



Researcher: Social Science Studies

RSSS

ISSN:2148-2691

(2018) Cilt 6 / Sayı 3, s. 57-72

Diyaloğa Dayalı Dinleme: Diyalojik Dinleme

Emet GÜREL¹, Merba TAT², Didem ÖZŞENLER³

Özet

Bu çalışma kapsamında, en yalın ifadeyle diyaloga dayalı dinleme olarak tanımlanabilen 'diyalojik dinleme' konu edilmektedir. Dinleme, etkili iletişimin temel taşıdır. İletişim sürecinde başarılı ve sürdürülebilir ilişki kurabilmek, dinleme ile mümkündür. Ancak bir dil becerisi ve iletişim yetkinliği olan dinleme, tüm önemine rağmen, ihmal edilen bir niteliktedir. Dinleme ile ilgili yapılacak akademik çalışmalar, konuya yönelik farkındalık ve bilgi birikiminin artması adına büyük önem arz etmektedir. Nitel ve betimleyici nitelik arz eden çalışmada, tüm bu gerçeklerden hareket ederek öncelikle dinleme eylemi açıklanmakta ve dinleme türlerine değinilmektedir. Ardından iletişim literatüründe yeni bir kavram olan diyalojik dinleme, mercek altına alınmakta ve tüm boyutlarıyla ayrıntılı bir şekilde incelenmektedir.

Anahtar kelimeler: Dinleme, Aktif Dinleme, Diyalojik Dinleme.

Listening Based on Dialog: Dialogic Listening

Abstract

Within the scope of this study dialogic listening, which can be plainly defined as listening based on dialog, is emphasized. Listening, is the fundamental stone of effective communication. In communication process, successful and sustainable relationships can be possible with listening. Nevertheless, listening as a language skill and communication competence is neglected despite all its importance. Academic studies, which will be done about listening, are of great importance for increasing awareness and knowledge about the topic. In this study, which is qualitative and descriptive in nature, considering all of these facts, firstly listening action is explained. After reviewing listening styles dialogic listening, which is a new concept in communication literature, is put under microscope and all the aspect of the concept are investigated in detail.

Keywords: Listening, Active Listening, Dialogic Listening.

¹ Prof. Dr., Ege Üniversitesi, emet.gurel@ege.edu.tr

² Dr. Öğretim Üyesi, Yaşar Üniversitesi, merba.tat@yasar.edu.tr

³ Araş. Gör. Dr., Ege Üniversitesi, selma.didem.ozsenler@ege.edu.tr

GİRİŞ

Dinleme -listening-; sözlü ve sözsüz mesajları alma, anlamlandırma ve bu mesajlara tepki verme sürecidir. Etkili insan ilişkilerinin, iletişimin ve öğrenmenin temel yöntemlerinden biri olan dinleme; gündelik yaşam ve iş yaşamı için önem arz eden bir kavram ve eylemdir. Dinleme; 'konuşma', 'okuma' ve 'yazma' ile birlikte dört temel dil becerisinden biridir.

İnsanı diğer varlıklardan ayıran en belirleyici özelliklerden biri olan dil becerileri, anlama ve anlatma eksenlidir. Dinleme ve okuma, anlama ile ilgili dil becerilerini; konuşma ve yazma ise anlatma ile ilgili dil becerilerini oluşturmaktadır. Bu bağlamda duygu, düşünce ve fikirleri anlamak dinleme ve okuma ile; duygu, düşünce ve fikirleri anlatmak ise konuşma ve yazma ile olanaklıdır.

Dinleme, insanın kazandığı ilk ve en önemli beceridir. Doğuştan gelen ve kendiliğinden gelişen dinleme becerisi, diğer dil becerileri için bir çıkış noktasıdır. Öyle ki konuşmak, okumak ve yazmak dinlemek ile bağlantılıdır. İnsan konuşmak, okumak ve yazmak için dil becerisini doğru ve etkili bir şekilde kullanmak zorundadır.

Dinleme

İnsanın işitmesever -phonophilia- bir varlık olmasından yakıtını alan dinleme, çok yönlü bir eylemdir. Bu niteliği nedeniyle yerli ve yabancı literatürde farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Dinleme eylemini kapsamlı bir şekilde mercek altına alabilmek için, söz konusu tanımlara değinmekte yarar vardır.

Özbay'a (2005) göre dinleme, mesajı gönderen konuşmacının ilettiği iletiyi doğru bir şekilde algılama eylemidir. Dinleme, konuşmayla ve konuşmacıyla bütünleşen bir eylemdir. Her konuşma, dinlemeye; her konuşmacı da dinleyiciye gereksinim duymaktadır. Konuşma ve dinleme arasındaki ilişki, konuşmanın içeriğini oluşturan mesajın doğru algılanması ile kurulabilmektedir.

Dinlemenin, bir diğer ayırdedici özelliği anlam ile ilgilidir. Dinleme; sözlü ve sözsüz mesajları seçmek, onlarla ilgilenmek, onları anlamlandırmak, hatırlamak ve onlara karşılık vermektir oluşan bir süreçtir (Beebe & Masterson, 2004, s. 124). Bu bağlamda dinleme, işitilenleri anlamak ve saklamak ile ilgili bir eylemdir. İşitilen hatırlanmazsa, dinleme işlemi gerçekleşmiş sayılmaz. Bir bilginin hafızaya girmiş olması yeterli değildir. Anlamı anlaşılmadan alınmış bir bilgi, insan için değersizdir. Geniş anlamda dinleme, duyulanları anlama yetisidir (Kantemir, 1997, s. 12).

Dinlemenin bir diğer dikkat çeken niteliği, etkin ve canlı bir eylem olmasıdır. Öyle ki dinleyicinin konuşmayı pasif bir şekilde dinlemesi değil, aktif bir şekilde dinlemesi ve dinlemek için gayret içinde olması esastır. Umagan'a (2007, s. 149) göre dinleme; konuşmacıyı etkisiz bir yapıda takip etme değil, mesajın net biçimde alınması için anlama ve yorumlama çabasıdır.

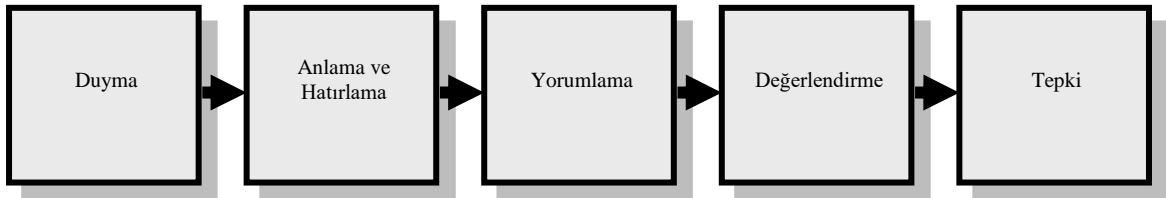
Dinleme, en az bir konuşmacı ile dinleyicinin varlığını gerektiren ve onlar arasındaki ileti aktarımı ile gerçekleşen bir eylemdir. Dinlemenin, 'konuşmacı' ve 'dinleyici' olmak üzere iki tarafının, diğer deyişle iki öznesinin bulunduğundan söz etmek mümkündür. Bununla birlikte dinleme eyleminin ana öznesi, dinleyicidir. Dinleyici -hearer-, karşılıklı konuşma ortamındaki bireylerden konuşmacının sözünü yönelttiği taraf olarak tanımlanmaktadır (Altınörs, 2000, s. 24).

