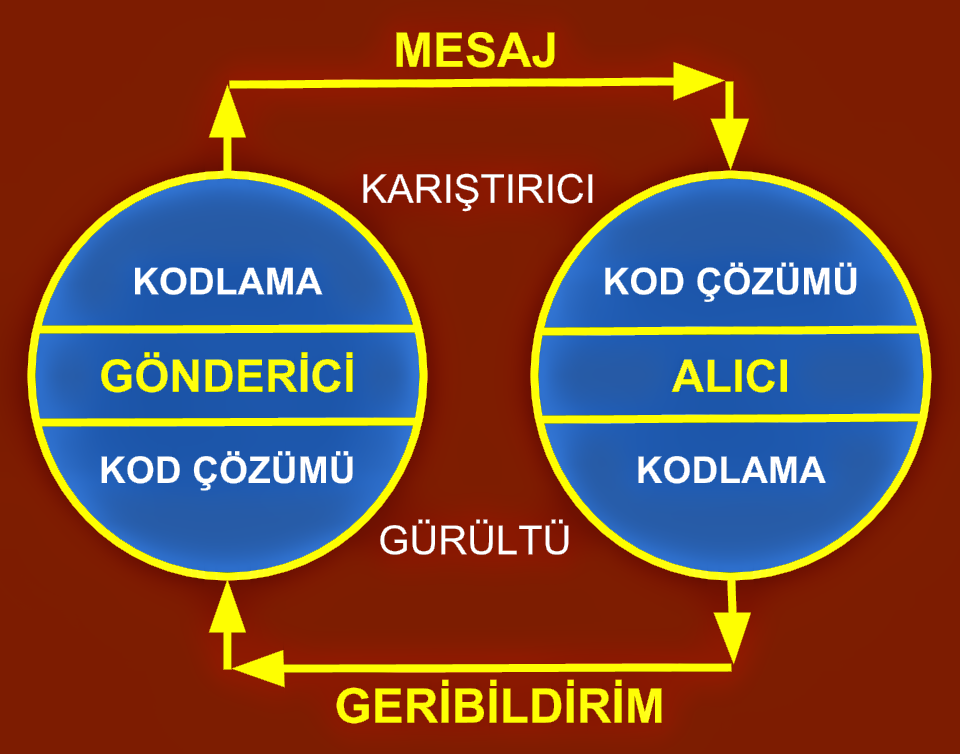
**SINIF İÇİ İLETİŞİM BECERİLERİ**

**Hedefler**

* İletişim sürecinin önemini açıklamak.
* Bir mesajın söz ve ses unsurlarını ayırt etmek.
* Bir mesajın söz ve ses unsurlarına eşlik eden değişkenleri tanımak.
* İletişim sürecinde sözsüz iletişimin rolünü açıklamak.
* Öğrenim öğretim ortamlarında yaygın olarak kullanılan çeşitli sözel olmayan davranışları listelemek ve açıklamak.
* İletişim sürecinde dinlemenin önemini açıklamak.
* Dinleme sürecini zorlaştıran değişkenleri tanımak ve açıklamak.
* Yansıtıcı dinleme sürecini tanımlamak ve açıklamak.
* İletişim sürecinde geribildirimin önemini açıklamak.

**İLETİŞİM SÜRECİ**

İletişimin olmadığı yerde, öğrenme ve öğretme söz konusu olamaz. Bu yüzden, öğretmenler öğrencilerle olan günlük etkileşimlerinde iletişim sürecine etkin olarak katılırlar. Sürekli olarak, öğrencilere mesaj gönderirler ve onlardan mesaj alırlar.

[](http://4.bp.blogspot.com/-KsfethWJ5xs/U0ZmRnVKSiI/AAAAAAAAA_A/fwS2PJpZ40U/s1600/%C4%B0leti%C5%9Fim+S%C3%BCreci+6.png)

Şekilde görüldüğü gibi, iletişim dört basamaklı bir süreç olarak kabul edilmelidir. Birinci basamak; bir mesajı, göndericinin alıcı tarafından anlaşılması beklenen bir formda kodlaması ve bunu iletmesidir. Gönderilen mesaj, alıcı tarafından kodu çözülerek alınır ve daha sonra bu mesaja verilecek karşılık yine alıcı tarafından kodlanır. Bu karşılık genellikle sözsüz olup, mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını belirtir. Alıcı, kodladığı karşılığı göndericiye iletir; gönderici bu geribildirimi çözer ve buna olan karşılığı verir. Göndericinin geribildirime karşılığı; yeni bir bilginin verilmesi, ilk mesajın açıklanması veya mesajın tekrarlanması olabilir.

İletişim sürecinin en iyi örnekleri, normal bir sınıf ortamında görülür. Öğrencilerinize belirli bir konunun önemli olduğunu iletmek istediğinizi ve "Bu, unutulmaması gereken bir konudur." gibi bir kodlamayla mesaj gönderdiğinizi varsayalım. Gönderilen bu mesaj, "Bu konu, büyük bir olasılıkla gelecek sınavda sorulacak." anlamında çözülerek alınacaktır. Öğrenciler bu bilgiyi önemli not olarak defterlerine yazarlar. Gönderdiğiniz mesajın öğrencilerin notları arasına alındığını (geribildirim) gördüğünüz için konuyu ilettiğinizi düşünür ve yeni bilgiler vermeye devam edersiniz. Buna karşın, öğrencilerin verdiğiniz mesajı önemsemediklerini gördüğünüz taktirde, "Bu konu çok önemli olduğu için tekrar ediyorum" gibi, mesajı başka bir şekilde kodlayarak gönderebilirsiniz. Bu örnek, iletişim sürecinde, gönderilen mesajın öğrenciler tarafından doğru çözülmesi için iyi kodlanması gerektiğini ve geribildirimin önemini göstermektedir. İletişim sürecinde sık sık ortaya çıkan karıştırıcılar ve gürültü, mesajın doğru olarak alınması ve çözülmesi ile etkisiz hale getirilmelidir.  
  
