

## İNGİLİZCE ÖĞRETMENİ ADAYLARININ ETKİLİ İLETİŞİM HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİ<sup>1</sup>

Elif ÖZTÜRK YILMAZTEKİN

İzmir Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, elif.ozturk@izmir.edu.tr

### Özet

*Bu çalışmanın amacı, İngilizce öğretmeni adaylarının etkili iletişim hakkındaki görüşlerinin belirlenmesidir. Özellikle öğretmen adaylarının etkili iletişim, etkili iletişim kurabilen öğretmen özellikleri, empati ve sözsüz iletişim becerileri gibi konulardaki düşüncelerinin ortaya çıkarılması hedeflenmiştir. Bu araştırma İzmir ilinde bulunan bir vakıf üniversitesinde İngilizce Öğretmenliği Bölümü'ne kayıtlı ve "Etkili İletişim" dersini alan 32 1.sınıf öğrencisi ile gerçekleştirilmiştir. İlgili literatürde yapılmış çalışmalar incelenmiş ve açık uçlu sorulardan oluşan bir anket kullanılarak veriler toplanmıştır. Araştırmadan elde edilen verilerin incelenmesinde içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın analizi sonucunda (1) iletişim (2) etkili iletişim (3) öncelikli iletişim grupları (4) öğretmen özellikleri (5) beden dili (6) empati (7) emir-komuta zinciri (8) sözsüz iletişim becerileri olmak üzere 8 tema ortaya çıkmış ve sonuçlar bu doğrultuda açıklanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, öğretmen adayları iletişimi bir araç olarak görmekteyler. Bu süreçte, sözlü veya sözsüz iletişim kanallarını kullanabileceklerini ve etkili iletişim için "iyi bir dinleyici" olmanın gerekliliğini vurgulamışlardır.*

**Anahtar Kelimeler:** Öğretmen adayları, etkili iletişim, nitel araştırma, sözlü ve sözsüz iletişim

## PRE-SERVICE ENGLISH LANGUAGE TEACHERS' VIEWS ABOUT EFFECTIVE COMMUNICATION

### Abstract

*The purpose of this study was to investigate pre-service English language teachers' views about effective communication skills. In particular, it aims to reveal pre-service teachers' views about issues like effective communication, teacher's characteristics as effective communicators, empathy and non-verbal communication skills. This study was conducted at 32 first year students who had taken course of "Effective Communication" in the department of English Language Teaching in a foundation university in İzmir. After the studies examined in the related literature, the data were collected through a questionnaire including open-ended questions. The data were analyzed through content analysis. After data analysis process, eight themes were emerged; (1) communication (2) effective communication (3) primary communication groups (4) teacher characteristics (5) body language (6) empathy (7) chain of command (8) nonverbal communication skills and the findings were presented through these themes. According to findings of this study, the pre-service teachers defined communication as a vehicle that allowed them to use verbal and non-verbal communication channels. They also claimed that "good listener" was one the essential part of effective communication process.*

**Key words:** Pre-service teachers, effective communication, qualitative research, verbal and non-verbal communication.

---

<sup>1</sup> Bu makale 17-21 Eylül 2012 tarihinde Cadiz'de yapılan The European Conference on Educational Research (ECER)'de İngilizce bildiri olarak sunulan ve basılmamış olan bildirinin genişletilmiş halidir.

## Giriş

İnsanoğlunun hayatında önemli bir gelişim alanı olarak düşünülen dil gelişimi, insanların tüm hayatını etkileyecek bir güce sahiptir. Bebeklik döneminde sesli uyarımları algılamak ve onlara tepki göstermekle başlayan dil gelişimi, erken çocukluk döneminde artık anlamlı sözcükler kullanmak ve başkalarının söylediklerini anlayabilmek kabiliyeti ile anlam kazanmaktadır (Yavuzer, 2011). Sosyal etkileşim için gerekli olan unsurlardan biri de dildir. Artık kendini sözcüklerle ifade etmeye başlayan çocuğun çevresindekilerle kurduğu sosyal ilişkilerinde dilin önemli bir unsur olduğu gözlenmektedir. Bu bağlamda, Bayhan ve Artan (2011), dilin amacının iletişim olduğunu vurgularken dilin kullanımının da önemli bir yere sahip olduğunu savunmaktadır.

Cüceloğlu (1993, s.68) iletişimin tanımını en yalın hali ile *“iki birim arasında birbirleriyle ilişkili mesaj alışverişidir”* şeklinde yapmaktadır. İletişim sözcüğü içeriği incelendiğinde ses, yazı, resim veya sözel olmayan hareketlerin araç olarak kullanıldığı bir eylem olarak düşünülebilir. İyi bir iletişim ise değişik araçların beraber ve uyumlu bir şekilde ortaya çıkması ile oluşturulabilir (Çalışkan & Yeşil, 2005). Ayrıca, iletişim kurmak amacı ile değişik yöntemler kullanılabilir. Bu yöntemlerden bazıları doğrudan iletişim becerilerini içerdiği gibi bazıları da dolaylı iletişim becerilerini içerebilmektedir. Doğrudan kurulan iletişimde, yazı yazarak, konuşarak ve yaparak kendini ifade etme yolları seçilirken, dolaylı iletişim becerilerinde ise vücut dili, yüz mimikleri ve konuşma kalıbı gibi ifade etme yolları kullanılmaktadır (Bender, 2005). Her iki iletişim yönteminin de etkili kullanılması bireyin iletişim becerileri ile doğrudan ilişkilendirilebilmektedir.