Dinleme, bir süreç olarak karakterize olmaktadır. Buna göre dinlemeyi, ses davranışlarının ve konuşmaların zihinde anlamlandırılarak tekrar yapılandırılması etkinliği olarak tanımlamak mümkündür. Karmaşık gibi görülen bu süreç duyma, dikkati artırma ve anlama aşamalarından oluşmaktadır. İlk aşamada sesler ve konuşmalar işitme duyu organları ile doğru bir şekilde kaydedilmektedir. İkinci aşamada, uyaranlara odaklanarak, ilgi duyulan, istenilen veya gerekli görülenler seçilmektedir. Seçilen bilgi ve düşünceler ise anlama, sıralama, sınıflama, sorgulama, ilişki kurma, düzenleme ve değerlendirme gibi çeşitli zihinsel işlemlerden geçirilerek son aşamada anlamlandırılan bilgi, duygu ve düşünceler bireyin daha önce zihnine yerleştirmiş olduğu bilgiler ile bütünleştirilmektedir. Böylece işitilenler zihinde yeniden yapılandırılarak dinleme süreci sona ermiş olmaktadır (MEB, 2009, s. 13).

Dinleme Süreci

Dinleme; iletiyi doğru şekilde anlamaya, yorumlamaya ve değerlendirmeye dayanmaktadır. Bu yönüyle dinleme; işitilenlerin tanımlanması, anlaşılması, hafızadaki bilgilerle sentezlenerek yorumlanması, değerlendirilmesi ve iletimi aşamalarını içeren bir dizi ardışık bilişsel işlemin gerçekleştiği bir süreçtir (Wong, 2008, s. 289). Süreç -process-, belirli bir düzen içinde ilerleyen ve bir sonuca erişen düşünce akışı ve hareketler dizisidir.

Dinleme süreci; 'duyma', 'anlama ve hatırlama', 'yorumlama', 'değerlendirme' ile 'tepki' aşamalarından oluşmaktadır. Dinleme sürecinin aşamaları, dinleme kavramının anlaşılması ve etkili dinlemenin gerçekleşmesi için önemli bir çıkış noktasıdır. Bu nedenle Şekil 1.'de sunulan dinleme sürecinin ve öğelerinin açıklanmasında yarar bulunmaktadır.



Şekil 1. Dinleme Süreci ve Öğeleri

Duyuma

Duyuma ya da diğer bir deyişle işitme -hearing-, dinleme sürecinin ilk adımıdır. Duyuma, en yalın ifadeyle ses dalgalarının kulak zarına çarpmasıdır. Daha geniş anlamıyla ise, çevrede oluşan sesleri işitme organları aracılığıyla algılamak demektir.

İnsan, çevreyle olan bağı ilk etapta duyma ile kurmaktadır. Ancak duyma, tek başına yeterli bir eylem değildir. Duyuma, dinleme ile bütünleştiği takdirde anlam ifade eden bir eylemdir. Dinleme, en yalın anlamıyla gönderilen mesajları almaz. Ancak bu basit eylemi gerçekleştirmek için insanın çeşitli karmaşık işleri gerçekleştirmesi gerekmektedir. Bu bağlamda öncelikle gönderilen sesler alınmakta, ardından bu sesler kelimelere dönüştürülerek verilmek istenen anlama koşut bir şekilde anlamlandırılmaktadır. Dolayısıyla kelimelerin birbirleri ile olan ilişkilerini kavramak, anlamı güçlendirebilmek için sözsüz ipuçlarına dikkat etmek, mesajı verilmek istendiği şekilde almak önemli olmaktadır (Beebe & Masterson, 1997, s. 114).

Anlama ve Hatırlama

"Birisi güzel söz söylüyorsa, bu dinleyenin dinlemesinden, anlamasından ileri gelir."

Mevlana

Dinleme, duymanın ötesinde bir eylemdir. Dinlemenin gerçekleşmesi için sesi işitmenin yanı sıra mesajı kavramaya ve anımsamaya ihtiyaç vardır. Bu bağlamda anlama, seçilen ve ilgilenilen seslere anlam yükleme sürecidir. Bir mesajı anlamak, duyulandan ve görüldenden bir anlam inşa etmek demektir.

Anlama -understanding-, dinleyicinin sözel bir girdiye anlam yüklemesi, konuşmacının düşünce ve duygularının anlaşılması sürecidir. Süreç kapsamında dinleyici, mesaja anlam kazandırmak için sorular sorabilmekte ve anlayışını pekiştirmek için konuşmacının ifadelerini kendi sözleriyle yeniden kurgulayabilmektedir (Brownell, 1994, s. 20; Brownell, 1996; Steinberg, 2007, s. 77).

İnsanların duydukları seslere nasıl anlam verdikleri, üzerinde karar birliğine varılmamış bir konudur. En yaygın kabul gören görüş, duyduklarımızı daha önce bildiklerimiz ile ilişkilendirerek anlam verdiğimizdir. Bu bağlamda anlama, hatırlama ile bağlantılı bir eylemdir. En yalın ifadeyle hatırlama, bilgiyi hafızadan geri çağırma. Daha geniş bir ifadeyle ise önceden öğrenilen bir şeyi zihinde yeniden canlandırmaktır.

Dinleme davranışını etkin kılan faktörlerden biri olarak hatırlama -remembering-, dinlenen bilginin semantik bellekte tutulması ve gerektiğinde geri çağırılması işlemidir. Bu kapsamda beş duyuyla algılanan bilgiler öncelikle kısa süreli hafızada işlenmektedir. Gerekli ve yararlı kabul edilen bilgiler ise, uzun süreli hafızaya geçebilmektedir. Bireyin dinlediği bilgi ile, hafızasındaki bilgi arasında bağ kurması, dinleme sürecini etkin kılmaktadır (Bonet, 2001, s. 16; Verderber & Verderber, 2003, s. 39).

Yorumlama

Dinleme; duyma, anlama ve hatırlamanın ardından yorumlama gerektiren bir süreçtir. Yorumlama -interpretation-, görünmeyen anlamı açıklamak, aydınlığa kavuşturmak demektir. Dinleme sürecinde yorumlama, konuşanın niyetini anlayarak eleştirel ve yaratıcı yargıyı kullanmak anlamına gelmektedir. Bu kapsamda yorumlama, duymaya dayanmakla birlikte onu aşan bir niteliktedir ve dinleyicinin hem sözlü hem de sözsüz mesajları analiz etmesi demektir.