 Mesajlar; sözel, sesli veya fiziksel olarak, ya da çevredeki diğer uyaranlar yoluyla gönderilebilir veya alınabilir. Bir öğretmen olarak mesaj gönderme ve alma esnasında bu yolların hepsini kullanabilme becerisini kazanmalısınız. Öğrenciler tarafından gönderilen mesajları (geribildirimleri) çözme yeteneğiniz, gözlem ve dinleme becerilerinizle yakından ilişkilidir. Bu bölümde sözel ve sözsüz iletişim ile dinleme becerilerini ele alacağız. Birçok öğretmen yetiştirme programında, iletişim konusunda okuma ve yazma egemen konumdadır. Konuşmaya az önem verilirken, sözsüz iletişim ve dinleme becerilerine hemen hemen hiç ilgi gösterilmez. Etkin ve başarılı öğretmenler sadece okuma ve yazma ile yetinmeyip; konuşma, gözlem, dinleme ve benzeri becerilerde de kendilerini yetiştirmelidirler.

**SÖZEL İLETİŞİM**

Öğretmenler, bilgiye konuşma yoluyla açıklık getirirler. Ne yazık ki, öğrenme her zaman öğretmenin konuşmalarının bir sonucu olarak meydana gelmez. Bir şeyin öğrenilip öğrenilmediğini genellikle sözel olmayan değişkenler belirler.

Hennings, konuşma ile gönderilen mesajları söz ve ses olmak üzere ikiye ayırır. Sözel unsur, söylenen sözcükler ve onların gerçek anlamlarını içerirken; ses unsuru, sesin kararlılığı, telaffuzu, tonu, ritmi, vurgusu ve şiddeti gibi değişkenleri kapsar. Aşağıda, bu iki unsurun her biri ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

**Sözel Öğrenme:**  Bir sözel etkileşimde öğrenme, söylenen sözcüklere öğrencilerin verdikleri anlamlarla ilişkilidir. Verilen anlamlar; her öğrencinin farklı kişisel deneyimlerinin bir sonucu olarak sözcükleri farklı süzgeçlerden geçirmeleri ile değişmektedir. Örneğin, okulun ya da diş hekimliğinin önemi ile ilgili bir konu, öğrencilerin her birinin geçmiş deneyimlerine bağlı olarak değişik anlamlar taşıyacaktır. Dildeki ortak anlamlara ve belirli tanımlara rağmen sözel ifadelerin mümkün olduğunca öğrencilerin kişisel deneyimleri ile ilişkili olması sağlanmalıdır. Bu durum, öğrencilerin öğrenme ortamına bilgi, deneyim, öğrenme yeteneği vb. konularda ne getirdiklerini tahmin edebilme gereksinimini ortaya çıkarmaktadır. Böyle bir tahmin, mesajın sözel unsurunun, öğrencilerin deneyim temelinin kapsamı dışında olduğunu gösterebilir. (Dikkat: Öğrencilerinizin yetenekleri konusundaki beklentileriniz, onların yeteneklerine ilişkin tahminlerinizi etkilemesin!)  
  
     Hurt, Scott ve Mc Croski, sözel unsurlarla ilgili olarak mesajın öğrenilmesini etkileyen birçok değişken ortaya koymuşlardır. Bu değişkenler şunlardır:

* **Organizasyon:** İyi organize edilmiş bir sözel bilgi iyi öğrenilme eğilimindedir. Ayrıca, başlangıçta veya bitimde sunulan mesaj daha iyi hatırda tutulur.
* **Zıt Unsurluluk:** Karşıt fikirleri içeren mesajlar iyi öğrenilir.
* **Dil Yoğunluğu:** Yorumlanmış ve değerlendirilmiş sözel ifadelerin daha iyi öğrenildiği görülmektedir.
* **Somutluk:** Mesaj ne kadar somut ise, öğrenme o kadar iyidir. Ancak, somutlaştırma yapılırken temel muhtevanın kaybolmamasına özen gösterilmelidir.  Daha önceden ele alınan değişkenler ile Hurt, Scott ve Mc Crakey'in açıkladığı bu değişkenler, öğrenci dikkatini arttırarak öğrenmeyi hızlandırır.

**Ses İle Öğrenme:** İnsan sesi, kelimelere hayat verir. Sesin şiddetinde, vurgusunda, telaffuzunda, tonunda ve hızındaki değişiklikler; mesajı vurgulamanın yanı sıra sözcüklerin anlamlarını da değiştirebilir. Örneğin, "Buraya gel" veya "Otur" ifadeleri, sesin şiddeti, vurgusu ve tonuna bağlı olarak farklı anlamlar taşıyabilir. Her insanın, iyi çıkan güçlü bir sesi olmasa da öğretmenler, seslerini kullanarak gruplarla etkileşime girmeyi ve önemli hususlara dikkat çekmeyi öğrenmelidirler. Sesin şiddetini değiştirmeyi ve sınıftaki her öğrenci tarafından işitilebilecek şekilde kullanmayı öğrenmek çok önemlidir. Bu, uygulama yoluyla zamanla kazanılır, ancak çaba göstermek de gerekir. Biraz uzak mesafeye konuşmak ve derin nefes alıp vermek gibi eksersizler sesin gücünü ve kullanımını geliştirir. Konuşma hızı da önemlidir. Hızlı konuşan bir kimse, "konunun çok önemli olmadığı, bu nedenle en kısa sürede geçilmesi gerektiği" gibi yanlış bir mesaj gönderebilir. Buna karşın, daha yavaş hızda yapılan bir konuşma, konunun önemini yansıtarak daha fazla dikkat toplayabilir. Bu durum özellikle, özel ilgi duyulmayan konuların sunumu esnasında daha fazla önemlidir. Bu tür konularda konuşma hızı dikkatle takip edilmelidir.  
  