Başarılı bir öğretmen, etkili iletişim becerilerini doğru kullanabilen eğitimci olarak tanımlanmaktadır (Çiftçi & Taşkaya, 2010). Bu bağlamda, öğretmenden beklenen ortaya çıkan duruma uygun iletişim kurması ve değişik yöntem ve metotlarla da amaca uygun bir şekilde davranmasıdır. İlgili alan yazınına bakıldığında, birçok çalışmanın farklı öğretmenlik alanları ve öğretmen adayları ile yapıldığı ve genel olarak öğretmenlerin mesleğe karşı tutumları (Ihmeideh, Al-Omarı, & Al-Debabneh, 2010; Tunçeli, 2013), öğretmenlik yeterlilikleri (Erdem, Gezer & Çokadar, 2005; Memişoğlu, 2006), iletişim becerileri (Durukan & Maden; Katrancı, 2014, Oğuz, 2009), iletişim engelleri (Tok, 2009) gibi konuların incelendiği görülmektedir. Etkili iletişim becerilerini geliştirmek öğretmenlerin gelişme potansiyelleri için önemlidir. Öğretmenlerin, öğretmenlik mesleğinde başarılı olmak istiyorlarsa gelişmiş iletişim becerilerine sahip olmaları gerekmektedir (Ihmeideh, Al-Omarı, & Al-Debabneh, 2010). Yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre; iletişim becerisine sahip olan öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğine karşı olumlu tutumlar sergiledikleri ortaya çıkmıştır. Bunun nedenleri arasında öğretmen adaylarının kendilerine güvenmeleri ve başkaları ile daha kolay ilişki kurabilmeleri sayesinde gerçekleştiği savunulmaktadır (Tunçeli, 2013). Ayrıca, yapılan diğer

araştırmalarda, öğretmen adaylarının öğretmenlik yeterlilikleri üzerinde sadece akademik becerilerinin değil aynı zamanda kişilik özellikleri ve ilgilerinin de önemli rol oynadığını göstermektedir (Erdem, Gezer & Çokadar, 2005; Memişoğlu, 2006). İletişim becerilerinin öğretmen özellikleri ile karşılaştırılması konusunda Durukan ve Maden (2010) tarafından Türkçe öğretmenlerinin iletişim becerileri araştırılarak cinsiyet, kıdem, mezuniyet gibi değişkenlere göre değerlendirilmesi yapılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, öğretmenlerin düşük iletişim becerisine sahip olduklarını ve cinsiyet değişkeni göz önünde bulundurulduğunda kadın öğretmenlerin lehine, deneyim yılları düşünüldüğünde ise genç öğretmenlerin lehine anlamlı bir farklılık olduğunu ortaya çıkarılmıştır. Öğretmenlerin sınıf içinde kullandıkları iletişim becerileri konusunda Katrancı (2014) öğretmenlerin sınıf ortamında öğrencileri ile iletişim kurmak için en sık kullandıkları yöntemleri incelemiş ve en sık kullanılan yöntemin konuşma olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, öğretmenin dersi etkili bir şekilde yürütebilmesi için sınıf içinde konuşmayı doğru ve etkili bir şekilde kullanması önem teşkil etmektedir. Oğuz (2009) tarafından gerçekleştirilen çalışmada öğretmen adaylarının yazılı ve sözlü anlatım becerilerine ilişkin öz yeterlik algıları incelendiğinde; öğretmen adaylarının yaklaşık yarısının sözlü anlatım becerileri göz önünde bulundurulduğunda öz yeterlik algılarının yetersiz olduğu saptanmıştır. Son olarak, öğretmen adaylarının iletişim engelleri hakkında fikirleri sorulduğunda kaygı ve isteksizlik durumunun en önemli iletişim engellerinden ikisi olduğu söylemişlerdir (Tok, 2009).

Öğretmenlerin okul ortamında birebir iletişim halinde olduğu değişik gruplar yer almaktadır. Bunlar, öğrenciler, iş arkadaşları, idareciler ve okul çalışanları olarak gruplandırılabilir. Tüm bu gruplardan farklı olarak öğretmenlerin sürekli iletişim halinde olması gereken diğer bir grup da ailelerdir (Bender, 2005). Öğretmenlerin ailelerle olan iletişimini, dönemin başında kurmaları hem çocukların okul başarısını olumlu yönde etkilemekte hem de gerekli olduğu durumlarda aile ile hızlı bir iletişime geçilmesini sağlamaktadır. Öğretmenler ailelerle iletişim halinde olmak için değişik yöntemler kullanmaktadırlar: telefon, yazı, e-posta ve okul toplantıları. Özellikle teknoloji çağında olmamız nedeniyle kullanılan cep telefonları ailelere en hızlı ulaşma yöntemlerinden biridir. Ailelerle telefon yoluyla iletişim kurmanın en önemli avantajlarından biri yüz yüze görüşme sağlanmadığı durumlarda direk iletişimi sağlamasıdır. Buna ek olarak, aileye yazı gönderilmesi de bir diğer aile ile iletişim yöntemidir. Bu yöntemde ise, öğretmen aileye bilgilendirme yapmak istediği konuyu ayrıntılı bir şekilde öğrenci aracılığı ile gönderebilir (Bender, 2005). Diğer bir yöntem olan e-posta yolu ile velilerle iletişim son yıllarda yaygınlaşmış bir yöntem olarak düşünülebilir. Bu bağlamda, ailelerin 2008 yılından bu yana internet üzerinden "e-okul" sistemi ile tüm işlemleri elektronik ortamda takip etmeleri sağlanmaktadır. Bu sayede velileri bilgilendirme işlemleri sağlıklı ve hızlı bir şekilde yürütülmektedir (MEB, 2008). Tüm bu yöntemlere ek olarak, okul toplantıları ile de ailelerle iletişim kurulmaktadır. Okul toplantılarının en büyük avantajı kapsamlı olması ve bu sayede ailelerle gerek

çocukları ile ilgili olsun gerekse okulun işleyişi hakkında olsun her konu ve sorunla ilgili yapılabilmektedir (Bender, 2005).

Ailelerle iletişime ek olarak, öğretmenler okullarda öğretmen arkadaşları ve idarecileri ile de sürekli etkileşim halindedirler. Öğretmenler, öğretmen arkadaşları ile olan iletişimlerinde mesleki ve kişisel düzeylerde iletişim kurmaktadır. Her iki iletişim düzeyinin de öğretmenin hem mesleki hem de kişisel gelişimine katkısı bulunmaktadır. Kişisel iletişimde öğretmenler arasında arkadaşlık ve paylaşım gibi durumlar oluşurken, mesleki iletişimde daha çok iş ile ilgili ve özellikle öğretim yöntemleri, kullanılan materyaller ve sınıf-içi disiplin durumları bulunmaktadır (Bender, 2005).