Değerlendirme

Her yorumlama, değerlendirmeyi gerektirmektedir. Değerlendirme olmadığı takdirde yorumlama işlevsizdir. Dinleme sürecinde de mesajın yorumlanmasının ardından değerlendirilmesi gündeme gelmektedir. Değerlendirme -evaluate-, herhangi bir şey ya da konunun niceliği ve niteliği üzerine yargıya varmadır.

Dinleme sürecinde, mesaj üzerine değerlendirici yargıya varılmaktadır. Daha geniş bir ifadeyle mesajın bilişsel, duygusal, etik yönü düşünce süzgecinden geçirilerek bir kaniya varılmaktadır. Dinleyicinin, sahip olduğu zihinsel şemalar bu noktada belirleyici bir rol üstlenmektedir. Dinleyici, böylelikle mesaja tepki vermeden önce hangi iletişim pozisyonunu alacağını kararlaştırmış olmaktadır.

Tepki

İletişim, çift yönlü bir süreçtir. Diğer bir ifadeyle karşılıklılık -mütekabiliyet- özelliği taşımaktadır. İletişime ilişkin bir süreç olan dinleme de benzer şekilde; hem dinlemeyi, hem de tepki vermeyi içermektedir.

Tepki -response-, bir uyarana gösterilen zihinsel ya da duygusal reaksiyondur. Diğer bir ifadeyle tepki, herhangi bir etkiye cevap olarak dile getirilen söz ya da verilen davranıştır. Dinleme sürecinin nihai hedefi, tepkidir. Bu bağlamda dinleme, dinlenen kişiye sözlü ya da sözsüz mesajlar vermeyi ve dinleyen kişinin sözlü ya da sözsüz mesajlarını çözümlemeyi gerektiren bir süreçtir.

Dinleme, sözlü iletişimin olmazsa olmazlarından. Bu bağlamda önkoşul mesajı dinleme, anlama ve sonra yanıtlamadır. Dinleme, öncelikle alıcı taraf için ilk bakışta gerekli gibi görünse de geribildirim alınmasında da iletişimi başlatan tarafın, diğer bir ifadeyle kaynağın aynı derecede sorumluluğu ya da önemi vardır. Özellikle verilen mesajın doğru alınıp alınmadığı, ancak gelen yanıtın dinlenilmesi ile öğrenilebilmektedir (Aziz, 2008, s. 45).

Dinlemenin Anlam ve Önemi

Dinleme, iletişimle bağlantılı olmanın ve etkili iletişimin ön koşulu olmanın ötesinde anlama sahiptir. Dinleme, çok yönlü bir süreçtir ve birçok eylemin gerçekleşmesinde önemli bir araçtır (Bodie, Cyr, Pence, Rold & Honeycutt 2012). Öyle ki insana dair bir olgu olarak, yaşama ilişkin tüm alanlarda karşımıza çıkmakta ve tüm

disiplinler tarafından kullanılabilir. Önemli zihinsel yeteneklerden biri olan dinleme, insanın bilişsel gelişiminin ve dil becerisinin temelini teşkil etmektedir. Bu nedenle de öğrenme ve iletişim süreçlerinde belirleyici rol üstlenmektedir (Hyslop & Tone, 1988, s. 1).

Dinleme, iletişimsel bir eylem olmasının yanı sıra bir iletişim becerisidir. Dinleme; insanın konuşma, okuma, yazma becerilerinden önce edindiği ve en çok kullandığı iletişim becerisidir. Öyle ki insanlar uyanık geçirdikleri bir günlük zaman periyodunun yüzde yetmişinde iletişimde bulunmakta ve bu sürenin dörtte üçünü dinleme ile konuşmaya harcamaktadırlar (Hyslop & Tone, 1988, s. 1-2).

Dinleme; kişilerarası iletişim sürecindeki önemine karşın, genel tutum itibariyle ihmal edilmiş beceri -neglected skill- olarak değerlendirilmektedir. Öyle ki dinlemenin etkinliğini saptamaya yönelik araştırmalar, insanların çoğunlukla pasif nitelikli dinleme gerçekleştirdiklerini ve dinlediklerinin çoğunu hatırlamadıklarını ortaya koymuştur. Elde edilen bulgulara göre ortalama bir dinleyici; on dakikalık kısa bir sözlü sunumun hemen ardından söylenenlerin ancak yüzde ellisini aklında tutmakta, sunumdan kırk sekiz saat sonra dinlenen bilginin hatırlanma oranı yüzde yirmi beşe düşmekte, bir hafta sonra ise oran yüzde beşe ve altına kadar inebilmektedir (Bergeron, 2009, s. 46).

Dinleme; empati kurma, konuşanda özsaygı ve özgüven oluşturma, olası kişilerarası çatışmaları yok etme, stresi azaltma, dinleyiciyi yeni fikirlere açma, konuşmacıyı duygu ve düşüncelerini paylaşmaya teşvik etme, konuşmacı ve dinleyici arasında diyalog ortamı yaratma, sorun çözme becerisini geliştirme ve iletişimin etkinliğini değerlendirme işlevleri ile insanın en temel sosyal ve psikolojik gereksinimlerinin karşılanmasına hizmet etmekte, kişilerarası iletişim sürecinin etkin işlevliliğini sağlamakta ve başarılı insan ilişkilerinin kurulmasına vesile olmaktadır.

Dinleme, insan ilişkilerini yönlendiren en önemli ilkelerdendir. Dinleyen ve anlayan kişiler, çevreleriyle uyumlu ve dengeli ilişkiler kurabilmekte, bu alanda zorlanmadan başarı sağlayabilmektedirler. Dinleme, konuşan ve anlatan için başlıbaşına tedavi edici ve rahatlatıcı bir niteliğe sahiptir (Bilen, 1997, s. 14).

Dinleme Türleri

Dinleme, çok çeşitli amaçlara hizmet eden ve birçok tür ile şekilde gerçekleştirilebilen bir eylemdir. Dinlemeye ilişkin her bir amaç, farklı bir dinleme türünü ve yöntemini gerektirmektedir. Bununla birlikte 'pasif dinleme' ve 'aktif dinleme' olmak üzere iki temel dinleme türünden söz etmek mümkündür.

Pasif Dinleme

Pasif dinleme -passive listening-; insanın bir konuşmayı kendisini iyice konuşmaya vererek ama müdahale etmeksizin ya da araya girmeksizin dinlemesidir. Bu dinleme biçimi, dinleyicinin kendi düşüncelerini ve duygularını konuşmacının

mesajlarını etkilemeksizin ya da yönlendirmeksizin tartışmasına olanak vermektedir (Mutlu, 2004, s. 82).