 Sesin tonu, telaffuzu ve vurgusu, mesajı etkiler. Ton ve telaffuz, sözcüklerin ciddiyetini ve önemini iletebilir. Örneğin, "Otur diyorum sana." veya "Bu sınıfa tahammül edemiyorum." gibi ifadelerde ses tonu ve telaffuz biçimi ciddiyeti iletir. Hennings'in (1975, s.17) işaret ettiği gibi, "Fazla vurgulu bir ses ile ifade edilen sözcükler, kod çözücü alıcının sinirlerini tırmalayabilmesi nedeniyle anlaşılamayabilir; çok derinden gelen ses ile yapılan konuşmalar ise dikkatin mesajdan ayrılmasına yol açabilir."

Sesin yüksekliği, tonu, vurguları, telaffuzu ve konuşma hızı yoluyla duygusal mesajlar da gönderilebilir. Yüksek ses, hızlı konuşma ve hafif bir vurgu, heyecan ve arzuyu iletirken; düşük ses ve vurgunun olmayışı ilgisizliği iletir. Neşe, arzu, kızgınlık, endişe, çekingenlik, memnuniyetsizlik, kararlılık, kararsızlık gibi duygular sesin çeşitli şekillerde değiştirilmesi yoluyla iletilir. Ses kullanma becerisi; öğrencileri belirli bir göreve yöneltme, olumlu sınıf atmosferini muhafaza etme ve öğrenci dikkatinin kaybolmasını önleme işlevlerine büyük katkılar sağlar.

Sesinizi etkili olarak kullanma eksersizleri yapınız, hepsinden önemlisi geri bildirim vermek maksadıyla öğrencilerinizi daima izleyiniz. Kısa bir süre sonra bunların karşılığını alırsınız.

**SÖZSÜZ İLETİŞİM**

Her iletişim işitilmez. Bazı araştırmacıların tahminlerine göre, öğretmenler açısından özel bir önem taşıyan sözsüz iletişim, iletişim kanallarının %80'inden fazlasını oluşturmaktadır.

Sözcükleri kullanma tarzımız kadar; bakış, duruş, hareket, sesin kullanımı ve kıyafetimiz yoluyla da sürekli olarak mesajlar göndeririz. Sözsüz mesajlar, sözel mesajları pekiştirebilir, düzenleyebilir; ya da duygusuz ve gönülsüz bir gülümsemeye eşlik eden sıradan bir tarzda söylenen "Merhaba" örneğinde olduğu gibi sözel mesajlarla çelişebilir. Bu nedenle, iletişimin sözel olmayan unsurları bazen sözel unsurdan daha önemli olabilir. Aldığımız sözsüz bilgiyi, vereceğimiz karşılığa veya belirli bir durumda oynayacağımız role ilişkin karar verme esnasında sık sık kullanırız. Örneğin, amiriniz sizi uzun süre odasında beklettiği halde; tavırları, sesi ve bakışı ile sizin bir an önce gitmenizi istediğini yansıtabilir. Davranışlar genellikle sözcüklerden daha yüksek sesle konuşur.

Sözsüz iletişim; tesadüfî ya da planlı ve kontrollü olabilir. Her iki tarzda da, sözel olmayan davranışlar algılamayı ve verilecek karşılığı etkiler. Sözel olmayan göstergeleri; dış görünümü değerlendirmenin yanısıra genellikle birbirimiz hakkında yaptığımız yorumlarda temel olarak kullanırız. Öğretmenler ve öğrenciler birbirlerine ve okula ilişkin duygu ve tutumlarını, farkında olmadan bu sözel olmayan göstergeler yoluyla açığa çıkarırlar. Sözsüz ifadelerinizin ve bunların öğrenciler üzerindeki etkisinin farkında olmalısınız. Zor, fakat üstesinden gelinebilecek bir görev olan sözsüz ifadelerin kontrolünün ilk adımı "farkında olmak" tır. Aşağıda, kelimesi olmayan bazı diller incelenecektir.

**Yüz İfadelerinin Dili:** Miller'e (1981) göre, yüz ifadeleri, kişisel duyguların iletiminde kelimelerden sonra gelen ilk iletişim kanalıdır. Miller, yüz ifadelerinin bilinçli olarak veya istenmeden, kolayca izlenebileceğini belirtmektedir. Hangisi olursa olsun, bütün yüz ifadelerinin söylenen sözleri ya destekleyerek düzenlediği ya da bu sözlerle çeliştiği bilinmelidir.

Kolaylıkla izlenebilen yüz ifadeleri, genellikle bilinçli olarak gerçekleşir. Bir mesaj göndermek (örneğin, memnuniyeti ifade eden bir gülümseme) veya gerçek duyguları gizlemek (örneğin, hiç gülmeyen, hiç bir şey ifade etmeyen bir yüz ) maksatlarıyla kullanılır. Bu ifadeler yüz kaslarının çeşitli şekillerde hareket ettirilmesiyle meydana gelir. Örneğin, alnın kırıştırılması derin fikirleri, kaşların kaldırılması şaşkınlığı, dudak bükmek kızgınlığı, çenenin ileri çıkarılması kararlılığı gösterir. Kısa süreli yüz ifadeleri genellikle istenmeden olur ve hemen başka ifadelerle örtülür. Örneğin, iletişim kurmak istemediğimiz her hangi bir kimse için ani bir nefret, kızgınlık veya hoşnutsuzluk hissedebiliriz. Fakat bu gerçek duygumuzu, diğer yüz ifadelerini kullanarak hemen maskeleriz.

