaman dinler”(f=8) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Okul müdürümle rahat bir şekilde iletişim kurarım.” (f=6); “ Okul müdürümüz bir karar alacakken bizleri dinler.” (f=4); “ Okul müdürümüz bir şeyi başarmanın yolunun dinlemeden geçtiğini bilir” (f=2); “Okul müdürümüz dinlerken önyargılı değildir” (f=2); “Okul müdürümüz mesleğinin bilincindedir.” (f=2); “Okul müdürümüz dinlerken menfaatlerini düşünmez” (f=2); “Okul müdürümüz kendisini öğretmenlerden üstün görmez.” (f=1); “Okul müdürümüz etkin dinlemenin aktif dinlemeden geçtiğini bilir.” (f=1); “Okul müdürümüz samimidir.” (f=1); “Okul müdürümüz objektiftir.” (f=1); “Okul müdürümüz sabırlıdır.” (f=1) kategorileri oluşmuştur.

Bulgulara bakıldığında öğretmenlerin büyük bir bölümü okul müdürlerinin her zaman kendilerini etkin bir şekilde dinlediklerinin ve okul müdürünün bunun bilincinde olduğunu bildirmişlerdir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine önem vermesine ve bu beceriye sahipliğine dair K3 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir.

“Okul müdürlerimiz etkin dinleme becerilerine önem verir. Çünkü okul müdürümüze en ufak bir şeyde dahil durumumuzu arz ediyoruz. Sadece ben değil diğer arkadaşlarda herhangi bir sıkıntıları olduğunda müdürümüzün yanına giderek durumu anlatabiliyorlar ve buna ilişkin

dönütte alıyorlar. Buda okul müdürümüzle iletişim ve etkin dinleme konusunda müdürümüzün samimi olduğunu gösteriyor.’’(K3)

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine önem vermesine ve bu beceriye sahipliğine dair dikkat çeken diğer bir görüş ise şöyledir.

“Okul müdürümüz etkin dinleme becerisine önem verir çünkü; ben her canım sıkıldığında müdürümle rahat bir şekilde konuşuyorum. Düşüncelerimi ona samimi bir şekilde ifade edebiliyorum. Okul müdürü hiç sıkılmadan beni dinliyor. Bir amir gibi değil de bir dost bir arkadaş gibi beni dinliyor. Bu da beni motive ediyor.’’(K7)

4.3.1.2.“Öğretmenlerin; okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine önem vermez ve bu beceriye sahip değildir. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme becerilerine önem vermez ve bu beceriye sahip değildir. Çünkü” sorusuna öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinlemeye önem vermez ve bu beceriye sahip değildir temasına ilişkin 9 kategori Tablo 19’da sunulmuştur.

Tablo 19. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Becerilerine Önem Vermez ve Bu Beceriye Sahip değildir.

Kategori	Görüşler	F
Etkin Dinleme Olumsuz Görüşler	Okul müdürleri her zaman, bildiğini okuyor.	10
	Okul müdürlerinin işten, güçten dinlemeye hiç vakitleri yoktur.	5
	Okul müdürleri dinlemek yerine dilekçe istiyor.	4
	Okul müdürleri etkin dinlemek yerine dinlememeyi tercih ediyor.	3
	Okul müdürü her şeye ön yargılı yaklaşıyor.	2
	Okul müdürü odasından çıkmaz.	1
	Okul müdürleri dinlerken menfaatlerini düşünürler.	1
	Okul müdürü sadece dinler, çözüm namına hiçbir şey yapmaz.	1
	Toplam	

Tablo 19 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinlemeye becerilerine önem vermediklerini ve bu beceriye sahip olmadıklarına ilişkin “Okul müdürleri her zaman, bildiğini okuyor.”(f=10) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Okul müdürlerinin işten, güçten dinlemeye hiç vakitleri yoktur.” (f=5); “Okul müdürleri

dinlemek yerine dilekçe istiyor.” (f=4); “Okul müdürleri etkin dinlemek yerine dinlememeyi tercih ediyor.” (f=3); “Okul müdürümüz her şeye ön yargılı yaklaşıyor.” (f=2); “Okul müdürümüz odasından çıkmaz.” (f=1); “Okul müdürleri dinlerken menfaatlerini düşünürler.” (f=2); “Okul müdürümüz sadece dinler, çözüm namına hiçbir şey yapmaz.” (f=1) kategorileri oluşmuştur.

Bulgulara bakıldığında öğretmenlerin bazıları okul müdürlerinin her zaman kendilerini etkin bir şekilde dinlemediklerini ve okul müdürlerinin etkin dinlemeye önem vermediklerini bildirmişlerdir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine önem vermemesine ve bu beceriye sahip olmamasına dair K4 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir.

“Okul müdürleri etkin dinleme becerilerine önem vermez. Çünkü okul müdürümüzün yanına bir sıkıntımız olduğu zaman veya bir görüş bildirmek için gittiğimizde bizi dinler gibi yapar sonra hocam ben hallederim der ve sonuçta hiçbir şey olmaz kendi bildiğini okur ve bu böyle devam eder gider.”(K4)

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine önem vermesine dair dikkat çeken diğer bir görüş ise şöyledir.

“Okul müdürleri etkin dinleme becerilerine önem vermez. Çünkü okul müdürleri okul ile kendisini bütünleştirememektedir diye düşünüyorum. Bizim okul müdürümüz sürekli mevzuattan bahseder. Bunun dışına çıkamam der. Mevzuatı bildiğinden de emin değilim. Bir şeyler anlatsın, okulun başarısını artırmak için öneri sunarsın, hemen mevzuat demediğini göstermektedir diye düşünüyorum. Buda okul müdürümüzün dinlemeye, paylaşmaya önem vermediğini gösterir diye düşünüyorum.”(K11)

4.3.1.3.“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken katılım sağlar. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken katılım sağlar. Çünkü” sorusuna öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinleme yaparken katılım sağlar temasına ilişkin 7 kategori Tablo 20’de sunulmuştur.

Tablo 20. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Katılım Sağlar

Kategori	Görüşler	F
Katılım Olumlu Görüşler	Göz teması kurar.	7
	Konuşmacının sözünü kesmezler	6
	Diğer meşguliyetlerini bırakırlar.	4
	Konuşmacıya odaklanırlar.	3
	Konuşmacının konuşmalarını onaylarlar.	2
	Konuşma esnasında jest ve mimiklerini kullanırlar.	1
	Okul müdürlerimiz klişe laflardan kaçınırlar.	1
Toplam		24

Tablo 20 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme yaparken katılım sağladıklarına ilişkin görüşleri “Göz teması kurar” (f=7) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Konuşmacının sözünü kesmezler.” (f=6); “ Diğer meşguliyetlerini bırakırlar.” (f=4); “Konuşmacıya odaklanırlar.” (f=2); “Konuşmacının konuşmalarını onaylarlar.” (f=2); “Konuşma esnasında jest ve mimiklerini kullanırlar.” (f=1); “Okul müdürlerimiz klişe laflardan kaçınırlar. (f=1); kategorileri oluşmuştur.

Bulgulara bakıldığında bazı öğretmenleri görüşlerine göre okul müdürlerinin etkin dinlemede katılım sağladıklarını ve bu yönde şu görüşleri dile getirdikleri görülmektedir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme de katılım sağladıklarına dair K9 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir.

“Okul müdürümüz gerçekten de müdürlüğün gerekliliklerini yapıyor. İletişim becerilerinin süper olduğunu düşünüyorum. Bir sorun olduğunda yanına gittiğimizde gülümseme ile bizleri karşılar. Konuşmamız esnasında göz teması kurar. Dinlediğimizi ve önemsendiğimizi hissediyoruz. Bu durumda bizi okula karşı motive eder.”(K9)

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinden katılıma önem vermesine dair dikkat çeken diğer görüşler ise şöyledir.