Bu araştırmanın amacı, İngilizce Öğretmenliği bölümünde öğrenimine devam etmekte olan öğretmen adaylarının etkili iletişim hakkındaki görüşlerinin belirlenmesidir. Bu bağlamda, aşağıda bulunan şu sorulara yanıt aranmaktadır:

1. İngilizce öğretmeni adayları “iletişimi” nasıl tanımlamaktadır?
2. İngilizce öğretmeni adaylarının etkili iletişim kurabilen öğretmenin özelliklerine bakış açıları nasıldır?
3. İngilizce öğretmeni adaylarının sınıfta kullanılan beden dili hakkındaki görüşleri nelerdir?
4. İngilizce öğretmeni adaylarının empati hakkındaki görüşleri nelerdir?
5. İngilizce öğretmeni adaylarının öğretmenlik mesleğinde kullanılan iletişime bakış açıları nasıldır?

#### **Yöntem**

Öğretmen adaylarının iletişim hakkındaki görüşlerini tespit etmeyi amaçlayan bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

#### **Araştırmanın Deseni**

Nitel araştırma, “gözlem, görüşme ve doküman analizi” gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” türü olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2011, s.39). Bu araştırmanın deseninin, nitel araştırmalardan durum çalışması olarak seçilmesinin nedeni, İngilizce öğretmenliği bölümünde okumakta olan öğrencilerin etkili iletişim dersinde almış oldukları bilgi ve becerilerle beraber bu ders ile ilgili önerilerinin de belirlenmesine yardımcı olacağı düşünülmüştür.

#### **Çalışma Grubu**

Araştırmanın katılımcılarını 2011-2012 güz döneminde İzmir’de bulunan bir vakıf üniversitesinde İngilizce öğretmenliği bölümü 1. Sınıfta okumakta olan toplam 32 öğrenci oluşturmaktadır. Bu çalışmada amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Yıldırım ve Şimşek’e (2006) göre amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan ölçüt örnekleme yönteminde ölçütler araştırmacı tarafından oluşturulacağı gibi daha önceden hazırlanmış ölçütlerin kullanımını da kapsamaktadır. Bu

bağlamda, öğretmen adaylarının seçilmesinde öğretmenlik alanı ile ilgili bir bölümde okuyor olmaları ve etkili iletişim dersini almış olmaları gerekmektedir.

### ***Etkili İletişim Dersi***

Bu araştırma kapsamında yer alan İngilizce öğretmenliği bölümünde okuyan öğretmen adaylarına güz döneminde almış oldukları “Etkili İletişim” dersi hakkındaki görüşlerine yer verilmiştir. Bu derste 14 hafta boyunca öğretmenlerin sınıflarında, okullarında ve yakın çevrelerinde kurabilecekleri etkili iletişim yöntemleri ile ilgili farklı konular işlenmiştir. İlk hafta öğretmenlerin aileler ile etkili iletişim kurabilmelerini sağlayan stratejilerle başlanmış ve öğretmen arkadaşları, okul yönetimi, zor bireyler, öfkeli bireyler ile etkili iletişim kurabilme gibi daha özellikli konularla devam etmiştir. Tablo 1’de belirtildiği gibi, bu ders kapsamında öğrencilerle, her hafta ilgili bölüm ile ilgili örnek durumlar üzerinden tartışmalar yapılmıştır. Tüm bunlara ek olarak, öğrencilere öğrenci-öğretmen ilişkisini yansıtan bir film izletilmiş ve öğrencilerin bu filmdeki öğretmen özellikleri ile ilgili yorum yapmaları istenmiş ve sınıfta tartışma ortamı yaratılmıştır.

**Tablo 1: Etkili İletişim Dersi Haftalık Konuları**

Haftalık Program	Konu
1. Hafta- 2. Hafta	Etkili İletişim Kurmanın İlkeleri ve Stratejileri
3. Hafta	Aile ile İletişim, Yönetici ile İletişim
4. Hafta	İş Arkadaşları ile İletişim, Toplum ile İletişim
5. Hafta	Zor İnsanlarla İletişim (İlgisiz, Endişeli)
6. Hafta	Zor Koşullar Altında İletişim
7. Hafta	Motivasyon, İlişkiler ve Sosyo-kültürel Bağlımlar
8. Hafta	Ara Sınav
9. Hafta	Etkili sınıf yönetimine neden ihtiyaç duyulur?
10. Hafta	Sınıf Yönetimine Duyulan İhtiyaç
11. Hafta	Olumlu Sınıf Ortamının Oluşturulması
12. Hafta - 13 Hafta	Sınıf-içinde Etkili bir İletişimci Olmak
14. Hafta	Genel Değerlendirme

### ***Verileri Toplama Aracı***

Araştırma verileri, 2011-2012 eğitim yılı güz dönemi sonunda toplam 32 öğretmen adayından açık uçlu sorulardan oluşan bir anket yoluyla toplanmıştır. Araştırmacı tarafından hazırlanmış olan anketin birinci bölümü katılımcılar ile ilgili demografik bilgileri içerirken diğer bölüm ise etkili iletişim ile ilgili açık uçlu soruları içermektedir. Anketin geliştirilmesi sürecinde, ilgili literatürde yapılmış olan çalışmalar incelenmiş ve bu çalışmalardan elde edilen bulgular ışığında 15 sorudan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Çalışmanın geçerliliğini sağlamak için anket soruları katılımcılara uygulanmadan önce eğitim alanında uzman üç akademisyene danışılmış ve uzmanların iletmiş oldukları görüşler doğrultusunda gerekli düzenlemeler yapılarak son şeklini almıştır. Ayrıca, araştırma sorularının anlaşılır ve

açık olduğunun incelenmesi için anket soruları beş öğretmen adayına verilmiş ve cevaplamaları istenmiştir. Bu doğrultuda, soruların anlaşılır ve açık olduğu saptanmıştır. Bu araştırmada, katılımcı öğretmen adaylarının vermiş oldukları cevaplardan bire bir alıntı yapılarak 'geçerlilik' sağlanmıştır (Patton, 1987).