Bilinçsiz yüz ifadeleri, genellikle korku, kızgınlık, mutluluk ve hayret gibi duyguların şiddetli olarak hissedilmesi ile ortaya çıkar. Öğrenme ortamlarında, bu ifadeler genellikle ani olup kısa sürede diğer ifadelerle kapatılır. Buna karşın, bazı durumlarda öğrencilere bir mesajı açıklamak için bu tür ifadeleri sürdürmek isteyebilirsiniz. Örneğin, öğretmenler hatalı öğrencileri kontrol etmek için kızgınlık ifadelerini, öğrenci ilgisini arttırmak ve gerilimi azaltmak için mizah ifadelerini kullanırlar. Öğretmenler, özel mesajları açıklamada belirli yüz ifadelerini kullanmayı bilirler. Örneğin, onaylama gülümseme ile onaylamama kaş çatma ile ifade edilir.

Sözsüz iletişimde kullanılabilecek en etkin kanal gözlerdir. Miller (1981, s.14) , gözlerin "aldatıcı bir şekilde hoşnutsuzluk, korku, suçluluk; ya da güven, sevgi ve destek" ifade edebileceğine işaret etmektedir. Göz teması ile iletişim başlatılabilir, sürdürülebilir veya bitirilebilir.

Öğretmenler göz temasını, sınıfta etkileşimleri kontrol etmek maksadıyla sık sık kullanırlar. Bir öğrencinin konuşmasını istediklerinde onunla göz teması kurarlar. Konuşmaya kendileri devam etmek istediklerinde ise, konuşmak isteyen öğrencilerle göz temasına girmekten kaçınırlar. Öğretmenler bazen göz temasını, bir soruyu hangi öğrencinin cevaplandırabileceğini, kimin ödevini tamamlamadığını veya dersi izlemediğini anlamak maksadıyla kullanırlar. Yapılması gerekeni yapmamış olmanın ve dersi izlememenin tipik göstergesi göz temasından kaçınmaktır. Ancak bu, araştırmalar ile kanıtlanamamıştır.

Göz teması, davranışların değiştirilmesi için de kullanılabilir. Gözün bir öğrenciye dikilmesi, susma ile birlikte gerçekleştiğinde hatalı davranan veya derse katılmayan öğrencilerin dikkatlerinin çekilmesinde çok etkili olabilir. Sadece bir bakış bile genellikle uygun öğrenci davranışını sağlayabilir.

**Beden Dili:** Başın, kolların, ellerin ve vücudun diğer unsurları ile yapılan jestler, sözsüz iletişimin kapsamına girmektedir. Jestler; ellerimizle bir şekil oluşturduğumuzda betimleyici, bir öğrenci konuşurken onu başımızı hareket ettirerek onayladığımızda pekiştirici, tahtadaki yazıya vurduğumuzda vurgulayıcı, elimizle sıraya veya ayaklarımızla yere vurduğumuzda dikkat toplayıcı işlev görebilir. Ancak, jestlerin aşırı kullanımından kaçınılmalıdır. Bir konuşmacı çok fazla jest kullandığında, dinleyici mesajda gerçekten önemli olan noktanın hangisi olduğunu anlayamaz. Aşırı kullanım, aynı zamanda dikkatin mesajdan çok jestlere yönelmesine neden olabilir. Kısaca, öğrencilerinizi izleyiniz ve sorular sorunuz. Eğer öğrenciler mesajdan çok jestlerinize dikkat etmiş görünüyorlarsa bazı jestleri kullanımdan kaldırınız.

Duruşunuz ve genel tavırlarınız da bilgi iletir. Gergin bir vücut, iletişime kapalılığı ve güvensizliği belirtir. Gövdenin, kol ve bacakların rahatlığı güçlülüğü, açıklığı ve dostluğu gösterir. Konuşanın yüzünün dinleyenlere dönme derecesini belirten, beden konumu da bilgi iletir. Dinleyicilere tam dönük bir konum, onlardan hoşlanmayı ve iletişim sürecinde güveni yansıtır.

Dokunma, sözsüz iletişimde son derece güçlü bir etkiye sahiptir. Ancak dokunma yoluyla iletişimde öğrencilerin yaşları dikkate alınmalıdır. Dokunma ilkokul öğrencileri için bir ihtiyaçken daha yüksek sınıflarda uygun olmayabilir.

Küçük öğrenciler, öğretmenin fiziksel temasına şiddetle ihtiyaç duyarlar. Fiziksel temas; ait olma duygusunun oluşması ile güvenlik ve ilgiye dayalı ilişkilerin tesisi açısından bir ihtiyaçtır. Dokunmanın esirgendiği bir iletişim çocuklara reddetme ve hoşlanmama mesajları iletir. Sırtlarının sıvazlanması veya kolun omuza atılması küçük öğrenciler için iyi bir pekiştireçtir.

Lise öğrencilerine dokunmaktan genellikle kaçınılmalıdır. Ancak, iyi bir işin karşılığı olarak sadece sırtlarının sıvazlanması uygun olabilir. Bir öğretmenin karşı cinsteki bir öğrenciye dokunması uygun olmamasına rağmen, dozajı iyi ayarlandığında etkili olabilir. Yetişkin öğrencilerle ve karşı cinsten öğrencilerle dokunma yoluyla iletişim kurma konusunda en iyi kararı kendiniz verebilirsiniz.

**Çevre Kullanımı ve Hareketlerin Dili:** Çevreyi ve öğretim ortamını nasıl kullandığınız da bir mesaj iletir. Öğrenme çevresindeki alanda hareketlerinizi nasıl ve nerede gerçekleştirdiğiniz; buradaki eşya ve malzemeleri nasıl düzenlediğiniz çok önemlidir.