Dinleyicinin yüzeysel bir dikkatle dinlediği ve dinleme sürecine aktif bir şekilde katılmadığı dinleme türü olan pasif dinleme, dinleyen kişinin değişken ve bir anı değerine uymayan mevcudiyeti nedeniyle 'edilgin dinleme' olarak da karşılık bulmaktadır. Pasif dinleme sürecinde dinleyen kişi, konuşma biter bitmez ne söyleyeceğini ya da başka bir konuyu düşünmektedir. Dolayısıyla da dinleme sürecine etkin bir şekilde dahil olamamaktadır (Gürel & Tat, 2012, s. 278).

Pasif dinlemede, konuşmacının iletisindeki duygusal içerikten ziyade, kelimesel içeriğe odaklanılmakta ve iletinin anlaşılmasının öncelikli sorumluluğu konuşmacıya yüklenmektedir. Bu noktada pasif dinleme kapsamında onay tepkileri -acknowledgements- ve kapı açıcılar -door openers- olmak üzere iki tepki türünün varlığından söz etmek mümkündür. Onay tepkileri; iletiye yönelik bir kabul barındırmakta ve 'anlıyorum', 'evet' gibi yanıtları içermektedir. Kapı açıcılar ise, konuşana konuşmasına devam etmesi için verilen sözlü tepkileri ifade etmektedir (Jameson, 2004, s. 80-81; Sethi & Adhikari, 2010, s. 64).

Aktif Dinleme

Aktif dinleme -active listening-, kişiyi başkaları için önemli kılan ve insani öğelerden beslenen dinleme türüdür. Öncelikli alanı terapidir, ancak yaşama dair tüm alanlara ve tüm disiplinlere kolaylıkla uyarlanarak etkili bir şekilde kullanılabilir. 'Etkin dinleme' olarak da ifade bulan bu dinleme türü; söyleşi sanatının da bir gereği olan, başkalarının söylediklerini dinlerken, yüzümüzdeki ifadelerle onlara tepki vererek, konuşmaları konusunda onları cesaretlendirmek esasına dayanmaktadır (Ailes & Kraushar, 1999, s. 13).

Aktif dinleme; bir dinleyicinin konuşmacının meramının ne olduğuna ilişkin - hem içerik hem de duygu bakımından düşüncesini konuşmacıya geri gönderme sürecidir. Bu dinleme; sadece konuşmacıya sözcüklerini olduğu gibi tekrarlama süreci değil, konuşmacının ana mesajının dinleyici tarafından anlaşılışını anlamlı bir bütünlük haline sokma sürecidir (Mutlu, 2004, s. 100).

Aktif dinlemenin en belirleyici özelliği, dinleyen kişinin dinleme sürecine etkin bir şekilde dahil olması ve etkinliğini tüm süreç boyunca sürdürmesidir. Aktif dinleme, bu nedenle davranışa yönlendiricidir. Dinleyici, konuşmacıyı dinlerken jest ve mimikleriyle ona tepki vermekte, konuşması için onu cesaretlendirmekte ve iletişim sürecinin kesintisiz işleyişine aracılık etmektedir.

Aktif dinleme; 'dinleyicinin amacı', dinleyicinin dinleme sürecine katılımı' ve 'dinleyicinin dinleme sürecinde üstlendiği rol' unsurları dahilinde türlere ayrılmaktadır. Bu bağlamda aktif dinlemenin 'ayırt edici dinleme', 'kapsamlı dinleme', 'empatik

dinleme', 'eleştirel dinleme', "takdir edici dinleme' ve 'diyalojik dinleme' gibi türlerinden söz etmek mümkündür.

Aktif dinlemenin bir alt türü olan ve çalışmanın ana temasını oluşturan diyolojik dinleme bir sonraki bölümde konu edilecek olmakla birlikte, aktif dinleme türleri şu şekilde özetlenebilmektedir:

Ayırt edici Dinleme

Ayırt edici dinleme -discriminative listening-, aktif dinlemenin en temel türüdür. En yalın ifadeyle sesleri ve görsel uyaranları birbirinden ayırmak için gerçekleştirilen dinleme olarak tanımlanabilmektedir. Konuşmacının düşünce ve duygularını anlamaya odaklı ayırt edici dinlemede, dinleyici duyuşal düzeyde aldığı bilgiyi etkili bir biçimde işleyebilmek ve mesaja ilişkin anlayışını geliştirebilmek için görsel ve işitsel uyaranları ayırmlayarak tanımlamakta ve yorumlamaktadır (Brownell & Wolwin, 2008, s. 119).

Ayırt edici dinleme sürecinde konuşmacının mesajı sözlü ve sözsüz uyaranlar üzerinden değerlendirilmektedir. Kullanılan kelimelere eşlik eden ses tonu ve vurgu gibi sessel unsurlar ile beden dili sinyalleri ise, konuşmacı hakkında daha fazla bilgi edinme ve iletiye ilişkin anlayışı geliştirme amacıyla ayrı ayrı yorumlanmaktadır.

Kapsamlı Dinleme

Kapsamlı dinleme -compherensive listening-; konuşmada sunulan düşünce, bilgi ve görüşlerin bütünü kavramaya ve daha sonra amaç odaklı kullanmaya yönelik dinleme olarak tanımlanabilmektedir. Bir başka ifadeyle kapsamlı dinleme; dinleyicinin uzun bir zaman süresince akılda tutma, geri çağırma ve kullanma gibi amaçlarla konuşmacının mesajını anlama çabasıdır.

Empatik Dinleme

Empatik dinleme -empathic listening-; konuşmacının duygu, düşünce ve ihtiyaçları ile tam örtüşen dinleme türüdür. Üçüncü kulakla dinleme -listening with third ear- olarak nitelenen empatik dinleme, dinleyicinin mesajın gerçek anlamını tam anlamıyla kavramasını sağlamaktadır. Temel dayanak noktası, muhabatı kabul etme ve hoşgörü olan bu dinleme türü; terapötik ya da sağaltıcı dinleme -therapeutic listening- olarak da ifade bulmaktadır.

Empatik dinlemede dinleyici; destekleyici bir iletişim ortamı oluşturarak konuşanı iletişimde bulunmaya teşvik etmekte, beden dili ve soru sorma tekniğiyle iletişimi destekleyip geliştirmektedir. Bu tür bir dinleme; genellikle kendisine ilişkin neşe ya da anksiyete temelli iletileri bizimle paylaşan yakın bir dostumuz, iş arkadaşımız ya da aile mensubumuz ile kullanmaktadır (Metcalf, 2013, s. 70). Dinleyicinin herhangi bir konuda konuşmaya ve kendini anlatmaya ihtiyacının olması, temel çıkış noktasıdır.

Bununla birlikte empatik dinlemenin asıl alanı, terapidir. Empatik dinleme Amerikalı psikolog Carl R. Rogers'ın ortaya koyduğu birey merkezli psikoterapi

yaklaşımının temelinde yer almaktadır. Empatik dinleme, danışan ile terapist arasındaki iletişimin temel unsuru olarak ele alındığında; danışanın deneyimlerini doğru olarak yansıtmaya, danışanın gönderdiği mesajı koşulsuz bir pozitif ilgiyle geçerli kılmaya, danışana mesajının içeriğine bakılmaksızın onunla ilgilenildiğini hissettirme amaçlarına hizmet etmektedir (Floyd, 2014, s. 5-79).