Okul müdürümüz toplantılarda ve diğer görüşmelerde çok iyi bir şekilde makamını temsil eder. Herkesi dinler ve konuşan kişiye bakar ve göz teması kurar bu da konuşanı cesaretlendirir.”(K2)

“Kişinin katılım sağladığını ve dinlediğini gösteren en önemli şeyin göz teması olduğunu düşünüyorum. Göz teması müdürün dinlediğini gösterir. Okul müdürümüzde bunu çok iyi yapıyor.”

4.3.1.4.“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken katılım sağlamaz. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken katılım sağlamaz. Çünkü” sorusuna bazı öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinleme yaparken katılım sağlamaz temasına ilişkin 8 kategori Tablo 21’de sunulmuştur

Tablo 21. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Katılım Sağlamaz

Kategori	Görüşler	F
Katılım Olumsuz Görüşler	Dinleme becerilerine sahip değil	6
	Dinlerken diğer işleri ile uğraşır.	4
	Konuşmacıyla göz göze gelmez	4
	Konuşma esnasında hiçbir şekilde katıldığını gösterir tepki vermez	3
	Sadece dinler.	2
	Konuşmacının sürekli sözünü keser.	1
	Konuşmacıya odaklanmaz.	1
	Konuşmayı takip etmede zorluk yaşar	1
Toplam		22

Tablo 21 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme yaparken katılım sağlamadıklarına ilişkin görüşleri “Dinleme becerilerine sahip değil (f=6) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Dinlerken diğer işleri ile uğraşır.” (f=4); “Konuşmacıyla göz göze gelmez.” (f=4); “Konuşma esnasında hiçbir şekilde katıldığını gösterir tepki vermez.” (f=2); “Sadece dinler.” (f=2); “Konuşmacının sürekli sözünü keser.” (f=1);

“Konuşmacıya odaklanmaz.”(f=1); “Konuşmayı takip etmede zorluk yaşar” (f=1) kategorileri oluşmuştur.”

Bulgulara bakıldığında bazı öğretmenlerin görüşlerine göre okul müdürlerinin etkin dinlemede katılım sağlamadıkları ve bu yönde şu görüşleri dile getirdikleri görülmektedir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme de katılım sağlamadıklarına dair K12 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir

“Okul müdürümüz etkin dinleme yaparken katılım sağlamaz. Çünkü okul müdürümüzün dinleme becerilerine sahip olmadığını üşünüyorum. Müdürümüz bizleri dinler gibi yapar ve dinlemez. Sadece varlığı bizlerledir fakat ruhu yoktur. Konuşuruz hiçbir dönüt alamayız. Bu yüzden sorunlarımız çözülmez.”(K12)

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinden katılım sağlamamasına dair dikkat çeken diğer görüşler ise şöyledir.

“Okul müdürümüz etkin dinleme yaparken diğer meşguliyetlerinden bizim konuşmamıza vakit ayıramaz. Biz sadece konuşuruz. O dinler gibi yapar.”(K5)

Okul müdürleri etkin dinleme yaparken diğer meşguliyetlerini bir türlü göz ardı edemezler. Karşısında öğretmen konuşur, okul müdürü dinlediğini belirtmek için hiçbir tepki vermez. Öğretmen orada sanki film çeviriyor. Müdür bey de izliyor. Sanki put olmuş müdür bey. Arkadaş bir evet veya hayır de bir katılım sağla.”(K7)

4.3.1.5.“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken empati kurar. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken empati kurar. Çünkü” sorusuna öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinleme yaparken empati kurar temasına ilişkin 8 kategori Tablo 22’de sunulmuştur.

Tablo 22. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Empati Kurar

Kategori	Görüşler	F
Empati Olumlu Görüşler	Okul müdürleri kendisini karşısındakinin yerine koyabilir.	7
	Okul müdürleri bizim hislerimizi anlarlar.	5
	Okul müdürleri bizi anlamada yeterlidir.	4
	Okul müdürleri ihtiyaçlarımızı biliyor.	2
	Okul müdürleri bizimle sevinir, bizimle üzülür.	2
	Okul müdürleri empatinin bilincindedir.	2
	Okul müdürleri bizlere değer verir.	1
	Okul müdürleri bizlere karşı her zaman saygılıdır.	1
Toplam		24

Tablo 22 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme yaparken empati kurmalarına ilişkin görüşleri “Okul müdürümüz kendisini karşısındakinin yerine koyabilir.”(f=7) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Okul müdürümüz bizim hislerimizi anlarlar.” (f=5); “Okul müdürümüz bizi anlamada yeterlidir.” (f=4); “Okul müdürümüz ihtiyaçlarımızı biliyor.” (f=2); “Okul müdürümüz bizimle sevinir, bizimle üzülür.” (f=2); “Okul müdürümüz empatinin bilincindedir.” (f=1); “Okul müdürümüz bizlere değer verir.”(f=1); “Okul müdürümüz bizlere karşı her zaman saygılıdır.” (f=1) kategorileri oluşmuştur.

Bulgulara bakıldığında bazı öğretmenlerin görüşlerine göre okul müdürlerinin etkin dinlemede empati kurduklarını ve bu yönde şu görüşleri dile getirdikleri görülmektedir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme de empati kurduklarına dair K14 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir.

Okul müdürleri etkin dinlemede empati kurarlar. Çünkü okul müdürleri okul müdürü olmadan önce öğretmenlerdi. Onlarında bir derdi, bir sıkıntısı

olduğunda müdürle iletişime geçerlerdi. Müdürleri de muhakkak onları dinlerdi diye düşünüyorum. Bu ve gibi sebeplerle okul müdürümüz nereden geldiğini unutmayan bir kişi. Bizlerle iletişim kurarken bizleri dinlerken kendisini bizlerin yerine koyabiliyor. Bu da rahat bir şekilde anlaşmamızı sağlıyor. Kafa rahat olduğu zamanda işten verim sağlıyoruz. Yaptığımız işi daha çok seviyoruz.’’(K14)

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinden empati kurmasına dair dikkat çeken diğer bir görüş ise şöyledir.

Okul müdürümüz çok anlayışlı bir kişi. Bizden biri olduğunu düşünüyorum. Benimle empati kuruyor. Bu durum hoşuma gidiyor. Yaptığım işe önem vermeme sağlıyor.(K3)

4.3.1.6.“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken empati kurmaz. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken empati kurmaz. Çünkü” sorusuna öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinleme yaparken empati kurmaz temasına ilişkin 5 kategori Tablo 23’de sunulmuştur.

Tablo 23. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Empati Kurmaz

Kategori	Görüşler	F
Empati Olumsuz Görüşler	Okul müdürleri kendisini bizim yerimize koyamaz.	8
	Okul müdürleri kendisini düşünür, bizleri anlamaz.	3
	Okul müdürleri bizi anlamada pek yeterli değil.	2
	Empati kim, okul müdürü kim.	1
	Okul müdürleri empatinin ne olduğunu bilmez.	1
Toplam		15

Tablo 23 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme yaparken empati kurmamalarına ilişkin görüşleri “Okul müdürümüz kendisini bizim yerimize koyamaz.”(f=8) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Okul müdürümüz kendisini düşünür, bizleri anlamaz.” (f=3); “Okul müdürümüz bizi anlamada pek yeterli değil.” (f=2); “Empati kim, okul müdürü kim.” (f=1); “Okul müdürümüz empatinin ne olduğunu bilmez.” (f=1) kategorileri oluşmuştur.

Bulgulara bakıldığında bazı öğretmenlerin görüşlerine göre okul müdürlerinin etkin dinlemede empati kurmadıklarını ve bu yönde şu görüşleri dile getirdikleri görülmektedir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme de empati kurmadıklarına dair K9 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir.

“Okul müdürümüz etkin dinlemede empati kurmaz. Çünkü okul müdürümüz, bir müdürdür ve kendisini öğretmenin yerine koyamadığını düşünüyorum. Empatinin dinleme ve iletişimde vazgeçilemez bir kavram olduğunu düşünüyorum ve empati eğitimi almayan kişilerin de müdür olmaması gerektiğine inanıyorum. Empati becerisi olmayan müdürler kişilere zorluk çıkarıyor.”(K9).

Okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinden empati kurmasına dair dikkat çeken diğer bir görüş ise şöyledir.

“Okul müdürleri etkin dinlemede empati yapmaz. Çünkü okul müdürleri kim empati kim. Empati öğrenilmesi gereken bir beceri maalesef bizim müdürler bunu kavrayamamışlar.”(K5)

Okul müdürleri etkin dinleme de empati yapmaz. Çünkü okul müdürleri kendileri empatik, anlayacağınız empati kim onlar onlar kim.”(K7)

4.3.1.7.“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki verir. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki verir. Çünkü” sorusuna öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki verir temasına ilişkin 8 kategori Tablo 24’te sunulmuştur.

Tablo 24. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Tepki Verir

Kategori	Görüşler	F
Tepki Olumlu Görüşler	Okul müdürleri konuşmaya dahil olur.	10
	Okul müdürleri konuşma esnasında jest ve mimiklerini kullanır.	5
	Okul müdürleri yanlış anlaşılmayı engellemek için sorular sorar.	4
	Okul müdürleri göz teması kurar.	4
	Okul müdürleri anladığı kadarıyla konuyu özetler.	2
	Okul müdürleri bizleri cesaretlendirir.	1
	Okul müdürleri dikkatini konuşmacıya verir.	1
	Okul müdürleri bizleri kasmaz.	1
Toplam		28

Tablo 24 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme yaparken tepki vermelerine ilişkin görüşleri “Okul müdürümüz konuşmaya dahil olur”(f=10) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Okul müdürümüz konuşma esnasında jest ve mimiklerini kullanır. ” (f=5); “Okul müdürümüz yanlış anlaşılmayı engellemek için sorular sorar.” (f=4); “Okul müdürümüz göz teması kurar.” (f=4); “Okul müdürümüz anladığı kadarıyla konuyu özetler.” (f=2); “Okul müdürümüz bizleri cesaretlendirir.”(f=1); “Okul müdürümüz dikkatini konuşmacıya verir.”(f=1); “Okul müdürümüz bizleri kasmaz.”(f=1) kategorileri oluşmuştur.

Bulgulara bakıldığında öğretmenlerin görüşlerine göre okul müdürlerinin etkin dinlemede tepki verdiklerini ve bu yönde şu görüşleri dile getirdikleri görülmektedir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme de empati kurduklarına dair K10 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir.

“ Okul müdürümüz etkin dinleme yaparken tepki verir. Çünkü okul müdürümüz iletişime geçtiğimizde bizle kendimizi rahat bir şekilde ifade ederiz. Konuşmayı dinlediğini göstermek için konuşmaya katılır. Sorular sorar bizleri açmaya çalışır. Bu durum da bizleri rahatlatır. Kendimizi daha rahat bir şekilde ifade ederiz.”(K10)

Görüşmeye katılan diğer bir katılımcı ise bu konudaki görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir.

Okul müdürümüz dinlemeyi tam manasıyla bilen bir kişi. Konuşmacıyı nasıl cesaretlendireceğini biliyor. Konuşmaya dahil oluyor. Buda hoşumuza gidiyor.

4.3.1.8.“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki vermez. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki vermez. Çünkü” sorusuna öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki vermez. Çünkü temasına ilişkin 4 kategori Tablo 25’de sunulmuştur.

Tablo 25. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Tepki Vermez.

Kategori	Görüşler	F
Tepki Olumsuz Görüşler	Okul müdürleri konuşmaya hiç dahil olmazlar.	4
	Okul müdürleri konuşma esnasında jest ve mimiklerini kullanmaz.	3
	Okul müdürleri sadece dinler. Hiç tepki vermez.	2
	Okul müdürleri gözlerini bizlerden kaçırırlar.	2
	Okul müdürleri bitti mi diye olumsuz tepki verir.	1
Toplam		12

Tablo 25 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme yaparken tepki vermemelerine ilişkin görüşleri “Okul müdürümüz konuşmaya hiç dahil olmazlar.”(f=4) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Okul müdürümüz konuşma esnasında jest ve mimiklerini kullanmaz. ” (f=3); “Okul müdürümüz sadece dinler. Hiç tepki vermez.” (f=2); “Okul müdürümüz gözlerini bizlerden kaçırırlar.” (f=1); “Okul müdürümüz bitti mi diye olumsuz tepki verir.” (f=1) kategorileri oluşmuştur.

Bulgulara bakıldığında bazı öğretmenlerin görüşlerine göre okul müdürlerinin etkin dinlemede tepki vermediklerini ve bu yönde şu görüşleri dile getirdikleri görülmektedir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme de tepki vermediklerine ilişkin K9 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir.

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki vermezler. Çünkü okul müdürlerimiz konuşmaya pek dahil olmazlar. Okul müdürümüzün yanına

gittiğimizde sağ olsun bizleri dinler. İzzetler, ikramlar ama hiç tepki vermez. Otururuz karşılık felan vermez. Bazen dinleyip dinlemediğini bile kestiremeyiz. Konuşmaya, iletişime hiç dahil olmaz. Ama sağ olsun dinler’’(K9)

“Okul müdürümüz gerçekte yetenekli birisi. İşinin hakkını da veriyor. Ama iletişimde sanki sıkıntıları var gibi. Konuşurken hiç tepki vermiyor. Sanki başka alemde.’’(K13)

4.3.1.9.“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken güvenilirdir. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken güvenilirdir. Çünkü” sorusuna öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki verir temasına ilişkin 8 kategori Tablo 26’te sunulmuştur.

Tablo 26. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Güvenilirdir

Kategori	Görüşler	F
Güvenilirlik Olumlu Görüşler	Okul müdürleri sır saklar.	3
	Okul müdürleri konuşulanları üçüncü kişilere aktarmaz.	2
	Okul müdürleri başkaları ile paylaşılacak konuları üçüncü kişilere eksiksiz anlatırlar.	2
	Okul müdürleri bizlere güven verir.	2
	Okul müdürleri rahat bir şekilde her şeyi paylaşabiliriz. Çünkü ona güvenimiz.	1
Toplam		10

Tablo 26 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme yaparken güvenilir olduklarına ilişkin görüşleri “Okul müdürümüz sır saklar.”(f=3) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Okul müdürümüz konuşulanları üçüncü kişilere aktarmaz.” (f=2); “Okul müdürümüz başkaları ile paylaşılacak konuları üçüncü kişilere eksiksiz anlatırlar.” (f=2); “Okul müdürümüz bizlere güven verir.” (f=2); “Okul müdürümüzle rahat bir şekilde her şeyi paylaşabiliriz. Çünkü ona güvenimiz.” (f=1) kategorileri oluşmuştur.

Bulgulara bakıldığında öğretmenlerin görüşlerine göre okul müdürlerinin etkin dinlemede güven verdikleri ve bu yönde şu görüşleri dile getirdikleri görülmektedir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme de güvenilir olduklarına ilişkin K8 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir.

“ Okul müdürleri etkin dinleme yaparken güvenilirdir. Çünkü okul müdürleri ile iletişime geçtiğimizde konuştuklarımız eğer üçüncü kişiye aktarılmayacaksa okul müdürümüzle konuştuklarımız aramızda kalır. Konuşulanları üçüncü bir kişiden hiç duymadım. Okul müdürümüz anlayacağınız iyi sır tutar. Doğrusu da bence bu.”

“Okul müdürümüzle rahat bir şekilde konuşurum. Her şeyi rahat bir şekil paylaşıyorum. Çünkü okul müdürüme güvenirim. Konuştuklarımız aramızda kalır.”(K6)

4.3.1.10.“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken güvenilir değildir. Çünkü” Sorusuna İlişkin Nitel Bulgular

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken güvenilir değildir. Çünkü” sorusuna öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki verir temasına ilişkin 8 kategori Tablo 27’da sunulmuştur.