Öğrenme çevreleri genellikle sınırlandırılmıştır. Öğretmen masası öğretmenin alanını, öğrenci sıraları da her bir öğrencinin alanını belirler. Böyle bir düzenlemeden, hiç kimsenin diğerinin alanına girmemesi gerektiği anlaşılır. Bu durum, sınıf içindeki etkileşimleri ve şeffaflığı engeller ve öğretmen ile öğrenciler arasında ayrılık duygularına yol açar.

Etkileşim esnasında öğretmenin yaptığı hareketler iletişim sürecini destekler ya da engeller. Öğretmenin konuşan kişiye yaklaşması ilgi mesajı verirken, konuşan kişiden uzaklaşması ilgisizliği iletir. Bu tür hareketler, iletişimi bitirebilir ya da uzatabilir.

Öğrenme çevresinin fiziksel olarak güzelleştirilmesi, çevre ile etkileşimi iyileştirir. Miller (1981, s.24), iyi düzenlenmiş ve düzenlenmemiş sınıflara öğrencilerin tepkileri ile ilgili araştırma özetinde benzer bulgulara işaret etmektedir. Tertipsiz ve düzensiz bir sınıftaki nesneler monotonluk, yorgunluk, baş ağrısı, sinirlilik ve düşmanlık tepkileri yaratırken; iyi düzenlenmiş sınıflardaki nesneler rahatlık, memnuniyet, önem ve görevleri yerine getirmekten zevk alma gibi tepkiler ortaya çıkarmaktadır. Bu bulgular, iyi dekore edilmiş, zevkle döşenmiş bir çevrenin açık iletişim ve öğrenmeyi geliştirdiğini ortaya koymaktadır.

**Zamanın Dili:** Öğretmen tarafından, sınıfın zamanının nasıl kullanılacağına karar verilmesi önemli bir bilgi iletir. Bir konuya az zaman ayrılması veya bu konunun geçilmesi, ya konunun önemsiz olduğunu veya öğretmenin bu konuya ilgi duymadığını iletir. Dikkatli olunmadığı taktirde, aynı davranış yavaş yavaş öğrencilere de geçer.

Susma, iletişimi genişletmekte kullanılan başka bir yoldur. Önemli bir husustan önce veya sonra yapılan duraklama, konunun önemini belirtir ve vurgular. Öğretmenin susarak bir müddet beklemesi, öğrencilere önemli bir noktanın söylendiğini veya söyleneceğini belirtir. Uzun süren susmalar; stres, mahremiyet veya korkunun yarattığı belirsizliği gizleme amacını yansıtabilir.

Öğretmenler ders esnasında gün boyu öğrencilere bir çok sorular sorarlar. Ancak, öğrencilerden yeterli cevap gelinceye kadar beklemeye dayanamazlar. Genellikle cevabı hemen almak isterler ve bu cevap gelmediğinde cevabı kendileri verirler. Bu öğretmenler, cevap için bekleme sürelerini biraz arttırdıklarında sınıftaki iletişimin arttığını göreceklerdir.

**Sesin Dili:** Daha önce de ifade edildiği gibi, mesajlar genellikle sesin vurgularıyla gönderilir. Vurgular; esrarengiz bir şekilde konuşmacı hakkında; gizlediği önyargılar, güçlü inanç ve duygular gibi özelliklerin yanı sıra onun sosyo-ekonomik alt yapısı, eğitim seviyesi ve doğum yeri gibi özelliklerini de açığa çıkarır.

"Ne söylediğimiz değil, nasıl söylediğimiz dikkate alınır." atasözü doğrudur. Bir öğretmen, öğrencisinin açıklamasına karşılık yükselen bir vurgu ile "çok iyi" dediğinde basit bir "çok iyi" ifadesinden farklı mesajlar gönderir. Daha önceden de belirtildiği gibi, ses ve söz arasında meydana gelen çelişkilerde sesin verdiği mesaj dikkate alınır.

Farklı vurgular, farklı mesajlar iletir. Bir mesaj, yüksek vurgu veya düşük vurgu ile, sesin tonunun veya şiddetinin değiştirilmesiyle değişik anlamlara dönüştürülebilir. Gönderdiğiniz mesajlarda bu özelliklerdeki değişmelerden kaynaklanan anlam değişikliklerini izleyebilmeli ve bunlara dikkat etmelisiniz. Söz ve ses unsurları arasında tutarlılığın olduğu konuşmalar yapmayı öğrenmelisiniz.

**DİNLEME**

     Dinleme bir sanattır. Hepimiz hayatımızda, ne olursa olsun her şeyi gerçekten dinleyen birilerini tanımışızdır. Gerçek dinleme zor bir iştir; konuşmaktan çok daha zordur. Bir çok kişi doğal olarak, dinlemekten çok konuşmaya eğilimlidir. Dinleme sanatının gayret ve disiplin gerektirmesine rağmen, tüm öğretmenler bu becerilerini geliştirebilirler ve bu alanda mükemmelleştiklerinde sınıfın içinde ve dışında çok hoş bir şekilde bunun karşılığını alırlar.

Dinlemeyi öğrenmede ilk adım, dinleyen kişinin kendi konuşmasını kesmesidir. Çoğumuz bunu farklı derecelerde öğrenmişizdir. Çocukluğumuzda, çevremizdeki tepkilerden habersiz bir şekilde sürekli konuşmak istemişizdir. Ancak, kısa bir süre sonra yetişkinlerden bunun onaylanmayan bir davranış olduğunu öğrenmişizdir. Gerçekten aktif bir dinleyici olmanın ilk şartı, konuşmayı kesmektir.

Dinleme aktif bir süreç olup birbirine bağlı üç basamaktan meydana gelir. Bu basamakların ilki "dikkat", ortancası "anlama", sonuncusu ise "değerlendirme" dir.