Eleştirel Dinleme

Eleştirel dinleme -critical listening-, en yalın ifadeyle bir mesajı değerlendirmek için gerçekleştirilen dinlemedir. Daha geniş bir bakış açısıyla ise eleştirel dinleme; konuşmacının dinleyicinin inanç, tutum ve davranışlarını etkileyerek ikna etme amacı taşıdığı, dinleyicinin ise mesajın değerini, gerçekliğini ve geçerliliğini değerlendirdiği dinleme türüdür (Hargie & Dickson, 2004, s. 175-176).

Eleştirel dinleme sürecinde dinleyici, aktif bir tutum benimseyerek konuyla ilgili anlayışını geliştirmek için konuşmacıya sorular yönelmekte, mesajı anlam birimlerine ayırarak analiz etmekte, konuşmacının ileri sürdüğü argümanların güvenilirliği ile mesajın değerlerine uygunluğu gibi unsurlar uyarınca mesajı kabul ya da red edebilmektedir. Bu anlamıyla eleştirel dinleme, mesajı tüm yönleri ve kapsamıyla değerlendirmeye yönelik bir süreçtir.

Takdir Edici Dinleme

Bireyin beğenilerinin şekillendirdiği ve bu niteliğiyle subjektif bir nitelik arz eden takdir edici dinleme -appreciative listening- mesajdaki görsel ve işitsel öğeleri değerlendirerek gerçekleştirilen dinlemedir. Diğer bir tanıma göre takdir edici dinleme, günlük rutinden uzaklaşmak amacıyla duygusal ihtiyaçların uyarımı için bireysel beğeniye hitap eden her tür mesajdaki görsel ve işitsel uyaranlara odaklanarak gerçekleştirilen dinleme türüdür. Kitap okuma, müzik dinleme, beğenilen bir liderin konuşmasını dinleme gibi etkinlikler; bu tür dinlemeye örnek verilebilmektedir (Stewart & Arnold, 2018, s. 90).

Diyalojik Dinleme

Aktif dinlemenin bir türü olan diyalojik dinleme -dialogic listening-diyaloğun niteliklerini barındıran dinleme eylemi olarak anlam bulmaktadır. Diyalojik dinlemenin öncel kavramı olan 'diyalog', en yalın ifadeyle karşılıklı konuşmadır. Daha geniş bir ifadeyle ise diyalog; birden fazla kişi arasında belli bir amaç için sözlü olarak gerçekleştirilen duygu, düşünce ve fikir alışverişidir.

İletişim sürecinde diyalog; anlaşma ve karşılıklı etkileşim doğurmaktadır. İletişimin temelinde karşılıklı anlaşma, anlatma ve anlam yaratma vardır. İletişim sürecinde tarafların fikirleri, duygu ve düşünceleri karşılıklı etkileştiğinde ortaya anlam çıkmakta, tarafların mesaja kendi ve duygu düşüncelerini eklemeleri diyaloğu oluşturmaktadır.

İki ya da daha fazla kişi arasında gerçekleşen ileti alışverişi olan diyalog, temelde iletişimsel bir terimdir. Ancak teatral olarak anlam ifade etmektedir; tıpkı hiç kesilmeden devam eden konuşma ile aradaki farkı tanımlamak için 'monolog', karşılıklı fikir duygu düşünce alışverişi, karşılıklı konuşmayı tanımlamak için 'diyalog' kavramının kullanılması gibi. Diyalog; karşılıklılık, açıklık, doğrudanlık, güven, spontanlık, hilesizlik, manipüle edilmemiş bir niyet, birlik, duygu ortaklığı, yoğun ve bir insanın diğerinin varlığını kabul etme sorumluluğu gibi unsurları içeren bir iletişimi temsil etmektedir (Floyd, 2010, s. 127).

Türk Dil Kurumu -TDK- Büyük Türkçe Sözlüğü'ne göre (2018) ise diyalog; Fransızca 'dialogue' kelimesinden Türkçe'ye girmiş bir kelimedir. TDK, diyalog kelimesi için dört anlam vermektedir: "1. Karşılıklı konuşma. 2. Oyun, roman, hikaye vb. eserlerde iki veya daha çok kimsenin konuşması. 3. Konuşmaya dayanılarak yazılmış eser. 4. mec. Anlaşma, uyum sağlama veya bu yolda çalışma".

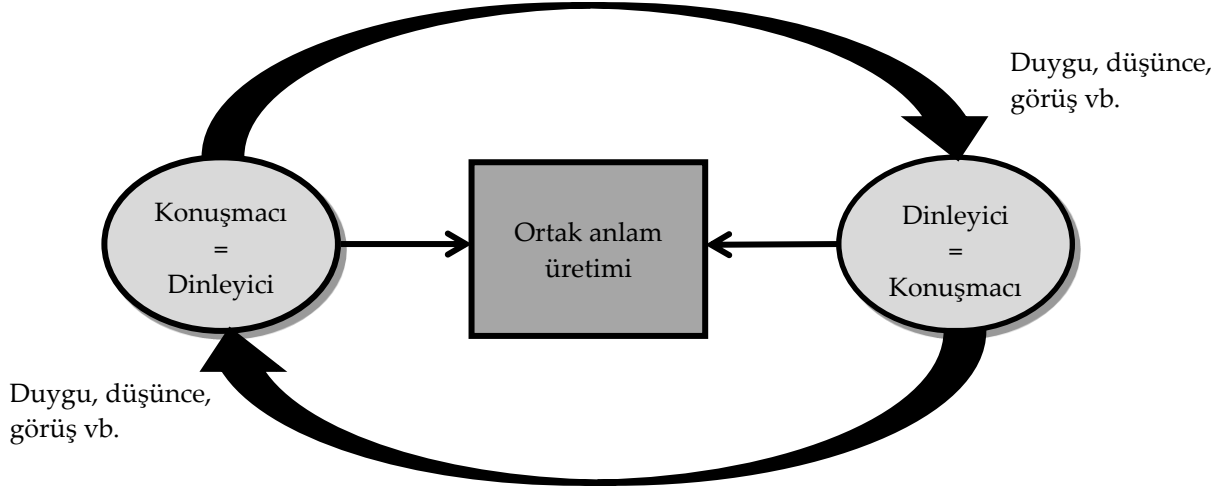
Diyalog kelimesinin etimolojik kökeni incelendiğinde, 13. yüzyılın başları ile tarihlenen bir kelime olduğu ve iki ya da daha fazla kişi arasındaki konuşmadan oluşan edebi eser anlamına geldiği görülebilmektedir. Kelime, köken olarak Eski Fransızca 'dialoge', Latince 'dialogus', Yunanca 'dialogos' kelimesinden kaynaklanmaktadır (Harper, 2018).