#### **Verilerin Analizi**

Öğretmen adaylarından elde edilen verilerin incelenmesi aşamasında içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Yıldırım ve Şimşek'e (2011) göre içerik analizinde dört aşama bulunmaktadır. Bunlar verilerin kodlanması, temaların bulunması, kodların ve temaların düzenlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanmasıdır. Verilerin kodlanması aşamasında tümevarımcı bir analiz ile kodlar araştırmacı tarafından ortaya çıkarılmıştır. Daha sonra kodlar bir araya getirilerek tematik kodlama işlemi yapılmıştır. Diğer aşamalarda ise, elde edilen düzenli veriler tanımlanmış ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

#### **Geçerlik ve Güvenirlik**

Bir araştırmanın sonuçlarının inandırıcı ve nitelikli olması, geçerlik ve güvenilirlik kavramları ile açıklanmaktadır (Daymon & Holloway, 2003). Bu bağlamda, "geçerlik ve güvenilirlik" bilimsel araştırmalarda kullanılan iki ölçüt olarak kabul edilmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2011). Bu çalışmada, geçerliğin önemli ölçütlerinden biri olarak elde edilen veriler ayrıntılı bir şekilde rapor edilmiş ve araştırma sonuçlarına nasıl ulaşıldığı ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Ayrıca, katılımcı öğretmen adaylarının vermiş oldukları cevaplardan doğrudan alıntılar yapılmış ve bu doğrultuda araştırmanın sonuçları açıklanarak çalışmanın geçerliği sağlanmaya çalışılmıştır (Yıldırım & Şimşek, 2011). Araştırmanın güvenilirliğini sağlamak için, veri kodlaması sırasında ikinci bir araştırmacının uzman görüşüne başvurulmuştur. Bu amaçla, eğitim bilimleri alanından bir öğretim üyesinin de verileri kodlaması istenmiştir. Bu süreçte şöyle bir yol izlenmiştir. Öncelikle, veriler araştırmacı tarafından okunmuş ve tüm soruların cevapları incelenmiştir. Birbiri ile ilişkili cevaplar birleştirilerek tek bir kategori altında toplanmıştır. Daha sonra ikinci araştırmacıdan verilerin incelenmesi istenmiş ve oluşturulan kategoriler üzerinden kodlama yapılması istenmiştir. Bu sürecin sonunda, iki araştırmacı bir araya gelerek, her iki kodlamayı karşılaştırarak kategorileri yeniden düzenlemişlerdir. Yapılan karşılaştırma sonunda % 93 oranında bir uzlaşma sağlandığı görülmüştür (Miles & Huberman, 1994).

#### **Bulgular**

İngilizce Öğretmenliği bölümünde eğitim görmekte olan öğrencilerin etkili iletişim hakkındaki görüşleri incelendiğinde ortaya çıkan temalar doğrultusunda sonuçlar belirtilmiştir. Elde edilen temalar; iletişim, etkili iletişim, öğretmen ve öncelikli iletişim grupları, etkili iletişim kuran öğretmen özellikleri, beden dili, empati ve emir komuta zinciri ve sözsüz iletişim yöntemleridir. Tema altında incelenmiş ve bu doğrultuda sonuçlar ortaya konulmuştur.

**Tablo 2. İçerik Analizinden Ortaya Çıkan Temalar**

<b>Kategoriler</b>	<b>Kodlar</b>
İletişim	Karşılıklı etkileşim Araç İnsan faktörü
Etkili İletişim	İyi bir dinleyici olmak Beden dili Doğru anlamak Saygı Diğer
Öncelikli iletişim grupları	Öğrenciler Öğretmen Arkadaşları İdareciler Aileler Okul Personeli
Öğretmen özellikleri	Empati kurabilmesi Anlayışlı olması İyi bir dinleyici olması
Beden Dili	Öğretim süreci Doğru kullanmak Kendini ifade etme aracı Etkili iletişim
Empati	Sorun çözme aracı Karşısındakini anlama Önemli ve gerekli olması
Emir komuta zinciri	<i>Olumlu:</i> Düzen ve disiplin sağlama Sorun çözme İletişimi güçlendirme <i>Olumsuz:</i> Öğretmeni kısıtlaması İletişimi olumsuz etkilemesi Zaman kaybı
Sözsüz iletişim becerileri	Göz teması, Yüz ifadesi-mimik, Vücut duruşu, Kişilerarası mesafe, Mekânı kullanma, Kılık-kıyafet ve aksesuar, Dokunma, El-kol duruşu, Bacakların duruşu

### ***Kategori 1: Öğretmen Adaylarının “İletişim” Terimini Tanımlamaları***

Öğretmen adaylarına iletişim teriminin genel tanımı sorulduğunda, çoğunluğu (N=17) iletişimi bir araç olarak adlandırmışlardır. Bu bağlamda, iletişimin genel olarak canlıların hislerini ve ihtiyaçlarını anlatabilecekleri ve bunu yaparken sözlü veya sözsüz iletişim kanallarını kullanabileceklerini belirtmişlerdir. Aynı gruptan bazı öğretmen adayları insanların düşünce alışverişi içinde olmalarının da iletişim kurmak olarak tanımlanabileceğini ifade etmişlerdir. Bunun yanında, iletişimi bir etkileşim unsuru olarak gören katılımcılar (N=10), genellikle ifadelerinde etkileşim, karşılıklı iletişim, çift yönlü gibi kelimeler kullanarak tanımlarını belirtmişlerdir. Bu grupta yer alan katılımcıların yarısı (N=5) tanımlarında iki kişinin karşılıklı olarak duygu ve düşüncelerini paylaşılması gibi bir ifade kullanmışlardır. Az sayıda katılımcı (N=5), iletişimi insan faktörü ile bağlantılı bir şekilde açıklamıştır. Bu katılımcılar, iletişim sözcüğünü iki kişinin arasında olması gereken bir olgu olarak düşünmektedirler.