**Dikkat Süreci:** Dinleme süreci, konuşan kişiye ve gönderilen mesaja odaklanmayı içerir. (Freedman, 1983, s.5). Dinlemek, bazı etkinlikleri durdurmaktır: Konuşmayı durdurmak, kıpırdamayı durdurmak, çeşitli konularda dolaşan zihni durdurarak konuşanın söylediklerine kilitlenmek. Kısaca, çevrede olup biten başka her şeyle alakayı kesmeyi öğrenmelisiniz.

Alakayı kesme, sınıfta olup biten her şeyden haberdar olması gereken öğretmen için kolay bir iş olmayıp aynı zamanda arzu da edilmeyebilir. Ancak, bir öğretmen olarak şartlar gerektirdiğinde dikkatinizi bazı öğrencilere yoğunlaştırmayı öğrenmelisiniz.

Konuşan kişiye yönelen dikkat, genellikle mesajın dinleyen ile olan ilişkisinin yanı sıra; mesajın yoğunluğu, somutluğu, durağanlığı ve konuşmanın gerçekleştiği çevredeki düzenlemelerle de ilgilidir. Bazı durumlarda, konuşanın söylediklerini beğenmeyebilir veya önemini fark etmeyebilirsiniz, ancak dinlemediğiniz taktirde hiç bir zaman öğrenemezsiniz. Buna katlanmalısınız. Genellikle dinlemeyi etkileyen tüm değişkenleri kontrol altına alamayabilirsiniz, ancak bu değişkenlerin farkında olmak onları kontrol etme yolunda bir adımdır.

Konuşana yönelik bakış açısı da dinlemeyi etkiler. Zeki veya önemli olarak kabul edilen birisini daha istekli dinlemeye eğilimliyizdir. Bu durum, konuşanın etkililiği, değer inanç ve tavırlarının bizimkine benzer olması gibi durumlarda da geçerlidir. Boy, kıyafet, isim gibi diğer faktörler de dinlemeyi etkiler. Doğru dinleme yeteneğinin geliştirilmesi için tüm bu değişkenler kontrol altına alınmalıdır.

Konuşma gibi dinleme de, söz ve ses olmak üzere iki unsurdan oluşur. Bize ulaşan sözcükler, dinlemenin sadece bir boyutudur. Bunların yanısıra, jestler, duygu ifadeleri, beden hareketleri gibi etkileşimde bulunan herkesin gösterdiği sözel olmayan yollarla da bilgi alırız. İnsanlar bazen; sesleri, sözcük seçimleri ve jestleri ile söylediklerinden tamamen farklı bir mesaj verirken, planladıkları mesajı gönderdiklerini sanırlar.  
  
 Skolove, Sadker ve Sadker (1986, s:232), iletişimi etkileyen dört sözsüz mesaj göstergesi tanımlamışlardır. Aşağıda açıklanan bu dört göstergeye özel bir dikkat gösterilerek iletişim ve dikkatin geliştirilebileceğini belirtmişlerdir.

* **Göz Teması:** Gözlerin direkt olarak konuşana yönelmesi, ilgiyi gösterir. Ancak bu, konuşanı rahatsız edecek seviyede olmamalıdır.
* **Yüz İfadeleri:** Yüz ifadeleri, gerçekten dinleyip dinlemediğinizi ortaya çıkarır. Bu ifadeler, konuşana mesajın iletilip iletilmediği ile ilgili geri bildirim sağlar. Konuşan kişi, sizin iyi anlamanız için değişiklikler yapmadığı taktirde siz iyi anlamaya çalışınız.
* **Bedenin Durumu:** Rahat bir dinleyici, iyi bir dinleyicidir. Bu, aynı zamanda konuşanı da rahatlatır ve sonraki açıklamaları için uyarıcı etki yapar. Rahatça ve hafifçe konuşana doğru eğilmek, ilgi ve katılımı yansıtır.
* **Fiziksel Çevre:** Konuşan kişi ile aranızda uygun bir mesafe sağlayan bir yerde durunuz. Çok yakın veya çok uzak olmaktan kaçınınız.
* Birçok mesajı bilinçli olarak almamızın yanı sıra bir çoğunu da bilinç dışı olarak alırız. Örneğin, herhangi bir kimseden hiç bir sebep olmadan sadece görünüş olarak hoşlanmayabilirsiniz. Ya da, bir arkadaşınızın ne olduğunu bilmediğiniz bir problemi olduğu kanısına kapılabilirsiniz. Bu bilinç dışı bilgi, kodun çözümünde ve mesajın tümüne yönelik izlenimler üzerinde önemli rol oynar. Bazen, bu tür bilinç dışı bilgileri temel alarak insanlar hakkında yanlış yorumlar yapabiliriz.

**Anlama Süreci:** Anlama, alınan bilginin mantıksal işleme tabi tutulmasını içerir. Bu aşamada dinleyen, bilgiyi değerine ve kendisi ile ilgili olmasına göre yargılayarak seçer ve organize eder. (Friedman, 1985, s:5). Bilgiyi yargılayarak kararımızı veririz: "Gerçekten ilgili miyim?" Bu yargı, söylenenleri algılamamızın temelini oluşturur. Acaba gerçekten anladınız mı? Dinleme, anlaşılması kolay günlük ilişkilerden çok daha fazlasını gerektirir. Gerçek dinlemeyi sağlamak için, doğru anlamanın nihai hedef olduğunu göz önüne alarak mesaja açıklık kazandırmaya çalışmalısınız.