Etimolojik köken incelemesinin ortaya koyduğu üzere diyalog kelimesi, Yunanca 'dia' ve 'logos' sözcüklerinden türemiştir. Bu bağlamda 'dia', vasıtasıyla ya da aracılığıyla anlamına gelmektedir. 'Logos', ise ilk anlamı itibariyle söz demektir ki sonradan düşünce, kavram, us, anlam, evren yasası anlamlarını almıştır. Eski Yunan felsefesinin ana kavramlarından biri olmakla birlikte Herakleitos'tan bu yana evrenin temel yasasıdır (Akarsu, 1975, s. 117; Frolov, 1991, s. 301-302).

Yunanlılar, düşünme ve konuşma arasında kesin bir ayırım yapmamışlardır. Düşünme ve konuşma eylemleri, birbirleri ile ilişki içinde görülmüştür. Örneğin sessiz okuma, Yunanlılar ve Romalılar tarafından bilinmediği için, tüm okuma eylemleri sesli ayinler şeklinde bir amaç için gerçekleşmiştir. Yazılı kelimeler, aynı zamanda sözlü kelimelerdir. Logos, yazılı halinde bile, sözlü kelimeleri önermiştir (Altınörs, 2011, s. 89).

Diyalog kavramı, dinlemeye karşılıklılık katmaktadır. Diyalojik dinleme, konuşanın duygu ile düşüncelerine odaklanmanın ötesinde bir özellik arz eden ve iletişim sürecine dahil olan tüm tarafların anlam üretimine katkıda bulunduğu dinlemedir. Diyalojik dinlemede anlam, iletişim sürecinin tüm muhatapları tarafından ortaklaşa ve yeniden üretilen bir niteliktedir. Bu bağlamda diyalojik dinleme sürecinde konuşan ve dinleyici etkileşimde bulundukça iletişim içeriği oluşmakta, anlam tarafların sözlü ve sözsüz iletilerini karşılıklı değerlendirmeleri ve birbirlerini geribildirimde bulunmaya teşvik etmeleri ile şekillenmektedir (Stewart, Zediker & Witteborn, 2009, s. 236-237).

Diyalojik dinleme süreci de konuşmacı ve dinleyici arasındaki karşılıklı ilişkisine ve sinerjik etkileşime dikkat çeker niteliktedir. Söz konusu süreç, Şekil. 2.'de sunulmuştur. Diyalojik dinleme sürecinin en dikkat çeken niteliği; dinleme sürecinin iki tarafını temsil eden konuşmacı ve dinleyicinin dinleme sürecine birbirinin ardılı olarak dahil olmaları, kendi rollerinin yanı sıra diğer tarafının rolünü de üstlenmeleridir. Bu bağlamda 'konuşmacı' mesajı verdikten sonra dinleyici, 'dinleyici' de mesajı aldıktan sonra konuşmacı rolüne girerek yeni rolünün gereğini yerine getirmektedir.



Şekil. 2. Diyalojik Dinleme Süreci

Dinleme sürecinin her iki öznesi de; değişken ve dönüşümsel bir şekilde davranmaktadır. Konuşmacı, aynı anda dinleyici; dinleyici ise, aynı anda konuşmacıdır. Özneler arasında bir ayrımın ve sınırın olmaması ve öznelerin rollerinin geçirgen olması; sürecin daha empatik, sinerjik, etkileşimsel ve bütünsel olması sonucunu doğurmaktadır.

Diyalojik dinleme süreci, mesaj açısından incelendiğinde; duygu, düşünce, görüş, haber, bilgi, ikna gibi birçok iletişimsel işlevi ve detayı içerebilmektedir. Gerçekleşen ileti alışverişinde ortak anlam üretilmekle birlikte anlam ilk halinden daha farklı bir hale dönüşüp gelişerek farklı bir ileti çıktısı oluşturmaktadır. Bu kapsamda diyalojik dinlemenin en önemli özelliği, mesajın konuşmacıdan çıktığı haliyle kalmamasıdır. Dinlemenin her iki öznesinin -konuşmacı ve dinleyici- eşit derecede katkısının ve sorumluluğunun olması; birlik, beraberlik ve ortaklık ruhu doğurmaktadır. Böylelikle dinleme süreci, holistik ve sinerjik bir nitelik kazanmaktadır.

Diyalojik dinleme; konuşmaya ya da dinlemeye değil, diyaloga odaklanan bir dinleme türüdür. Diğer dinleme türlerinden ayrılan diyalojik dinlemenin 'gerçeklik', 'kapsayıcılık', 'onaylama', 'şimdi-burada olma', 'karşılıklı eşitlik ruhu' ve 'destekleyici iklim' gibi karakteristik özellikleri bulunmaktadır (Johannesen, Valde & Whedbee, 2002,

s. 58-60). Diyalojik dinlemeyi, diğer dinleme türlerinden ayıran ve görece önemini veren karakteristik özelliklerini şu şekilde açıklamak mümkündür.

•**Gerçeklik:** ‘Gerçeklik’; gerçek olan, doğru ve dürüst olan demektir. Diyalojik dinleme sürecinde gerçeklik; kişinin yalana -kandırmaya- teşebbüs etmeden dinlemeye çalışması anlamına gelmektedir. Bu bağlamda dinleyicinin konuşmasına, fikirlerine, duygularına ilgi duymadan, konuşmasına dikkat etmeden, konuşmasının işaret ettiği noktaları ciddiye almaksızın dinliyormuş gibi yapması; gerçek dinleme değildir.

Dinlemenin gerçek olması, dinleyicinin de gerçek olması ve gerçekçi hareket etmesi sonucunu doğuracaktır. Gerçek dinleyici konuşmacıya karşı dürüst hareket eden, süreç sona ermeden sonuca varmaktan kaçınan, konuşmacıyı yargılamayan, güvenilir geribildirimler vermeye çalışan, dinleyiciyi kendi bencil ve gizil ihtiyaçları için kullanmayan dinleyicidir.

•**Kapsayıcılık:** ‘Kapsayıcılık’, bütün özellikleri ve nitelikleri içine alma demektir. Diyalojik dinleme sürecinde kapsayıcılık, dinleyicinin kendisini konuşmacının perspektifine yerleştirmesi ve hem dinleyici hem de konuşmacı rolünü oynaması olarak ifade bulmaktadır. Dinleme sürecinin her iki öznesini de sınırları içine alan dinleyici, bağımsız ya da bağlantısız değildir; konuşmacıyı anlama amacıyla çaba göstermektedir.

Dinleyicinin en önemli işlevi, değerlendirmeksizin ve yorum yapmaksızın konuşmacıyı anlamak için efor sarf etmektir. Bu bağlamda dinleyici geribildirim vererek konuşmacıyı kabul etmeye davet etmekte ya da tam tersi konuşmacı dinleyicinin yanlış geribildirimlerini düzeltmeye çalışarak kendini onaylatma yoluna gitmektedir. Dinlemenin kapsayıcılığı, konuşmacının aktif olarak anlamaya katılımına hizmet etmektedir.

