

**T.C. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE EYLEYENLER İLİŞKİSİ
ÖĞRETMEN, ÖĞRENCİ ve VELİ İLİŞKİLERİ AÇISINDAN
DEĞERLENDİRME**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Pınar ULUSAVAŞ

**Anabilim Dalı : İletişim Sanatları
Programı : İletişim Sanatları**

Tez Danışmanı : Doç.Dr.Rengin KÜÇÜKERDOĞAN

AĞUSTOS 2005

**T.C. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE EYLEYENLER İLİŞKİSİ
ÖĞRETMEN, ÖĞRENCİ ve VELİ İLİŞKİLERİ AÇISINDAN
DEĞERLENDİRME**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Pınar ULUSAVAŞ

**Anabilim Dalı : İletişim Sanatları
Programı : İletişim Sanatları**

Tez Danışmanı : Doç.Dr.Rengin KÜÇÜKERDOĞAN

AĞUSTOS 2005

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ.....	1
------------	---

I. BÖLÜM

İLETİŞİM OLGUSU VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

1.1. İLETİŞİM OLGUSU.....	5
1.1.1. İletişim Kavramı.....	5
1.1.2. İletişimde Kişilerarası İletişim.....	6
1.2. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE EYLEYENLER.....	7
1.2.1. Eyleyen Kavramı.....	7
1.2.2. Kişilerarası İletişimde Eyleyenlerin Etkisi.....	8
1.3. KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN AMAÇLARI.....	9
1.4. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE TEMEL İLETİŞİM BİÇİMLERİ.....	11
1.4.1. Sözel İletişim.....	12
1.4.2. Sözsüz İletişim.....	13

II. BÖLÜM

EYLEYENLER ARASI İLİŞKİLER ve

KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

2.1. EĞİTİM ORTAMLARINDA KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN YERİ VE ÖNEMİ.....	15
--	----

2.1.1. Etkili İletişim ve Önemi	17
2.2. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE İLK İZLENİMİ OLUŞTURAN ETMENLER VE EĞİTİM.....	18
2.3. ÖĞRETMEN ÖĞRENCİ VE VELİ İLİŞKİLERİNDE BENİMSEME DİLİNİN GÜCÜ.....	22
2.3.1. Sözel Olmayan İpuçları.....	24
2.3.2. Sözlü İpuçları.....	25
2.4. EĞİTİMDE EYLEYENLERİN YAŞAM FELSEFELERİ VE "KORKU KÜLTÜRÜ" İLE "DEĞERLER KÜLTÜRÜ" NÜN İLİŞKİLERE YANSIMASI.....	27

III. BÖLÜM

"ÖĞRETMEN İLE ÖĞRENCİ", ÖĞRETMEN İLE ÖĞRENCİ VELİSİ ARASINDAKİ KİŞİLERARASI İLETİŞİMİ DAHA ETKİLİ KILAN TEKNİKLER

3.1. İLETİŞİMİN ONİKİ ENGELİNİ ORTADAN KALDIRMA.....	29
3.2. İLETİŞİM ENGELLERİ.....	29
3.2.1. Uyarmak, Gözdağı Vermek.....	30
3.2.2. Ahlak Dersi Vermek.....	30
3.2.3. Öğüt Vermek, Çözüm ve Öneri Getirmek.....	31
3.2.4. Öğretme, Nutuk Çekme Biçimi.....	32
3.2.5. Yargılamak, Eleştirmek, Suçlamak.....	33
3.2.6. Övme.....	34
3.2.7. Alay Etmek, Ad Takmak.....	35
3.2.8. Yorumlamak, İncelemek, Tam Kaynak.....	35

3.2.9. Soru Sormak, Sinamak, Çapraz Sorgulamak.....	36
3.2.10. Avutmak, Duygularını Paylaşmayı Abartmak.....	37
3.2.11. Sözünden Dönmek, Oyalamak, Konuyu Saptırmak	
Espriler Yapmak.....	37
3.3. ETKİLİ KONUŞMA TEKNİKLERİ.....	38
3.4. ETKİLİ İLETİŞİMİN ALTI ÖNEMLİ ÖZELLİĞİ.....	39
3.4.1. Duruma Uyum Sağlama(Esneklik).....	39
3.4.2. Karşılıklı İletişime Dahil Olabilme (Etkileşim).....	40
3.4.3. Konuşma Yönetimi.....	40
3.4.4. Eşduyum (Empati).....	41
3.4.5. Etkileycilik.....	41
3.4.6. Uygunluk.....	41
3.5. ETKİN DİNLEME TEKNİKLERİ.....	42
3.6. DİNLEME BİÇİMLERİ.....	45
3.6.1. Görünüşte Dinleme.....	45
3.6.2. Seçerek Dinleme.....	46
3.6.3. Saplantılı Dinleme.....	46
3.6.4. Savunucu Dinleme.....	46
3.6.5. Tuzak Kurucu Dinleme.....	47
3.6.6. Yüzeysel Dinleme.....	47
3.7. ETKİN DİNLEME.....	47
3.8. ETKİLİ DİNLEMİYİ GELİŞTİRMEK İÇİN BEŞ AŞAMA.....	49
3.8.1. Dinleme İçin Hazırlanmak.....	49
3.8.2. Dinlemenin Sürdürülebilirliği.....	49
3.8.3. Duygusal Tuzaklardan Uzak Durma.....	50

3.8.4. Savunmak İçin Dinlemekten Kaçınma.....	50
3.9. ETKİN DİNLEME İÇİN NELER GEREKLİDİR?.....	51
3.10. EDİLGİN DİNLEME (SESSİZLİK).....	52
3.11. İLETİŞİMDE EŞDUYUMUN ÖNEMİ.....	54
3.12. BEDEN DİLİ.....	56
DEĞERLENDİRME ve SONUÇ.....	60
KAYNAKÇA.....	62

GİRİŞ

Ulusal görüşmelerde liderlerin kişilerarası iletişimi ulusların, uluslararası yazgısını belirlemesi açısından ne denli etkili bir rol oynamakta ise, bir ulusun biçimlenmesinin en temel taşlarından biri olan eğitimde "Kişilerarası İletişim" in de o denli önem taşıdığını görmekteyiz.

Günümüzde insanlar televizyonlar, bilgisayarlar, teknoloji harikaları binbir türden oyun araçlarıyla zaman geçirerek, giderek daha az toplumsallaşmakta birbirleriyle sağlıklı iletişim kurmakta zorlanmaktadır. "

Ailelerde bireyler için ortak zamanlar azalmakta, annenin ve babanın çocukların televizyon ve bilgisayar başından ayrılmaması, bireylerin aile ile iletişiminin azalmasına neden olmaktadır.

Ailede kendisini ifade edemeyen, ilişkileri yetersiz olan çocuk, okul ortamında da "Kişilerarası İletişim" de sorun yaşamaktadır.

Bu süreç içinde, Türkiye'nin ekonomik ve siyasal yapısında önemli bir değişikliği meydana getirebilecek bir nesil yetiştirebilmek için çağdaş, nitelikli, akademik yeterliliği olan, kendisine güvenen, saygın, özeleştirel bir yaklaşım içinde, olumlu, beden dilini, sözel ve sözel olmayan iletişim kanallarını kullanmasını bilen, öğrencileşen ve öğrencilerini öğretmenleştirebilen öğretmenlere gereksinim vardır.

Bir çocuğun olumlu gelişimini öğretmeni, bir ülkenin olumlu gelişimini de çocuklar sağlar.

Günümüz Türkiye'sinde, zihinleri bilgi ile doldururken, kişilerarası iletişimle yürekleri de sevgiyle doldurmak, bu vatani bölünmez, geleceği başarılı, iletişimi güçlü bireyler yetiştirmek üzerinde önemle durulması gereken bir olgudur.

Bu çalışmanın nedeni, "Kişilerarası İletişim"in öğretmen, öğrenci ve veliler açısından önemini anlatmak ve etkili bir iletişim için yapılması ve yapılmaması gerekenlerin belirtilmek istenmesidir. Öğretmenlerin bireyler arası ilişkilerde, kişilerin tutumlarının ikna etme sürecini ve iletişimi etkilediğinin farkına varması hedeflenmiştir.

Başarılı bir öğretmen olabilmek için gerek akademik bilgilerin gerekse yaş gruplarına ait pedagojik bilgilerin, bunlara ek olarak da, "Kişilerarası İletişim Olgusu"nun da belirleyiciliği sunulmuştur.

Bu bağlamda, çalışmanın öğretmenlere veli ve öğrenci iletişimini kavrayarak, geliştirebilmeleri için yol göstermesi istendiğinden bu konu seçilmiştir.

İletişim kuranlar birbirlerini "ikna etme" zorunluluğu içindedir.

Öğretmenler de ikna ederek öğrencilerini iyi insan ve iyi yurttaş olmaya yönlendirir. Bu doğrultuda yaşam biçimi edinmeleri için çalışırlar.

Öğrencilerinin becerilerini, yeteneklerini, çalışabilme, üretebilme ve yaratabilme gücünün ayırdına varmaları için gereken ortamı hazırlayarak öğrencilerinin bilincini geliştirmektedirler. Neler yapabilecekleri konusunda onları ikna ederler. Kendilerini tanımaları, bu doğrultuda çalışmaları, öğretmenlerinin eyletimiyle değil, etkili iletişimi ve ikna etmesiyle olasıdır.

Çalışmamızın birinci bölümünde "İletişim Olgusu ve Kişilerarası İletişim" yer almaktadır. İletişim olgusu, kişilerarası iletişimde eyleyenler, iletişimin amaçları ve biçimleri incelenmektedir.

İkinci bölüm "Eyleyenler Arası İlişkiler ve Kişilerarası İletişim"dir. Bu bölümde Eğitim ortamlarında kişilerarası iletişimin yeri ve önemi, kişilerarası iletişimde ilk izlenimleri oluşturan etmenler ve eğitim konularına değinilmektedir. Etkili iletişimin, öğretmen, veli ve öğrenci ilişkilerindeki önemi örneklerle anlatılmaktadır.

Öğretmen ve öğrenci arasındaki iletişimi yansıtan "Benimseme Dilinin Gücü" iletişimi zedeleyen "Korku Kültürü", olumlu gelişmeler yaratan "Değerler Kültürü"ne de bu bölümde yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise "Öğretmen ve Öğrenci", "Öğretmen ve Veli" arasındaki kişilerarası iletişimi daha etkili kılmak için dikkat edilmesi gereken tutum ve davranışlar ele alınmaktadır.

Toplumsal sistemi oluşturan alt sistemlerden biri olan eğitim sisteminin varolma nedeni, toplumun gereksinme duyduğu nitelikleri bireylere kazandırabilmektir.

Eğitim ulusal kalkınmamızın etkili bir aracı olarak görülmekte ve toplumumuzun insan gücü kaynaklarına yatırım yapılmaktadır.

Ulusal güvenliğimiz, gelişmemiz ve Atatürk'ün bize bıraktığı kutsal emanetlerimizin korunması için eğitimin en çok gereksinim duyulduğu günümüz Türkiye'sinde, "Eğitim Fakülteleri" ya da "Formasyon" mezunları olarak mesleki hayatlarına başlayan öğretmenler, yıllar içerisinde deneme yanılma yoluyla tecrübelerini arttırarak iyi ya da kötü iletişim kurabilmektedir.

Kişisel olarak gelişmeye, öğrenmeye ve sosyalleşmeye açık olanlar kendilerini geliştirebilmekte, diğerleri iletişim sorunları ile başetmeye çalışmaktadır.

Akademik yönden gereken bilgiyi almak yeterli değildir. Okul toplumsal yaşamımızın bir parçası olarak kişilerarası ilişkilerimizi geliştirdiğimiz ilk yerdir.

Başka bir söyleyişle öğretmenler beklenen öğretmen davranışlarını gösterdiklerine inanırken öğrenciler yeterli olmadığını düşünmektedir. Öğrenciler için de aynı tezatlık söz konusudur .

Bu tezatlık öğretmenlerin de öğrencilerin de öz değerlendirme yapmada yetersiz olduğunu göstermektedir.

Demokratik davranış biçiminin yerleşmesi zorunluluğu iletişimi bir süreç olarak ve süreçteki elemanlar arası ilişkiler olarak yeniden inceleme gereğini doğurmaktadır.

Dinamik, tek yönlü olmayan, bilginin ve öğrenmenin öğretmenin elinde olmadığı, tartışılarak, sorarak, "öğrencileşen öğretmenler" ve "öğretmenleşen öğrenciler" olarak eğitimi keyifli hale getirmek öğretmen, öğrenci ve velilerin elindedir.

Ülkemizde var olan ataerkil aile düzeninde, söz almayan, konuşmaması ödüllendirilen çocuk "Bir otorite"ye bağlı yaşamaya alışkındır ve öğretmen öğrenci

ilişkisindeki demokratik yapıyı benimseme aşamasında ya çok denetim altında, ya da çok kontrolsüz olabilmektedir. Evde sağlıklı bir iletişim ortamı olmadığında, okulda suskunluğu sorun olarak görülebilir ancak bu evde ödüllendirilen bir davranış olabilir.

Bu bağlamda, öğretmenlere veli ve öğrenci ilişkileri açısından çok büyük görevler düşmektedir.

Bu çalışmada "Kişilerarası İletişimde Eyleyenlerin Önemi Vermesi Gerekenler" üzerinde durulmuştur.

I.BÖLÜM

İLETİŞİM OLGUSU ve KİŞİLERARASI İLETİŞİM

1.1. İLETİŞİM OLGUSU

1.1.1. İletişim Kavramı

İletişim, yaşam boyu süregelen, insanın doğum anından itibaren çevreyle etkileşim halinde olmasıdır. İsteyerek ya da istemeyerek çevremizden etkilenir, çevremizi etkiler, çevremizdekileri değiştirir ve kendimizde değişiriz.

"İnsan ile insanın karşılaştığı, ilişki kurduğu her yerde, her durumda, her mekanda ayrı bir dil biçimi içinde kodlanmış iletişim süreci yaşanır"¹.

İletişimin çift yönlü etkileşimi, iletilerin aktarılmasıyla gerçekleşmektedir.

"**İletişim** : Bilgi alışverişi, karşılıklı ileti aktarımı iletim eyleminin çift yönlü görünümüdür (fr.communication, ing, communication).

İletişim ayrıca duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır"².

"İletişim Çalışmaları; insan anlamlarının işaretlerin vasıtasıyla iletilmesidir. Görsel, kelimesel ve teknolojik işaret sistemleri bunları çözmemizi sağlar"³

Bütün bu tanımlarda da görüldüğü gibi iletişim yaşamımızda önemli bir yer almaktadır ve yaşamımızın akışını etkilemektedir.

¹ Prof.Dr.Ünsal Oskay, **İletişimin ABC'si**, İstanbul Der Yay., 2001, Giriş S.3.

² Prof.Dr.Nükhet Güz, Doç.Dr.Rengin Küçükerođan, Doç.Dr.Nilüfer Sarı, Doç.Dr.Bülent Küçükerođan, Dr.İşıl Zeybek, **Etkili İletişim Terimleri**, İstanbul İnkılap Yay., 2002, s. 184.

³ Ruth Finnegan, **Communicating; The Multiple Modes of Human Inter Connection** Routledge, London,2002, s.10.

1.1.2. İletişimde Kişilerarası İletişim

İnsan yaşamını gözden geçirdiğimizde, kişiler arasındaki olayların insanları çok derinden etkilediğini görürüz. Mutluluklarımızın ve sıkıntılarımızın büyük bir bölümü, birebir kurduğumuz ilişkilerin sonuçlarıdır.

Sanata, edebiyata konu olan ve günlük yaşamımızı da önemli ölçüde etkileyen sevgi, aşk, öfke, zafer duygusu, kayıp acısı, utanma, intikam duygusu... gibi duygular, diğer kişilerle ilişkilerimiz sonucunda oluşan duygulardır.

"Aslında insan yaşamının kendisi tamamen kişilerarası ilişkiler üzerine kurulmuştur. Kişileri en fazla etkileyen olayları incelediğimizde, kişilerarası ilişkilerin belli biçimler almasıyla gelişen olaylar karşımıza çıkmaktadır."⁴

Okula başlamakla gelişen arkadaşlık ilişkileri, öğretmen-öğrenci ilişkileri, ergenlikle başlayan karşı cins ilişkileri, bu dönemdeki ebeveyn ilişkileri, evlilik, eşin ailesiyle kurulan ilişkiler, boşanma, iş yaşamındaki ilişkiler ve yaşanan diğer tüm ikili ilişkiler kişilerarası iletişimin biçimleridir.

"Kişilerarası iletişim, kaynağını ve hedefini insanların kurguladığı iletişim biçimidir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi/gösterge üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler."⁵

"Kişilerarası iletişimin etkileşimsel özelliği, kişilerin bireyler arası iletişimle, karşılıklı davranışları üzerine etki yaptığını anlatmaktadır. "Yüzyüze" iletişim için bu zorunlu bir koşuldur"⁶.

"İletişim doğrusal (tek yönlü) değil, çevrimsel bir süreçtir. Kişilerarası iletişimde verilen herhangi bir ileti, bu iletiyi alan kişi tarafından belli bir biçimde algılanır ve bu algı sonucunda ortaya olumlu ya da olumsuz bir tepki çıkar"⁷.

Örneğin arkadaşınızın sizi aramamasına kırıldığınızı hisseder, bu duygunuzu ona söylerseniz, arkadaşınızın davranışının sizde oluşturduğu tepkiyi ona anlatmış olursunuz. Böylece, arkadaşınız nasıl etkilendiğiniz konusunda bir "geribildirim" almış olur.

⁴ Ronald C.Arnett and Pat Arneson **Dialogic Civility in A Cynical Age, Community, Hope and Interpersonal Relationships**, State Uni Press 1999, s. 387.

⁵ Prof.Dr.Nükhet Güz, Doç.Dr.Rengin Küçükdoğan , Doç.Dr. Nilüfer Sarı, Doç.Dr.Bülent Küçükdoğan , Dr. Işıl Zeybek, a.g.y, s.213.

⁶ Judith Lazar, **İletişim Bilimi**, Vadi Yay., Ankara, 2001, s.52.

⁷ Robert Hopper, Ph.D, **Between You and Me; The Professional's Guide to Interpersonal Communication**, Scot Foresman and Company, Glenview, Illinois,1983, s.XI.

Geribildirim olumlu da olsa, olumsuz da olsa, iletiyi gönderen kişinin iletinin nasıl algıladığını ve bu algının duygu, düşünce ve davranış düzeylerinde ne gibi etkiler yaptığını görmesi açısından önemlidir.

Eğer bir iletişim durumu söz konusu ise, burada iletiyi verenin davranışı, iletiyi alanın davranışından bağımsız olamaz.

"Bütün iletişim durumlarında iletişimin, "Kişilerarası İletişim" sayılabilmesi için gerekli üç ölçüt vardır. Kişilerarası iletişime katılanlar belli bir yakınlık içinde yüzyüze olmalıdır. İletişimde söz konusu iletiler sözlü ve sözsüz (beden dili) nitelikte olmalıdır. Bu iki tür ileti dışındaki iletilerin kullanıldığı iletişimler, örneğin; yazışmalar kişilerarası iletişim sayılmaz. Ayrıca; kişilerarası iletişim ruhsal durumu gözardı etmeyen bir bilgi alışverişidir"⁸.

Yüzyüze olmayan bir telefon görüşmesi "Kişilerarası İletişim" sayılamaz. Birbirlerini görerek belli bir yakınlık içerisinde olan iki kişi sözlü ve sözsüz olarak iletiler gönderirler. Ruhsal durum iletilere yansır ve beden dili, mimikler, ses tonu gibi çeşitli davranışlarla ortaya çıkar. İleten ile iletiyi alan arasında ruhsal duruma bağlı bir iletişim gelişir.

"Bir kişi iletişim kuramaz. Aktif ya da aktif olmayan, kelimeler ya da sessizlik hepsinin bir ileti değeri vardır"⁹

1.2. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE EYLEYENLER

1.2.1. "Eyleyen" Kavramı

İletişimde ileti aktarımında bulunan her bir birey eyleyendir. Eyleyen tanımına baktığımızda "Eyleyen (oyuncu/artist-fr. interprete-ing. player/artist) : Oyunculukta ya da televizyon oyununda belirli bir kişiyi canlandıran kimsedir"¹⁰.