Tablo 27. Okul Müdürleri Etkin Dinleme Yaparken Güvenilir Değillerdir

Kategori	Görüşler	F
Güvenilirlik Olumsuz Görüşler	Okul müdürlerine güven vermiyor.	7
	Okul müdürleri yapmacıklar.	5
	Konuşmaları üçüncü kişilere aktarırlar.	2
	Okul müdürleri işine geliyorsa güvenilirdir.	2
	Babama dahi güvenmem.	1
Toplam		10

Tablo 27 incelendiğinde öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme yaparken güvenilir olmadıklarına ilişkin görüşleri “Okul müdürlerine güven vermiyor.”(f=7) yargısı en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında öğretmenlerin yargıları sırasıyla “Okul müdürleri yapmacıklar.” (f=5); “Konuşmaları üçüncü kişilere aktarırlar.” (f=2); “Okul müdürleri işine geliyorsa güvenilirdir.” (f=2); “Babama dahi güvenmem.” (f=1) kategorileri oluşmuştur.

Bulgulara bakıldığında bazı öğretmenlerin görüşlerine göre okul müdürlerinin etkin dinlemede güven vermedikleri ve bu yönde şu görüşleri dile getirdikleri görülmektedir.

Okul müdürlerinin etkin dinleme de güvenilir olmadıklarına ilişkin K4 bireysel görüşmelerde şunları ifade etmiştir.

“Okul müdürlerinin etkin dinlemede güvenilir olmadıklarını düşünüyorum Çünkü okul müdürlerinin bir günü bir gününü tutmuyor. Bazen gidiyorsun çok iyi dinliyor. Bazen gidiyorsun azarlar gibi muamele gösteriyor. Buda okul müdürlerinin güvenilir olmadığını gösteriyor diye düşünüyorum.”(K4)

Görüşmeye katılan diğer bir katılımcı ise bu konudaki görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir.

Okul müdürleri etkin dinlemede güvenilir değil. Çünkü okul müdürlerine bir türlü ısınamıyorum. O koltuk bir insanı yüz seksen derece değiştirir mi ya. Öğretmenken çok samimi olduğum arkadaşım aynı kuruma müdür oldu. Tamam bir şey demiyorum. Öğretmende yerini bilecek müdür de ama insan müdür olduktan sonra bu kadar değişmemeli bence. Çünkü normal bir sohbeta bile çok ciddi davranıyor ve bu durum beni kasiyor. Bu ve vb. sebeplerden dolayı okul müdürleri pek güven vermiyor.”(K6)

V. BÖLÜM

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç ve Tartışma

Araştırmanın bu bölümünde amaç bölümünde yer alan soruların çözümlenmesi sonucu elde edilen bulgular ile bu bulgulardan ulaşılan yargılar ve tartışmalara yer verilmiştir.

5.1.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Araştırmanın birinci alt problemi, “Öğretmenlerin; okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algı düzeyleri cinsiyet, çalıştığı kurum türü ve mesleki tecrübe değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” olarak belirlenmiştir. Birinci alt problemde cinsiyet değişkenine cevap aramak amacıyla bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır.

Yapılan bağımsız örneklem t-testi analizinin sonucunda, öğretmenlerin cinsiyetlerinin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algılarında istatistiksel bakımdan anlamlı fark olmadığı belirlenmiştir. Literatürde yer alan konu ile ilgili çalışmalar (Akan ve Turan; Şimşek ve Altinkurt, 2009; Shoho, Woods ve Smith, 2006;) araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Elde edilen veriler, kadın öğretmenlerin, erkek öğretmenlere göre okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin daha düşük düzeyde sergilediklerini düşündükleri sonucunu ortaya koymaktadır. Literatürde yer alan konu ile ilgili çalışma sonuçları (Gökkaya, 2009; Güneş, 2007) araştırmanın bulguları ile uyduğu öte yandan (Akan, 2011; Sueltenfuss, 2001) araştırma bulguları ile örtüşmediği görülmüştür.

Araştırmanın birinci alt problemin kurum türü değişkenine cevap aramak amacıyla ANOVA testi yapılmıştır.

Yapılan ANOVA analizinin sonunda, öğretmenlerin çalıştıkları kurum türünün, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algılarında istatistiksel bakımdan anlamlı fark olmadığı belirlenmiştir. Literatürde yer alan konu ile ilgili çalışma sonuçları (Gökkaya, 2009) araştırmanın bulguları ile örtüşmektedir. Diğer taraftan yurt dışında yapılmış çalışma sonuçlarının (Shoho, Woods ve Smith; 2006) araştırma bulguları ile örtüşmediği görülmüştür. Ayrıca, lise kurumlarında çalışan öğretmenlerin, ilkokul ve ortaokul kurumlarında çalışan öğretmenlere göre okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini daha yüksek düzeyde sergilediklerini düşündükleri belirlenmiştir. Literatürde yer alan konu ile ilgili çalışma sonuçları (Gökkaya, 2009; Shoho, Woods ve Smith; 2006) araştırma bulguları ile desteklenmektedir.

Araştırmanın birinci alt problemin mesleki tecrübe değişkenine cevap aramak amacıyla ANOVA testi yapılmıştır.

Yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonunda, öğretmenlerin meslekteki tecrübelerinin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine ilişkin algılarında istatistiksel bakımdan anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Bunun sebebinin ise kıdem değişkenine bağlı olarak artan tecrübenin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerindeki görüş değişikliği olduğu söylenebilir. Ayrıca araştırmamıza katılan tüm öğretmenler arasında, 11 ve üzeri yıl arası mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini en yüksek düzeyde sergilediklerini düşündükleri, 1-5 yıl mesleki tecrübeye sahip öğretmenlerin okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerini en düşük düzeyde sergilediklerini düşündükleri belirlenmiştir. Literatürde konu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde (Akan, 2011; Şimşek ve Altinkurt, 2009; Gökkaya, 2009; Shoho, Woods ve Smith, 2006) araştırma bulguları ile örtüşmediği görülmüştür.

5.1.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Araştırmanın ikinci alt problemi olan, “Öğretmelerin cinsiyet, mesleki tecrübe ve okul türü değişkenlerine göre okul müdürlerinin etkin bir dinleyici olma özellikleri arasında bir ilişki var mıdır? ” biçiminde ifade edilmiştir. İkinci alt problemini cinsiyet değişkenine cevap aramak maksadıyla “ Ki-Kare Uygunluk Testi” gerçekleştirilmiştir.

Yapılan Ki-Kare Uygunluk testi sonunda, öğretmenlerin cinsiyetlerinin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği sıralamalarına dair algılarında istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Ayrıca analiz sonuçlarına bakıldığında; öğretmenlerin, etkin bir bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliğini sıralamalarında ilk sırada katılım, ikinci sırada tepki ve üçüncü sırada yine tepki boyutuna ilişkin maddelere ağırlık verdikleri görülmektedir. Literatürde yer alan yurt içi çalışmada konu ile ilgili çalışma sonuçları (Akan, 2011) incelendiğinde sırasıyla katılım, tepki ve tepki boyutuna ilişkin maddelere yer verdiklerinden araştırma bulguları ile örtüşmektedir. Shoho, Woods ve Smith, 2006) incelendiğinde öğretmenlerin sırasıyla katılım, empati ve tepki boyutlarına ilişkin maddelere yer verdiklerinden araştırma bulguları ile örtüşmediği söylenebilir.

İkinci alt problemini mesleki tecrübe değişkenine cevap aramak maksadıyla “ Ki-Kare Uygunluk Testi” gerçekleştirilmiştir.

Yapılan Ki-Kare testi sonunda, öğretmenlerin meslekteki tecrübelerinin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği sıralamalarına ilişkin algılarında istatistiksel bakımdan birinci ve üçüncü özelliğe ilişkin anlamlı bir ilişki varken, ikinci özelliğe verilen cevaplarda anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir.