**Değerlendirme Süreci:** Dinleme sürecinin son basamağı değerlendirmedir. Bu aşamada dinleyen; mesajı inançlarına göre ölçüp tartar, konuşanın güdülerini ve mesajın geçerliliğini sorgular, sunulan fikirlere yönelik şüphelerini ortaya çıkarır, konuşanın fikirlerini mükemmelliğin standartları ile karşılaştırır, söz edilmeyen hususları ve mesajın nasıl geliştirileceğini düşünür; kısaca söylenenleri değerlendirir. (Friedman, 1983, s:3). Bu tür değerlendirmelerde kişi, sahip olduğu inanç ve değerleri temel alır. Gerçekten dinlemek isteyen bir kişi, bilgiyi kendisi açısından değerlendirmeyi öğrenmelidir. Mesajı, sahip olduğunuz inanç ve değerlere daha uygun hale getirmek için değiştirmekten kesinlikle kaçınmalısınız. Bu yetenek zor gelişir ve öz disiplin gerektirir. Özellikle öğretmenlerin gayret göstermesi gereken bir konudur.

Etkin dinleme, sessiz olmanın ötesinde bir şeydir. Anlama ve işitilen fikirlerdeki ana fikri kavrama yeteneği gereklidir. Düşünme gibi, aktif dinleme de yoğun ve dinamik bir süreç olup "satırların arasındaki boşlukları okuma"yı içerir. Konuşanın adımlarına uymalı ve söylenenleri aktif olarak işleme tabi tutmalısınız. Bu, yoğunlaşma ve disiplin gerektirir.

Geçmiş deneyimler ve kişisel duygular, işittiklerimiz üzerinde önemli bir etki meydana getirir. Hepimizde, belirli sözcükleri veya cümlecikleri bloke eden duygusal süzgeçler vardır. Ya da tam tersi, bazen başkalarının bizi şaşırtmasına veya mağlup etmesine yol açacak anlam genişletmeleri yapabiliriz. "Sınav", "Radikal", "Yanki", "ot" gibi değişik anlamlar yüklenebilen sözcükleri işittiğimizde asıl konuşulanın anlamını değiştirerek algılayabiliriz. Dinleme belirli bir dereceye kadar seçici olmaktadır.

Nichols ve Stevens (1957, s.103-104), dinleme süzgeçlerinin etkisini azaltmada kullanılabilecek üç ilke önermektedir. Bunlar:

* Mesajın tamamı alınana kadar değerlendirme yapmaktan kaçınmak.
* Mesajla ilgili negatif bulgular aramak; işitilenleri yüz ifadelerinden soyutlamak ve uyuşmazlıkların nedenlerini aramak.
* İşitilenlerin öz analizini yapmak, mesajı ön yargı ve hislere karşı test etmek.

     Nichols ve Stevens, bazı kimselerin yanlış dinleme alışkanlıkları nedeniyle iyi bir dinleyici olamadıklarını ortaya koymuşlardır. Bu yanlış alışkanlıklar şunlardır:

* **Dikkat Taklidi:** Dikkat taklidi yapan bir kimse dinliyor görünür, ancak aslında başka şeyler düşünür.
* **Ezberci Dinleme:** Bazı nedenlerden dolayı, birçok kişi mesajı ezberlemeye yönelik olarak dinler. Ancak, ezbercilik gerçek dinleme değildir. Konunun ana fikirlerini anlamak, dinlemenin en önemli unsurudur.
* **Zorluklardan Kaçınma:** Söylenenleri anlamak için gerekli olan zihinsel gayret, bazı kişileri dinlemekten uzaklaştırır. Bu tür kişiler, zor bilgileri dinleme eksersizleri yapmalıdır.
* **İlginç Olmayan Konuları Bırakma:** Bazı kişiler, mesaj ilgilerini çekmiyorsa dinlemeyi otomatik olarak keserler. İlgi ve değeri aynı kefeye koyarlar. Buradaki hata, aslında mesajın işitilmeye değer olmasıdır.
* **Sunumu ve Fiziksel Görünümü Eleştirme:** Bu, konuşanın sunumu ve görünümü ile mesajın önemini aynı görmek anlamındadır. Ancak, birçok mesajın içeriği, konuşanın görünümünden ve takdim şeklinden çok daha önemlidir.
* **Dikkat Dağıtıcılara Boyun Eğme:** İyi bir dinleyici olmak için, konuşan kişiye konsantre olmayı ve dikkat dağıtıcılara zihinsel olarak kapanmayı öğrenmek gerekir.

Birçok durumda, yukarıdaki ilkeler ile hatalı dinleme alışkanlıkları konusunda bilinçli olmanız kendiliğinden bunların etkisinden kurtulmanızı sağlar. Gerçekten iyi bir dinleyici olmak istiyorsanız, yine de bu ilkeleri aktif bir şekilde denemeli ve hatalı dinleme alışkanlıklarından kaçınmalısınız.

Düşünme de dinlemeyi etkiler. Dinleyenlerin, gelen bilgiyi konuşandan daha hızlı işleme tabi tuttukları bir gerçektir. Bunun bir sonucu olarak, dinleyenler sık sık dinlemeyi keserek ilgisiz konulara dalarlar. İyi bir dinleyici olmak için, söylenenlerle ilgili düşünme işlemlerini sağlam olarak muhafaza etmeyi öğrenmelisiniz.

**Yansıtıcı Dinleme**: Yansıtıcı dinleme, bilişsel olarak dinlemenin yanısıra duygularla da dinlemeyi içerir. Bu, konuşanın deneyimlerine karşılık vermek, bu deneyimleri konuşanın hissettiği gibi hissetmeye yönelik ciddi ve samimi bir girişimdir. Konuşanın yansıttığı sözel ve sözsüz işaretlerin her ikisine de yoğun bir dikkat yöneltmeyi gerektirir. Dinleyen, konuşanın yansıttığı içeriği ve buna eşlik eden duyguları, yani konuşanın mesajının anlamının tamamını içeren işaretleri, bir ifade içinde bir araya getirir.