•**Onaylama:** ‘Onaylama’, bir yargıyı olumlama ya da uygun bulma olarak tanımlanabilmektedir. Diyalojik dinleme sürecinde onaylama; muhatabın fikirlerini, düşüncelerini, duygularını ve varlığını kabul etmek anlamına gelmektedir.

İnsanın önyargılı bir varlık olduğu düşünüldüğünde, onaylama; ideal ve mükemmel insana ait bir özellik olarak belirmektedir. Bu nedenle de gerçekdışı görülebilmektedir. Onaylama; diğerini/diğerlerini eşit, iyi, nazik, dürüst, sevilebilir ya da kişisel olarak kabul edilebilir görmek demek değildir. Bununla birlikte diğerini/diğerlerini, nesne olarak görmek ya da rollerin insan dışı etkilerini konu etmek de değildir.

•**Şimdi-burada olma:** ‘Şimdi-burada olma’, dinleyicinin konuşmacıyı tüm algıları ve benliği ile dinlemesi, zihinsel olarak geçmiş ve gelecekte değil, konuşmacı ile anı deneyimlemesi anlamına gelmektedir. Şimdi-burada olma kavramı süreklilik arz eden bir dikkati içermektedir. Dikkat; duygu ve düşüncenin bir kişi, bir nesne, bir konu veya bir sorun üzerinde toplanmasıdır. ‘Sürekli dikkat’ ise, zihnin sürekli olarak uyanık olması durumudur.

Diyalojik dinleme sürecinde sürekli dikkat; dinleyicinin konuşmanın yalnızca kendisini ilgilendiren kısımlarını dinlemesi ya da bazı yerleri dikkatli, bazı yerleri yüzeysel dinleme ile dinlemesi değildir. Sürekli dikkat; mesajı doğru şekilde almaya odaklanarak dinlemek amacıyla dinleyicinin tüm duyu organları ile algılarını tamamen açık tutması, konuşmacıya ve yalnız gerçekleştirilen diyaloga odaklanması ve bu durumunun daimi kılınmasıdır.

• **Karşılıklı eşitlik ruhu:** Eşitlik, iki kişi ya da şey arasında ayırım bulunmamasıdır. 'Karşılıklı eşitlik ruhu' ise; denklik duygusu, özdeşlik durumu olarak ifade bulmaktadır. Diyalojik dinleme sürecinde karşılıklı eşitlik ruhu, sürecin temel öznelere olan konuşmacı ile dinleyicinin karşılıklı denklik ile özdeş hareket etmesini tanımlamaktadır. Böylesi bir hareket, her iki öznenin de dinleme sürecine farkındalık ile katılımıyla mümkündür. Diğer bir deyişle, dinleyici ve konuşmacı, dinleme sürecinde şimdi-burada olma algısıyla katılımda bulunmaktadır.

Bununla birlikte karşılıklı eşitlik ruhu, onaylamada olduğu gibi herkesi eşit saymak demek değildir. Karşılıklı eşitlik ruhu, konuşmacı ve dinleyicinin eşit oryantasyon ile özgür ve açık bir şekilde iletişim kurma hakkına sahip olmasıdır. Bu kapsamda dinleyici, konuşmacıyı ön değerlendirme sürecine tabi tutmaksızın konuşması için cesaretlendirmektedir. Konuşmacıyı anladıktan sonra ise, onu değerlendirerek kabul ya da reddetme hakkına sahip olmaktadır.

• **Destekleyici iklim:** Desteklemek, yardım ve koruma sağlamak demektir. 'Destekleyici iklim' ise, herhangi bir şeyin oluşması ve gelişmesi için uygun ortam yaratmak olarak tanımlanabilmektedir.

Diyalojik dinleme sürecinde destekleyici iklim, dinleyicinin çabası ve ortaya koyduğu bütünsel etkiyle iletişimin işlerliğine hizmet eden bir atmosfer yaratmaktadır. Böylelikle de gerçekçi ve odaksal bir dinleme gerçekleştirilmektedir. Bu tarz bir dinleme; kapsayıcılık, onaylama, karşılıklı eşitlik ruhu gibi özelliklerin birlikteliği ile destekleyici iletişim iklimi yaratma konusunda yardımcı olmaktadır.

SONUÇ

Bir dil ve iletişim becerisi olan dinleme, çeşitli amaçlara yönelik olarak gerçekleşen ve büyük getirileri olan bir eylemdir. Her beceri gibi, öğrenilebilir ve geliştirilebilir nitelikte olması, dinlemenin göreceli önemini arttırmaktadır. İş yaşamında ve özel yaşamda mutluluk, başarı ve sürdürülebilir rekabet üstünlüğü; dinleme eyleminin tam ve doğru gerçekleştirilmesi ile mümkündür.

Dinleme eyleminin etkinliği, konuşmacı ve dinleyici arasındaki etkileşime bağlıdır. Dinleme, konuşmacı ve dinleyici arasında gerçekleşen bir eylemdir. Bu iki özne arasında etkileşimsel ve döngüsel bir ilişkinin varlığı, dinleme sürecinin etkin ve verimli bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır.

Aktif dinlemenin bir türü olan 'diyalojik dinleme' en yalın ifadeyle diyaloğa dayalı dinleme olarak tanımlanabilmektedir. Diyalog, karşılıklı anlayış geliştirme arayışındaki bireyler arasında gerçekleşen düşünce, duygu, fikir alışverişidir. Diyaloğun özünde odaklanmış bir ilgiyle karşıdakini kendi görüş ve düşüncelerinin doğruluğu konusunda ikna etme amacı taşımadan bir iletişim kurmak vardır. İletişim sürecinin de nihai hedefi ve temel özelliği olan anlam üretimi diyalogda tarafların ortaklaşa gerçekleştirdiği bir eylemdir. Diyaloğun temel özelliklerini barındıran 'diyalojik dinleme'nin en dikkat çeken özelliği, konuşmacının aynı anda hem konuşmacı hem dinleyici; dinleyicinin ise aynı anda hem dinleyici hem de konuşmacı olmasıdır. Konuşmacı ve dinleyici arasında keskin bir ayırım ve sınırın olmaması, dinleme eylemin daha empatik, sinerjik, etkileşimsel ve bütünsel bir şekilde gerçekleşmesi sonucunu doğurmaktadır.

Diyalojik dinleme sürecinin bir diğer özelliği, anlam üretimine odaklanmasıdır. Konuşmacı ve dinleyicinin eşgüdümlü ortaklığı ve birlikteliği, anlamın ortaklaşa üretilmesini sağlamaktadır. Ortak anlam üretimi, konuşmacı ve dinleyicinin diyalojik dinlemenin anatomisinde bulunan gerçeklik, kapsayıcılık, onaylama, şimdi-burada olma, karşılıklı eşitlik ruhu, destekleyici iletişim özelliklerinin farkında olması ve bu farkındalığı hassasiyetle davranışa dönüştürmesiyle olanaklıdır.