Ayrıca analiz sonuçlarına bakıldığında; öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliğini sıralamalarında ilk sırada katılım, ikinci sırada tepki ve üçüncü sırada empati boyutuna ilişkin maddelere ağırlık verdikleri görülmektedir. Literatürde yer alan yurt içi çalışmada konu ile ilgili çalışma sonuçları (Akan, 2011)

incelendiğinde sırasıyla katılım, tepki ve tepki boyutuna ilişkin maddelere yer verdiklerinden birinci ve ikinci sırayla örtüşürken üçüncü sırayla örtüşmemektedir. Shoho, Woods ve Smith, 2006) incelendiğinde öğretmenlerin sırasıyla katılım, empati ve tepki boyutlarına ilişkin maddelere yer verdiklerinden birinci ve üçüncü sırayla örtüşürken ikinci sırayla örtüşmediği söylenebilir.

İkinci alt problemini kurum türü değişkenine cevap aramak maksadıyla “ Ki-Kare Uygunluk Testi” gerçekleştirilmiştir.

Yapılan Ki-Kare testi sonunda, öğretmenlerin çalıştıkları kurum türünün, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliği sıralamalarına ilişkin algılarında birinci, ikinci ve üçüncü özelliğe verdikleri cevaplar açısından istatistiksel bakımdan anlamlı fark olmadığı belirlenmiştir.

Ayrıca analiz sonuçlarına bakıldığında; öğretmenlerin, etkin bir dinleyicinin sahip olması gereken üç özelliğini sıralamalarında ilk sırada katılım, ikinci sırada tepki ve üçüncü sırada empati boyutuna ilişkin maddelere ağırlık verdikleri görülmektedir. Literatürde yer alan yurt içi çalışmada konu ile ilgili çalışma sonuçları (Akan, 2011) incelendiğinde sırasıyla tepki, tepki ve katılım boyutuna ilişkin maddelere yer verdiklerinden araştırma bulguları ile örtüşmemektedir. Shoho, Woods ve Smith, 2006) incelendiğinde öğretmenlerin sırasıyla katılım, empati ve tepki boyutlarına ilişkin maddelere yer verdiklerinden birinci sırayla örtüşürken diğer sıralarla örtüşmediği söylenebilir.

5.1.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Sonuçlar ve Tartışma

Araştırmanın nitel bulgularında elde edilen “Öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine önem verir ve bu beceriye sahiptir. Çünkü” temasına ilişkin sonuçlar incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinde en çok vurgulana kavramlar “Okul müdürümüz bizleri her zaman dinler ve bu işi çok iyi yapar”, “Okul müdürümüzle rahat bir iletişim kurarım” ve “Okul müdürümüz bir karar alacakken bizleri dinler” olmuştur. En az vurgulanan kavramlar ise “Okul müdürümüz sabırlıdır”, “Okul müdürümüz objektiftir” olmuştur. “Öğretmenlerin, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerine önem vermez ve bu beceriye sahip değildir.

Çünkü” temasına ilişkin sonuçlar incelendiğinde; “Okul müdürleri her zaman bildiğini okuyor.”, “Okul müdürleri işten, güçten dinlemeye hiç vakitleri yoktur.” en fazla tekrarlanan kavramlar olurken; “Okul müdürümüz sadece dinler çözüm namına hiçbir şey yapmaz.”, “Okul müdürümüz dinlerlerken menfaatlerini düşünürler.” Görüşleri ön plana çıkmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların görüşleri doğrultusunda Dinleme Uygulamaları Anketi (Müdürler ve Öğretmenler) ‘ne karşı olumlu tutum geliştirdikleri söylenebilir. Yurt içinde yapılan çalışmalarda (Şanlı, 2014), görüşlerin örtüştüğü görülmektedir.

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken katılım sağlar. Çünkü” temasına ilişkin veriler incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinde en çok vurgulanan “ Göz teması kurarlar.”, “ Konuşmacının sözünü kesmezler” olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşlerde en az bildirilen ifadeler ise “Okul müdürlerimiz klişe laflardan kaçınırlar”, “Konuşma esnasında jest ve mimiklerini kullanırlar” olmuştur. “Okul müdürleri etkin dinleme yaparken katılım sağlamazlar. Çünkü” temasına ilişkin veriler incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinde en çok vurgulanan “Dinleme becerilerine sahip değiller.” olarak ortaya çıkmış; en az vurgulanan ise “ Konuşmayı takip etmede zorluk yaşar.” olmuştur.

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken empati kurar. Çünkü” temasına ilişkin veriler incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinde en çok vurgulanan iki görüş “Okul müdürümüz kendisini başkasının yerine koyabilir” ve “Okul müdürlerimiz bizim hislerimizi anlarlar.” Olmuştur. En az tekrarlanan görüş ise “Okul müdürümüz bize karşı her zaman saygılıdır.” görüşü ortaya çıkmıştır. “Okul müdürleri etkin dinleme yaparken empati kurmaz. Çünkü” temasına ilişkin veriler incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinde en çok vurgulanan görüş “ Okul müdürümüz kendisini bizim yerimize koyamaz” görüşü olmuştur. En az tekrarlana görüş ise “Okul müdürümüz empatinin ne olduğunu bilmez.” görüşü olmuştur. Öğretmenlerin görüşlerinin genelde olumlu olduğu söylenebilir. Yurt içinde yapılan çalışmalarda (Şanlı, 2014), görüşlerin örtüştüğü görülmektedir.

“Okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki verir. Çünkü” temasına ilişkin veriler incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinde en çok vurgulanan üç görüş “Okul müdürümüz konuşmaya dahil olur.”, Okul müdürümüz konuşma esnasında jest ve

mimiklerini kullanır’’ ve ‘‘Okul m¼d¼r¼m¼z yanlış anlaşılmayı engellemek için sorular sorar.’’ olmuştur. ‘‘Okul m¼d¼rleri etkin dinleme yaparken tepki verir. Çünkü’’ temasına ilişkin veriler incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinden en az vurgulanan görüş ‘‘Okul m¼d¼r¼m¼z bizleri kasmaz.’’ olmuştur. ‘‘Okul m¼d¼rleri etkin dinleme yaparken tepki vermez. Çünkü’’ temasına ilişkin veriler incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinde en çok vurgulanan görüş ‘‘Okul m¼d¼rlerimiz konuşmaya hiç dahil olmazlar’’ olmuştur. En az vurgulanan görüş ise ‘‘ Okul m¼d¼rlerimiz bitti mi diye olumsuz tepki verir.’’ olmuştur. Öğretmenlerin görüşleri incelendiği genelde olumlu olduğu gör¼lm¼ştür.

‘‘Okul m¼d¼rleri etkin dinleme yaparken güvenilirdir. Çünkü’’ temasına ilişkin veriler incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinde en çok vurgulanan görüş ‘‘Okul m¼d¼r¼m¼z sır saklar.’’ Olurken en az tekrarlanan görüş ise ‘‘Okul m¼d¼r¼m¼zle rahat bir şekilde her şeyi paylaşabiliriz, çünkü ona güveniyor.’’ olmuştur.

‘‘Okul m¼d¼rleri etkin dinleme yaparken güvenilir değildir. Çünkü’’ temasına ilişkin veriler incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinde en çok vurgulanan görüş ‘‘Okul m¼d¼rlerine güven vermiyor.’’ olurken; en az tekrarlanan görüş ‘‘Babama dahi güvenmem.’’ Olmuştur. Öğretmen, m¼d¼r ve m¼d¼r yardımcılarının görüşleri incelendiğinde, görüşlerin genel de olumlu olduğu gör¼lm¼ştür.

5.2.1. Öneriler

Sivas ili Merkez ilçesinde yer alan ilkokul, ortaokul ve liselerde görevli öğretmenlerin görüşlerine göre gerçekleştirilen, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin öğretmenlerin görüşlerine göre değerlendirilmesine yönelik araştırma ile elde edilen bulgular ve bunların sonucunda oluşturulan yargılara dayalı olarak geliştirilen uygulayıcılara ve araştırmacılara yönelik öneriler aşağıda sunulmuştur.