Bu bağlamda iletişimin eyleyenleri, iletişimde rol alan bireylerdir. Kişilerarası iletişim eyleminde karşılıklı bilgi üreterek, bunları paylaşan ve yorumlayanlar, bu eylemin "eyleyen"leridir.

⁸ Prof.Dr.Nükhet Güz, Doç.Dr.Rengin Küçükdoğan, Nilüfer Sarı, Doç.Dr.Bülent Küçükdoğan, Işıl Zeybek, a.g.y s.213.

⁹ Paul Watzlawick, Janet Beavin and Don Jackson, **Pragmatics of Human Communication**, N.Y:W.W.Norton and Co. 1967, p.49.

¹⁰ Prof.Dr.Nükhet Güz, Doç.Dr.Rengin Küçükdoğan , Doç .Dr. Nilüfer Sarı, Doç.Dr.Bülent Küçükdoğan, Dr. Işıl Zeybek, a.g.y s. 132.

Öğretmen öğrenci ve veliler okul iletişim ortamında eyleyenlerdir. Veli-öğrenci, öğretmen-öğrenci ve öğretmen-veli ilişkilerinde aldıkları rollere göre kişiler arası iletişimi eylemektedirler.

1.2.2. Kişilerarası İletişimde Eyleyenlerin Etkisi

Öğretmenler, öğrencilerine konu anlatırken, dinleyici öğrencilerle, öğretmen arasında çift yönlü bir ileti alışverişi yaşanır. Öğrencilerden gelen geribildirimler de öğretmenlerde belli etkiler yaratır.

Öğretmenler öğrencilerine bakarak "dinlerler" ya da "dinlemezler" biçiminde iletileri alırlar. Öğrenciler öğretmenlerine "bakarlar","görürler" ve "anlatılanları algırlarlar". Algıladıklarını başarıyla onaylamalarından, anlatılanlara tepki vermelerinden anlamak olasıdır.

Bazı öğrenciler ise "bakmazlar", "görmezler" ve "algılamazlar". İlgilenmediklerini iletilerden çıkarmak olasıdır. Katılım davranışları sergilemeyenler algılayamazlar. Öğretmenin bu geribildirimi yönelik iletiler göndermesi önemlidir. Bakmadıklarını ve görmediklerini anladığında öğretmenin öğrenciden isteyeceği bir açıklama, konuyla ilgili bir katılım ya da yardımcı olma davranışı; örneğin tahtayı silmesi ilgilenmesine neden olacaktır. Öğretmen öğrencisine bakmasını ve görmesini istediği iletişimi gönderir.

Baktığı ve gördüğü halde algılamayan, aklından başka düşünceler geçen öğrenciler için de aynı durum söz konusudur.

Anlatım sırasında geri bildirimleri değerlendirerek iletişimi yönlendirmek olanaklıdır. Güdüleme sağlama hemen yapılmazsa bilgi akışı tek taraflı olur ve öğrenciler bellemez.

Öğrencilerin belleyip bellememeleri fiziksel durumları, bir başka deyişle edimsel durumlarına göre değişmektedir.

Örnekleme gerekirse bir öğrenci, öğretmenini dinlerken bir başka arkadaşıyla konuşmaya başlarsa, öğretmen öğrencisinin ilgisiz olduğu ya da sıkıldığı iletişimi veren olumsuz bir geribildirim almaktadır.

Alınan geribildirim, öğretmenin duygu ve düşüncelerini etkileyerek davranışlarında bazı değişikliklerin ortaya çıkmasına neden olur. Öğretmenin

güdülenmesi bir süre azalmaya başlar, ya da aldığı ileti karşısında tepkisini dile getirir.

Öfke ile tepkisini dile getiren öğretmen, iletişimin diğer eyleyen grubunun kendi iletisi karşısında yeni ürettiği duygu ve düşüncelerle başbaşadır. Eyleyenlerin bir anlık eylemleri, kişilerarası iletişimin başarısında çok büyük değişiklik yaratır. Öfkeyle sert bir tepki veren öğretmen eyleyeni, duygusal çatışmayla öğrenmeye ket vurmakta olan öğrenci eyleyeniyle karşı karşıyadır.

Aynı durumda dinleyicilerinin dikkatini kazanmak için anlatımını çekici hale getirmeye çalışan coşkulu bir öğretmenin karşısındaki öğrenciler, eyleyenin davranışının göndermek istediği iletiyi daha kolay benimser. Duygu, düşünce ve davranışlarında yeni iletiler oluşturan eyleyenler karşılıklı olarak yeni etkileri birbirlerine aktarırlar.

John Laver ve Sandy Huckheson'un yapıtlarında da görüldüğü gibi; "Kişi, iletişim rolünü üstlendiği bütün durumlarda iletişim süreci içindeki diğer kişi ya da kişileri etkileme potansiyelini de taşır. Kuşkusuz kişiler dışında iletişimi etkileyen başka unsurlar da vardır. Kültür, ilişkinin türü, roller, mevsim, yer, hava durumu gibi pek çok sebep farklılık yaratabilir. Bunlardan en önemlisi kişi etkisidir"¹¹.

1.3. KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN AMAÇLARI

Bütün insanların her iletişim eyleminde bilgilenecek, ikna etmek, bilgilendirmek, yönetmek, eğlenmek vb. bir dizi nedeni ve amacı vardır. Bu amaçların bir kısmı ödülünü hemen elde etmek istediğimiz amaçlardır. Bir kısmı ise uzun vadeli beklentilere dayanır. Bir müzisyenin beste yaparken duyduğu haz gibi, bir öğretmenin ders anlatırken duyduğu haz, ders anlatırken hedef aldığı öğrencilerce bilginin paylaşılacağını umması, gecikmeden ödüllendirilme beklentisiyle ilgilidir.

"Böylece, iletişim amaçları, karşılığı hemen beklendiğinde "tüketime" yönelik; daha sonraki ödüllendirmeler hedeflendiğinde "araçsal" olarak ayırt edilebilir"¹².

¹¹ John Laver and Sandy Hucheson, **Communication Face To Face Interaction**, Penguin Modern Linguistic Readings, 1972 Introduction II.

¹² Prof.Dr.Merih Zılhoğlu, **İletişim Nedir?**, Cem Yayınevi, İstanbul, 2003, s.10.

Buna dayanarak iletişimin karşılığının hemen ya da uzun vadede elde edilebileceği görülmektedir.

Bir öğretmenin mesleki becerisinden ötürü ileride övgü ile anılacağını ya da meslektaşları tarafından takdir edileceğini umması, iletişimde geleceğe yönelik bir yatırımın, sonradan ödüllendirilme beklentisinin örneklerini oluşturur.

"İletişimin kişi açısından özel amaçları ne olursa olsun, temeldeki amacı çevre üzerinde etkin olmak, başkalarında davranış, tutum geliştirmek ve değiştirmektedir"¹³.

Öğretmenin amaçlara ulaşma sürecinde etkin olabilmek için kaynak,alıcı ve mesajdan oluşan üç temel unsurun her birinde etken olması gerekmektedir.Bu bağlamda "iletişim" en önemli araçtır.Öğretmenin iletişimi etkinleştirebilmesi , bir halkla ilişkiler uzmanı gibi iletişimi ele almasını gerektirir.

"Kaynak konu hakkında yeteri kadar bilgi sahibi olmalı,alıcının gözünde güvenilir olmalı,gönderen mesajı hedefin anlayabileceği biçimde kodlamalı ,mesajı alıcıya ulaştıracak kanalları seçmeli ,hedef kitleye ulaşması ve etkileyebilmesi için mesajın alıcının dikkatini çekmeli , emosyonel yakınlık taşımalı , alternatifler arasında kalan kişiye uygun seçenekler sunmalı ve alıcıyı motive etmelidir.

Etkili iletişim için ,hedef kitle pasif alıcı olarak düşünülmemeli ,tersine seçenekleri kendi amaçları doğrultusunda değerlendirecek kişi olarak algılamalıdır. Kaynak , iletiyi kendi açısından kodladığında ve alıcı kendi deneyimleri doğrultusunda açmıladığında yani ortak noktalar yaratılmadığında iletişim imkansız hale gelecektir.Ortak bilgi ve deneyim,birbirini anlamayı kolaylaştırarak iki uç arasında link oluşturacaktır".¹⁴

Buna dayanarak eğitimde kişiler arası iletişimi etkinleştirebilmek ve amaçlara ulaşabilmek için eyleyenlerin birbirlerini iyi tanımaları ve iletilerin etkilerini gözlemleyerek , temel iletişim biçimlerine bu doğrultuda yön vermeleri gerekir.

¹³ Prof.Dr.Merih Zilhoğlu, a.g.y., s.13.

¹⁴ Prof.Dr.Filiz Balta Peltekoğlu,**Halkla İlişkiler Nedir** ,BetaBasımYayın,İstanbul,2001.2.Baskı,s.164

1.4. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE TEMEL İLETİŞİM BİÇİMLERİ

İletişimde algılama önemlidir. Algılama kişinin kendini tanıması, karşısındakini tanıması ile başlar, yorumlamasıyla devam eder. İletişim kurmak için kişi önce kendini iyi tanımalıdır. İletişim kuracağı kişinin iletişim biçimini belirlemelidir. Örneğin; Bir öğretmen öğrencisinin yaşına uygun, onun anlayabileceği bir dilden yararlanarak ders anlatmalıdır. Ses tonu, söyleyiş biçimi, dil düzeyini iletişim kuracağı kişiye göre ayarlamalıdır. Kişi iletişim kuracağı kişiye göre dil düzeyini ayarlar. Örneğin; yedi yaşında bir kız çocuğu ile onbeş yaşında bir kız çocuğunun algılaması, gelişimine, yaşına, çevresel etkenlere göre (yaşam biçimi, eğitim alıp almaması vb.) değişiklik gösterecektir. Mesleği öğretmen olan bir kişinin iletişim amacı öncelikle bilgi iletimi, bilgi paylaşımı, öğrencilerini ve bilgiyi öğrenmektir. Kendisini geliştirmek isteyen herkese bilgilerini aktarmak ve anlatmak için iletişim kurar. İletişimde ileti aktarırken, iletişim kurduğu kişinin bir başka deyişle öğrencinin bu iletiyi iyi algılaması gerekir. Bunun için öğretmen, öğrenciye bilgiyi anlatırken anlatış biçimi dili, ses tonu ve seçtiği sözcüklerle birlikte beden dilini de iyi kullanmalıdır.

Gerek duyulduğunda görsel araç-gereçler, el-kol devinimleri, grafik kullanımıyla öğrencilerin algılamaları sağlanmalıdır. İletişimde iletişim kuracak kişi mutlaka önyargısız olmalıdır. İletişim sürecinde dinleme, konuşma da öncelik belirtmeli zaman zaman iletinin hedef kitle tarafından yeterli algılanıp, algılanamadığı izlenmelidir.

Örneğin; öğretmen konuyu tahtada anlatmıştır. Öğrencilere konu bitiminde sorular sorarak, öğrencilerin konu anlatırken dinleyip, dinlemediği, anlaşılır olup olmadığı, konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığı, iletişim kuran kişinin etkili iletişim kurmasıyla hedef kitleye yararlı olacaktır.

Böylece; öğretmen öğrencinin konuya ve kendisinin de öğrenciye olan ilgisini güdüleyecektir. İletişimi öğrencinin algılama düzeyine göre yönlendirebilecektir. Konuyu farklı yöntemlerle örneklerle öğrencinin iletişim biçimine uygun dolayısıyla öğrencinin anlayacağı biçimde ses tonu, davranış, dil düzeyiyle anlatarak öğrencilerini yönlendirebilir. Bu sayede etkili iletişim sağlayabilir.

İletişimin birincil amacı; bireyin mutlu olması, çevreyi etkilemesi, çevreye uyum sağlamasıdır. Birey, iki tür iletişim yapar; ya etrafını etkiler ya da etrafına uyum sağlar.

Genel olarak sınıflandığında iletişim; 1) Sözel İletişim, 2) Sözsüz İletişim olarak sınıflandırabiliriz.

1.4.1. Sözel İletişim

"Dil" etkileşimlerimizin çoğunu gerçekleştirme biçimimizdir. Aynı ileti farklı bağlamlarda söylenerek farklı bir işaret taşıyabilmektedir¹⁵.

"Kaynak, hedeflediği kişiye, kişilere erişmek için öncelikle iletişimin taşıyacağı bilgi, duygu, bilgiyi bir iletişim kanalıyla gönderebilecek biçimde bir düzgü içerisinde verir"¹⁶.

"Bu düzgülemeyi en çok da dil yoluyla yapar. Dil ile iletişim de "dil ve dil ötesi" olmak üzere iki alt sınıfa ayrılır. Dille iletişimde kişilerin "ne söyledikleri", "dil ötesi" iletişimde ise nasıl söyledikleri önemlidir. Araştırmalar insanların günlük yaşamda ne söylediklerinden çok nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir (Mehrabian, 1968)"¹⁷.

Karşımızdakinin sözlerinin kapsamı kadar hatta daha fazla ses tonundaki canlılık bizi ilgilendirir. Dil ötesi öğeler anlambilimsel öğeler kadar etkilidir.¹⁸ Yüksek sesle beğendiği bir ödev için olumlu tepkisini dile getiren bir öğretmen, başka bir öğrencisine kısık sesle aynı tepkiyi dile getirdiğinde farklı anlam çıkarılabilir. İkinci ödevin sahibi, aynı sözcükler kullanılsa bile "benim ödevim birinci ödev kadar beğenilmedi" anlamı çıkarır. Yorumlarken başvurduğumuz en önemli ölçütlerden birisi dil-ötesi öğelere yöneliktir.

Üstün Dökmen bu bağlamda şunları söyler: "Dil davranışları isteyerek ve farkında olarak yapılıyorsa, "niyet edilmiş dil davranışı" istem dışı oluyorsa "niyet edilmemiş dil davranışı" denmektedir"¹⁹.

¹⁵ Juith Lazar, **İletişim Bilimi**, Vadi Yay., 2001, s.54.

¹⁶ Prof.Dr.Ünsal Oskay, a.g.y, s.13.

¹⁷ Mehrabian, Albert, **Nonverbal Communication**, Chicago, Aldire Atherton, 1972.

¹⁸ Prof.Dr.Üstün Dökmen, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yay.,1994, İst. s. 27.

¹⁹ Prof.Dr.Üstün Dökmen, a.g.y., s.28.

Buna dayanarak öğretmen öğrenci ilişkisinde öğretmenin ders anlatırken sözcüklerin üzerine basa basa konuşması, öğrencilere bir uyarı niteliğinde ses tonu kullanması, "niyet edilmiş dil ötesi" davranışlar bağlamında yer alır.

Oysa örneğin konuşurken farkında olmadan sesin titremesi, tonunun değişmesi niyet edilmemiş dil ötesi davranışlardır.

Nitelikli bir öğretmen dil ötesi davranışlarının da verebileceği iletilerin ayırdına varan ve bu iletilerin nasıl yorumlanabileceğinin ayırdında olabilen kişidir.

Niyet edilmeyen dil davranışlarını en aza indirmek, dil düzeyleri ve düzlemleriyle ilgili denetimini geliştirmekle olanaklıdır.

1.4.2. Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim en etkin iletişim biçimi sayılabilir. Sözcük tümce yapılarıyla sözel biçimde dile getirilemeyen, yalnızca hareketlere, görsel öğelere dayanan yönü ise sözsüz iletişimdir. Eğitimde sözsüz iletişim çok önemlidir ya da daha açık bir deyişle iletişimin büyük bir bölümü sözsüz iletilerle gerçekleşir. İletilerin algılanması kültürden kültüre farklılık gösterir.

Kimi anlamları özellikle duygular, sözsüz iletişimle daha etkili ve dolaysız biçimde ifade etme olanağı bulunduğundan sözsüz iletişim daha etkin ve etkili sayılabilir. Duygu ve ilişkiyle ilgili en etkili iletiler sözsüz iletilerdir.

Kişinin sözlü ve sözsüz iletileri değişik anlamları vurgular. Sinirli olan kişinin yüz ifadesi, sesinin tonu ve bedeni, kızgınlık dolu iletiler gönderdiği halde, sözleri bu kızgınlığı saklamaya çalışabilir²⁰.

Kişilerarası iletişimde sözsüz iletişimin önemli işlevleri vardır. Bu işlevleri iki ana gruba ayırabiliriz. Birincisi, sözsüz iletişimin yoluyla birtakım anlamlar iletebilir. Örneğin, yakamıza taktığımız rozetle mesleğimizi, başımızı sallayarak bir görüşü onayladığımızı, dostumuzun elini tutarak onu sevdiğimizi ifade edebiliriz. Sözsüz iletişimin ikinci işlevi ise; sözlü iletişimi desteklemesi, onun akıcılığına katkıda bulunmasıdır. Konuşan kişi yüzünü ve bedenini kullanarak sözlü anlatımını

²⁰ Prof.Dr. Doğan Cüceloğlu, *Yeniden İnsan İnsana*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1994, s.34.

destekler. Dinleyen ise, sergilediği yüz ve beden ifadeleri ile konuşana geribildirim verir²¹.

Sözsüz iletişimde sesin yüksekliği, alçaklığı, parça üstü birimlerin özelliği, beden dili ve uzam kullanımı, iletişimi etkileyen etmenlerdir. İletişim esnasında uzam kullanımı karşımızdakine yakınlığımızı belirler.

İnsanlar, kendi çevrelerinde oluşturdukları boş mekanlar yoluyla da iletişim kurarlar. Başka insanlara olan uzaklığımızı ayarlayarak, onlara uzak ya da yakın durarak, bir takım iletiler iletiriz. Sevdiğimiz insanlarla yakın durmayı tercih ederken, daha az sevdiklerimizle aramızda biraz daha fazla mesafe bulunmasına dikkat eder, hiç tanımadığımız insanlara ise daha da uzak dururuz.

Eğitim öğretimde "yakınlık" iletişimimizi önemli ölçüde etkiler. Derslikte öğrencilerle aramızdaki yakınlık öğrencilerin güdülenmelerini sağlar. Kürsünün ya da tahtanın yakınlığı, ders anlatırken dolaşan öğretmenin her bir öğrencisine yakınlığı bunu pekiştirir. Beden diliyle, öğrencisinin sırtını ve başını okşayarak iletiler göndermek, öğrencilere yakın durarak yakınlaşmak istediğimizi belirtiriz.

²¹ Prof.Dr.Üstün Dökmen, a.g.y., s. 34

II. BÖLÜM

EYLEYENLER ARASI İLİŞKİLER ve KİŞİLERARASI İLETİŞİM :

2.1. EĞİTİM ORTAMLARINDA KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN YERİ ve ÖNEMİ

Okul ortamında öğrenci ve öğretmen arasındaki iletişim eğitim etkinliğinde önemli bir yer teşkil etmektedir. Her iki eyleyenin iletişimdeki başarısı, akademik başarıyı da beraberinde getirir. İster örgün ister yaygın olsun eğitimin amacı bireylerde toplumca hedeflenen davranışları geliştirmektir. Öğretmen öğretim sürecinde eyleyen olarak baş rolü üstlenmektedir. Öğrencisi ile yakın ve bireysel iletişimi güçlü olan, kendi saygınlığını yaratan, kendisi de saygılı doğru iletiyi aktarabilen ve alabilen öğretmenler hem öğrencileri, hem meslektaşları hem de öğrenci velileriyle güçlü bir iletişim kurarlar.

Akademik Yeterliliği aynı olduğu halde öğrencileriyle iletişimi yeterli düzeyde olmayan bir öğretmen, istediği hedefe ulaşmakta zorluk çeker. Öğrencisini ve velisini kazanamazsa, akademik yeterliliği ne düzeyde olursa olsun, kendisini kabul ettiremez. Buna dayanarak "Kişilerarası İletişim" in mesleki eğitimle birlikte verilmesi savunulabilir.