### ***Kategori 2: Öğretmen Adaylarının Etkili İletişim Algıları***

Katılımcılara bir iletişimin etkili olabilmesi için neler gerektiği sorulduğunda, bazıları (N=12) etkili iletişimin ancak iyi bir dinleyici olarak gerçekleşebileceğini belirtmişlerdir. Ayrıca, bu grup içindeki katılımcılardan bazıları (N=8) özellikle dikkatli dinlemenin kişinin karşısındakini daha rahat anlayabilmesine yardımcı olması nedeniyle önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Bu gruptaki az sayıda katılımcı (N=3) iyi bir dinleyici olmanın anlatan kişiye mutlaka hissettirilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Öte yandan, öğretmen adaylarının bazıları (N=8) etkili bir iletişim oluşturulmasındaki önemli noktalardan birini beden dilini kullanmak olarak ifade etmişlerdir. Özellikle, jest, mimik, duruş ve göz teması gibi beden dilini yansıtan hareketlerin kullanılmasının etkili iletişimi sağlayacağını belirtmişlerdir. Bunun yanında, bazı katılımcılar (N=8) anlatılmak istenen durumun doğru anlatılmasının da iletişimin etkili olmasında büyük rol oynadığını vurgulamaktadırlar. Bu bağlamda, kişinin anlatmak istediği durumu, olayı ya da iletiyi net ve açık bir şekilde anlatması hem dinleyenin ilgisini yüksek tutacak hem de anlatan kişinin konuya daha hâkim olacaktır. Az sayıda katılımcı (N=4) etkili iletişim kurmanın karşılıklı konuşan kişilerin birbirlerine saygı duymaları halinde sağlanabileceğini savunmaktadırlar. Bir katılımcı bu durumu şöyle açıklamıştır: “İletişimin etkili olabilmesi için öncelikle karşılıklı saygı gereklidir” (Katılımcı 10).

### ***Kategori 3: Öğretmen Adaylarının Öncelikli İletişim Halinde Olacaklarını Düşündükleri Gruplar***

Katılımcı öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğine başladıklarında iletişim halinde olacakları grupları belirtmeleri istendiğinde ortaya 5 öncelikli grup kategorisi çıkmaktadır. Aşağıda yer alan Tablo 3’te 5 öncelikli grup kategorisi ve öğretmen adaylarının grup tercihleri yer almaktadır. Bu kısımdaki bulgular bu tablo ışığında belirtilecektir.



**Tablo 3. Öğretmen Adaylarının Öncelikli İletişim Grupları**

	Öğrenci	Öğretmen	İdareci	Aileler	Okul Personeli
1. öncelikli grup	29	1	2	0	0
2. öncelikli grup	2	23	0	7	0
3. öncelikli grup	0	4	13	12	3
4. öncelikli grup	0	4	11	11	6
5. öncelikli grup	1	0	6	2	23
Toplam	32	32	32	32	32

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (N=29) öğretmenlik mesleğine başladıklarında iletişim halinde olacakları 1. öncelikli grubu “öğrenciler” olarak ifade etmişlerdir. Yalnızca bir katılımcı 1. öncelikli grubunu öğretmenler olarak belirtirken, 2 katılımcı da “idareciler” olarak belirtmişlerdir. Katılımcıların çoğu (N=23) öğretmenlik mesleğine başladıklarında iletişim halinde olacakları 2. öncelikli grubu “öğretmenler” olarak belirtmişlerdir. Buna ek olarak, az sayıda katılımcı (N=7) aileleri 2.öncelikli grup olarak belirtmiştir. Sadece 2 katılımcı, “öğrenci” grubunu 2. öncelikli iletişim grubu olarak düşünmektedirler. Katılımcı öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğine başladıklarında iletişim halinde olacakları 3.öncelikli grup ile ilgili belirtmiş oldukları kategorilere bakıldığında, katılımcıların “idareciler” (N=13) ve “aileler” (N=12) olmak üzere iki grup üzerinde durduğu görülmektedir. Ayrıca, az sayıda katılımcının (N=4) “öğretmenler” grubunu 3. öncelikli grup olarak tanımlamaktadırlar. Sadece 3 katılımcı okul personelini yine aynı kategori altına almıştır. Katılımcı öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğine başladıklarında iletişim halinde olacakları 4.öncelikli grup ile ilgili vermiş oldukları cevaplarda “idareci” (N=11) ve “aileler” (N=11) kategorilerinin eşit sayıda katılımcı tarafından belirtildiği görülmektedir. Az sayıda katılımcı (N=6) “okul personeli”ni 4. öncelikli grup olarak belirtirken, çok daha az sayıdaki katılımcı (N=4) bu gruba “öğretmenleri” dâhil etmişlerdir. Son kategori olan 5. öncelikli iletişim grubu için katılımcı öğretmen adaylarının büyük çoğunluğunun (N=23) “okul personeli” ni seçtikleri görülmektedir. Az sayıda katılımcı (N=6) bu grup için “idareci” seçimi yaparken, çok daha az sayıdaki katılımcı (N=2) bu gruba aileleri belirtmişlerdir. Yalnızca 1 katılımcı öğrencileri bu gruba dahil etmiştir. Bu sonuçlara göre, öğretmen adayları en sık iletişim halinde olacakları grubu “öğrenciler” olarak belirtirken, en az iletişim kuracakları grubu “okul personeli” olarak yansıtmışlardır. Bu durum, okul içerisindeki işleyişin de bir göstergesi olarak ortaya çıkmaktadır.

#### **Kategori 4: Öğretmen Adaylarına göre Etkili İletişim Kurabilen Öğretmen Özellikleri**

Öğretmen adaylarına etkili iletişim kurabilen öğretmenin özellikleri sorulduğunda, katılımcıların çoğu (N=17) öğretmenin empati kurabilmesinin etkili iletişim oluşturabilmesinde önemli rol oynadığını belirtmişlerdir. Bu bağlamda, etkili iletişim kurabilen öğretmenin empati kurarak öğrencilerini daha iyi tanıyabileceğini ve ortaya çıkan durumları daha iyi yönetebileceğini vurgulamışlardır.

Katılımcılardan bazıları (N=10) etkili iletişim kurabilen öğretmenin anlayışlı olması gerektiğini belirtmişlerdir. Bu grup içindeki katılımcılardan bazıları (N=4) anlayışlı olmayı öğretmenin pozitif olması ile ilişkilendirmişlerdir. Az sayıdaki katılımcılar ise (N=5) etkili iletişim kurabilen öğretmenin iyi bir dinleyici olması gerektiğini belirtmişlerdir. Özellikle, öğretmenin öğrencinin sorunlarını aktif bir şekilde dinleyerek çözüm yolları üretmesine yardımcı olması gerektiğini savunmuşlardır.