1.Okul müdürlerinin temel görevi okul amaçlarının tüm çalışanlar tarafından özümsemesini sağlayabilmeleri için okul müdürlerine etkin dinleme becerileri alanında uzman kişiler tarafından hizmet içi eğitim verilmelidir.

2.Okul müdürlerine, etkin dinleme becerilerini geliştirmek adına, sağlıklı bir iletişimin temeli olan katılım, empati, güvenilirlik ve tepki konusunda hizmet içi eğitim verilmelidir.

3. Okul müdürleri, okula ve kendisine olan güvenilirliği tam anlamıyla oluşturabilmek amacıyla eğitim-öğretimle ilgili sorunların çözülmesinde ilgili kararların alınmasında personelin katılımını eşit seviyede sağlamalıdır. Okulla ilgili yönetsel kararların alınmasında öğretmenlerin görüşlerini dikkate almalı, yönetim sürecinde sorumluluklarını öğretmenlerle paylaşmalı, işbirliği içinde çalışmaya önem vermelidirler ve yönetişimi etkili bir şekilde kullanabilmelidir.

4. Üniversitelerle iletişime geçilerek konunun uzmanlarından, iletişim konusunda okul müdürleri, müdür yardımcıları ve öğretmenler seminer almalıdırlar.

5. Okul müdürleri ve paydaşları, iletişim sürecindeki eksik veya yanlış davranışlarını fark edebilmek için eleştiriye açık olmalı, iletişim halinde bulunduğu kişilere gerçekten etkin bir şekilde dinlediğini hissettirmeli, söylediklerinin anlaşıldığından emin olmalı, geri bildirim almayı önemsemelidir.

5.2.2. Araştırmacılara Öneriler

1. Okul müdürlerinin iş tatmini ile dinleme becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı araştırılabilir.
2. Okul müdürlerinin öğrenim seviyeleri ile etkin dinleme becerileri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığı araştırılabilir.
3. Etkin dinlemenin başka yordayıcıları karşılaştırılmalı olarak araştırılabilir.
4. Araştırma konusu örneklem grubu artırılabilir veya başka örneklerle konu irdelenebilir.
5. Okul müdürlerinin etkin dinleme becerileri sivil toplum örgütleri ile okul paydaşlarının görüşleri karşılaştırılmalı olarak irdelenebilir.

KAYNAKÇA

- Açıkalın, A. (1996). *Çağdaş örgütlerde insan kaynağının yönetimi*. Ankara: Personel.
- Adair, J. (2006). *Etkili İletişim*. Ömer Çolakoğlu (çev.). İstanbul: Babiali.
- Altıntaş, E. (2000). *Sınıf yönetiminde yeni yaklaşımlar*. (L. Küçükahmet, Edt.). Ankara: Nobel.
- Akın Ü., Akın, A. ve Abacı, R. (2007). Öz-duyarlık ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (33), 01-10.
- Arslan, Yahya. (2009), Kurumsallaşma ve Örgütsel Güven İlişkisi, G.Y.T.E. S.B.E. Doktora Tezi, Gebze-2003.
- Atık, L. (2009). *İlköğretim kurumları yöneticilerinin iletişim becerilerinin toplam kalite yönetimine etkisi*. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya: Yüksek Lisans Tezi.
- Aydın, G. ve Şahin, A. (2009). İlköğretim 6. sınıf öğrencilerinin Türkçe dersi dinleme becerisi farkındalıklarının belirlenmesine yönelik bir anket geliştirme. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(9), 454
- Aydoğan, İ. ve Kaşkaya, A. (2010). İlköğretim okulu yöneticilerinin iletişim becerilerinin yönetici ve öğretmen görüşlerine göre değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* (1), 1-16.
- Balcı, A. (2010). Eğitim Yönetimi Terimleri Sözlüğü. Pegema Yayıncılık, Ankara.
- Barker, L. L. (1990). Communication. Fifth Edition. USA. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Bilgin, N. (2006). *Sosyal Bilimlerde İçerik Analizi*. (2. Baskı). Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E.K., Akgün, K.Ş. ve Demirel, F. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (14. Basım). Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Büyüköztürk, Ş. (2009). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. Ankara: Pegem A.
- Caputo, J. S. , Hazel, H. Z. ve McMahon, C. (1994). Interpersonal Communication. Competency Through Critical Thinking. USA. Allyn and Bacon.
- Creswell, J. W. (2013). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. (Çeviri Ed.S.B. Demir, 4. Baskıdan Çeviri). Ankara:Eğiten.

- Cüceloğlu, D. (1980). *İnsan İnsana*. Ankara: Altın .
- Çetin, B., Doğan, T. ve Salmaz, F. (2010). Olumsuz değerlendirilme korkusu ölçeği kısa formu'nun türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Eğitim ve Bilim. Sakarya Üniversitesi*, 35 (156), 205-216.
- De Vito, J. (1985). *Human Communication*. New York. Harper & Row, Publishers.
- Demiray, U. (Ed.). (2006). *Genel İletişim*. İkinci Baskı. Ankara. :Pegem A .
- Doğan, Y.(2011). *Dinleme Eğitimi*. Ankara: Pegem .
- Dönertaş, F. Can. (2008), *Etik İklimin Kuruma Güven Üzerindeki Etkisi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ergin, A. (2012). *Etkili İletişim*. Ankara: Anı.
- Eren, E. (1998). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta.
- Fiske, J. (2003). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. Ankara: Bilim ve Sanat.
- Gizir, S. (2007)Üniversitelerde Örgüt Kültürü ve Örgüt İçi İletişim Üzerine Bir Derleme Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 50, 247-268.
- Gökkaya, S. (2009). *Okul müdürlerinin iletişim becerilerinin öğretmen algılarına göre incelenmesi (Kırklareli ili örneği)*. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul: Yüksek Lisans Tezi.
- Güler, D. (1990) *Eğitim İletişimi Kurumu Olarak Çocuk Televizyonu ve Uygulamaları İle Bir Model Önerisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Güneş, K. (2007). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin okul müdürlerinin iletişim ve motivasyon becerileri ile ilgili algı ve beklentileri. İstanbul ili Avrupa Yakası örneği*. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul: Yüksek Lisans Tezi.
- Güngör, N. (2011). *İletişim*. Ankara: Siyasal Kitabevi,
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*. İstanbul: Der.
- Hoy, K. M., Miskel, C.G. (2015). *Eğitim yönetimi: Teori, araştırma ve uygulama*, (S. Turan, Çev. Edt.). Ankara:Nobel.
- <http://www.turkedebiyati.org/dinleme-turleri/>
- <http://www.belgeler.com/blg/2cit/shannon-weaver-iltiim-modeli-ismet-aiksoy>

- Işık, M. (2011). Sizinle İletişebilirmiyiz? Eğitim Kitabevi Yayınları. Konya.
- İnceoğlu, M. (2011). Tutum Algı İletişim. Siyasal Kitabevi. Ankara.
- Johnson, N.W. (2004). *The anatomy of the elementary school principal: An investigation of ten elementary school principals as to their leadership styles, characteristics/traits, skills, and function in one North Carolina school system.* The University of Carolina at Greensboro. Doktora Tezi. [UMI: 3126785].
- Kaya, A. (2010) *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim.* Ankara: Pegem.
- Kaya, B. (2003). *Bütünleşik Kuramsal İletişim.* Ankara: Siyasal.
- Koçel, T. (1998). *İşletme yöneticiliği.* İstanbul: Beta.
- Korkut, F. (2005) Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. *Hacattepe Üniversitesi Eğitimi Fakültesi Dergisi, 28, 143-149.*
- Karadüz, A. (2010). Türkçe ve sınıf öğretmeni adaylarının dinleme stratejilerinin değerlendirilmesi. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 29 (2), 39-55.*
- Karasar, N. (2012). Araştırmalarda Rapor Hazırlama. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Lundsteen, S. W. (1979). *Listening: Its impact on reading and the other language arts (2nd ed.).* Urbana, IL: NCTE/ERIC.
- MEB, (2015). Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Kurumları Yöneticilerinin Görevlendirilmelerine Dair Yönetmelik.
- Özbay, M. (2005), *Bir Dil Becerisi Olarak Dinleme Eğitimi.* (1.Baskı). Ankara: Akçağ.
- Özden, Y. (2004). *Eğitim ve okul yöneticiliği el kitabı.* Ankara: Pegem.
- Özgözlü, S. İlköğretim ve Oratöğretim Öğretmenlerinin, Denetmenlerin İletişim Becerilerine İlişkin Algı ve Beklentileri, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 2008.
- Polloway, E. A. & Smith T. E. C. (1992). Language instruction for students with disabilities. *2nd. Ed. Denver Colorado: Love Publishing Company.*
- Shoho, A. R.; Woods J.; Smith P. (2006). *Is anyone listening? The dichotomous perspective of school administrator listening skills.* American Educational Research Association. Chicago: Illinois.

- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1995). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi .
- Smith, A.B.S. (2004). *Principal leadership communication strategies in high and low socioeconomic schools*. The University of Arizona. Doktora Tezi. [UMI: 3132258].
- Sueltenfuss, E.P. (2001). *Principal and teacher perceptions of communication skills of the principal*. University of Northern Colorado. Doktora Tezi. [UMI: 3006608].
- Şanlı,Ö. (2014). Okul yöneticilerinin iletişim becerilerinin öğretmen ve öğrenci görüşlerine göre değerlendirilmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi*(1),1-12.
- Şimşek, Y. ve Altınkurt, Y. (2009). Endüstri Meslek Liselerinde Görev Yapan Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin İletişim Becerilerine İlişkin Görüşleri. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 17, 1694-528X.
- Şimşek, M. Ş. (1998). *Yönetim ve Organizasyon*. Damla Yayınevi, Konya.
- Şişman, M. ve Turan, S. (2001). *Eğitimde toplam kalite yönetimi*. Ankara: Pegem A.
- Paksoy, M. (1998).*Örgütsel İletişim*. Anadolu Üniversitesi Yayınları. Eskişehir .
- TDK. (1998). *Türkçe Sözlük*. Türk Tarih Kurumu Basımevi. Ankara.
- Tekin, H. (1980). *Okuduğunu Anlama Gücü İle Yazılı Anlatım Becerisini Geliştirme Yönünden Okullarımızdaki Türkçe Öğretimi*. Ankara. Mars.
- Özden, Y. (2004). *Eğitim ve Okul Yöneticiliği El Kitabı*. Ankara: Pegem A.
- Özök, E.(1982)*Sanat İletişim ve İktidar*. Ankara: Tan.
- Tanen, D. (1994). *Talking from 9 to 5: How women's and men's conversational styles affect who gets heard, who gets credit, and what gets done at work*. New York, NY: William Morrow.
- Tutar, H. , Yılmaz, M. K. ve Erdönmez, C. (2003). *Genel ve Teknik İletişim*. Ankara.Nobel .
- Türkmen, M. (1998). Genel iletişim: İletişim ve Örgütlerde Davranış Geliştirme. Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksek Okulu Teknik Programlar. İzmir.
- Yıldırım A. ve Şimşek H. (2013). “*Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*”, Ankara: Seçkin.

Zillioğlu, M. (1993). *İletişim Nedir?* İstanbul: Cem.

Ek 1: Dinleme Uygulamaları Anketi(Müdürler ve Öğretmenler) Uygulama İzni

Halil Öztürk <halilgulsum58@gmail.com>

21.10.2016 ☆



Alıcı: sturan ▾

Değerli Hocam,
Ben Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri ana bilim dalında yüksek lisans yapmaktayım. Adım Halil ÖZTÜRK Sayın Hocam,
2011 yılında Ayşe AKAN adlı bir yüksek lisans öğrencisi ile okul yöneticilerinin dinleme becerileri adlı yüksek lisans tez çalışması hazırlar ve danışmanlığını yapmışsınız. Eğer izniniz olursa bu çalışmada kullanmış olduğunuz dinleme uygulamaları anketi(müdürler ve öğretmenler) ni tez çalışmamda kullanmak istiyorum.
Saygılarımla Sayın Hocam.
En kısa zamanda cevabınızı bekliyorum.

Selahattin Turan <sturan@ogu.edu.tr>

21.10.2016 ☆



Alıcı: bana ▾

Merhaba Halil,
Çalışmalarınızda sözkonusu ölçeği kullanabilirsiniz.
Selam ve başarı Dilek'lerimle.
Selahattin Turan

iPhone'umdan gönderildi

21 Eki 2016 tarihinde 11:56 saatinde, Halil Öztürk <halilgulsum58@gmail.com> şunları yazdı:

...

**Ek:2 Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerinin Değerlendirilmesine İlişkin
Öğretmen Görüşme Formu**

**Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerinin Öğretmen Görüşlerine Göre
Değerlendirilmesine İlişkin Öğretmen Görüşme Formu**

Bu araştırmanın amacı, okul müdürlerinin etkin dinleme becerilerinin okul müdürü, okul müdür yardımcısı ve öğretmenler tarafından algılanma biçimlerini ortaya çıkarmaktır. Araştırma yüksek lisans tezine dayanak olarak yürütülmektedir.

Soruya cevap verirken lütfen isim kullanmayınız, kendi isminizi de kesinlikle yazmayınız. Sorulara açıklıkla cevap verirseniz sevinirim. Emeğiniz için şimdiden çok teşekkür ederim.

Halil ÖZTÜRK

C.Ü. Eğitim Bilimleri Yüksek Lisans

Öğrencisi

1.Bölüm: Kişisel Bilgiler Bölümü

5. soruyu yazarak cevaplayınız. Diğer sorularda size uygun olan seçeneğin yanındaki parantezin içine çarpı (X) işareti koyunuz.

- 1)Cinsiyet : () Erkek () Bayan
2)Mezuniyet : ()Lisans () Yüksek Lisans ()Doktora
3)Mesleki Kıdemi : () 1-5 Yıl () 6-10 Yıl () 10-15 () 15 ve
Üzeri Yıl
4)Çalıştığı Okul Türü : () İlkokul () Ortaokul () Lise
5)Görevi ve Branşı :

II. BÖLÜM

Lütfen aşağıdaki ifadeleri tamamlayınız. Şimdiden çok teşekkür ederim.

1.Okul müdürleri etkin dinleme becerilerine önem verir / önem vermez.
Çünkü.....
.....
.....
.....

2. Okul müdürleri etkin dinleme becerilerine sahiptir / sahip değildir
Çünkü.....
.....
.....
.....

.....
.....

3. Okul müdürleri etkin dinleme yaparken katılım sağlar / katılım sağlamaz
Çünkü.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Okul müdürleri etkin dinleme yaparken empati kurar / empati kurmaz
Çünkü.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Okul müdürleri etkin dinleme yaparken tepki verir / tepki vermez
Çünkü.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. Okul müdürleri etkin dinleme yaparken güvenilirdir / güvenilir değildir.
Çünkü.....

.....
.....
.....
.....