Meslek eğitimi sırasında "Pedagojik Formasyon" dersleri verilmektedir. Eğitim Fakültelerinde verilen bu dersler öğretmenlere, öğrencilerin psikolojilerini tanıtmakta ve davranışları karşısında nasıl bir tutum izleyecekleri konusunda bilgi vermektedir. Ancak öğretmenlerin iletişim biçimleri akademik başarıyı doğrudan etkilemekte ve öğrenci davranışlarını meydana getirmektedir.

Türkiye'de yirmi yıl önceki öğrenci davranışlarıyla bugünkü öğrenci davranışları arasında büyük bir fark vardır. Teknolojik gelişmelere bağlı olarak bilgisayar ve televizyon gibi kitle iletişimi araçları karşısında büyüyen çocuklar, kişilerarası iletişimi daha az oranda eyleme döktükleri için, ilişkilerinde başarısız olabilmektedirler.

Araştırmaya ve eleştirel düşünmeye daha çok yönlendiren, demokratik ve özgür bir öğrenme ortamı sağlamaya çalışan model sayılan öğretmenler bile iletişim engellerini aşamadıkları, ya da yeterince etkili olamadıkları için iletişim sorunları yaşamaktadırlar. Tüm bu iletişim sorunlarını kalabalık sınıfların varlığına bağlayabiliriz.

Ekonomik nedenlere bağlı olarak gelişen büyük şehir nüfusunun yoğunluğu okullarımıza da yansımaktadır. Sınıf içi sözlü etkileşimi analiz amacıyla, liselerimizde yapılan bir araştırmada genel olarak bir ders saatinin %67'sinin sözlü davranışlar için kullanıldığı ve sözlü olmayan davranışlar için yaklaşık %33'ü kadar zaman ayrıldığı saptanmıştır. Toplam etkileşimin %70'ini öğretmen kullanmakta ve bu da öğretmenlerimizin görsel, işitsel ve teknolojik kaynakların yetersiz olmadığı ancak monoton bir öğrenme ortamı sağladığı öngörülmüştür²².

Bu araştırmadan da anlaşıldığı gibi, eyleyenlerin süre kullanımındaki adaletsiz dağılımı başarıyı olumsuz yönde etkilemektedir.

Öğretmen, öğretimin niteliğini yükseltici ve verimi artırıcı yöntem ve teknikleri kullanmaya özen göstermelidir. Bilgisayarla oynayarak büyüyen, daha çok da "görsel zekası" gelişmiş bir çocuğa "ders veren", "ders anlatan", "not takdir eden" bir kişiden öte işlevi olmayan bir öğretmenle eğitimini sağlamaya çalışmak yetersiz bir çabadır.

Reklam aracılığıyla hedef kitlesine ürün benimsetmeyi becerebilen bir iletişimci yaklaşımıyla, kalıcı bilgi aktarımı yapabilmeyi başarabilmek gereklidir.

Son yıllarda, ülkemizde bireyin bireyselliğinin öneminin farkına varılmış ve eğitimde bireysel farkların önemli olduğu, haklar ve gereksinimler yönünden eşitlik, daha demokratik bir eğitim anlayışı egemen kılınmıştır. "Çoklu Zeka" kuramı gibi yeni anlayışlar, öğretmenlerin iletişim eyleminin kendileriyle birlikte eyleyenleri,

²² Necmettin Yeşilmen, "Sınıf içi Sözlü Öğretimin Etkileşim Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Ank.Üni.Eğitim Bilimleri Fakültesi, 1983.

öğrencilerinin daha fazla etkin işlev taşımalarının gerekliliğini anlamalarını sağlamıştır.

"Öğrencilere eğitim programında öngörülen hedef davranışları kazandırmaya çalışmak öğretmenin görevidir. Öğretmenin bir konuyla ilgili hedef davranışları öğrencilerine kazandırmaya çalışması ise, o konuyla ilgili olarak kendisinde bulunan bilişsel, duyuşsal ve ruhdevimsel davranışları öğrencileriyle paylaşması, başka bir söyleyişle bu davranışların öğrencilerinde de oluşmasını sağlamaya çaba göstermesi demektir. Oysa, bir davranış değişikliği meydana getirmek üzere düşünce, bilgi, tutum, duygu, haber ve becerilerin paylaşılması sürecini iletişim üst-birimiyle adlandırmaktayız. Öyleyse öğrenme, iletişim işlemleri sonucunda bireyde kalıcı izli davranış değişikliğinin oluşması anlamına gelmektedir. Bu nedenle, öğrenmenin iyi bir iletişim ürünü olduğu söylenebilir"²³. Buradan yola çıkılırsa , öğretmen-öğrenci ilişkisinin tanımını daha sağlıklı kıldığı söylenebilir.

2.1.1. Etkili İletişim ve Önemi

Öğrencinin öğrenmeyle ilgili, davranışsal ya da akademik herhangi bir sorununu çözmeye öğretmen veli iletişiminin etkisi çok önemlidir. İstenen davranışsal değişikliği elde edebilmek için, veli ile ortak davranış ve tutum içerisinde bulunmak gereklidir. Bu işbirliğini sağlayabilmek, karşılıklı iletişimde öğretmenin bilgiyi doğru aktarabilmesine, güven uyandırmasına ve benimsenmesine bağlıdır.

Öğretmen veli ile birlikte, öğrencinin davranış değişikliği oluşturabilmesi için iletişim sürecini başlatan "kaynak" kişidir. İletişim, kaynağın yönlendirmesiyle başlar, Bu bağlamda öğretmenin öğrenciyle ilgili paylaşmak istediği düşünce, duygu ya da davranışları ilettiği iletiler bütünüdür.

Kaynağın, dolayısıyla öğretmenin iletişimini aktarmadaki başarısını etkileyen dört temel etmen bulunmaktadır.

1. **BİLGİ** : Birinci temel etmen, öğretmenin kendisine, konuya ve alıcısına ilişkin bilgisidir. Kendisini tanıyan, pedagojik formasyonunu

²³ Doç.Dr.Akif Ergin (A.Ü.Eğitim Bilimleri Fak. Eğitimde Arayışlar 1. Sempozyumu, Eğitimde Nitelik Geliştirme 13-14 Nisan 1991, Özel Kültür Okulları Bildiri Metinleri "Eğitimde İletişimin Öğretimin Niteliğini Artırmadaki Yeri ve Önemi s.149.

tamamlamış, insan psikolojisini bilen, kültürel ve akademik yönden kendisini geliştirmiş öğretmen iletiyi, karşısındakine aktarabilir.

2. **İLETİŞİM TÜRÜ** : Kendisi, konu ve alıcısına ilişkin tutumu iletinin nasıl iletileceğini belirler.
3. **TOPLUMSAL-EKİNSEL ORTAM** : Yaşadığı ve yaşamakta olduğu toplumsal-ekinsel ortam iletilerini aktarma başarısını etkiler.
4. **İLETİŞİM BECERİLERİ** : Dinlenme konuşma, algılama, yorumlama gibi iletişim becerileri.

2.2. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE İLK İZLENİMİ OLUŞTURAN ETMENLER VE EĞİTİM

Öğretmen, kaynak olarak "İleti" gönderdiğinde öğrenci ve veli yani "alıcı"dan aldıkları ileti karşısında kaynağa tepki "dönüt" verir.

Bugünkü eğitim anlayışını gözönüne alır, iletişimi ve ona bağlı olarak da öğrenmeyi eğitimin temeline koyarsak, iletişimi ve dolayısıyla eğitimi sağlayan her türlü sözlü-sözsüz, yazılı-yazısız araç ve yöntemlere eğitim ve yöntemleri demenin doğru olacağı, iletişim araç ve yöntemleriyle eğitim ve yöntemleri ifadelerinin eş anlamda kullanabileceği kanısına varırız²⁴.

Buna dayanarak kişilerarası iletişimin biçimlerinin eğitim araç ve yöntemleriyle ortak etkilemeleri eğitimi olumlu ya da olumsuz etkiler denebilir.

Sınıf içi öğretmen davranışları öğretim hizmetinin niteliğini belirler. Öğretmenin fiziksel niteliklerinden çok sınıftaki öğretme-öğrenme ortamını belirleyen davranışsal eylemler daha etkili olmaktadır.

İletişimle ilgili kaynakça incelendiğinde, öğretmenlerin bilgili, neşeli, mutlu, ilgili, güvenilir, insancıl, sevgi besleyen, saygıya sahip, saygı gösteren, bireysel farklılıkları dikkate alan, hoşgörülü, olgun, anlayışlı, iyi ders anlatan, yansız davranan vb. gibi bir çok özelliğe sahip olmasının gerektiği öne sürülmektedir.

Bu konuyla ilgili bir araştırmada dikkati çeken bir başka nokta da öğretmenlerin beklenen davranışları gösterme sıklığıyla ilgili sorulara verdikleri

²⁴ Prof.Dr. Kamuran Çilenti, **Eğitim Teknolojisi ve Öğretim**, Kadioğlu Matbaası, Ank, 1984.

yanıtlarda "çok" kategorisinin daha fazla olduğu öğrenciler tarafından verilen yanıtlarda ise, öğretmenlerin bu davranışları gösterme sıklığı değerlendirildiğinde yanıtların daha çok "az" kategorisinde fazla olduğu görülmektedir²⁵.

Başka bir söyleyişle, öğretmenler, beklenen öğretmen davranışlarını göstermede kendilerini çoğunlukla yeterli gördüklerini belirtirken, öğrenciler aynı konuyu paylaşamamaktadırlar. Bu doğrultuda, öğrencilerin öğretmenlerini benimsemedikleri söylenebilir. Gerçekte iletişim çatışmalarının kaynağı da budur.

Bu bağlamda öğretmenlerin kendilerini değerlendirme açısından bir sorun olduğu, ya da bilmekle uygulamak arasında bir fark olduğu sonucuna varılabilir.

Daha nitelikli bir öğrenme-öğretme süreci için ikili iletişimde *demokratik davranış biçiminin* yerleşmesi zorunludur.

"Dinamizm" ikinci en önemli nitelik olarak öne çıkmaktadır. Eğitim sürecinde yer alan tüm kaynaklar; öğrenciler, öğretmenler, kitaplar, teknikler derslerin vb... birarada yer alması eğitimin etkili ve başarılı biçimde gerçekleştiği anlamına gelmemektedir.

Bildiklerini bilmenin tadını çıkararak aktaran, ders veren öğretmen, öğrencisini derse katmadan dersini sürdürdüğünde öğretmen öğrencisini "umursamaz" ve "ilgisiz" olarak nitelendirebilir. Bu iletişim biçiminde aracı bir amaç, sonradan ödüllendirmeye yönelik bir neden görmeyen öğrenci, bu iletiyle ilgilenmez. Daha sonra bir nedenle başka şeyler yapabileceği kanısına varır ve öğretmenini kendisine "fırsat vermemekle", "anlayışsızlıkla" ve "pratik olmamakla" suçlar. Sıkılmaya başlar ve kendisini iletilere kapatır.

Françoise Dolto "Okulda sıkılmak bir zeka belirtisidir. Okulda tam bir uyum sağlamak nevrozun önemli bir belirtisi olarak da görülebilir" demektedir²⁶.

İyi bir iletişim ortamının oluşturulması sorumlulukların kaynak ve alıcı arasında eşit oranda paylaşılmasında olması gerekmektedir. Bilgiler ve doğrular ne öğretmenin ne de öğrencinin tek elindedir. Öğrencilerin ve öğretmenlerin bu tekele sahip olmadıkları bilincinde olmaları önemli bir etkidir²⁷.

²⁵Salih Bolat, Hacettepe Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi "Yüksek Öğretimde Öğretim Elemanı Öğrenci İletişimi" konulu yüksek lisans tezi, 1990.

²⁶Dr. Kürşat Bumin, *Batıda Devlet ve Çocuk* Alan Yay, İstanbul, 1983, s. 170-171.

²⁷Prof.Dr.Akın Ergüden, *Çağdaş İletişim Felsefesi ve Sorunları*, Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 1982.

Eyleyenlerden birinin bilgiyi ve doğruyu kendi tekelinde görmesi tek yönlü iletişime neden olur. Tek yönlü iletişimde bilgi depolanır. Bilgi kendilerini bilgili sayan kişilerin, hiçbir şey bilmez saydıkları kişilere lütfettikleri bir armağandır.

Bu nedenle bilgiyi karşısındaki için bir üstünlük görme davranışı hakimdir, oysa karşısındaki kişide kendisinde olmayan başka bilgiler de vardır. Bilgiyi paylaşmak ve birlikte bunun için çaba sarfetmek gerekir.

"Bilgi ancak icat etme ve yeniden icat etme yoluyla insanların dünya da, dünyayla birlikte ve birbirleriyle yetinmezlik ve sabırsızlık içinde, kesintisiz ve umut dolu arayışları yoluyla ortaya çıkmaktadır"²⁸.

Eyleyenlerin edindikleri bilgi ve doğru kendi tekellerinde görmedikleri, girdikleri sınıfta gerçek bir iletişim ortamında tartışmalar sonrasında vardıkları ve o iletişimin doğurduğu, önsel varsayımlardan mümkün olabildiğince arındırılmış "somut gerçeklikler" biçimine dönüştüklerinde öğrenme etkin bir biçimde gerçekleşmektedir.

Kişilerarası ilişki başladığında diğer kişiyle ilgili çok az şey bilindiği için belirsizlik hakimdir. Her iki eyleyen de birbirleri ile ilgili belirsizlikleri azaltma eğilimindedir. Bu nedenle birbirlerini tanımak isterler ve ilk verileri kaydederler. Belirsizlik azaldıkça ilişki güçlenmektedir. Belirsizlik *ilk etkileşimden* itibaren başlar.

İlk Etkileşim, İlk İzlenim : "Berger ve Calabrese'nin ilk etkileşim kuramına göre ilk etkileşim yedi faaliyetten oluşmuştur; *belirsizlikte kişiler arası ilişkiler, iletişimin seviyesi, sözsüz yakın anlatma, bilgi araştırmaları, iletişim hoşnutluğundaki samimiyet düzeyi, karşılıklı durum benzerlik ve sevme*"²⁹.

İlk sözcük ve davranışlar belirsizliğin yerine belirlenen anlamı kazandırır. İlk ilişki kurma aşamasındaki tutum ilk çözümleyicidir. Bu nedenle iyi bir izlenim bırakmak çok önemlidir. Bireyin kendisine verdiği değer, kendisini ortaya koyma şekli, kendisine ne denli egemen olduğu, kendisine saygısı ilk izlenimde eyleyenler tarafından izlenerek anlamlandırılır.

²⁸Paulo Fierre, **Ezilenlerin Eğitimi**, Çev. Yurdanur Salman ve Gülşat Aygen, Sanat Adam Dergisi, Sayı 59, Ekim 1990, İstanbul.

²⁹Prof.Dr. İrfan Erdoğan, **İletişimi Anlamak**, Kişilerarası İletişim, s. 191.

"Ne istediğini bilen kendisini açık ve net bir biçimde ortaya koyabilen bir öğretmen, ilk izlenimleriyle öğrencinin gözünde bir kimlik oluşturur"³⁰

Öğretmenini ilk gördüğü an öğrencide oluşan bilgiler uzun süre öğrencinin hafızasında kalır.

Akademik yılın ilk günlerinde kendisini tanıtmak, dersinin amaçlarını ortaya koymak, bu doğrultuda yeni öğretim yılında yapılacak çalışmaları belirtmek, öğrencilerden beklentilerini dile getirmek çabasındaki öğretmen, ilk izlenimin bütün bir yılı etkileyecek kadar önemli olduğunun farkında olmalıdır.

Eleştirel bir yaklaşım ilk izlenim için son derece yanlış bir tutumdur. Olumlu örnekler motivasyonu artırır. Olumsuz örneklerse olumsuz bir ortam yaratır.

Didaktik bir söylem yerine, olumlu, güdüleyici, yüreklendirici konuşmak etkili bir yöntemdir. Katılımın sağlanarak eyleyenlerin bilgi akışını sağlamak ve bu bilgi akışı sırasında eyleyenlerin birbirlerini onayladıklarını birbirlerine hissettirmeleri önemlidir.

İlk ders sırasında birbirleriyle ilgili bilgileri alırken, eyleyenlerin birbirlerini beğendiklerini sözlü ya da sözsüz olarak dile getirmeleri, değer bilen tarafın değerinin artmasına neden olur. Kendisini tanıtan öğrencisine olumlu destek veren öğretmen öğrencisinin gözünde değerinin artmasını sağlar.

Öğrencisinin düşüncesine değer verdiğini ve düşüncesini beğendiği iletisini veren bir öğretmenin öğrenci açısından değeri artmıştır. "Öğretmenim çok değerli çünkü bana değer veriyor" düşüncesi öğrencinin hafızasına kaydolur.

Öğrencisini "değerli bir birey" olarak gördüğü iletisini iletmek ve hataların yapılabileceğinin, öğrenme ortamında deneyerek, yanılarak, katılımcı biçimde öğrenileceğinin aşılması, öğrencinin *kendisini güvende, değerli ve özgür* hissetmesini sağlayacaktır.

"Sorgulayıcı ve yargılayıcı olmadan, net ve yalın bir ifade kullanmak gerekmektedir. Sesin tonlaması aracılığı ile içinde bulunulan duygu eyleyenlere

³⁰ Robert, Hopper, Ph.D. a.g.y., s.135.

yansımadır. Gülümseyerek sevecen bir ses tonu ile konuşulduğunda eyleyenlerin gerginliği, heyecanı ve öfkesi geçer"³¹

İlk izlenimde beden pek çok ileti gönderir. Yürüyüş, duruş, tokalaşma, göz hareketleri olumlu ya da olumsuz bir kanı oluşturabilir.

İlk kez karşılaştıkları bir öğretmenin çekingen adımlar atması başı önde gözleri yerde omuzları düşük sınıfa girmesi öğretmenin kendisini ifade ederken kullandığı titrer ses tonu, kendisine güvenmediğini hissettirir. Böylelikle eyleyenlerde istenen hedeflere ulaşmanın güç olduğu izlenimini oluşturur.

Kendisine hakim, beden duruşu dik, göz temasıyla karşındakilere kendinden emin bakabilen, güçlü bir dil ve ses hakimiyetine sahip, eyleyenleri etkilemesini başarabilen öğretmen, yıllar boyu izleri sürecektir *ilk izlenimini başarıyla oluşturmuş* demektir.



2.3. ÖĞRETMEN ÖĞRENCİ VE VELİ İLİŞKİLERİNDE BENİMSEME DİLİNİN GÜCÜ

Öğrenci ve öğretmen arasındaki ilişki akademik başarıyı doğrudan etkilemektedir. Pek çok veli, veli toplantılarında, öğrencinin geçen yılki öğretmenini çok sevdiğini ve bu nedenle o derste çok başarılı olduğunu ancak bu yılki

³¹ John Laver and Sandy Hutcheson **Communication: Face to Face Interaction**, Verbal Communication, Penguin Books, 1972, Australia, s.155.

öğretmenine ısınamadığı için başarısız olduğunu dile getirmektedir. Öğretmenler de kendilerine tepkisel davranan öğrenciler karşısında nasıl zorlandıklarını, özellikle ergenlik döneminde iyi bir sınıf disiplini sağlamak ve iyi öğretebilmek için rolden role geçerek, sert davranarak öğrencilerinin istemedikleri davranışlarını törpülümeye çalıştıklarını dile getirirler.

Bir öğretmenin öğrencileriyle ilişkileri iyi olmadığında en iyi öğretim tekniklerinin bile yararsız olduğunu görmektedirler.

Eyleyenler arasında; açık olma, birbirlerini önemseme, birbirlerine gereksinim duyduklarını hissettirme birbirlerinden farklı olduklarını bilme, gereksinimlerini karşılıklı olarak giderebilmeyi sağlama gibi özellikler sağlandığında "iyi bir öğretmen öğrenci ilişkisi" var denebilir.

Aynı özellikler "iyi bir veli-öğretmen ilişkisi için de sayılabilir.

İlk dersten itibaren "benimsenmek" öğretmenin ilk hedefi olmalıdır. Çünkü içtenlikle benimsenen kişiyle işbirliği yapılır, bu da ilişkileri kuvvetlendirir. Karşılıklı benimsenen eyleyenler birlikte büyür, gelişir, olumlu yönde değişebilir, sorunları çözebilir, üretici ve yaratıcı olurlar.