Literatürde 'kalp, akıl ve ruhla dinleme' olarak da ifade bulan diyalojik dinlemede tarafların iletişimlerini diğerinin/diğerlerinin verdiği tepkiye göre şekillendirerek anlamı birlikte yaratmaları, farklı bakış açılarına savunucu bir yaklaşımla karşı çıkmadan inanç ve değerlerini dile getirmelerini olanaklı kılmaktadır. Bu yönüyle diyalojik dinleme, dinleme sürecinin verimliliği ve etkinliğini mümkün kılan bir kavram ve uygulama olarak değerlendirilebilmektedir.

Bu çalışma, aktif dinlemenin yeni bir türü olan diyalojik dinlemenin arı bir tanımını yaparak, dinleme konusundaki ulusal literatüre yeni bir kavram kazandırmayı amaçlamaktadır. Konu hakkında gerçekleştirilecek yeni çalışmalarla diyalojik dinlemenin eğitim, siyaset, terapi, çalışma yaşamı ve kişilerarası iletişim alanlarındaki rolünün değerlendirilerek alan yazınına önemli katkılar sağlanabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ailes, R. & Kraushar J. (1999). *Mesaj sizsiniz-Güçlü bir iletişimci olmanın yolları*. 5. Baskı. (A. Önder, çev.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Akarsu, B. (1975). *Felsefe Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.
- Altınörs, A. (2000). *Dil felsefesi sözlüğü*. İstanbul: Paradigma Yayınları.
- Altınörs, A. (2011). Platon ile Aristoteles'in retorik anlayışlarının karşılaştırılması. *Ekev Akademi Dergisi*, 15 (49), 81-92.
- Aziz, A. (2008). *İletişime giriş*. İstanbul: Aksu Basım Yayım.
- Beebe, S. A. & Masterson J. T. (1997). *Communication in small groups-principles and practices*. 5th Edition. New York: Longman Publishers.
- Beebe, S. A., Beebe S. J. & Redmond M.V. (2004). *Interpersonal communication: Relating to others*. USA: Allyn and Bacon.
- Bergeron, E. H. (2009). *A pocket guide to business for engineers and surveyors*. USA: John Wiley & Sons.
- Bilen, M. (1997). *Sağlıklı insan ilişkileri*. 5. Baskı. Ankara: Armoni Yayınları.
- Bodie, G. D., Cyr S. K., Pence, M., Rold, M. & Honeycutt, J. (2012). Listening competence in initial interactions I: Distinguishing between what listening is and what listeners do. *International Journal of Listening*, 26 (1), 1-28.
- Bonet, D. (2001). *The business of listening-A practical guide to effective listening*. California: Crisp Learning Publishing.
- Brownell, J. (1994). Teaching listening: Some thoughts on behavioral approaches. *Business Communication Quarterly*, 57 (4), 19-24.
- Brownell, J. (1996). *Listening: attitudes, principles and skills*. Boston: Allyn and Bacon Publishers.
- Brownell, J. & Wolwin A. (2008). Listening into the future curriculum development and assessment. J. N. Casey and R. E. Upton (Eds.). In *Educational curricula: Development and evaluation* (s. 101-135). New York: Nova Science Publishers.
- Floyd, J. J. (2010). Listening: A dialogic perspective. A. D. Wolvin (Edt.). In *Listening and human communication in the 21st century* (s. 127-140). Malaysia: Wiley Blackwell Publishing.
- Floyd, K. (2014). Empathic listening as an expression of interpersonal affection. *International Journal of Listening*, 28 (1), 1-12.
- Frolov, I. (1991). *Felsefe sözlüğü*. (A. Çalışlar, çev.). İstanbul: Cem Yayınevi.
- Gürel, E. & Tat M. (2012). Bir iletişim edimi olarak dinleme ve Türkçede bulunan dinleme temalı atasözleri ile deyimler üzerine bir içerik analizi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5/23, 267-288.

- Hargie, O. & Dickson D. (2004). *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice*. 4th Edition. London: Routledge.
- Harper, D. (2018). "Dialog". *Online Etymology Dictionary*. <https://www.etymonline.com/search?q=dialog> adresinden erişildi. (Erişim Tarihi: 04.05.2018)
- Hyslop, N. B. & Tone B. (1988). *Listening: Are we teaching it, and if so, how?*. ERIC Digest Number 3. ERIC Clearinghouse on Reading and Communication Skills Bloomington IN. <http://www.ericdigests.org/pre-928/listening.htm> adresinden erişildi. (Erişim Tarihi: 10.06.07)
- Jameson, C. (2004). *Great communication equals great production*. USA: PennWell Corporation.
- Johannesen, R. L., Valde, K. S. & Whedbee, E. K. (2002). *Ethics in human communication*. 5th Edition. Illionis: Waveland Press.
- Kantemir, E. (1997). *Yazılı ve sözlü anlatım*. Ankara: Engin Yayınevi.
- MEB, (2009). *İlköğretim Türkçe (1-5. Sınıflar) öğretim programı*. Ankara: MEB Yayıncılık.
- Metcalf, S. (2013). *Building a speech*. 8th Edition. Boston: Wadsworth Cengage Learning.
- Mutlu, E. (2004). *İletişim sözlüğü*. 4. Baskı. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Özbay, M. (2005). *Bir dil becerisi olarak dinleme eğitimi*. Ankara: Akçağ Yayınları.
- Sethi, A. & Adhikari B. (2010). *Business communication*. New Delhi: McGraw Hill.
- Steinberg, S. (2007). *An introduction to communication studies*. Cape Town: Juta Publishers.
- Stewart, M. C. & Arnold C. L. (2018). Defining social listening: recognizing an emerging dimension of listening. *International Journal of Listening*, 32, 85-100.
- Stewart, J., Zediker, K. E. & Witteborn, S. (2009). Empathic and dialogic listening. J. Stewart (Edt.). In *Bridges not walls: A book about interpersonal communication* (s. 225-244). 10th Edition. USA: McGraw Hill.
- Türk Dil Kurumu (2018). *Büyük Türkçe Sözlük*. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5aeebf2de7bba6.67795279 adresinden erişildi. (Erişim Tarihi: 04.05.2018)
- Umagan, S. (2013). Dinleme eğitimi. A. Kırkkılıç & H. Akyol (Eds.). *İlköğretimde Türkçe öğretimi içinde* (s. 149-163). 3. Baskı. Ankara: Pegem Yayınları.
- Verderber, K. S. & Verderber R.F. (2003). *Inter-Act: Interpersonal communication-concepts, skills and context*. New York: Oxford University Press.
- Wong, L. (2008). *Essential study skills*. 8th Edition. Boston: Cengage Learning.