***Kategori 5: Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğinde Beden Dilinin Kullanılması Hakkındaki Görüşleri***

Öğretmen adaylarına beden dilini öğretmenler açısından değerlendirmeleri istendiğinde, bazı katılımcıların (N=11) öğretim sürecine odaklandıkları görülmektedir. Bu gruptaki öğretmen adaylarının özellikle belirtmiş oldukları durum öğretmenin ders sırasında kullanacağı beden dilinin çocukların ilgisini çekeceği yönündedir. Öğretmenin ders anlatırken kullandığı beden dili, öğrencilerin motivasyonunu artırarak iyi bir öğrenme ortamının oluşacağını düşünmektedirler. Bu sayede, öğretmenin dersini etkili bir şekilde anlatabildiğini vurgulamışlardır. Bazı katılımcıların ise (N=15), öğretmenin beden dilini kullanmasının öğrenci ile olan iletişimini olumlu yönde etkileyeceğini düşünmektedirler. Bu grup içindeki katılımcıların tümü öğretmenin kendini doğru ve iyi ifade edebilmesi için beden dilini kullanması gerektiğini savunmaktadırlar. Özellikle bazı katılımcılar (N=2), bu iletişimin karşılıklı olduğunu düşünmekte ve öğrencilerin de beden dilini kullanarak öğretmenlerine kendilerini ifade edebileceklerini vurgulamaktadırlar. Diğer bir grup katılımcı da (N=6), öğretmenin beden dilini doğru kullanmaları gerektiğinin üzerinde durmuşlardır. Öğretmenin seçmiş olduğu beden dilinin doğru kullanılmasının öğrenci açısından olumlu sonuçlar doğuracağını belirtmişlerdir. Bir katılımcı bu durumu şöyle örneklendirmiştir:

*Öğrencilerle daha iyi bir iletişim halinde olmak için önemlidir. Örneğin, eğer bir öğretmen öğrenciden çok uzakta duruyorsa öğrenci o an derse ilgisini yitirebilir. Fakat öğretmen öğrenciye çok yakın durursa da o an öğrenci kendini çok rahatsız hissedebilir (Katılımcı 22).*

Bu sonuçlara göre, öğretmenlerin beden dilini doğru kullanması sınıf içindeki öğretim sürecini de yakından ilgilendirmektedir. Öğretmenlerin beden dilini doğru kullanarak öğrencilerine doğru mesajı yansıtması sınıf içindeki ortamı da olumlu yönde etkileyeceği ortaya çıkmaktadır.

***Kategori 6: Öğretmen Adaylarının Empati Hakkındaki Görüşleri***

Öğretmen adaylarına etkili iletişim kurmakta empatinin nasıl bir rolü olduğu sorulduğunda; bazı katılımcıların (N=12) etkili iletişimi bir sorun çözme aracı olarak düşündükleri görülmektedir. Bu cevabı veren öğretmen adayları iletişimdeki sorunlara ve çözüm yollarına odaklanan örnekler vererek empati sayesinde ortaya çıkan ya da çıkabilecek sorunlara çözüm yollarının daha kolay bulunabileceğini savunmuşlardır. Örneğin, bu durumu birkaç katılımcı aşağıdaki gibi açıklamıştır:

*Tartışma ortamında kişi karşısındakinin yerine kendini koyarsa onu anlayabilir ve tartışma ortamı kendiliğinden ortadan kalkabilir (Katılımcı 5).*

*Empati, insanın kendisini başkasının yerine koyabilmesidir. Böylece mesajı ileteceğimiz kişinin duygu durumuna göre davranabilir, iletişimimizi güçlendirebiliriz. Böylece kişinin güvenini arttırarak daha kolay ikna edebiliriz (Katılımcı 9)*

Diğer yandan, bazı öğretmen adayları (N=10) empatiyi “karşısındaki kişiyi daha iyi anlamak” olarak ifade etmişlerdir. Bu gruptaki öğretmen adayları, empatinin önemini vurgularken özellikle “*karşısındakini doğru anlamak, karşısındakinin ne istediğini bilmek, karşısındakini daha iyi tanımak, karşısındakinin içinde bulunduğu durumu tahmin edebilmek*” gibi tanımlamalarla ifade etmişlerdir. Öte yandan, katılımcı öğretmen adaylarından bazıları (N=10) empatinin etkili iletişimin önemli bir parçası olduğunu söylerken aslında kendilerinin iletişimdeki rollerini de göz önünde bulundurdıkları ortaya çıkmaktadır. Örneğin bir katılımcı bu durumu şu şekilde açıklamaktadır:

*“Empati önemlidir, çünkü insanlar kendilerine nasıl davranılmasını istiyorlarsa karşısındakine de öyle davranmalıdırlar” (Katılımcı 7).*

*“Empati büyük bir öneme sahiptir. Çünkü bir kişi hakkında söyleyeceğimiz kötü veya iyi bilgi onu ne derece etkileyebilir bunun farkına varabiliriz” (Katılımcı 17).*

Öğretmen adayları, empatiyi hem bir problem çözme aracı olarak görmüşler hem de problem çözme sürecini kolaylaştıracağına inanmışlardır.

*“Empati hayatımızın her alanında önemlidir. Özellikle biz öğretmen adayları için önemli. Çünkü öğrencilerle, velilerle, idarecilerle ne kadar çok empati kurabilirsek, iletişimimiz ve ilişkilerimiz daha iyi olur” (Katılımcı 24).*

#### **Kategori 7: Öğretmen Adaylarının Okullardaki Emir-komuta Zincirinin Öğretmenlerin İletişimlerine olan Etkileri Hakkındaki Görüşleri**

Öğretmen adaylarına okullardaki emir-komuta zincirinin etkilerinin olumlu ve olumsuz etkileri sorulduğunda, bazı katılımcılar (N=7) hem olumlu hem de olumsuz görüşlerini savunan nedenler belirtmişlerdir. Bazı öğretmen adayları (N=15) sadece olumlu etkileri olduğunu düşünürken diğerleri (N=5) sadece olumsuz etkileri olduğunu ifade etmişlerdir. Az sayıda öğretmen adayı (N=5) bu soruyu yanıtsız bırakmışlardır. Emir komuta zincirinin öğretmenlerin iletişimlerine olumlu etkileri olduğunu düşünen tüm katılımcılar göz önüne alındığında, katılımcıların çoğu (N=14) emir komuta zincirinin bir düzen ve disiplin yaratacağını ve bu durumun özellikle öğrencilere vermeye çalıştığı mesajın öğretmenleri ile olan ilişkilerine olumlu yansımaları olacağını düşünmektedirler. Diğer bir açıdan bakıldığında, idarecileri ile olan ilişkileri konusunda bazı katılımcılar (N=6) emir komuta zincirinin özellikle okulla ilgili sorunların çözümünü hızlandıracağını düşünmektedirler. Bu sayede, doğru kişiye hızlı ulaşarak hem iletişimi kuvvetlendirip hem de en kısa zamanda çözüm yolunu bulmalarını sağlayacak