Özellikle çocuklarda "benimsenme çok büyük bir gereksinimdir. Eleştiri, öğüt ve emir verme çocukları, gençleri ve ebeveynleri "benimsememe iletisi"ni algılamaya götürür. Gördüğü olumsuzlukları sert bir dille aktararak hemen müdahale etmezse daha da kötü olacağını düşünen öğretmen öğrencinin tepkisiyle karşılaşır. Bu tepkiyi velisiyle paylaşarak kendisi gibi düşünen ikinci bir taraf elde etmek ister ancak kızının ya da oğlunun "benimsenmeme iletisi"ni alan veliyi de karşısına almış olur. Olumsuzlukların üzerinde çok durmanın, onların gelişmesine neden olduğu da bir gerçektir.

"Kabul, çocukları açar, onların duyguları ve sorunlarını paylaşmak için yüreklendirir. Terapistler ve danışmanlar, bu dilin çok güçlü olduğunu göstermişlerdir. En etkili terapist ve danışmanlar, kendilerinden yardım isteyenlere, onları oldukları gibi kabul ettikleri duygusunu aşılabilenlerdir"³².

Yıkıcı konuşmalar yerine yapıcı konuşmalar yapmak, karşındakini yüreklendirerek anlattıklarına katıldığını belirtmek, katılmadığında bunu kırıcı

³² Dr.Thomas Gordon, **Etkili Öğretmenlik Eğitimi**, "Kabul Dili Neden Güçlüdür?", Sistem Yay., 1996, s.52.

olmadan dile getirmek, duyguların ifade edilmesinden hoşnut olmak, bireylerin farklı düşünce ve duygulara sahip olmasını hoşgörüyü karşılandığını hissettirmek öğrencilerin kendilerini iyi hissetmesini sağlarlar.

Uzun süre sessiz kalmak, kaşları çatarak gergin bir yüz ifadesiyle dinlemek, eyleyenlerde kabul edilmedikleri duygusunu geliştirir ve isteksizlik yaratır. Güven duygusu tatmin olmadığı için diğer eyleyenden uzaklaşmasına neden olur.

2.3.1. Sözel Olmayan İpuçları

Sözel olmayan iletişim ile sözlü iletişim o kadar içiçedirler ki, zaman zaman çok yönlü bir işlev meydana getirirler.

Bir anlık bakış, bedenın biçimi kimi zaman sözcüklerin yerine geçer ve karşımızdakilerin ne hissettiğini anlamamızı sağlarlar. Ya da daha etkili iletişim göndermek için olumsuz bir yanıt verirken başımızla sözümüzü kuvvetlendiririz.

Bir öğretmen benimsenip benimsenmediğini, öğrencilerini kazanıp kazanmadığını sözel olmayan ipuçlarını değerlendirerek anlayabilir.

Sözel olmayan iletişim yollarının kişilerarası ilişkilerdeki önemi büyüktür. Sözel olmayan iletişim; duruş, bakış, mimikler; jestler; ses tonu gibi anlatım biçimlerini içerir.

Özet olarak sözel olmayan ipuçları sözcüklerin anlamını pekiştirir ya da sözcüklerden bağımsız bir anlam aktararak iletişimin akışını değiştirebilir.

İletişimde sözel olmayan ipuçları en az sözcükler kadar, hatta zaman zaman daha da etkili olabilmektedir. Bunlar doğrudan ileti vermek için kullanılır. Örneğin, birine öfkeli olduğunuzu onun gözünün içine dik dik bakarak belli etmeye çalışabiliriz. Kimi zaman da, sözel bir iletiyi yorumlayabilmek için ona eşlik eden sözel olmayan ifade yollarına dikkat edilir. Örneğin, "seninle konuşmak istediğim şeyler var" gibi bir tümcenin ardında nasıl bir ileti olduğunu, bunu söyleyen kişinin kullandığı sözel olmayan ifade yollarını (bakışı, ses tonu, mimikleri, duruşu, seçilen zaman) değerlendirerek yorumlamaya çalışırız. Bu ifade, öfkeli bir tartışmanın başlangıcını da gösterebilir, romantik bir konuşmanın ön hazırlığı da olabilir, o kişinin kendi özel sorunlarını bizimle paylaşmak istediği anlamına da gelebilir.

İpuçlarını değerlendirerek iletişim sorunu olup olmadığı anlaşılabilir. İyi bir gözlemci sözlere gerek kalmadan sorunu hissedebilir. Öğretmen ve öğrenci ilişkisinde "otorite" ilişkisi olduğundan, öğrenci sorunu dile getirmekte çoğu zaman tereddüt eder. Mimik, jest, ses tonu, bakış ve duruşlar duygu ve düşüncelerini ister istemez yansıtır.

Bir ipuçlarını hemen yakalayıp, profesyonel ve önyargısız sorunu çözemeyen ya da algının farklı olabileceğini, iletinin yanlış algılanmış olma varsayımını göz önünde bulundurmeyen öğretmen sorunun artmasına ve kişilik sorunu haline dönüşmesine neden olur.

2.3.2. Sözlü İpuçları

Benimsenme duygusu sözcüklere yansıdığına, eyleyenler kendilerini güvende hissederler. Sevgi sözcüklerini dile getirmenin çok etkili olduğu bir gerçektir.

Özellikle "çoklu zeka" kavramını düşündüğümüzde işitsel zekası gelişmiş insanların duyma gereksinimlerinin olduğu görülmektedir.

Kişilerarası iletişimde, tarafların verdiği iletilerin sıralaması süreç boyutunda ele alınması gereken bir konudur.

İletişim süreci içinde bir iletinin ardından hangi iletinin geldiği etkileşimden çıkarılan anlamı etkiler. Örneğin "sıkılıyorum" iletisi vermek isteyen bir öğrenci ayağını salladığında, "gerginim, kızgınlım" iletisi olarak algılanır. Bu örnekte her iki eyleyen de kendi davranışlarını ve yaşadıkları çatışmalı durumu bir neden-sonuç ilişkisi çerçevesinde yorumlayarak "bunlara sen neden oluyorsun" iletisini vermekteler.

İki kişi biraraya geldiğinde iletişim kaçınılmaz olduğuna ve bu, doğrusal değil, dairesel bir süreç olduğuna göre kişilerarası ilişkilerimizde biraraya gelip, birbirimizin farkına vardığımız anda, karşılıklı davranışlar zinciri başlar. Davranış, akıl duygu ve beden işbirliğinin bir ürünüdür. Davranışlar tümüyle kişisel seçimlerdir ve kimi zaman sağlıklı, kimi zaman da sağlıksız olabilirler. Ancak burada vurgulanmak istenen, iletilerin niteliği ve içeriği değil, bir iletinin hiç kuşkusuz bir diğerini getireceği ve davranışların bir sırayı izlediği gerçeğidir.

Karşımızdakinin hangi sözünün ardından neyi söylediğimiz, ya da onun hangi davranışının ardından neyi yaptığımız, süreci incelerken önemle üzerinde durulması gereken konulardan biridir. Bu nedenle yukarıdaki örnekte görüldüğü gibi, ortada bir çatışma varsa etkileşimin ne biçiminde yol aldığına bakmak gerekir. Böyle bir anda kişiler alışlagelmiş davranış kalıpları içine kilitlenmek yerine etkileşim sürecinin başına dönüp bu noktaya nasıl geldiklerini birlikte araştırırlarsa sorun çözümlenebilir.

Algı, bilişsel fonksiyonlarla gerçekleşen bir süreçtir. Algılama sırasında zihine gelen bilgiler bir takım süzgeçlerden geçirilir. Bu bilgilere biçim verilir ve adlandırılır. Nesnelere bile, varolan bütün özellikleriyle oldukları gibi algılamayabiliriz. Algılama süreci sonunda belleğimiz algılananın aslına uygun fotoğrafını değil, bir kopyasını alır. Kısacası algılama, kişinin geçmiş yaşantısından, gelecekle ilgili beklentilerinden ve o andaki duygu ve düşüncelerinden etkilenen, kişiye özgü bir süreçtir. Hepimizin kamerası birbirinden farklıdır. İşte bu nedenle kişilerarası iletişimde algı farklılıkları ve bunların yarattığı sorunlarla sık sık karşılaşmaktayız.

Özetle, bu sorunları ilişkilere zarar vermeyecek düzeye indirgemek için, iletişim süreci içinde duruma ve verilen iletilere ilişkin hem kendi algımızı hem de karşımızdakinin algısını netleştirmeye çalışarak, içeriğin ötesindeki süreci yakalayabilmek önemlidir. Bu bağlamda "Benimseme Dilinin İletileri" özetlendiğinde;

Benimseme Dilinin İletileri

- Olumlu yaklaşım
- Karşılıklı işbirliği
- İlmli yaklaşım
- Güdüleyici yaklaşım
- Yapıcı, hoşgörülü yaklaşım
- Güven verici yaklaşım
- Eşduyumun sözlü ve sözsüz ipuçlarıyla aktarılması
- Sevgi

başlıkları sıralanabilir.

Öğretmen, öğrenci ve velilerin, olumlu bir yaklaşım içinde olmaları gerginliği ortadan kaldırmaktadır. Olumlu yaklaşım, karşılıklı güven duygusu geliştirir. Böylelikle karşılıklı işbirliği kolaylaşır. İlimli yaklaşım, karşılıklı tepkilerin kırıcı olmadan, sakinleştirici biçimde gerçekleşmesidir. Öğretmenlerin veliyi ve öğrenciyi güdüleyici yaklaşımı, güven verici davranmaları önemlidir.

Sözlü ve sözsüz ipuçlarıyla, eşduyumun aktarılması gereklidir. Bir öğrenciyi dinlerken başı sallamak sözlü, çalışmakta olan bir öğrencinin sırtını sıvazlamak ise, eşduyumun sözsüz olarak ifade edilmesidir. Anlaşıldığını bilen öğrenci, kendisini güvende hisseder. Öğretmenine güvenir ve sevildiğini duyumsar.

Bu bağlamda "Benimseme Dilinin İletileri" öğrenci öğretmen ilişkileri açısından önemlidir.

2.4. EĞİTİMDE EYLEYENLERİN YAŞAM FELSEFELERİ VE "KORKU KÜLTÜRÜ" İLE "DEĞERLER KÜLTÜRÜ" NÜN İLİŞKİLERE YANSIMALARI

Toplumsal davranışlarımızı, buna bağlı olarak da kişilerarası "Korku Kültürü" ya da "Değerler Kültürü" ile biçimlendiririz. Korkutarak bir baskı kurma eğilimi "Korku Kültürü"nü oluşturur. Örneğin babalar, öğretmenler, yöneticiler korkulacak insanlar olarak öğretilirler. Onlara değer vermekle oluşan saygı yerine, korku ile oluşan saygı kanıksanmıştır.

"Değerler Kültürü"; belli bir önyargı olmaksızın, kendi değerini bulma esasına dayanır.

"Korku kültürü" belli türden bir yaşam felsefesi, bir yaşam biçimidir. Korku kültürü insanların özüne önem vermez; bu zeminde sosyal maskeler, mevkiler ve maddiyat önemlidir³³.

Korku kültürüne sahip kişiler etraflarında korkulacak bir güç olmadıkça insanları ve kuralları hesaba katmazlar. "Korku" yoksa kuralların ya da insanların değeri de yoktur.

³³Doğan Cüceloğlu, "İletişim Donanımları Semineri, Özel Kültür Okulları KEV Salonu, 28.08.03, İstanbul.

Buna dayanarak "Korku Kültürü Algısı" ne kadar hakimse ilişkiler o derece yüzeyseldir. Otorite ve güç merkezli sağlıklı ilişkiler meydana gelir.

"Değerler Kültürü"nde insanın özü önemlidir tüm yaşam süreci, özgün yaşama katkısı oranında anlam bulur"³⁴.

Gücü merkez alan korku kültürünü eyleyenlerin birbirlerini sevmek yerine birbirlerinden korkmalarına neden olur.

"Korku Kültürü İlişkisi" kişilere sen değersizsin, önemli olan otoritedir iletisi verir, bu da çeşitli iletişim engellerine neden olur. Okul ortamında öğretmen ve yöneticilerin "Korku Kültürü"nü temel alan iletişim biçimleri, sevgi temeline dayanmayan, "korku" nedeniyle sürdürülen bir ilişki biçimi yaratmaktadır.

"Değerler Kültürü"nü benimseyen öğrenci ve öğretmenler bireye değer vererek, demokratik bir ortamda düşüncelerini paylaşabilmektedirler. Öğrenmenin uzun vadede kalıcı olarak belenmesi bu biçimde olanaklıdır.

Bu bağlamda "Değerler Kültürü" ve "Korku Kültürü"nü karşılaştırdığımızda:

Korku Kültürü	Değerler Kültürü
<ul style="list-style-type: none">➤ Öze önem vermez.➤ Kısa bir zaman sürecini kapsar.➤ Güçlü güçsüzü ezer.➤ Güçlü olan tek taraflı biçimde iletişimi tekeline alır.➤ Güvensizlik vardır.➤ Saygı korkudan daha azdır ya da korku kaynaklı saygı vardır.➤ Sevgi yoktur	<ul style="list-style-type: none">➤ Öze önem verir.➤ Tüm yaşam sürecini kapsar.➤ Demokratik bir ortam vardır.➤ Bilgi ve değerler paylaşılır.➤ Güven duyulur.➤ Saygı içten ve derindedir, bu nedenle kalıcıdır.➤ Sevgi vardır.

³⁴Prof.Dr.Doğan Cüceloğlu, "İletişim Donanımları Semineri, Özel Kültür Okulları KEV Salonu, 28.08.03, İstanbul.

III. BÖLÜM

"ÖĞRETMEN İLE ÖĞRENCİ", "ÖĞRETMEN İLE ÖĞRENCİ VELİSİ" ARASINDAKİ KİŞİLERARASI İLETİŞİMİ DAHA ETKİLİ KILAN TEKNİKLER

3.1. İLETİŞİMİN ONİKİ ENGELİNİ ORTADAN KALDIRMA

Öğrencisine farkında olmadan benimsememe iletisi gönderen öğretmen, bu engelleri ortadan kaldırmadıkça iki yönlü iletişimi zedelemeye, zamanla da yok etmeye başlar.

"Öğretmen bana kafayı taktı, beni bıraktı" gibi söylemlerin kaynağında bu engellerin yıktığı iletişim ve öğrencinin kabul edilmeme iletileri alması yatar.

Öğretmenin olumsuz iletişim kurmayı sürdürmemesi için iletişim engellerini iyi tanınması gerekir.

3.2. İLETİŞİM ENGELLERİ

Öğretmenin "korcu kültürü"nü bir silah gibi kullanması, öğrencide isyan etme, direnme, bağırıp çağırma ya da nefret gibi olumsuz duygular besleme biçiminde anamlanır.

Kendi kararlarını verme, kendisini yönetme güvenme ve kabul edilme gereksinimleri giderilmeyen öğrenci zamanla iletişim kurmaktan vazgeçer ya da isyankar olur.

Yapılması gerekeni emir verir tarzda ya da bir buyruk biçiminde birinden istemek, eğitimde inceleme ve sentez yapabilme, düşünebilme yetisinin kazanılabilesini engeller. Yol ve yöntem biraz anlatılarak güdülenen birey, kendi keşfiyle zevkle istenen sonuca ulaşmayı tercih eder. Bu çaba sırasındaki olumlu güdüleme çalışmada haz duymasını, kabul edilme hissini tatmin etmesini sağlar.

3.2.1. Uyarmak, Gözdağı Vermek

Hiç kimse tehdit edilmek istemez. Gözdağı vermek ve olumsuz biçimde uyarmak kızgınlığı arttırır. Eyleyenlerin birinin tehdidi diğer eyleyene devam ederse sonucun ne olacağını görme merakı verir. Genç bireyler özellikle ergenlik döneminde karşılıklı tüm ilişkilerinde gözdağı verenin söylediğini yapıp yapmayacağını denetlemek ister. Karşısındakinin sınırlarını zorlayarak test eder ve özellikle yasaklanan şeyleri yapmayı denerler. Sert uyarılar ve gözdağı yerine olumlu değerleri ön plana çıkarıcı güdüleyen yapıcı uyarılar iletişimin zarar görmemesini sağlar.

Tırnaklarını yemekte olan bir gence; "Bir daha tırnaklarını yersen seni rehberliğe gönderirim" biçiminde bir yaklaşım yerine "Tırnakların biraz uzadığında sana çok yakışacağını düşünüyorum. Sen ne dersin? gibi bir yaklaşım daha olumlu sonuç verecektir.

Anne-babaların öğrencilere "Ödevlerini bitir yoksa....", "Ders çalış, yoksa..." türünde başlayan cümlelerinin iletişim çatışmalarına dönüştüğü görülmektedir.

"Emir verme ve yönlendirme" gibi "gözdağı verme, sert uyarma" da düşmanlık yaratır ve iletişimi engeller.

3.2.2. Ahlak Dersi Vermek

Öğretmenin, öğrencisine toplumsal ahlak anlayışını ileterek, nasıl davranması gerektiğini söylemesi, öğrencinin kendi düşüncelerine saygı duyulmadığını hissetmesine ya da kendisine güvenilmediği düşüncesine kapılmasına yol açar.

Başkalarının doğru kabul ettiğini yapmama psikolojisi, özellikle ergenlik psikolojisindeki genci tam tersini yapmaya yönlendirir.

3.2.3. Öğüt Vermek, Çözüm ve Öneri Getirmek

Kişi kendisine kayıtsız kalandığı, dikkate alınmadığı iletisini alırsa, bu da savunmacı bir tutum yaratır. Çünkü herkesin, kendisine değer verildiğini hissetmeye gereksinimi vardır.

İletiyi veren kişinin üstünlüğünü kanıtlamaya çalıştığı algısı da dinleyicide öfke ya da yetersizlik duyguları yaratarak savunmayı arttırabilir.

Düşünce esnekliği olmayan, kendi bakış açısında direten bir tutum, dinleyiciyi savunmacı bir davranış geliştirmeye yönlendirebilir. Örneğin, "Kırılmaya hiç hakkın yok, böyle davranmak için haklı nedenlerim var" türünde bir ifade dinleyicide olumsuz bir etki yaratacaktır.

Oysa esneklik ve karşılıklı anlama çabasının olduğu etkileşim süreçlerinde savunma eğilimi daha azdır. "Senin aslında çok kırıldığımı anlıyorum, ancak izin verirsen ben de sana neden öyle davrandığımı anlatmak istiyorum" ifadesinin dinleyici üzerindeki etkisi çok daha olumludur. Çünkü bu, karşıdaki kişiye onu anladığımız ve duygularına önem verdiğimiz iletisini iletir.

Araştırmalara göre, kişilerarası güven ile destekleyici, kabul edici bir ortamın birleşmesi sonucunda savunmacı tutum azalmaktadır. Savunmacı tutumun azalması da kişilerarası güvenin artmasına ve kişilerarası iletişimin sağlıklı yürümesine katkıda bulunacaktır.

Eğer dinleyici, verilen iletiyi "kontrol etme" ya da "yönlendirme" çabası olarak algılayorsa savunmaya geçebilir. "Size biraz daha dikkatli olmanızı öneririm"; "söylediklerimi uygulamak senin yararına olacaktır" gibi ifadeler bu biçimde algılanma olasılığı yüksek olan anlatımlardır. Etkili iletişim sürecinde aktarılan iletiler, "yönlendirilme", "eleştirilme", "değerlendirilme" olarak değil de, "durumu tanımlama" ve "sorun çözme" çabası olarak algılanırsa, savunma girişimleri azalır. Örneğin, "İlişkimizde senden kaynaklanan bazı sorunlar var, bunları konuşalım" yerine, "İlişkimizde bazı sorunlar yaşadığımız hissediyorum ve konuşmak istiyorum" diye söze başlamak, karşıdaki kişiyi konuşmaya çekebilir.

Öğrencisine kendi kendine sorun çözme yetisi kazandırmak amacındaki öğretmenler sorunu fark ettirerek, çözümün öğrenciler tarafından bulunmasını hedeflemelidirler.