Yansıtıcı dinlemenin tepki verme kısmının bir boyutu, konuşanın mesajını yanlış yorumlamaktan veya ayrıntılara girmekten kaçınma girişimidir. Sokolove, Sadker ve Sadker (1986, s:230), yansıtıcı dinlemede öğretmenin verdiği karşılığın (tepkinin), öğrencilerin yaptıkları işlere, duygu ve davranışlarına yönelttiği bir ayna işlevi gördüğüne işaret etmektedirler. Öğretmen bu şekilde, öğrencilerin iletişimde gösterdikleri başarı ile ilgili olarak geribildirim sağlamaktadır. Bu karşılık, konuşanın söylediklerinin basit bir tekrarı veya mesajın dinleyen tarafından sözel ya da sözsüz olarak yansıtılan yorumu olabilir. Okula gelmek istemediğini belirten bir öğrenciye vereceğiniz karşılık şu şekilde olabilir: "Bazı sebeplerden dolayı, okula gelmek istemediğini söylediğini düşünüyorum."

Dinleyenlerin verdikleri karşılıklar, mesajın hem içerik hem de duygusal unsurlarını yansıtır. Örneğin, mesajın içeriğini yansıtmak için dinleyen şu tür ifadelerle karşılık verebilir: "..... mı söylüyorsun? " veya "..... söylediğini düşünüyorum." Mesajın duygusal unsurlarını yansıtmak için şu şekilde başlanabilir: "Sanırım ....... hissediyorsun." veya ".......hissediyor gibisin."

Özetle, günümüzün eğitim-öğretim ortamlarında, iyi dinleme eskisinden daha fazla önemsenmekte ve rağbet görmektedir. Bu nedenle dinleme becerisi, öğretmen etkililiği ile doğrudan bir ilişki içinde ele alınmıştır. Bütün öğretmenlerin bu beceriye ihtiyacı vardır.

**GERİBİLDİRİM**

İletişim süreci, bir mesajın bir kişi tarafından kodlanarak gönderilmesini, bu mesajın ikinci kişi tarafından alınmasını ve kodun doğru olarak çözülmesini gerektirir. Bu, ortaya çıkan her türlü etkileşimde sürekli ve iki yollu bir süreçtir. Dinleyenin, gönderilen bilgiyi çözmesi ve karşı mesaj göndermesi genellikle sözsüz olarak gerçekleşir.

Dinleyenler sürekli olarak anlayıp anlamadıkları, onaylayıp onaylamadıkları, hoşlanıp hoşlanmadıkları, ilgi duyup duymadıkları, dikkat edip etmedikleri konularında sözsüz mesajlar gönderirler. Bu mesajlar konuşan tarafından alındığında, orijinal mesajın açıklanmasında veya geliştirilmesinde kullanılmalıdır.

Duyarlı öğretmenler geribildirim tepkisini, yeniden izah ederek, başka örnekler kullanarak veya talimatların şeklini değiştirerek verirler.

Geribildirim tepkisi, öğrenme ortamında öğretimi geliştiren etkili bir yöntem olmasına rağmen bir çok öğretmen tarafından öğretim stratejilerinin bir unsuru olarak yeterince kullanılmamaktadır. Etkili öğretmenler, geribildirimin gözardı edilemeyecek ve kaçınılamayacak değerde olduğunun farkındadırlar.

**ÖZET**

Öğretmenler, öğrenmeyi gerçekleştirmek için öğrencilerle iletişime girerler. Öğretmen etkileşimleri hem sözel hem de sözsüz olup, sözel mesaj söz ve ses olmak üzere iki unsurdan oluşur. Sözel unsur, ifade edilen gerçek sözcüktür. Ses unsuru ise sesin şiddeti, vurgusu, telaffuzu, tonu ve hızına bağlı olarak sözcüklere eşlik eden anlamdır.

İletişim, öğrenme sürecinde merkezi bir role sahiptir. İletişim olmadan öğrenme gerçekleşemez. Bazı öğretmenlerin sözel iletişimin önemini anlamış olmalarına karşın, öğretmenlerin çoğu öğrencilerin yüz ifadeleri, beden dili, çevre kullanımı ve bu çevrede gerçekleşen hareketler, zamanın kullanımı ve ses kullanımı gibi unsurlarla öğrenebileceklerini ihmal etmektedirler.

Öğrenme ve öğretme açısından gerekli olması nedeniyle, hem öğretmenler hem de öğrenciler dinleme becerisini kazanmalıdırlar. Dinleme becerisi olmadan öğrenmenin gerçekleşmesi mümkün değildir. Dinleme, öğretmen açısından etkili öğretim sağlar. Öğretmenler, kötü bir alışkanlık olan aşırı konuşmalarını kontrol altına almayı ve aktif dinlemeyi öğrenmelidirler. Onlar, "satırların aralarını" dinleyebilmeli, konuşan kişiye ayak uydurmalı ve gönderilen mesaja yoğunlaşmalıdırlar. Ayrıca, yansıtıcı dinleme sanatını kullanmalıdırlar. Bu, bilişsel olduğu kadar duygusal olarak dinleme anlamına gelir.

Öğretmenler genellikle çok fazla konuşurlar. Sözel olmayan iletişimi kullanmayı öğrenememişlerdir. Çok azı nadiren öğrencileri gerçekten dinlemeyi ve dersin anlaşılıp anlaşılmadığı ile ilgili öğrencilerin gönderdiği geri bildirimi kullanmayı bilirler. Öğretmenlik işlevinin iletişim yoluyla gerçekleşmesi nedeniyle; öğretmenlerin, iletişim sürecinin tüm alanlarındaki becerileri öğrenmeleri ve geliştirmeleri şarttır.