olmanın öğretmenlerin sınıf içi performanslarını olumlu etkileyeceği yönünde görüşlerini belirtmişlerdir. Bu grup içindeki 2 katılımcı ise durumu öğretmenin ilişki ağının geniş açıdan ele alarak öğretmenin öğrencileri, öğretmen arkadaşları, idarecileri ve veliler ile olan ilişkilerinde olumlu etkileri olacağını savunmuşlardır. Öte yandan, emir komuta zincirinin olumsuz etkileri olacağını savunan bir grup katılımcı öğretmen adayı (N=12) nedenleri şu şekilde sıralanmaktadır: öğretmenin ilişkilerini olumsuz etkiler (N=7), öğretmenin okul içindeki davranışlarını kısıtlar (N=4), ve zaman kaybı (N=1) olacaktır.

#### **Kategori 8: Öğretmen Adaylarının Sözsüz İletişim Hakkındaki Görüşleri**

Katılımcı öğretmen adaylarına, öğretmenlik mesleğinde kullanılan sözsüz iletişim yöntemlerini (göz teması, yüz ifadesi-mimik, vücut duruşu, kişilerarası mesafe, mekânı kullanma, kılık-kıyafet ve aksesuar, dokunma, el-kol duruşu ve bacakların duruşu) derecelendirmeleri istendiğinde, 1'den 9'a kadar en önemli gördüklerinden en önemsiz gördükleri sözsüz iletişim becerilerini sıralamışlardır. Yapılan değerlendirme sonunda en önemli görülen ilk üç sözsüz iletişim yöntemleri; "göz teması", "yüz ifadesi (mimik)" ve "vücut duruşu" olarak belirtilmiştir. Öte yandan, en az önemli görülen üç yöntem ise, "kıyafet, dokunma ve bacakların duruşu" olarak derecelendirilmiştir.

#### **Tartışma ve Sonuç**

"İletişim" sözcüğünün farklı alanlarda farklı anlamlarda kullanılması ile ilgili yapılmış bir araştırmanın sonucuna göre, 15 farklı anlam açısından kullanıldığı görülmektedir (Dance, 1970). Tüm bu alanlar düşünüldüğünde kuşkusuz ki, insanın olduğu her yerde bir iletişim olgusundan da bahsetmek mümkündür. Özellikle, meslek açısından sürekli iletişim içerisinde olmayı gerektiren bazı alanlar vardır ki aslında insan yaşamını kuşaktan kuşağa etkiler niteliktedir. Bu meslek gruplarının en önemlilerden biri de öğretmenlik mesleğidir. Sınıf içindeki iletişim aslında hem olumlu hem de olumsuz zeminler üzerine kurulabilmektedir. Kuzu'ya (2003) göre sınıf ortamında öğretmen ve öğrenci arasında çok yönlü bir iletişim vardır. Bazen bu iletişim birebir karşılıklı olabildiği gibi bazı durumlarda da dolaylı olarak yani başka bir öğrenci üzerinden de sınıf-içi atmosferi etkileyebilmektedir. Bu ve bunun gibi olumsuz çıktılar olabileceği gibi etkili bir iletişim kurulduğunda sınıf yönetimi açısından sorunsuz sınıflarda da ders akışını sağlamak mümkün olmaktadır. Öğretmen adayları için sınıf içi uygulamalar hem gözlerinde büyüttükleri hem de biran önce başlamak istedikleri bir durumdur. Öğretmen adaylarının bakış açılarını anlamak için yürütülen bu çalışmada öğretmen adaylarının etkili iletişim hakkındaki görüşleri incelenmiş ve bakış açıları ortaya çıkarılmıştır.

Öğretmen adayları tarafından özellikle vurgulanan, öğretmenlerin öğrencileri ile etkili iletişim kurarken, iyi bir dinleyici olmaları, beden dilini doğru kullanmaları ve öğrencilerine saygı duymalarının gerekliliği olarak ortaya çıkmaktadır. Benzer bulgular Edwards (1997) tarafından da vurgulanmıştır. Öğretmen ve öğrenci arasındaki ilişki sadece dinlemeyi değil aynı zamanda doğru bir şekilde iletmeyi de içermektedir. Bu iki durum arasındaki sorun aslında iletişimin

tümünü etkileyeceğinden öğretmenlerin dinlerken, öğrencilerini anlamaya çalışmaları ve önyargılarından kurtulmalarının doğru bir yaklaşım olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Katrancı da (2014) sınıf ortamında konuşmanın önemini vurgulayarak etkili iletişim kurulması aşamasında konuşma becerisinin de yakından ilişkili olduğunu belirtmiştir. Bununla birlikte, Can (2004) etkili iletişim sürecini oluşturan öğretmenlerin, öğrencilerinin bireysel farklılıklarının farkına varma, öğrencilerinin ilgilerini doğru yönlendirebilme ve onların kişilik yapılarına saygı duyma gibi davranışları gösterdiğini belirtmektedir.

Araştırmanın bir diğer bulgusuna göre, öğretmen adayları empati davranışını bir problem çözme aracı ve karşısındaki daha doğru anlayabilme konusunda yardımcı bir unsur olarak düşünmektedirler. Çetinkaya ve Alparslan'ın (2011) yapmış olduğu çalışmaya göre, empati ile öğretmenlerin iletişim becerileri arasında olumlu yönde bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Genç ve Kalafat'ın (2010) öğretmen adaylarının empatik becerileri ve problem çözme becerilerini incelediği çalışmasında benzer bir bulguya ulaşılmıştır. Bu çalışmanın sonucuna göre, Yabancı Dil Bölümü gibi iletişim gerektiren bölümlerde öğrencilerin empatik becerilerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, Pala da (2008) empati konusunda yapmış olduğu araştırmasında öğretmenlerin empati sayesinde öğrencilerinin duygularını anlayabilen, gereksinimlerinin farkına varabilen ve karşılayabilen yeterlilikte olduklarını belirtmiştir. Ayrıca, bu sayede öğrencilerin öğrenme, yaratıcılık ve paylaşım gibi unsurlara odaklanabildiklerini savunmaktadır. Ayrıca, öğretmen adaylarına göre etkili iletişim kurabilen öğretmen özelliklerinin en başında empati kurabilen öğretmenler gelmektedir. Tüm bu sonuçlar, öğretmen adaylarının empatiyi sınıf-ıçi iletişimde önemli bir araç olarak gördüklerini göstermektedir.