Öneri ve çözüm sunmak, kendi dışında bir otoriteye bağımlılığı kabul etmektir. Öğrenci kendisini özgür ve saygın hissetmediği gibi, kendi bulduğu çözümün sorulmadığını düşünür. Anlaşılmadığını hisseder ve iletişim engeli oluşturur.

3.2.4. Öğretme, Nutuk Çekme Biçimi

Bir söyleşi anında nutuk çekmek öğrenciler tarafından hoş karşılanırken, sorun olduğunda öğrencilere rahatsız edici gelebilir. Hiç kimse yanlısının yüzüne vurulmasından hoşlanmaz. Nutuk çekerek öğretme yaklaşımında bulunan veli ya da öğretmen, gencin sıkıldığını ve sıkıntısının zamanla nefrete dönüştüğünü gözlemleyebilir.

Öğretmenin "büyük" ve "otorite" olarak nutuk atmasının onların gözünde "güç gösterisi" olarak algılanması söz konusudur.

Bu tutum karşısında *savunmacı bir tutum* içine girerler.

Savunmacı tutumun en önemli nedenlerinden bir tanesi, kişinin doyurulmamış kişilerarası gereksinimleridir. Çünkü benlik imgemizi doyum veren bir biçimde oluşturabilmek için başkalarından destekleyici geribildirimler almaya gereksinimimiz vardır. Bu gereksinim karşılanmadığında bir kaygı duygusu oluşur. Bu duygu bazen çok kısa sürer ve çözülür. Ancak, kaygının çözülemediği durumlarda kişi başkalarıyla birlikte iken savunmacı bir tutum içine girer. Savunmacı davranış kaygının ve korkunun temsilcisidir. Kendini, beden duruşu, yüz ifadesi, hareketler ve sözel sinyallerle belli eder. Bu durum aynı zamanda diğer kişilere de dikkatli olmaları için bir uyarı iletisidir. Savunmacı tutumun sergilendiği davranışlar çok çeşitli olabilir. Örneğin, içe kapanma, başka şeylerle ilgilenme, küsme, bulunulan yeri terketme ya da sözel olarak kendini savunma gibi. Bazen de savunmacı tutum kendini saldırgan bir kılığa bürünmüş olarak gösterir.

Ergenlik döneminde sürekli aynı iletişim engellerini yineleyen veliler, ergenin savunmacı tutumundan neden vazgeçemediğini bir türlü anlayamazlar. Bazen

kendileri de öğretmenlerle görüşmeye geldiklerinde benzer bir savunmacı tutum içine girerler. Kendilerine saygı duyulduğunu, öğrenci hatalarının görüldüğünü, güvende olduklarını ve benimsenmelerini olanaklı gördüklerinde , bu tutumlarından vazgeçerek sakinleşirler.

3.2.5. Yargılamak, Eleştirmek, Suçlamak

En can acıtıcı iz bırakan iletiler *yargılayan, eleştiren ve suçlayanlardır*. "Sen bazen hep..." diye başlayan bir yargı cümlesi çok zedeleyici bir cümledir.

Dinleyen tarafından eleştiri ya da yargılama olarak algılanan değerlendirmeler savunma davranışına yol açabilir. Örneğin, herhangi bir sorunu dile getirirken açık ya da kapalı olarak genellikle "sen" sözcüğü ile başlayan ifadeler kullanıldığında karşınızdaki kişide olumsuz ve savunmacı bir tepki gelişir.

Örnek :

"Yeterince açık konuşmuyorsun"

"Beni hiç anlamıyorsun"

"Doğruyu söylediğine inanmıyorum"

Bu anlatımlar, karşındaki kişinin duyguları ve düşünceleriyle ilgili yorumlardır ve şu iletiyi verir: "Ben senin duygu ve düşüncelerini senden daha iyi biliyorum".

Oysa, "ben" sözcüğü ile başlayan ifadeler savunmacı tutumu azaltarak iletişimin daha sağlıklı olmasına yardımcı olur. Örneğin, "Yeterince açık konuşmuyorsun" yerine, "Söylemek istediğin şeyi anlayamıyorum" ifadesini kullandığımızda, hem karşınızdakini anlamak istediğiniz iletişimini vererek kendinizi net bir biçimde aktarır, hem de o kişinin savunmaya geçmesine yol açmamış olursunuz. Ya da "Beni hiç anlamıyorsun" yerine, "Senin tarafından anlaşılmadığımı hissediyorum" diyerek o kişiye tutumuyla ilgili geribildirim verebilirsiniz. Böylelikle hem kendi duygunuzu söyleme, hem karşınızdaki kişiye ayna tutma, hem de savunmacı tutumdan uzak durma şansını yakalarsınız. "Ben" ile başlayan sözler, tümüyle sizin kendinize ait duygu, düşünce ve algılarınızı yansıttığı için karşınızdaki kişinin suçlamaya girişmesi olasılığı da düşüktür. Eğer bütün çabanıza karşın bir suçlama ya da eleştiriyle karşı karşıya kalırsanız da, "Ben böyle hissediyorum",

"Bunlar benim düşüncelerim", "Ben bu biçimde algılıyorum" diyerek, bunların genel doğrular değil, kişisel duygu ve düşünceler olduğunu ve bunların sorumluluğunu aldığımızı gösterebilirsiniz.

Bazen de kullanılan aktarımlar karşıdaki kişiyi *yargılayıcı* niteliktedir.

Örnek :

"Bu tutumun senin kayıtsız bir insan olduğunu gösteriyor"

"Bu ne düşüncesizlik!" "Çok saçma!"

"Yargılayıcı iletiler karşıdaki kişinin uzaklaşarak geri çekilmesine neden olabileceği gibi, karşı saldırıya geçmesine de uygun bir zemin hazırlar"³⁵.

Olumsuz değerlendirmeleri çok sık kullananlar, öğrencilerin saygısızlığından en çok yakınanlardır.

3.2.6. Övme

Buraya kadar kişilerarası ilişkilerdeki iletişimden genel olarak söz ettik. Bu son bölümde ise, iletişimin özellikle yakın ilişkilerde önemli olan bir boyutu üzerinde duracağız: *Duygu alışverişi*. Kişilerarası güvenin ve yakınlaşmanın oluşmasında en önemli etkenlerden biri de karşılıklı duygu alışverişine gerekebilmektir. Duygu alışverişi yalnızca sevgi, hoşlanma gibi olumlu duyguların paylaşılması değil, aynı zamanda öfke, endişe, kırgınlık gibi olumsuz duyguların da paylaşılabilmesi anlamına gelir.

Bazı kişiler için olumlu duyguların dile getirilmesi daha güç iken, bazıları da olumsuz duygularını açmakta güçlük çeker. Eğer kişi, bu güçlüklerden herhangi birini ya da her ikisini birden yaşıyorsa, bunun üstesinden gelmek için kendi kendine çaba gösterebilir ya da bu konuda yardım isteyebilir. Çünkü, duyguların dolaysız ve dürüstçe aktarabilmesi, yakın ilişki kurmaya yardım eden en önemli becerilerden bir tanesidir. Yakın bir ilişkide kızgınlık duyguları kadar, hoşlanma ve beğeni duygularının da dile getirilmesi, duygu dengesinin korunmasını sağlar. Zaten bir ilişkiyi "yakın ilişki" olarak tanımlayabilmek için bu gereklidir. Yakın ilişki birçoklarının düşündüğü gibi yalnızca olumlu duyguların çok yoğun yaşandığı ilişki

³⁵Robert, Hopper, Ph.D. a.g.y., s.135.

değil, kişilerin kendilerini olabildikleri ve kendilerini açıkça ifade etme özgürlüğü bulabildikleri ilişki biçimidir.

Benliğimiz bize ait olan özel birşeydir. Yakın ilişkilerimizde de kendimize saklamak istediğimiz özel duygular olabilir. Bu nedenle, kendimizi yakın hissettiğimiz kişiye iç dünyamızın tümünü göstermek zorunda değiliz, ancak gösterdiklerimiz gerçekten bize ait olmalıdır.

Gösterdiğimiz çok aşırı duygular, övme davranışları övme davranışları, kişinin kendisinde olduğundan fazla takdir görmesine neden olur. Öğrenci burada abartılan övgüyü hemen hisseder ve bundan rahatsız olur. Aşırı olumlu yargılayabilen öğretmenin, olumsuz da yargılayabileceği kanısına kolayca varır. Bulduğu ortamdaki tüm bireylerin övgü ile yargılandığını gördüğünde bunun da bir tür saygısızlık olduğunu düşünür. Herkesin aynı düşüncede olduğu bir ortamda bir terslik olduğuna inanarak, iletişimin dürüstçe olmadığı yargısına varabilir.

3.2.7. Alay Etmek, Ad Takmak

Etkili olmak için alay edenler iletişimin zarar görmesine neden olurlar.

Sözel iletilerin yanısıra, alaycı yüz ifadesi, iğneleyici ses tonu, sert el kol hareketleri gibi sözel olmayan iletiler de savunmacı tutuma yol açabilir.

Öğrenciler öz eleştiri yapacakları yerde öğretmenin kullandığı iletileri kullanarak iletişimi çıkmaza sokarlar.

Alay edilen ve ad takılan bir bireyin karşısındakine güveni ve kabul etme hissi azalır. Kendisini iletişime kapar ya da iletişim çatışmalarına girmekten kaçınmaz.

3.2.8. Yorumlamak, İncelemek, Tam Kaynak

Öğretmenin çözümlene yapması yaptığı çözümlemeyi öğrencisinin yüzüne vurması öğrencisini utandırır. Aynı tepkiyi "veli" de verecektir. Kızgınlık ve utanç duyguları içerisinde öğretmene haddini bildirmek ister bir havaya girebilir.

Çözümleme ve dolaysız yorum yapmak yerine, önyargılı olmadan, işbirliği yaparak birlikte düşünce üretmek yerinde olacaktır.

Tahmin etmek her zaman sağlıklı sonuç vermez. Tahminden "Tamı Koymak" son derece yanlış bir tutumdur.

3.2.9. Soru Sormak, Sınamak, Çapraz Sorgulamak

Özellikle sorunlu öğrencilere sorulan sorular onlarda güvensizlik ve kuşku yaratır.

Ayrıca "neden" sözcüğünün kullanıldığı bazı sorular da savunmaya yol açabilmektedir, bazı sözcüklere, sözlük karşılıklarını aşan anlamlar yüklenmiştir. "Neden" sözcüğü de bunlardan biridir. Aslında bu sözcük, içerik olarak birşeyin nedenini öğrenme isteğini belirten bir merak aktarımı ve simgesidir. Ancak, kullanıldığı ortama göre farklı iletiler iletebilmektedir. Örneğin "Neden beni aramadın?" sorusu karşıdaki kişinin aramamasının gerçek nedenini öğrenme isteğinden çok, ona aramadığı için kızgın olduğumuz iletisini verir. Kişilerarası iletişimde bu sözcüğe, sözlük anlamının yanısıra hesap sorma anlamı da yüklenmiştir. Kullanımda bu anlamıyla daha sık karşımıza çıktığı için, "Neden" sorusu savunmacı tutumu arttırabilmektedir. Bunun yerine "Ne oldu da beni aramadın?" diye sormak, o kişiyi savunmaya geçmek yerine, gerçek nedeni söylemeye yönlendirebilir. Ya da "Neden gülüyorsun?" yerine "Seni güldüren ne oldu?"; "Neden bu soruyu sordun?" yerine, "Sana bu soruyu neyin sordurduğunu merak ediyorum" biçimindeki iletiler, savunmacı tutumu azaltabilir.

Eğer karşıdaki kişiye ona kızdığımızı, kırıldığımızı ya da gücendiğinizi anlatmak istiyorsanız, bunları yargıların ve yorumların ardına saklamadan ve "neden" sorularının içine sıkıştırmadan dolaysız yoldan söylemeyi deneyebilirsiniz. Bu tutum, sizi ve karşıdaki kişiyi dilin tuzaklarına düşmekten, çelişkilerinden, yanlış anlaşılmalardan koruyarak iletişimin netleşmesini sağlayacaktır. Kişiler dolaylı iletilere başvurdukları sürece hem gerçekte söylemek istedikleri şeyi söyleyememe, hem de bunlardan zarar görme olasılığını arttırmaktadır. "Sen çok sorumsuz bir insansın" yerine, "Söz verdiğin saatte gelmediğin için sana çok kızdım" demek, kızgınlık duygusunun dolaysız aktarımıdır. Duygu ne kadar olumsuz ve ne kadar yoğun olursa olsun, açık bir biçimde anlatması dolaylı duygu aktaran iletilerden çok daha az savunma yaratır. Ayrıca karşıdaki kişiye tutulan aynanın daha net olmasını, kendi davranışlarının sizin duygularınızı nasıl etkilediğini açıkça görmesini sağlar. Dolaylı geribildirimler sihirli aynalar gibidir. Hiç bir zaman gerçek görüntüyü

yansıtmazlar. Hiç kuşkusuz dolaysız ve açık geribildirim vermek her zaman kolay değildir. Sizin duygularınızı açıkça söylemeniz karşınızdaki kişinin bazen hoşuna gitmeyebilir. Bu, kilosundan hoşnut olmayan bir insanın, kendini ince gösteren bir aynaya bakmayı tercih etmesi gibidir. Ancak şunu da unutmamak gerekir ki; doğru aynalar kişiye değiştirebileceklerini değiştirme, değiştiremeyeceklerini de kabul etme olanağı verir.

3.2.10. Avutmak, Duygularını Paylaşmayı Abartmak

Sorunu olan bir öğrenciyi fazla teselli etmek de sorunu daha karmaşık hale getirebilir. Sorunu en az kendisi kadar büyüten öğretmeni karşısındaki çocuk, sorununu olduğundan büyük hatta çözülemez görebilir. Bir bakıma öğretmenin de sorun karşısında fazla panik durumunda olduğunu hisseder ve güveni zedelenir. Her bireyin kendi kendine sorunu aşma süresi ayrıdır. Kendisine bu olanak verilmelidir.

3.2.11. Sözünden Dönmek, Oyalamak, Konuyu Saptırmak, Espriler Yapmak

Veliye ya da öğrenciyeye bir söz verip sözünü yerine getirmeyen öğretmeni eyleyenler "saygısız" ya da "ilgisiz" olarak nitelendirirler.

Söz verildiğinde tutulmalıdır. Güven duygusunun gelişmesi buna bağlıdır. Tutulmayan sözler veliye de, kendisinin ciddiye alınmadığı, oyalandığı duygusunu verir.

Öğrenciler sorunlarını dile getirdiğinde şakayla karışık yorumlar yapmak öğrencinin öğretmene olan güvenini sarsar. Tüm bireyler saygıyla dinlenilmek ister. Alay eden, sorunun kendisi için basit olduğunu dile getiren öğretmen diğer eyleyenlerin önemli saydığı sorunu hafife alarak, öğrenci ve velinin duygularını incitirler. Öğrenci ve veli uzaklaşır, böylece çözümü başka kişilerde aramaya çalışırlar.

Kendisine yakın ilgi gösteren, sorunu sabırla dinleyip, yol gösterici davranan bir yıl önceki öğretmenle karşılaştırma yoluna giden veli, yeni öğretmenle ilişkisine aşılması güç bir sabit engel koyar ve bu durumu aşmak öğretmenin elindedir.

3.3. ETKİLİ KONUŞMA TEKNİKLERİ

Diğer insanlarla ilişkilerinde başarılı olan ve konuşmalarıyla daha önce hiç tanımadıkları insanları etkilemeyi başarabilen insanların "Kişilerarası İletişim"de başarılı olduklarını görmekteyiz.

Etkili konuşma başarılı bir iletişim süreci için büyük önem taşımaktadır. Nerede nasıl ne söyleyeceğini bilen, ne gibi sorular sorması gerektiğinin farkında olan ve sorulan sorulara gerektiği gibi yanıt verebilen kişiler başarılı olabilmektedirler.

Konuşmalara katılmaksızın yalnızca oturup dinleyen, organizasyona katkıda bulunmayan, düşüncelerini dile getirmeyen, edilgen (pasif) biri yeterli iletişim kuramıyor demektir. Konuşmaktan çok dinlemeyi seven pek çok insan, bilgisayar oyunu oynamayı insanlarla birarada olmaya tercih etmektedirler.

"Duygularını ifade etmekten kaçınan, ilişkilerinde nerede duracağını bilemeyen kişiler sorunlu iletişim kurarak, "non-communicator" "iletişim kuramayan" insanlar olurlar. Spitzberd ve Cupach 1984'te yazdıkları "Kişilerarası İletişim Ustalığı" adlı eserlerinde depresyon, endişe, utangaçlık, yalnızlık, gelişim bozukluğu, akademik sorunlar gibi iletişim sorunları yaratan etkenlere değindiler. Bunlar arasında önemli sorun yaratanlardan biri dilin yanlış uygulamalarda kullanımıdır"³⁶.

Tıpkı bir bina inşa eder gibi dildeki ustalığı geliştirmek olanaklıdır. Dilin etkili kullanımı kişilerarası etkilerin şekillenmesine, buna bağlı bir etkinlik süreci oluşmasına ve iletişimden tatminkar sonuçlar alınmasına sağlar.

Dil kullanımı ne kadar etkili ve ustaca olursa iletişim o kadar başarılı olur.

Etkili dil kullanımı altı önemli özelliğin bireyde bulunmasını gerektirmektedir. Bu özellikler aynı zamanda "etkili iletişim"in en temel özellikleridir.

³⁶ Richard L Weaver, *Understanding Interpersonal Communication*, N.Y. 1991, s.3.

3.4. ETKİLİ İLETİŞİMİN ALTI ÖNEMLİ ÖZELLİĞİ

1. Duruma Uyum Sağlama (Esneklik)
2. Karşılıklı İletişim İçinde Olabilme, Etkileşim
3. Konuşma Yönetimi
4. Eşduyum (Empati)
5. Etkileyicilik
6. Uygunluk

3.4.1. Duruma Uyum Sağlama

Karşılıklı konuşmalarda uyum sağlamak içinde bulunulan duruma göre değişiklik yapabilme yeteneğine sahip olmak demektir. Uyum sağlamak için :

1. Toplumsal Deneyime Sahip Olmak Gerekir

Çeşitli toplumsal etkinliklere katılarak deneyim edinilir. En etkili toplumsal davranış edimi değişik olaylar yaşamaktan geçer.

2. Toplumsal Soğukkanlılığı Olmak

Olaylar karşısında düşünmeden konuşmamak, ani gelişen olayları paniğe kapılmadan sinirlenmeden ya da heyecanlanmadan karşılayabilmektir. Soğukkanlılıkla seçilen sözcüklere itina edebilmektir.

3. Toplumsal Kabullenme/Onaylama

İletişimde eyleyenlerle ilgili önceden bilgi sahibi olma, iletişimi kolaylaştıran ve kişilerin söylemelerini nasıl bir toplumsal donanım sonucu dile getirdiklerini anlamamızı sağlar. Karşımızdaki kişinin duygusal yapısını bilirsek, yaptıklarının ya da söylediklerinin altında yatan nedenleri bilebiliriz. Yeni bir kardeşin varlığına alışamayan ilkökul düzeyindeki bir çocuğun saldırgan davranmasının, iğneleyici sözcükler söylemesinin nedeni olduğu bilindiğinde bakış açımız değişir.

Öğretmenlerin öğrencilerine ait kişisel bilgilerini müdür yardımcıları ve rehber öğretmenlerin kayıtlarından öğrenmeleri veli ile görüşerek bilgilerini arttırmaları çok önemlidir.

Akademik yılın başlangıcında hem bilgi vermek hem de bilgi almak için bu görüşmenin yapılması gerekir. Öğretmenin öğrencisini tanıma çabası içinde olduğu gibi, öğrenci velisi de çocuğunun öğretmenini tanımak ve toplumsal kabullenmesini gerçekleştirerek ona güven duyma gereksinimindedir.

4. Yerinde ve Zamanında Açıklama Uygunluğu

Zamanlama konuşmalarda çok önemlidir. En son söylenecek şeyi başta söylemek ya da iş işten geçtikten sonra söylemek iletişim için engel oluşturur. Eyleyenler karşılıklı güvensizlik ve kızgınlık yaşarlar.