Ek:3 Dinleme Uygulamaları Anketi (Müdürler ve Öğretmenler)

DİNLEME UYGULAMALARI ANKETİ[MÜDÜRLER VE ÖĞRETMENLER]									
Kişisel Bilgiler	Görevi:	Öğretmen() <input type="checkbox"/> Müdür() <input type="checkbox"/> Müdür yardımcısı ()							
	Cinsiyet:	Bayan () <input type="checkbox"/> Bay () <input type="checkbox"/>							
Meslekteki Tecrübe:	1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () <input type="checkbox"/> 16-20 yıl () 20 yıl ve üzeri ()								
	Çalıştığı Kurum:	()							
AÇIKLAMA	<i>Yöneticilerde var olduğunu gözlemlediğiniz davranışlar nelerdir? Gözlemlerinizi yalnız bir yöneticiye dayanmamalı, şimdiye kadar gözlemlediğiniz bütün yöneticiler hakkındaki genel kanaatinizi içermelidir. Aşağıda yer alan her bir ifade için en uygun seçeneği doldurunuz. Aşağıdaki her bir cümle için hasına 'Yöneticiler' ifadesini koyarak okuyunuz</i>				Her Zaman	Genellikle	Bazen	Nadiren	Hiç
1	Diğerlerinin düşünce ve sözlerine iş, sosyal veya ekonomik statülerine bakmaksızın saygı gösterirler.								
2	Görüşmeler esnasında diğer meşguliyetlerini göz ardı eder ve bütün dikkatlerini görüşmeye verirler.								
3	Yüz ifadeleri ve mimikler gibi çeşitli sözsüz iletişim öğeleri kullanırlar.								
4	Teknik ya da yanlış anlaşılan noktaları açıklığa kavuşturmak için, uygun soruları sorarlar.								
5	Bir hazırlık ya da bilginin gerekli olduğu durumlara hazırlıklıdır.								
6	Yöneticiler, konuşmacılara güven sağlarlar.								
7	İleriki bir tarihte, durumları ya da yorumları tam olarak hatırlarlar.								
8	Hızlı eylemleri takip ederler.								
9	Görüşmeler esnasında, bir konu hakkındaki görüşlerini açıklamaları için diğerlerini cesaretlendirirler.								
10	Ön yargılardan arınmış bir yaklaşımla diğerlerinin görüşlerini dinlerler.								
11	Gülümser ya da mizahî düşünceleri onaylarlar.								
12	Konuşmanın ne yöne gideceğini doğru tahmin ederler.								
13	Mesajlarını üçüncü şahıslara eksiksiz iletirler.								
14	Konuşmacılarla göz temasını rahatlıkla sürdürebilirler.								
15	Diğerlerinin sözünü kesmeden bitirmelerine izin verirler.								
16	Anlaşıldıklarından emin olmak için konuyu tekrar eder, yeniden ifade eder ve								
17	Bir görüşmede yanıt vermeden önce konu hakkında düşünürler.								
18	Kendilerini konuşmacıların yerine koyabilir, onların ilgi ve hislerini anlayabilirler.								
19	Duygu sömürüsü içeren kelimelerden, deyimlerden ya da klişe lâflardan kaçınırlar.								
20	Diğerlerinin görünüşleri, üslubu ve kelimelerinden çok, içerik ve mantık ile ilgilenirler.								
21	Üzerinde uzlaşmış açıklamalar ya da ilkelerle uyumlu sonuçlar üretirler.								

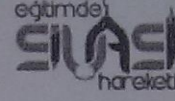
DİNLEME EGZERSİZLERİ

Bu bölüm altında iyi bir dinleyicinin en önemli beş özelliğın sadece üç tanesini listeleyiniz. İlk seçiminiz en önemli olduğunu düşündüğünüz bir özellik; ikincisi, biraz daha az derecede öneme sahip ve üçüncüsü ise diğerlerine göre daha az öneme sahip olan özellikler olmalıdır.

- 1.....
- 2.....
- 3.....



T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü



Sayı : 92255297-605.01-E.1480414

06.02.2017

Konu: Araştırma İzni
(Halil ÖZTÜRK)

VALİLİK MAKAMINA

- İlgi : a)Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğünün 25/01/2017 Tarihli ve 30182376-730.08.03-E.108297 Sayılı Yazısı.
b)Millî Eğitim Bakanlığı Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğünün 07/03/2012 Tarihli B.08.0.YET.00.20.00.0-3616 Sayılı 2012/13 No'lu Genelgesi.
c)Valilik Makamının 21/10/2016 Tarih ve 92255297-605-E.11777707 Sayılı Onayı.

Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Halil ÖZTÜRK, "Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerinin Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi (Sivas İli Örneği)" konulu araştırma çalışmaları kapsamında, İlimiz Merkez İlçede bulunan okul ve kurumlarda görev yapan idarecilere yönelik anket çalışması yapmak istemektedir.

İlgi (a) yazı ekindeki anket çalışması, Valilik Makamının İlgi (c) Onayı ile oluşturulan Araştırma Değerlendirme Komisyonu tarafından incelenmiş olup çalışmanın, eğitim öğretimin aksatılmaması kaydıyla İlimiz Merkez İlçede bulunan okul ve kurumlarda görev yapan idarecilere uygulanmasında bir sakınca görülmemektedir.

Onaylarınıza arz ederim.

Mücahit GÜL
Müdür a.
Şube Müdürü

OLUR
06.02.2017

Mustafa ALTINSOY
Vali a.
Millî Eğitim Müdürü

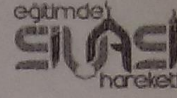
Muhsin Yazıcıoğlu Bulvarı No:23 SİVAS
Elektronik Ağ:<http://sivas.meb.gov.tr>
Eposta:arge58@meb.gov.tr; istatistik58@meb.gov.tr

Bilgi için: L. KELDAL / Şef
Tel:0 346 2284800/132
Faks:0 346 2270639

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 1ad4-287f-35c0-b995-a931 kodu ile teyit edilebilir.



T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü



Sayı : 92255297-605.01-E.1633981
Konu : Araştırma İzni
(Halil ÖZTÜRK)

08.02.2017

.....MÜDÜRLÜĞÜNE

- İlgi : a) Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğünün 25/01/2017 Tarihli ve 30182376-730.08.03-E.108297 Sayılı Yazısı.
b) Valilik Makamının 06/02/2017 Tarihli ve 92255297-605.01-E.1480414 Sayılı Onayı.
c) Milli Eğitim Bakanlığı Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğünün 07/03/2012 Tarihli B.08.0.YET.00.20.00.0-3616 Sayılı 2012/13 No'lu Genelgesi.

Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Halil ÖZTÜRK'ün, "Okul Müdürlerinin Etkin Dinleme Becerilerinin Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi (Sivas İli Örneği)" konulu araştırma çalışması kapsamında, onaylı bir örneği Müdürlüğümüzde muhafaza edilen veri toplama araçlarının, gönüllülük esas olmak kaydıyla İlimiz Merkez İlçede bulunan okul ve kurumlarda görev yapan idarecilere uygulanması Valilik Makamının ilgi (b) onayı ile uygun görülmüş olup onay örneği yazımız ekinde gönderilmiştir.

Söz konusu araştırma çalışmasının bitiminde, araştırma yapan kişi tarafından sonuç raporunun bir örneğinin CD ortamında Müdürlüğümüze gönderilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini arz/rica ederim.

Mustafa ALTINSOY
Millî Eğitim Müdürü

EK : İlgi (b) Onay Örneği (1 Sayfa)

DAĞITIM :

Gereği :
-Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğü

Bilgi :
-Mrk. Lise ve Dengi Okul Müd.
-Mrk. Anaokulu, İO, OO, İO-OO Müd.
-Mrk. Köy İO, Köy İO-OO Müd.
-Müdürlüğümüze Bağlı Kurum Müd.

Muhsin Yazıcıoğlu Blv. No:23 SİVAS
Elektronik Ağ: <http://sivas.meb.gov.tr>
e-posta: arce58@meb.gov.tr; istatistik58@meb.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için: L.KELDAL / Şef
Tel : (0 346) 228 48 00 - 132
Faks : (0 346) 227 06 39

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden be85-fa4d-3066-ae5d-8701 kodu ile teyit edilebilir.

ÖZGEÇMİŞ

1986 yılında Sivas ili Yıldızeli İlçesi Kerimümin Köyü'nde doğdu. İlk ve orta öğrenimini burada tamamladı. 20011 Yılında Cumhuriyet Üniversitesi Sınıf Öğretmenliği bölümünden mezun oldu. Aynı yıl Sivas İli Yıldızeli İlçesi Hamzaşeyh köyünde öğretmenlik mesleğine başladı. 2015 Yılında Sivas İli Yıldızeli İlçesi Kerimümin Halit Orhan İlkokulu'na müdür yardımcısı olarak atandı. Halen bu okulda müdür yardımcısı olarak görev yapmaktadır. Evli ve bir çocuk babasıdır.