Öğretmen adaylarının sözsüz iletişim yöntemleri hakkındaki görüşleri incelendiğinde, “göz teması”, “yüz ifadesi (mimik)” ve “vücut duruşu” en önemli sözsüz iletişim yöntemleri olarak belirtilmiştir. Çalışkan ve Yeşil'e (2005) göre, öğretmenlerin bilinçli veya bilinçsiz olarak kullandıkları jest ve mimikleri, beden hareketleri, giyim gibi sözel olmayan iletişim yöntemlerinin etkili olduğu görülmektedir. Sözsüz iletişim, öğretmenlerin öğrenciye gönderdikleri hızlı bir cevap olarak düşünülebilir ve her zaman bir tepki olarak ortaya çıkmaz. Bazı durumlarda, öğretmenden öğrenciye tek taraflı bir onaylama durumunu da içerebilir. Bunun sonucunda da, öğrenci aldığı geri bildirim sayesinde çalışmasına devam ederek neler başarabildiğini daha somut olarak görebilmektedir.

Öğretmen adayları ile gerçekleştirilmiş olan bu çalışmanın sonuçlarına bakıldığında, etkili iletişim kurulmasında öğretmenin birincil öneme sahip olduğu vurgulanmaktadır. Öğretmenlerin doğru ve etkili iletişim kurabilmeleri için empati kurabilme, anlayışlı olma ve iyi bir dinleyici olma gibi bazı özellikleri sahip olabilmelerinin gerekliliği savunulmuştur. Bu kapsamda, etkili iletişim konusunda kendini geliştirebilen öğretmenlerin yetiştirilmesinde öğretmen yetiştirme programlarının büyük bir role sahip olduğunu göstermektedir. Hangi öğretmenlik

alanı olursa olsun, yükseköğretim program müfredatlarında mutlaka iletişim ile ilgili derslere yer verilmesi ve programlara özel ek ders imkânlarıyla da desteklenmesi gerekmektedir.

### Kaynakça

- Bayhan, P. S. ve Artan, İ. (2011). *Çocuk Gelişimi ve Eğitimi*. İstanbul: Morpa Yayınları.
- Bender, Y. (2005). *The Tactful Teacher: Effective Communication with Parents, Colleagues, and Administrators*. Vermont: Nomad Press.
- Can, N. (2004). Öğretmenlerin geliştirilmesi ve etkili öğretmen davranışları. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 103-119.
- Cüceloğlu, Doğan (1993). *İçimizdeki Çocuk: Yaşamımıza Yön Veren Güçlü Varlık*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çalışkan, N. & Yeşil, R. (2005). Eğitim sürecinde öğretmenin beden dili. *Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(1), 199-207.
- Çetinkaya, Ö., & Alparslan, A. M. (2011). Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (1), 363- 377.
- Çiftçi, S., & Taşkaya, S. M. (2010). Sınıf öğretmenliği adaylarının öz yeterlik ve iletişim becerileri arasındaki ilişki. *e-Journal of New World Sciences Academy Education Sciences*, 5 (3), 921-928
- Dance, F. E. X. (1970). The concept of communication. *Journal of Communication*, 20(2), 201-210.
- Daymon, C., & Holloway, I. (2003). *Qualitative Research Methods in Public Relations and marketing communications*. London: Routledge.
- Durukan, E. & Maden, S. (2010). Türkçe öğretmenlerinin iletişim becerileri üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1, 59-74.
- Erdem, A.R., Gezer, K. ve Çokadar, H. (2005). Ortaöğretim fen-matematik ve sosyal alanlar öğretmenliği tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin öğretmenlik mesleğine ilişkin tutumları. *14. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi (28-30 Eylül 2005) Bildirileri*, Denizli: Pamukkale Üniversitesi, s. 471-477.
- Genç, Z. ve Kalafat, T., (2010). Öğretmen adaylarının empatik becerileri ile problem çözme becerileri. *Kurumsal Eğitimbilim*, 3(2), 135-147.

Ihmeideh, F. M., Al-Omari, A. A., & Al-Dababneh, K. A. (2010). Attitudes toward Communication Skills among Students'-Teachers' in Jordanian Public Universities. *Australian Journal of Teacher Education*, 35(4), 1-11.

Katrancı, M. (2014). Öğretmen adaylarının konuşma becerisine yönelik öz yeterlik algıları. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3 (2), 174-195.

Kuzu, T. S. (2003). Eğitim-öğretim ortamında etkili sözel iletişim. *Milli Eğitim Dergisi*, 158, 22-26.

MEB (2008). *Eğitim Teknolojileri G. M.*, E-okul. Ankara, Çankaya.

Memişoğlu, S. P. (2006). Nasıl bir öğretmen. *Orta Öğretime Yeniden Yapılanma Sempozyumu (20-22 Aralık 2004) Bildirileri*, Ankara: MEB Talim Terbiye Kurulu Başkanlığı., s. 334-338.

Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis (2nd edition)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Oğuz, A. (2009). Öğretmen adaylarının sözlü ve yazılı anlatım becerilerine ilişkin öz yeterlik algıları. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (30), 18-42.

Pala, A. (2008). Öğretmen adaylarının empati kurma düzeyleri üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23(1), 13-23.

Patton, M. Q. (1987) *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. California: Sage Publications, Inc.

Tok, H. (2009). Yabancı Dil İngilizce öğrenenlerinin iletişim engelleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(29), 84-100.

Tunçeli, İ. H. (2013). Öğretmen adaylarının iletişim becerileri ile öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Sakarya Üniversitesi örneği). *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3(3), 51-58.

Yavuzer, H. (2011). *Çocuk Psikolojisi (Doğum Öncesinden Ergenlik Sonuna)*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.