5. Düşüncelerini Açıkça Aktarabilme, Açık Konuşma

6. Espri Yeteneği

Sosyal durumlara daha eğlenceli bir biçim katabilmektedir. Gerginliği ortadan kaldırır.

3.4.2. Karşılıklı İletişime Dahil Olabilme

Etkin (aktif) bir konuşmacı olmak iletişimi eyleyenler arası bir yakınlaşma sağlar.

3.4.3. Konuşma Yönetimi

"Dile ve sese hakim olmak, doğru zamanda ve yerde konuşmak, konuşmanın gidişatını şekillendirebilmek, yanlış anlamalara neden olmayacak biçimde ifadeler kullanmak, "konuşma yönetimi"ni bilmek demektir. "³⁷.

³⁷G.A.Gladstein *Empathy and Counseling:Exploration in Theory and Research,Understanding Emphaty*,Springer Verlag,N.Y.,1986,s.467,s.467.

3.4.4. Eşduyum (Empati)

Eşduyum iletişim kurduğumuz kişinin duygu ve düşüncelerini anlamamızı sağlar. Eşduyumsal yaklaşım içine girdiğimizde iletişimin aşamaları öngörebilir, davranışlarımızı yönlendirerek etkili kılabiliriz.

"Konuşurken karşımızdakinin ne hissettiği ne algıladığı üzerinde durmak, seçilen sözcükleri ve tonlamayı buna göre yapmak gerekir. Böylece durum karşısındaki duygularını paylaşabilirsiniz"³⁸.

3.4.5. Etkileycilik

"Etkileycilik, konuşmalardaki amaçlara ulaşmak demektir"³⁹.

Etkileyici olmak için "iz bırakabilen" bir iletişim kurmak önemlidir. Sıradan bir iletişim iz bırakan nitelikte değildir. Sesimizin tonu küçük bir jest etkili yerinde bir övgü, duygusal yakınlaşmayı oluşturan, eşduyum neticesi söylenen bir söz etkileyciliği sağlayabilir.

3.4.6. Uygunluk

Beklentileri içinde bulunulan iletişim anına göre ayarlamak uygunluktur. Bazı araştırmacılar en önemli iki iletişim ölçütünün uygunluk ve etkileycilik olduğuna inanırlar. Aralarındaki bağlantıyı anlamak güç değildir. "Uygunluk" olan ancak etkileyci" olmayan bir durum düşünüldüğünde ikisinden birinin tek başına yeterli olmadığı görülmektedir"⁴⁰.

Bir öğrenci saygılı, nazik ve yeterli bir biçimde ödevini sunduğu halde etkileyici bir biçem kullanmadığı için ödevini arkadaşlarına ve öğretmenine beğendirmeyebilir. "Uygunluk" ve "Etkileycilik" bir arada olmadığında, tek başlarına yeterli değildirler.

³⁸ J.M.Wiemann and P.Backlund, **Current Theory and Research in Communicative Competence, Review of Educational Research** 1980, s.185-199.

³⁹ Canary D, and Cody, M., **Interpersonal Communication, A Goals Based Approach**, N.Y, 1992, s.389.

⁴⁰ B.H.Spitzberg and W.R.Cupach, **Interpersonal Communication Competence**, Newbery Park, CA: Sage Publications, 1984, s.100.

Örneğin "etkileyici" olmasını başarabilen biri "uygunluk" olmadığında işe alınmayabilir.

Etkili bir iletişim sağlanması için konuşma büyük önem taşımaktadır. Etkili konuşma yalnızca belirli meslek grubunda olan insanlar için değil (eğitimciler, pazarlamacılar vs..) herkesin etkili konuşma sorunu olabilir. Etkili konuşma, sağlıklı bir iletişim kurmak için gereklidir. Kişilerarası çatışmalar, yanlış anlaşılmalara, anlaşmazlıkların kaynağı yetersiz anlatım gücü sağlayan konuşmacılarına bağlanır. Etkili bir iletişimcide kesinlikle etkili konuşma tekniğini bilen, uygulayan kişiler olmalıdır.

Konuşmak uzam, zaman, bağlama göre değişim gösterir. Konuşma ortamı, konuşulan kişiler, araçlar önemlidir.

Konuşma birçok biçimde sınıflandırılmıştır. Yüzyüze konuşma, topluluk önünde konuşma, komite/kurul/komisyon önünde konuşma vs... Bu yöntemlerden en etkili olanı yüzyüze konuşmadır. "Yüzyüze iletişimde yapılan konuşmada tepkiyi anında almak gibi bir durum sözkonusudur. Bu noktada geribildirim anında gerçekleşen, doğrudan bir iletişim türüdür⁴¹.

Topluluk önünde konuşma; en zorlayıcı, en güç konuşma türlerindedir. Söz konusu türün zorluğu; konuşulan topluluğu bir konuda bilgilendirme, ikna etme amacı taşıması ve bunun güç ve dikkat gerektiren konuşma olmasıdır.

Komite/kurul/komisyon önünde konuşma; Konuşma düzeyi yüksektir. Önceden bir metin hazırlanır bu konuşma için kolaylık sağlar.

3.5. ETKİN DİNLEME TEKNİKLERİ

Dinlemek, ileti alışverişinde çok büyük önem taşıyan bir süreçtir. Çünkü zamanımızın büyük bir bölümünü ileti vermekten çok almakla geçiririz. Alınan iletiyi sonuna kadar dinlemeden değerlendirmeye ve sonuca varmaya çalışığımızda da iletişim sorunlarıyla karşı karşıya kalırız. Bazen de dinlediğimizi sanar ya da dinliyor gibi görünürüz ancak bu sürenin büyük bir bölümünü zihnimizde uyanan çağrışımlara ve karşımızdaki kişiye/kişilere söyleyeceğimiz şeylerin hazırlığına

⁴¹ Prof.Dr.Nükhet Güz, Ulusal Savunma ve Ulusal Güvenlik Yapılanmasında İletişim Stratejileri, İstanbul, 1998, s.198.

ayırırız. Aslında düşünme hızı konuşma hızından çok daha fazladır. Bu nedenle, bir konuşma sırasındaki sözcük aralarında düşüncelerimiz dağılıbilir. Anlamayı sağlamak için etkin dinlemek önemlidir.

"Dinleme, en önemli iletişim davranışıdır. Bir kişiye varoluşun beş boyutunu yaşatmanın en etkili yolu, o kişiyi dinlemekten geçer.

Dinlemek çok önemli bir davranıştır. Çünkü insanlar, ancak bir başkası tarafından dinlenirken kendilerini bulur, kim olduklarını anlarlar. Dinlenmeyen çocuk gelişemez; çünkü varoluşun beş boyutunu yaşayamaz. Çocuğun gelişmesi için ailede dinleme ne denli önemliyse öğrencinin gelişmesi için de sınıfta dinlenmesi o denli önemlidir. Yine aynı şekilde, çalışan, gerçek değerini ve onurunu işyerindeki dinlenme süreci içinde keşfeder.

"Ailede dinlenmeyen çocuk, kendisini dinleyen arkadaşlarına uyar; arkadaşlarının kötü alışkanlıkları varsa, onlara uyararak, kötü alışkanlıklar edinir. Gençlerini dinlemeyen toplum, ancak suç işledikleri zaman onları kaile alır ve polisiye, hapisanesiyle onları karşılar. Hapishanelerimiz, dinlemeyen bir toplum olduğumuzun kanıtı olarak tıklım tıklım doludur"⁴².

Etkili iletişimin gerçekleşmesi için en önemli noktalardan biri etkili dinleme eyleminin sağlanmasıdır. İki ya da birkaç kişi arasında kurulan iletişimdeki diyalogların etkili iletişim sağlaması için karşılıklı söz hakkının bireylere tanınması ve konuşan kişinin dinlenmesi gerekir. Etkili dinlemek, etkili konuşma tekniği kadar iletişimde önemlidir.

Bir kişi ilginç/önemli birşeyi anlatırken, karşısındaki kişiler dinliyor gibi görünüp, gerçekte dikkatlerinin başka bir yönde olduğunu, aslında dinlemiyor olduklarını farkedebiliriz. Bunun nedeni isteyerek dinlemediğimiz değil, gerçekte dinlemeyi bilmemizden kaynaklanmaktadır. Dinlemedeki temel sorun fiziksel ya da biyolojik engeller değil, asıl sorun psikolojik engellerimizden kaynaklanmaktadır.

"Dinleme konusunda yapılan araştırmalar bir konuşmayı dinleyen kişilerin konuşmanın hemen ardından duyduklarının yarısını anımsadıklarını, iki ay sonra ise ancak %25'ini yineleyebileceklerini göstermiştir"⁴³.

⁴² Doğan Cüceloğlu, **Keşkesiz Bir Yaşam İçin İletişim Donanımları**, Karşımızdakini Dinleyerek Var Ederiz, 16.Bölüm, Remzi Kitabevi, 2002, s.135.

⁴³ Merih Zılloğlu a.g.y., s. 274-275.

"Dinlemedeki zayıflığın nedeni birçok şeyden kaynaklanabilir. Hoşlanmadığımız bir kişinin konuşmasını ya da kızdığımız bir kişiyi dinlemek istemeyiz. Etkisiz dinleme nedenimiz çoğu zaman bilinçli bir seçimin, tavrın sonucu değildir"⁴⁴.

Bilindiği gibi, işitme ve dinleme farklı süreçlerdir.

İşitme "doğal ve akustik enerjinin iç kulakta elektrokimyasal enerjiye dönüştüğü bir süreçtir". Söz konusu süreç bizim denetimimiz dışındadır.

Dinleme ise bilişsel bir süreçtir. Denetimimiz altındadır. İyi bir dinleyici olmak için bilinçli bir çaba ve özveri harcamak gerekmektedir.

Etkili bir dinlemede, konuşmacının da çok büyük etkisi vardır. Konuşulan konu, dinleyicinin bilgi düzeyi, ortam, konuşmacının yavaş ya da hızlı konuşması, seçtiği sözcükler ses tonu gibi etmenlerin etkisi vardır. Konuşma hızı; konunun önemine, önemine kişinin o anki ruhsal durumuna göre değişebilir. Dinleyicilerin kültür yapısına göre konuşmacıdan beklentileri de etkili dinlemede önemlidir.

Etkili bir dinlemenin sağlanması için iletişimi sağlayan konuşmacının kalabalık ortamlarda konuşurken tüm dinleyicilerin aynı biçimde dinlediklerini düşünmemesi gerekir. Bireyleri ayrı bir kişilik sahibi olarak, değişik ilgi, gereksinim, amaç doğrultusunda değişik biçimde dinlediklerini gözardı etmemelidir.

Dinlemek çok önemli bir davranıştır. Dinlenmeyen çocuk gelişemez. Çocuğun gelişmesi için ailede, okulda çevrede dinlenmesi önemlidir. çalışan bireylerin gerçek değerini ve onurunu işyerindeki dinlenme süreci içinde keşfeder. Ailede dinlenmeyen çocuk, kendisini dinleyen arkadaşlarına uyar, arkadaşlarının kötü alışkanlığı varsa, onlara uyararak kötü alışkanlıklar edinebilir.

Bir bireyin konuşmasının niteliği ve çekiciliği, karşısındakinin dinleme kalitesinin bir sonucudur.

"Bireyin dinlememe nedenleri; fazla yüklü ileti, meşgul olma, hızlı düşünme, çaba, dış gürültü, duyma sorunları, yanlış yargılar, avantaj eksikliği, eğitim eksikliğinden kaynaklanabilir"⁴⁵.

⁴⁴ Prof.Dr.Doğan Cüceloğlu **Yeniden İnsan İnsana**, a.g.y.,İstanbul, s.167.

⁴⁵ Prof.Dr.Doğan Cüceloğlu,**Keşkesiz Bir Yaşam İçin İletişim Donanımları**, Remzi Kitabevi, 2002 İst. s.137.

Etkin dinleme ile bireylere sıkıntı veren duyguların açıkça dile getirdiğinde yok olduğu anlaşılır. Çocukların duygularını keşfetmelerine yardımcı olur. Etkin dinleme ile çocukların olumsuz duygularından korkmamalarına yardım eder. "Etkin dinleme ile anne baba-çocuk arasında sıcak bir ilişki geliştirir"⁴⁶. Aileler etkin dinleme yöntemini çocuklarına uygulayarak, çocukların sorunlarını çözmesine yardımcı olurlar. Böylelikle çocuk kendi kişiliğinin farkında olarak karşılaştığı sorunu önce anlaması sonra çözüm üretme konusunda çaba harcar. Bulduğu çözümlerle sorunu çökmeye ailenin etkili dinleme tekniğinin olumlu etkisi vardır.

"Dinlenen, önemsenen çocuk, ailesi'nin onu etkili dinlemesi ile anne babasının söyledikleri ve düşündüklerini dinlemeye daha istekli bir birey yapar. Etkin dinleme çocuğa güven iletir"⁴⁷.

3.6. DİNLEME BİÇİMLERİ

Dinleme biçimlerini altı başlık altında toplayabiliriz.

- a) Görünüşte dinleme
- b) Seçerek dinleme
- c) Saplantılı dinleme
- d) Savunucu dinleme
- e) Tuzak kurucu dinleme
- f) Yüzeysel dinleme

3.6.1. Görünüşte Dinleme

"Gözü konuşmacıda düşünceleri başka yerde yapılan dinlemedir. Bu tür bir dinleme eğer karşılıklı bir iletişim durumunda söz konusu ise, dinleyici sırası geldiğinde konuşmacının anlatmak istedikleriyle ilgili ya da ilgisiz olsun kendi söylemek istedikleriyle ya da söylenmesi gerektiğini sandığıyla yanıt verir"⁴⁸.

Örnek verirsek; konuşmacı konuyu anlatırken, dinleyici aslında dinliyor gibi görünüp, karnı aç olduğu için biraz sonra konuşma bitiminde yiyeceği yemeği

⁴⁶ Prof.Dr. İrfan Erdoğan., **İletişimi Anlamak**, Erk Yayınevi, İstanbul, 2003 , s.193.

⁴⁷ Dr.Thomas Gordon, **E.A.E. Etkili Ana Baba Eğitimi, Aile İletişim Dili**, Sistem Yay. İst.1998, s.54.

⁴⁸ Prof.Dr.Merih Zılhoğlu, a.g.y., s.280.

düşünüp, dikkatini yemek çeşitlerini düşünmeye vermiş olabilir. Böyle bir dinleme etkisiz dinlemedir. Konuşmacıyı dinlemiyor, ilgisiz olduğundan konuşulan konu hakkında bir fikri yoktur.

3.6.2. Seçerek Dinleme

"Dinleyici'nin duyarlı olduğu kişi, konu, olay vb. şeylerle ilgili sözleri işittiğinizde dinlemesi, gerisini dinler gözükmeye sürecidir. Bu tür dinleme, sözün başında gerçekleşmediğinden pek çok yanlış anlamlandırmalara yol açabilir"⁴⁹.

Örneğin; konuşmacı kişiyi dinlerken önyargılı yaklaşır, dinleyen kişinin "zaten bu kişi bu konuyu hiç anlatamaz ne bilgisi var ki" gibi önyargılı görüşüyle dinlemesi etkisiz dinleme kısaca etkisiz iletişime örnek olur.

3.6.3. Saplantılı Dinleme

"Dinleyicinin söylenen her sözü saplantılarına göre dinlemesi ve anlamlandırmasıdır. Bu saplantılar ideolojik olabileceği gibi, duygusal nitelikte de olabilir"⁵⁰.

Örneğin; konuşmacı kişinin düşüncelerine ters gelen kızdığı bir kişiye, konuşmacının konuşmasını dinlemez. Konuşmacı olumlu yararlı aslında onaylanabilecek bir konuyu savunsa bile dinleyici konuşmacının sözlerini yanlış anlayıp, yorumlayabilir.

3.6.4. Savunucu Dinleme

Söylenen sözleri kendi benliğine, kişiliğine yönelik bir eleştiri, saldırı sayarak dinleme biçimidir. "Bu tür dinleyiciler neredeyse her sözün altında bir ima ararlar ve yorumlamalarını ben merkezli yaparlar. Bu nedenle, yanıtlarını hep kendilerini savunmayı amaçlar"⁵¹.

Örneğin; dinleyici kişi, konuşmacı kişiye sözle saldırır. Kendini savunur. Bu çok kötü bir iletişimidir. Bir kişi diğerinin görüşünü arkaplanda bırakarak, kendi görüşünün önplanda olmasını sağlamaya çalışır. Doğru olanın kendi görüşü olduğunu savunarak, karşıdaki kişinin yanlış olduğunu savunur.

⁴⁹ John Laver , Sandy Hucheson , **Communication Face to Face Interaction**, Penguin, Australia, 1972, s.71.

⁵⁰ Prof.Dr. Merih Zılloğlu, a.g.y., 2003, s.280.

⁵¹ Prof.Dr.Merih Zılloğlu., a.g.y., s. 280.

3.6.5. Tuzak Kurucu Dinleme

Konuşmacının eksikliğini, yanlışını çıkar için sessizce dinleme biçimidir. Amaç, anlamak değil, konuşmacıyı zor durumda bırakacak ipuçlarını yakalamaktır⁵².

Örneğin; öğretmen öğrenci iletişimde, öğretmen öğrencinin çalışıp, çalışmadığını ya da ödevini yapıp yapmadığını öğrenmek için öğrenciye sorular sorması seçerek dinlemedir. Kimi zaman öğrenci hocanın eksik yanlış tarafının olduğunu savunmaya çalışır. Öğretmenin öğrenciyle, öğrencinin de öğretmeniyle kurduğu iletişimidir.

3.6.6. Yüzeysel Dinleme

Dinleyicinin karşısındakinin söylemek istediklerini, ortam koşullarını göz önüne almaksızın dinlemesi ve söylenenleri de düz anlamları içinde değerlendirmesidir⁵³.

3.7. ETKİN DİNLEME

Etkin dinleme; Anne-Baba'nın çocukla olan ilişkisi ya da öğretmen öğrenci ilişkisinde kurulan iletişimde bireylerin "Etkin Dinleme"yi öğrenmeleri için iki kişi arasındaki iletişim işlemini daha iyi anlamaları gerekmektedir.

İletişimde konuşmacı kişi (gönderen) ile iletiyi "alan" iletişimde bulunan dinleyici bir bütündür. Alan, gönderen kadar etkindir⁵⁴.

"Etkin dinleme öğrencinin ilettiğini doğru anlamasını sağlar. Öğrenci ile etkileşimi gerektirir. Etkin dinleme tekniğini kullanan bir öğretmen öğrencisine onu anladığını gösteren geri ileti verir"⁵⁵.

Etkin dinlemede öğretmen öğrencisini dahi iyi anlamak için, çözümlenme yöntemini uygulayacaktır. Öğretmen, öğrenciye onu anlamak için öğretmenin sorduğu sorulara verdiği cevapları tekrar öğrenciye ileterek iletişim kurmaya çalışır. Öğrenci öğretmenin verdiği iletiyi yanıtlamadan önce, öğretmen bu iletiyi doğru

⁵² Prof.Dr.Merih Zillioğlu., a.g.y., s.280.

⁵³ Prof.Dr.Merih Zillioğlu, a.g.y., s.280.

⁵⁴ Dr.Thomas Gordon, E.A.E. Etkili Ana Baba Eğitimi Aile İletişim Dili, Sistem Yay. İstanbul 1998, s.45.

⁵⁵ Dr.Thomas Gordon, a.g.y., s. 60.

çözümleyip çözümleyemediğini anlamaya çalışması gerekir. Çözümleme yapmak için, çözümleme sonuçların öğretmen kendi sözcüklerini kullanarak geri iletmesi gerekmektedir.

Etkin dinlemede Öğrenci-Öğretmen iletişiminde birkaç örnekle incelersek;

1. Örnek :

Öğrenci = Bu okul benim eski okulum kadar iyi değil. Oradaki öğrenciler daha arkadaş canlısıydı.

Öğretmen = Kendini yalnız hissediyorsun.

Öğrenci = Evet.

2. Örnek

Öğrenci = Gelecek dönem hangi dersi alacağımı bilemiyorum. Ben ağaç işçiliğini almak istiyorum, annem matematik dersini almamı istiyor.

Öğretmen = Kendi isteğinle, annenin senin için isteği arasında sıkışıp kaldın.

Öğrenci = Evet.

"Bütün bu örneklerde öğretmenler, iletileri doğru olarak çözümlemiş ve öğrencilerin içinden geçeni bilmiştir. Öğretmen çözümlemesinin doğruluğunu öğrenciye onaylatır her durumda öğretmenin, öğrencinin sorunla ilgili duygularını anladığına, yalnız sorunla ilgilenmeyip sorumluluğu öğretmene bıraktığına dikkat edilmesi gerekir"⁵⁶.

Etkin dinleme, öğrencilerin öğrenmelerini kolaylaştırır, öğrenciyi sorgulamaya güdüler eden, öğrencinin düşünüp öğrenmeyle olan ilgisini artırır, soru sorarak iletişime katılmasını ve araştırmalar yapmasını sağlar.

Öğrenci yaptığı araştırmalarla kendisini daha özgür hisseder. Bu da etkin dinlemenin kişilik gelişimi açısından güçlü bir araç olduğunun göstergesidir. Öğretmen-öğrenci iletişimini güçlendiren, öğrenimde zaman kazandıran bir yöntemdir. Öğrencinin sorun çözmesine, sorunların nedenlerini anlamasına yardımcı olur.

⁵⁶ Dr.Thomas Gordon, a.g.y., s.64.

3.8. "ETKİLİ DİNLEME" GELİŞTİRMEK İÇİN BEŞ AŞAMA

3.8.1. Dinleme İçin Hazırlanmak

Kişilerarası iletişimin tamamında olduğu gibi etkin dinleme için de denetimle altında ve tasarımla devinmesi gerekir.

"Fiziksel ve ruhsal olarak kendimizi karşımızdakini dinlemek için hazırlamak, tüm dikkatimizi vererek dinlemek planlanmalıdır. Tek bir dinleme aktivitesine odaklanmak belirli bir enerji gerektirir. Prof. Maurine Amis, üniversitedeki derslere girdiğinde öğrencilerine avuç dolusu çikolata vererek onlara enerji takviyesi yapardı. Bu "Tatlı Dokunuş" hedefi, dinleme aktivitesine motive ederdi. Dinlenmek istediğimizi dolaylı yoldan hissettirdiğimizde, "algıda hazırlık" olacağı için öğrenciler "etkin dinleme" ye yönlendirebilmektedir.

Dinleyeceğimiz kişiyle ilgili bazı notlar almak, sormak istediklerimizi yapmak ya da önerilerimizi önceden yazarak hazırlamak da, daha etkin dinleyebilmemizi sağlar.

3.8.2. Dinlemenin Sürdürülebilirliği

"Etkili dinleme bir müzik aleti çalmak, ya da atletik bir olay gibi sürekli konsantrasyon ister. Dinlerken bir telefonun, ya da başka bir şeyin sizi bölmesine imkan vermeyin"⁵⁷.

Eğer bir öğrenciyle ya da veliyle görüşme yapılacaksa, belirli bir zaman vererek görüşülecek sürenin önceden belirtilmesi, görüşmecilerin planı bilmesi sağlanmalıdır. Eyleyenler konuşmalarını bu tasarıma göre ayarlayabilirler. Dışarıdan bir etkinin iletişimi etkilemesi elde olduğunca önlenmiş olur.

"Birisini sürekli dinlemek çok kolay bir iş değildir, çünkü ortalama hızda bir okuyucu dakikada 400 kelime okuyabilir ve insanlar dakikada en fazla 600 kelime anlayabilirler. Konuşmacıların çoğu dakikada 125 kelime konuştukları için bu beynimiz için çok basit bir iştir. Bu nedenden ötürü uzun süre dinlediğimizde

⁵⁷Robert Hopper, p.H.D., a.g.y, s. 22,23.

zihnimiz dağılır. İletişimi karşılıklı konuşmalarla sürdürmek dikkatin dağılmasını önler"⁵⁸.

Bütün söylenenleri akılda tutmak mümkün değildir. Genelde bir tek merkezi fikir vardır ve diğer söylenenler onunla ilgili ayrıntılardır.

Beynimiz konuştuğumuzdan dört katı daha hızlı bir biçimde döner. Karşınızdaki konuşurken konuyu aklınızdan özetleyebilirsiniz. Anlayamadığınız ya da emin olmadığınız çıkarımlarınızı soru sorarak test edin. Böylece yanlış anlamamış olursunuz.

3.8.3. Duygusal Tuzaklardan Uzak Durma

Aklımız, duygularımız yoğunlaştığı zaman tuzağa düşer. Bu anlarda düşünmeden hareket ederiz. Duygusal anlarımızda sözcüklerin güçlü etkisi altında kalır ve objektif olamayız.

Konuşmacılar etkili olabilmek için duygusal tuzakları kullanma yoluna giderler. Dinleyicilerin düşkünlüklerini duyumsadıklarında, bu yönde konuşarak dinleyiciyi etkilemek isterler. Dinleyicilerin bu tuzağa düşmemek için dikkatli olması gerekir. Konuşan kişinin bu tuzakları kurma çabası da son derece ters bir tepki yaratabilir. Eyleyenlerin hassas noktalar üzerine gitmemesi gerekir.

3.8.4. Savunmak İçin Dinlemekten Kaçınma

Dinlerken konuşmacının sizi bastırduğu, yendiği hissine kapılarak, kafanızda savunma yaratarak dinlemeye devam ederseniz anlatılanları kaçırsınız.

Diyelim ki çocuğunun size ısınmadığını, bu nedenle de başarısının düştüğünü dile getirerek konuşmaya başlayan bir veli var. Konuşması sürerken duygusal bir tuzağa kapılarak ilk duyduğunuz cümlenin savunmasına aklınız takıldı. Söylenenleri duyamaz hale gelirsiniz. Savunmacı bir tutum içerisine girmek olumsuz ortamı daha da olumsuz hale getirecektir. Oysa sevecen, sakin ve sabırlı tavrınız, konuya hakimiyetiniz kendinizi savunmanıza gerek bırakmadan karşınızdakinin fikrini değiştirebilir.

Dinlerken göstereceğiniz sabrı konuşurken de göstermelisiniz.

⁵⁸ Robert Hopper, a.g.y., s. 24,25.

Öğrenciler özellikle ilköğretim ve ortaöğretim döneminde öğretmenleriyle yaşadıkları iletişim sorunlarını ebeveynlerine anlattıklarında, öğretmenin haksız olduğunu düşünen veliler aşırı tepkisel bir konuşma biçimiyle konuşabilirler.

İletilerin yanlış algılanabileceği ve ortak amaçlara ulaşabilmek için işbirliğinin şart olduğu hatırlanarak, eleştirilerin kişisel algılanmadan uzman gözüyle tarafsız dinlenmesi çözümü kolaylaştırır. Konuşma öncesi çocuğunun öğretmenine düşmanca yaklaşan veli, konuşma bitiminde öğretmenle uzlaşır. Teşekkür ederek ayrılabilmesinde en büyük etken öğretmenin etkin dinleme ve etkili konuşma tekniklerini bilmesidir.

Ayrıca asla unutulmamalıdır ki eğer öğrenci ve öğretmen arasında, öğrenci ve diğer öğrenciler arasında bazı iletişim sorunları varsa bu ilişkileri belirleyen uzlaşma, bağlılık, işbirliği gibi özellikler de evde kazanılır. Bu özellikler öğrencinin velisinde de olmayabilir. Eleştirel bir tutum yerine daha çok yönlendirici bir tutum ilişkileri kolaylaştıracaktır.

"Aile insan ilişkilerinin sergilendiği bir sahne gibi düşünülebilir. Çocuk bu sahnede, insan ilişkilerini, bütün karmaşık yönleriyle gözlemler ve yaşar. İnsan ilişkilerini belirleyen anlaşma, uzlaşma, bağlılık işbirliği gibi olumlu nitelikleri evde kazanır. Anlaşmazlık, çekişme ve çatışma gibi olumsuz durumlarda takınacağı tutumları da evde öğrenir. En sağlam, en dengeli aileler bile, yaşam boyunca, dengelerini sarsıcı durumlara karşılaşırlar. Her ailede zamanla gelişme ve değişme kaçınılmazdır"⁵⁹.

3.9. ETKİN DİNLEME İÇİN NELER GEREKLİDİR ?

"Etkin Dinleme"nin etkili olabilmesi için öğretmenin belirli bazı tutumlara sahip olması gerekir. Bunlar olmadan öğretmenler içtenlikten uzak ve yönlendirici olarak algılanır, hatta en doğru yapılan "Etkin Dinleme" bile öğrenciye yapay görünür.

"Etkin Dinleme Şartlarını" madde olarak sıralarsak;

1. Öğretmen, öğrencinin kendi sorunlarını çözebileceğine içtenlikle inanmalıdır.

⁵⁹ Prof.Dr.Atalay Yörükoğlu, **Çocuk Ruh Sağlığı**, Türkiye İş Bankası Kültür Yay, 1983, s.96.

2. Öğretmen, öğrencinin dile getirdiği duygu ve düşüncelerini bir öğrencide olmaması gereken düşünceler olarak görse bile gerçekten kabul edebilmelidir.
3. Öğretmen, öğrencisinin duygularının genelde geçici ve anlık olduğunu bilmelidir.
4. Öğretmen, öğrenciye sorunlarında yardımcı olmayı istemeli ve bunun için zaman ayırmalıdır.
5. Öğretmen, sorunu olan her öğrenciyle birlikte olmalı ancak kendi kimliğini korumalıdır.
6. Öğretmenler, öğrencilerin sorunlarını paylaşmak ve konuşmaya başlamak için zorlanabileceklerini bilmelidir.
7. Öğretmen öğrencilerin sorunlarının gizliliğine saygı duymalıdır.

"Etkin Dinleme"yi uygulayan öğretmenler, yöntemin zaman kaybettirmek yerine öğretme-öğrenme için daha çok zaman kazandırdığını görmüşler"⁶⁰.

"Dinleme becerisi kazandırmayı öğrencilere öğretmelidir. Okuma ve yazma becerilerine konuşma becerisinden daha fazla önem verilmektedir. Dinleme becerisi ise ana dilde çok az önem verilen bir derstir. Minnesota Üniversitesi'nde ilk yıl öğrencilere dinleme dersi verilmiş. Anlama becerisinde %25 ile %40 oranında bir artış meydana gelmiştir"⁶¹

3.10. EDİLGİN DİNLEME (SESSİZLİK)

"Sessizlik yani pasif dinleme, kabul edilmiş olmayı simgeleyen sözsüz bir iletidir. Diğer bir kişiyi dinlemek o bireye saygı gösterildiğini iletir ve sağlam bir ilişki kurulmasında yardımcı olur. Hem saygı hem de ilişki benlik saygısının oluşmasına yardım eder"⁶².

Edilgen dinlemedeki öğretmen velinin ya da öğrencinin duyumsadıklarını dinlemek onları anlamak istediği iletisini verir. Edilgen dinleme, konuşan kişide

⁶⁰ Dr.Thomas Gordon, a.g.y., s.70.

⁶¹ Ralph G.Nichols, Leonard, A Stevens, *Etkin İletişim-Harward Business Review*, MESS, İst.1999

⁶² Prof.Dr.Haluk Yavuzer, *Ailede Çocuk Eğitimi, Ana-Baba-Çocuk*, Remzi Kitabevi, İstanbul,1991 s.136.

güven uyandırır. Edilgen dinleyicinin dinlediğini belirten "tasdik cevapları" vermesi konuşan kişiyi rahatlatır.

Kafa sallamak, öne doğru eğilmek, kaşları oynatmak sessiz ipuçları vermek gerekir. Sözel olarak "Evet", "Anlıyorum", gibi sözcükler de dikkatimizin karşımızdakinde olduğunu onunla ilgilendiğimizi, devam etmesini istediğimizi ifade eder.

Edilgen dinleme öğrencinin sorununu kendi kendine çözebilme yeteneği kazanmasına olanak verir. Veli öğretmen görüşmelerinde de öğretmenin veli öğrenci ilişkisini anlamasına yardım eder.

Edilgen dinleme yöntemiyle yapılan iletişim, öğrenciyi konuşmaya başladıktan sonra tekrar devam etmesi için yüreklendirir, ancak ikili iletişim gereksinimini karşılamaz.

Sessizlik, öğrencinin sözünü kesmez ancak öğrenci öğretmenin kendisini dikkatle inceleyip dinlemediğini bilemez. Öğretmenin kendisini anladığının kanıtını da göremez.

"Bu yöntem öğrenciye, bir dereceye kadar kabul edilmişlik duygusu verir, ama öğrenci öğretmenin sessiz kalırken bir yandan da kendisini değerlendirdiğini düşünebilir. Sessizlik, sıcaklık ve eşduyum (empati) iletmez"⁶³.

Etkin dinleme, edilgen dinlemeye göre daha etkili bir dinleme tekniğidir.

Yeni bir öğretim yılının başlangıcında kendisini etkili bir biçimde tanıtan, beklentilerini dile getiren öğretmenin, iyi bir edilgen dinleyici olarak velinin öğrenci hakkındaki düşüncelerini ve beklentilerini öğrenmesi yerinde olacaktır.

Bu bağlamda ileride yaşanabilecek iletişim sorunları kısmen önlenmiş olur. Kişilerarası belirsizlik belli oranda azalmış olur.

"Çoğunlukla dinlediğinizden fazla konuşuyorsanız, iletişimde hata yapıyorsunuz ve belki de insanları sıkıyorsunuz"⁶⁴.

⁶³ Dr.Thomas Gordon, a.g.y., s.81.

⁶⁴Roger Ailes, John Kraushar, *Mesaj Siziniz; Güçlü Bir İletişimci Olmanın Yolları*, Sistem Yay.1996, İstanbul, s.76.

3.11. İLETİŞİMDE EŞDUYUMUN ÖNEMİ

"Eşduyum (Empati); bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır. Günümüzde "Eşduyum" denildiğinde akla Carl Rogers, ve onun konuyla ilgili çalışmaları gelir. Rogers'ın tanımına göre; "Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, duyumsaması ve bu durumu ona iletmesi sürecine "Eşduyum" adı verilir (Rogers, 1970 ve 83 çev. Akkoyun)"⁶⁵.

Kişinin eşduyumu gerçekleştirebilmek için kendisini karşısındakinin yerine koyarak, olaylara onun gözüyle bakabilmesi önemlidir. Her insan kendisini ve çevresini kendisine özgü bir biçimde algılar. Bu algı kişiye özgüdür. Eyleyenlerin birbirinin rolüne girmesi, olaylara birbirlerinin gözünden bakabilmesi şarttır. Kısa süreliğine kendimizi karşımızdakinin yerine koymak ve onun gibi düşünmek, duyumsamak, onu daha kolay anlamamızı sağlar. Yalnızca duyumsadıklarımızı ya da yalnızca düşüncelerini anlamak yeterli değildir.

Eşduyumun en önemli etkisi, eşduyum sonucunda duyumsadıklarımızı ve düşüncelerimizi, kısa bir süre kendisinin rolüne girdiğimiz kişiye duyumsatmaktır. Eyleyenlerin birbirlerini anladığını birbirine anlatması, ilişkilerin olumlu yönde gelişmesine yardımcı olur.

"Duygularımız, eşduyumun bir parçasıdır. Sorunlerin çözümünde ya da engellerin kaldırılmasında duygular önemli bir etken olduğundan, eşduyumu gerçekleştirdiğimizde ilişkilerimize yansır"⁶⁶.

Bilgi aktarımı olduğunda iletişim gerçekleşir, ancak bu her zaman iki kişinin yaklaşması demek değildir. Eşduyum kurabilmek ben-merkezci olmaktan uzaklaşıp karşısındakinin rolüne geçmesini istemekle başlar. Doğal meraklı ve yaratıcı bir ilgiye sahip olmak da gerekir.

⁶⁵ Prof.Dr.Üstün Dökmen, **İletişim Çalışmaları ve Empati**, Sistem Yay, 1994, İstanbul, s.135.

⁶⁶ Robert L.Katz, **Empathy: Its Nature and Its Uses**, London; The Free Press of Glencoe; 1963, S.VIII

"Eşduyumsal davranışlarda bulunan kişiler, kendilerindeki, Anababa, Yetişkin ve Çocuk Rollerini, Yetişkinlerin denetimi altında yerine ve zamanına göre kullanma becerisine sahiptirler"⁶⁷.

Çocuklarla eşduyumsal ilişkiler kurmak, insana yaşama sevinci ve coşkusu verir. Pedagojik formasyon eğitimi almış, insan psikolojisi bilen bir eğitimci dönemsel davranış değişikliklerini göz önünde bulundurarak kolayca kendisini öğrencilerinin yerine koyabilir. Böylece öğrencilerinin duygu ve düşüncelerini anlayabilir.

Çocuğumuzun karşısında yerine ve zamanına uygun bir kişisel rol takınmalıyız. İster veli olsun isterse öğretmen, çocuğun rolünü anlamalıdır.

Öğrencilerin de kendilerini öğretmen rolüne geçirerek olaylara bakış açılarını değiştirmeye gereksinim vardır.

Öğretmene bir yandan saygı gösterirken, bir yandan da söylediklerini, aklımızın süzgecinde geçirmeye, test etmeye çalışmalıyız. Saygı düşünmeye engel olmamalı. Öğretmene yalnızca saygı gösterip, söylediklerini ezberlediğimiz zaman, çocuk rolünü benimsemiş, öğretmeni de ana-baba rolüne oturtmuş oluruz. Ancak bir yandan öğretmene yönelik saygı ve sevgimizi sürdürürken, bir yandan da onun ilettiği bilgileri aklımızı kullanarak irdelersek, "Eşduyumsal Davranış" sergilemiş oluruz.

Eğer öğretmen de benzeri bir tavır içinde olup öğrenciyi çocuk yerine değil, yetişkin yerine koyarak onunla eşduyum kurarak davranırsa bu durumda öğrenci ile öğretmen arasında yetişkin-yetişkine eşduyumsal bir etkileşim doğar.

"Eşduyumsal Davranışlı" olmayan öğretmen öğrencilerini her zaman "Çocuk" olarak görenlerdir. Bu da çocukların bir süre sonra bundan sıkılıp kendilerini ezilmiş hissetmelerine neden olur. Otoriteye karşı çıkıp, öğretmene karşı asi bir role bürünürler"⁶⁸.

Özetle eşduyumsal davranışlar öğrencilerimizi daha iyi anlamamıza, onların beklenti ve gereksinimlerini ayırdına varmamıza neden olur.

⁶⁷ Prof.Dr.Üstün Dökmen **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yay. 1994, İstanbul, s.305.

⁶⁸ Prof.Dr.Üstün Dökmen a.g.y., s.318.

3.12. BEDEN DİLİ

"Beden dili çok eski dönemlerden beri varolan bir iletişim biçimidir. İlk insanlar henüz konuşma diliyle iletişim yapılmadan önce beden dillerini kullanarak çeşitli sesler çıkarıp, mimik, el-kol hareketleriyle çevreleriyle iletişim kurmaya çalışırlardı. Zamanla gelişen insan, konuşma dili sayesinde çevresiyle daha iyi iletişim, etkileşim içerisine girdi"⁶⁹.

Beden dili her insanın farkında olmadan bazı duygu ve düşüncelerini çevresine anlatma şeklidir. Bunlar doğal tepkilerdir. Bazen de inanış kültürel farklılıklar insanları beden dili kullanımını farklı yönde değiştirmiştir. Beden dili kullanımı kişinin sözsüz iletilerle, beden hareketlerini kullanarak kurduğu iletişim biçimidir denilebilir.

Bu sözsüz iletiler jestler, göz ve baş hareketleri, beden duruşu, yüz ifadeleri, insanlar arası duruş mesafesi, temas gibi bir sürü beden dili öğelerinin kullanımıyla gerçekleşir.

Kişi beden dilini kullanarak, düşmanlık, sıkıntı, güven saldırganlık, hoşlanma, korku vb.. duygu ve tutumlarını yansıtmış olur. Beden dili kişinin gerçek duygu ve düşüncelerine yönelik çevreye doğru iletiler iletir. Kişinin sözlü iletilerinden daha etkilidir.

Beden dilinin ve beden diliyle ilgili işaretlerin öğrenilmesi, bilinçli olarak uygulanması, insanların kendilerini daha iyi tanımalarına ve ilişkilerinde daha etkili olmalarına, diğer insanlara karşı anlayış ve hoşgörülerini geliştirmelerine yardımcı olur.

"Beden dili insanın duygularını yansıtırken, başkalarının duygularına duyarlı olmanın yolu eşduyum ve beden dilini anlayabilmekten geçmektedir. Kişinin olumsuz duygularını denetleyebilmesi beden dili kullanımı ile gerçekleşmektedir.

İnsanlar kelimeleri, çoğunlukla gerçek duygu ve düşüncelerini örtmek için kullanırlar"⁷⁰.

İnsan yaşamı boyunca farkında olmadan günlük beden dilini son derece etkili kullanmaktadır. Kişi söylediği sözü, kelimeleri bilinçli bir şekilde seçerek kontrol

⁶⁹ Psikolog Dr.Zuhal Baltaş Ps.Dr.Acar Baltaş, **Bedenin Dili** Remzi Kitabevi, 35 Basım İstanbul 2004, s.12-13.

⁷⁰ Psikolog Dr.Zuhal Baltaş Ps.Dr.Acar Baltaş, a.g.y., s.12-13.

edebilir. Ancak gerçek duygu ve düşünceleri beden diliyle açığa çıkmaktadır. Beden dili kontrol edilemez. Beden dili kullanımına yönelik herkesin bildiği bir örnek olan kişinin yalan söylemesinin gözlerine bakılıp anlaşılması gerçeğidir. Yalan söyleyen kişileri iletişimde bulunulan bireye yani yalan söylediği kişinin gözlerine bakamazlar. Gözleri başka bir yöne doğru bakma eğiliminde olurlar. Beden dili kullanımına yönelik bireyin gerçek duygu ve düşünceleri göz ifadesinden anlaşılabilir. Bunu bilen kişiler önemli iş bağlantılarını ve kişiler için önemli olan konuları yüzyüze iletişimle yaparlar.

Beden dilinde öncelikle dikkat edilmesi gereken ortamın, insan topluluğunun niteliğidir. Beden dili kullanımı kültürden kültüre farklılıklar göstermektedir.

Türkiye, Yunanistan, Japonya, Fransa (Güney Bölgesi) ve İtalya gibi Akdeniz ülkelerinde insanların önemli bir bölümü açık jestlerle konuşurlar. Kuzey Avrupa'ya doğru çıktıkça, özellikle endüstrileşmenin yoğun olduğu bölgelerde kollar bedene yakın tutulur ve oldukça az hareket ettirilir. Yapılan araştırmalar bunun coğrafi bölge özellikleri değil, sıcaklıklar farkından kaynaklandığını ortaya koymuşlardır.

Genel olarak yapılan iletişim eyleminde ilişkileri belirleyen etkenlerden biri olan "Beden Dili", iletilerin algılanmasını yönlendirirler.

Yüz ifadesi, başın tasdikler ya da geri çevirir biçimde devinmesi, elin ve parmakların kullanımı önemli iletiler içerir.

İşaret Parmağını havaya kaldırıp sallayarak karşısındakini suçlar gibi sözü geçer bir hava ile konuşan kişi eyleyenler arasında gergin bir ortama sebep olur.

Başını geriye atar bir biçimde kendisini üstün gördüğü iletilerini verir. Ceketinin her iki yakasını kavrama ellerini keskin açılarla masa üzerinde tutma tartışmacı ve üstünlük taslayan hareketlerdir. Elin çeneye yaslanması, konuşurken bir nesneyle oynanması gerginlik anında duyulan bir desteğin işaretidir.

Bir öğrenci öğretmenine bir sorununu anlatmak istediğinde öğretmenin yüz ifadesi duruşu el kol hareketleri oturuşu tüm beden dili iletişime yön verir.

"Beden dili kullanımında; gözler, yüz ifadesi, kaş işareti, burun ucundan bakmak, duruş, jest, kişinin duruş mesafesi çok yakın alan, kişisel alan, sosyal alan,

kamu alanı, dokunuş; el sıkışma şekli kişiler hakkında davranışları bize birtakım iletiler iletir"⁷¹.

Kişinin göz anlatımı, göz teması etkili bir iletişim için önemlidir. Bu konuda bazı görüşler vardır. Etkili iletişimin sağlanması için gerekli koşullardan biri de konuşan (iletişim kuran) kişinin iletiyi alan kişinin gözlerinin içine bakması, göz teması sağlaması kişinin karşısındaki kişiye özgüvenli görünmesini sağlar.

Yüz ifadesi; yedi temel duyguyu gösterebilir: Korku, öfke, şaşırma, iğrenme, mutluluk, üzüntü, acı.

Kişi yüzünün bu duyguları nasıl yansıttığını beden dili kullanımına yönelik edindiği bilgilerle, kendi davranışlarının farkına varabilir.

Kaş işareti; kızgınlık anlamına gelebileceği gibi kimi zaman iletişim kurduğumuz bir kişiye dikkatli ve ilgiyle onu dinlediğimiz iletiyi vermek amaçlı kaşları bir iki saniyeliğine yukarı kaldırabiliriz.

Burun ucundan bakmak; Dikkatle kullanılması gereken "Beden Dili" iletişimidir. Baş dik olarak biriyle konuşurken, karşımızdaki kişilere burnumuzun ucundan bakıyor gibi görünebiliriz.

Duruş; Oturuş, duruş, yürüyüş biçimimiz özgüvenli ya da çekingen, keyifsiz ya da iyi görünmemize yol açabilir.

Jest ; El sıkıkmak, kucaklamak, öpmek, el sallamak, bilinçli eylemlerdir. Kulak çekiştirmek, ense kaşımak gibi davranışlar bilişsizce yapılır. Jestler söylenen şeyi vurgulamak amacıyla yapılır.

Her insanın bir psikolojik korunma sınırı vardır. Bu alanda diğer bireylerin uzaklığı o bireylerle olan iletişim biçimini belirler.

İsteğimiz dışında birinin bu gizli alana girmesini istemeyiz. Çocuklar öğretmenlerini anne ve babalarının yerine koydukları için özellikle 3-10 yaş döneminde öğretmenlerini 0-25 cm'lik bu alan içine almak isterler.

İlkokul birinci sınıftaki bir öğretmen kimi zaman yürümekte bile zorlanır. Öğrencileri dizinin dibinden ayrılmazlar. Bu durumda çok dikkatli bir tutum izlenmelidir. Saygı çizgisini aşmadan sıcak ve sevgi dolu bir ortam yaratmak önemlidir. Çocuğun okul ortamındaki korunma içgüdüğü ile öğretmenine sokulması

⁷¹ Eleri Sampson **İmaj Faktörü**, Bireysel Yatırım Dizisi. Rota Yay., İstanbul ,1995,s. 34-..

beklenen bir davranıştır, ancak burada öğretmenin beden dilini ve sözel iletişimi kullanarak ileti yollaması gerekir. Sosyal alanda 1 ile 2,5 metre arasında bir uzaklıkta durduğumuz düşünülürse, yerine ve zamanına göre bu uzaklığı belirlemek öğrencilerin de bunun farkına varmasını sağlamak düzenli ve disiplinli bir ortam için gereklidir.

Çocuklar sarılmak ve dokunmak isterler. Öğretmenlerinin onlara dokunması, onlara sarılması gereksinimini duyumsarlar. Bu özellikle okula başladıkları ilk yıllarda okula alışmalarını sağlamaktadır. "Seviliyorum, öyleyse okulumu seviyorum" düşüncesi gelişir.

Beden temasını çok kullanmak öğretmen-öğrenci arasındaki saygı ve güç merkezi ilişkisini azaltır. Disiplin ve düzen kurmada güçlük meydana gelir.

Veli ve öğretmen arasında da ölçülü, karşılıklı güven, işbirliği, saygı ve sevgi içeren bir beden teması olmalıdır. Tokalaşmanın eli kavrayarak, dik bir beden duruşu ile gülümseyerek gerçekleşmesi yeterlidir. Gereksiz beden teması, aşırı samimi el kol hareketleri sınırları ortadan kaldırır.

Veli öğretmen görüşmesinde ilk dikkati çeken bedenin duruşu ve giysilerimizdir. Temiz, yeni ve boyalı bir ayakkabı, düzgün kıyafetler, özenli bir saç öğretmenin velinin kendisine olan saygısının göstergesidir.

Velisinin gözlerinin içine bakarak, canlı ve güleryüzlü bir yüzle, başıyla konuşmalarını destekleyici hareketler yapan, ellerini iki yanda hareketsiz tutmak yerine minik jestler ve tarifler yapmak için kullanan , ayakta iken dik duran, oturuyorsa sandalyesine tam yaslanan, ne çok yakın ne de çok uzak uzaklıkta duran öğretmenler "etkileyici" bir görüşme yaparlar.

Çok hızlı ya da yavaş konuşmadan etkili bir dil kullanmak, etkin bir dinleyici olmak, sesin tonunun ve yüksekliğinin ayarlanması etkiyi arttıracaktır.

4.BÖLÜM

DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Atatürk'ün kurduğu Cumhuriyetimizin bekçileri ilk öğretmenlerimiz "Köy Enstitüleri"nde zorlu bir çalışma süreci geçirmişlerdir. İnanç ve sevgi ile öğrenci velilerinin güvenini sağlamışlardır.

Günümüz Türkiye'sinde teknolojik gelişmelerden ötürü bireysel büyüyen ve daha az paylaşımcı olan çocukların toplumsallaşma sürecinde ve kişilerarası iletişimlerinde sorunlar ortaya çıkmaktadır.

Kişilerarası iletişimi zayıf bir ilkokul öğretmeni, ne öğrencisiyle ne de velisiyle iyi bir iletişim kuramaz. Öğrencisi için olumsuz bir örnek olarak, öğrencisinin de başarılı bir iletişimci olmasını engeller.

Bir çocuğun yetiştirilmesinde, kişisel yeterliliği ve "öğretimdeki yeterliliği" olan bir öğretmenin katkısı olabilir.

Kendisine güveni tam, saygın, sözel, bedensel iletilerini açık ve doğru biçimde aktarabilirler duygularını ve davranışlarını yerine ve zamanına göre değiştiren, ödüllendirmesini, cezalandırmasını bilen, sorunların ayırına varan ve ortadan kaldırmasını bilen bir eğitimci, öğrencilerine iyi örnek olur.

Çocuklarla güç çatışmasına girmek, sesi yükseltmek, sert bir yüz ifadesi ile beden dili kullanmak ve cezalandırmak iletişim engellerine davetiye çıkarır.

Bir süre sonra öğrenciler öğretmenlerini düşman gibi görürler. Oysa aynı amaç için birlikte çalışan iki grup karşı karşıya değildir. Her iki eyleyenin isteği, çabası ve üretimi ile sonuca ulaşılmaktadır.

Öğrenciler öğretmenlerini değerlendirdiklerinde öz değerlendirmesinden ayrı öğretmenin, öğretmenler öğrencileri değerlendirdiklerin de öğretmenlerin kendi değerlendirmeleri öğrencilerininkinden ayrı olmaktadır.

Ailenin, çocuğun eğitimi sürecinde öğretmenleriyle aynı çizgide olması, sorunleri görebilmesi "eşduyum" ile öğretmenleşebilmesi, öğrencileşebilmesi ve bu işbirliğinin geliştirilebilmesi gerekmektedir.

Çalışmamızın birinci bölümünde "İletişim Olgusu ve Kişilerarası İletişim" yer almaktadır. İletişim olgusu, kişilerarası iletişimde eyleyenler, iletişimin amaçları ve biçimleri incelenmektedir.

İkinci bölüm "Eyleyenler Arası İlişkiler ve Kişilerarası İletişim"dir. Bu bölümde eğitim ortamlarında kişilerarası iletişimin yeri ve önemi, kişilerarası iletişimde ilk izlenimleri oluşturan etmenler ve eğitim konularına değinilmektedir. Etkili iletişimin, öğretmen, veli ve öğrenci ilişkilerindeki önemi örneklerle anlatılmaktadır.

Öğretmen ve öğrenci arasındaki iletişimi yansıtan "Benimseme Dilinin Gücü" iletişimi zedeleyen "Korku Kültürü", olumlu gelişmeler yaratan "Değerler Kültürü"ne de bu bölümde yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise "Öğretmen ve Öğrenci", "Öğretmen ve Veli" arasındaki kişilerarası iletişimi daha etkili kılmak için dikkat edilmesi gereken tutum ve davranışlar ele alınmaktadır.

Atatürk'ün kişilerarası iletişimdeki başarısının ulusal mücadelemizi, "Kurtuluş Savaşı"nı başlatması gibi Köy Enstitüleri'ndeki öğretmenlerin kişilerarası iletişimdeki başarıları ülkemizin eğitim düzeyini arttırmıştır.

Aydın öğretmenlerin kişilerarası iletişim etkili kullanarak saygı ve sevgi dolu, kişilikli, kültürlü bireyler yetiştirmesi görevleridir.

Bu bağlamda, bu çalışmanın öğretmen-öğrenci, öğretmen-veli arasındaki kişilerarası ilişkiler açısından etkin bir iletişim modeli oluşturmada kaynak olması düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

1. AILES, Roger ve KRAUSHAR, John, **Mesaj Sizsiniz;Güçlü bir iletişimci Olmanın Yolları**, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1996.
2. ARNETT,Roger C. ve ARNESON Pat,Dialogic Civility In A Cynical Age:Community,Hope and Interpersonal Relationships,N.Y:State University Press,1999
3. BALTAŞ, ACAR ve BALTAŞ, Zuhul, **Bedenin Dili**, İstanbul: Remzi Kitabevi, 2004.
4. BOLAT, Salih, Yüksek Öğretimde Öğretim Elemanı Öğrenci İletişimi, Hacettepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 1990.
5. BOOKMAN, Michael **İnsanda Kişiliğin Gelişimi**, İstanbul :Düşünen Adam Yayınları, 1993.
6. BUMİN, Kürşat, **Batıda Devlet ve Çocuk**, İstanbul: Alan Yayıncılık, 1983.
7. CANARY,D. ve CODY,M.,Interpersonal Communication:Agoals-Based Approach,Bedford:StMartin's,1992
8. CÜCELOĞLU Doğan, **İçimizdeki Çocuk**, İstanbul: Remzi Kitabevi, 2000.
9. CÜCELOĞLU, Doğan, **Yeniden İnsan İnsana**, İstanbul:Remzi Kitabevi , 1994.
10. CÜCELOĞLU, Doğan, **Yetişkin Çocuklar**, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1994.

11. CÜCELOĞLU, Doğan, **Savaşçı**, İstanbul: Remzi Kitabevi, , 1999.
12. CÜCELOĞLU, Doğan, İletişim Donanımları Seminer Notları, İstanbul: Özel Kültür Okulları KEV Salonu, 28/08/2003.
13. CÜCELOĞLU, Doğan, **Keşkesiz Bir Yaşam İçin İletişim Donanımları**, İstanbul: Remzi Kitabevi, 2002.
14. ÇİLENTİ, Kamuran, **Eğitim Teknolojisi ve Öğretim**, Ankara, Kadıoğlu Matbaası, 1984.
15. DÖKMEN, Üstün, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, İstanbul,Sistem Yayıncılık, 1994.
16. DÖKMEN Üstün, **Küçük Şeyler**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2004.
17. ERGİN, Akif, **Eğitimde İletişimin, Öğretimin Niteliğini Arttırmadaki Yeri ve Önemi**,A.Ü. Eğitim Bilimleri Fak. Eğitimde arayışlar 1. Sempozyumu, Özel Kültür Okulları Bildiri Metinleri, 13-14 Nisan 1991.
18. ERGÜDEN, Akın, **Çağdaş İletişim Felsefeleri ve Sorunları**, Eskişehir Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, 1982.
19. ERDOĞAN, İrfan, **İletişimi Anlamak**, İstanbul:Erk Yayınevi,2003.
20. FİNNEGAN, Ruth, **Communicating: The Multiple Modes of Human Interconnection**, Routhledge, London, 2002.
21. FIERRE, Paulo, **Ezilenlerin Eğitimi**, İstanbul:Sanat AdamDergisi,Sayı 59,Ekim 1990.
22. GÜZ, Nükhet,KÜÇÜKERDOĞAN, Rengin, SARI, Nilüfer, KÜÇÜKERDOĞAN, Bülent, ZEYBEK, Işıl, **Etkili İletişim Terimleri**, İstanbul, Inkılap Yayınları, 2002.
23. GÜZ, Nükhet,**Ulusal Savunma ve Ulusal Güvenlik Yapılanmasında İletişim Stratejileri**, İstanbul, 1998
24. GORDON, Thomas, **Etkili Öğretmenlik Eğitimi**, İstanbul:Sistem Yayıncılık, 1996.
25. GORDON, Thomas, **Etkili Ana Baba Eğitimi**, İstanbul:Sistem Yayıncılık, 1998.

26. GLADSTEIN, G.A, **Empathy and Counseling ;Exploration In Theory and Research**,N.Y:Springer Verlag ,1986.
27. GUDYKUNST, William, B. TING-TOOMEY, Stella NISHIDA, Tsukasa, **Communication in Personel relationships Across Cultures.**
28. HOPPER, Robert, Ph.D.,**Between you and me; TheProfessionals Guide to Interpersonal Communication**,Illinois:Scot Foresman and Company, 1994
29. KATZ, Robert, L.**Empathy: Its Nature and Its Uses**, London:The Free Press of Glencoe, 1963.
30. KIM YOUNG Yun,**Intercommunication II Communication and Corss-Cultural Adaptation : An Integrative Theory**, Multilingual Matters, LTD, Philadelphia, 1988
31. LAZAR, Judith, **İletişim Bilimi**, Ankara, Vadi Yayınları, 2001.
32. LAVER, John and Hucheson, Sandy, **Communication Face to Face Interaction**, , Australia: Penguin Modern Linguistic Readings ,1972
33. MEHRABIAN,Albert, **Nonverbal Communication**, Chicago:Aldine Atherton Inc.,1972
34. NICHOLS, Ralph and Stevens Leonard, **Etkin İletişim-Horward Business Review**,Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası Yayınları,1999.
35. PELTEKOĞLU,Balta Filiz,**Halkla İlişkiler Nedir**,İstanbul:Beta Basım Yayın,(2.baskı),2001
36. RUSSELL, Bertrand **Eğitim Üzerine**, İstanbul: Say Yayınları, 1984.
37. SAMPSON Eleri, **İmaj Faktörü**, İstanbul :Rota Yayınları 1995.
38. SPITZBERG, B.H. and CUPACH, W.R. **Interpersonal Communication Competence**, Newbery Park, CA: Sage Publications, 1984.
39. OSKAY, Ünsal, **İletişimin ABC'si**, İstanbul:Der Yayınları, 2001.
40. WEAVER,Richard,**Understanding Interpersonal Communication**,N.Y: State Univercity Press,1991

41. WATZLAWICK, Paul and BEAVİN Janet and JACKSON, Don, **Pragmatics of Human Communication**, N.Y: W.W. Norton and CO 1967.
42. WIEMANN, J.M. and BACKLUND,P., **Current Theory and Research in Communicative Compentence, Review of Educational Research**, N.Y.,1980.
43. YEŞİLMEN, Necmettin, Sınıf içi Sözlü Öğretimin Etkileşim Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi, Ankara Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, 1983.
44. YAVUZER, Haluk, **Ailede Çocuk Eğitimi, Ana Baba Çocuk**, İstanbul: Remzi Kitabevi, İstanbul 1991.
45. YAVUZER, Haluk, **Çocuk Psikolojisi**, İstanbul :Remzi Kitabevi, 1991.
46. YÖRÜKOĞLU, Atalay, **Çocuk Ruh Sağlığı**, İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1983.
47. ZILLIOĞLU, Merih, **İletişim Nedir?**, İstanbul :Cem Yayınevi, Şubat 2003.