

## ÖĞRENME SÜRECİNDE BİREYLER ARASI İLETİŞİM VE ETKİLEŞİM

\*\*\*

THE INTER PERSONAL COMMUNICATION DURING THE TIME PERION  
OF LEARNING

Kemalettin YİĞİTER\*

Ali Osman ENGİN\*\*

Oktay YAĞIZ\*\*\*

### Özet

Kısaca "İletişim" adını verdiğimiz bilgi alışverişi, insan hayatını anlamlı hale getiren en önemli olgulardan biridir. Dünya üzerindeki tüm canlılar sürekli bir iletişim halindedir, ama insanoğlunun birbiriyle sürdürmekte olduğu iletişim şekli diğer canlıların sürdürmekte olduğu iletişim sürecinden daha kompleks ve daha önemlidir.

Kişiler arası iletişim de, insanoğlunun birbirini anlaması, hayatını anlamlandırması için en önemli araçlardan biridir. İnsan hayatı; konuşma ve ötekiyle iletişime geçme süreciyle başlar, anlam kazanır ve insan yaşamında ötekiyle kurduğu iletişim şekline göre kişiliğini, hayat felsefesini, yaşama bakış açısını şekillendirir. İnsanoğlunun yaşamındaki bütün bu önemli unsurları şekillendiren bu süreç nasıl olmalı? Sağlıklı bir iletişimde bulunması gereken özellikler nelerdir? Sağlıklı bir iletişim sürecinin eğitim ortamındaki yeri nedir? Nasıl kullanılmalıdır? Bütün bu sorulara anlamlı bir cevap bulup sağlıklı iletişim şekilleri ve eğitim ortamına aktarımını açıklamak için, genel kuramsal bilgileri içeren bu araştırma yapılmış ve iletişim ve eğitim ortamına katkısı konusunda bilgi edinmek isteyen bireylere sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim, etkileşim, bilgi alış verişi, öğrenme.

\* Prof. Dr. Atatürk Üniversitesi K.K.E.Fakültesi İngiliz Dili Eğitimi Anabilim Dalı.

\*\* Yrd. Doç. Dr. Kafkas Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. E-Posta : a.osmanengin@myinet.com

\*\*\* Arş. Gör. Atatürk Üniversitesi K.K.Eğitim Fakültesi İngiliz Dili Eğitimi Anabilin Dalı.

### **Abstract**

*Communication, which is briefly defined as information transfer, is one of the most important phenomena that makes human's life meaningful. All the creatures are in a constant communication position, yet humanbeing's way of communication is more important and complicated than the other creatures' communication process.*

*Interpersonal communication is one of the most important devices for humans' mutual understanding and explaining their lives. Human's life starts with speaking and the process of communicating, and becomes meaningful, finally forms his personality, his own philosophy and way of life.*

*How should this crucial process, which forms all these important ingredients in human life, function? What features should a sound way of communication have?*

*Where is a sound way of communication during education process? How should it be used? In order to find a meaningful answer to these questions and explain the sound way of communication and transfer to the educational conditions, this study was made including overall theoretical information, and was presented to the people who want to be informed about communication and its contribution to the educational domain.*

**Key Words:** *Communication, interaction, learning, interactivity.*

### **Giriş**

Öğretim sürecinde iletişim ne derece önemlidir, sorusuna genel bir ifadeyle cevap vermek bile kavramın önem ve değerini belirtmekte yeterli olacaktır. Bütün canlılar birbirleriyle kendilerine göre derin ve anlamlı iletişim kurar, ama sadece insanlar birbirlerinin duygularını anlayabilir, birbirlerine empati kurabilir. Bu bakımdan empatik zenginliğe sahip olmak, çatışmayan iletişim yolunu etkin tutmak toplumun her dinamiğinde olduğu gibi eğitim-öğretim platformunda da önemli bir yere sahiptir.

### *İletişim Nedir?*

Bizim başkalarını başkalarının da bizi anlama süreci olarak tanımlayabileceğimiz iletişimi farklı kaynak ve fikirler doğrultusunda ifade edersek, insanlar arasındaki duygu ve düşüncenin akışı, bireyler arasında anlamları ortak kılma süreci, bir kaynağın bir mesajını bir kanal üzerinden bir alıcıya iletme olgusu, ya da seçilmiş bir haberin, bir haber kaynağından bir mesafeye iletim süreci ya da etrafımızda gerçekleşen olay, olgu ve süreçlerin farkına vararak bizimde onlar tarafından algılanmamız olarak tanımlayabiliriz. Eğitim ve öğretim etkinliklerinin verici ve alıcı açısından başarısı şüphesiz etkili ve anlamlı bir iletişime bağlıdır. Yeni iletişim teknolojileri insani ilişkilerimizin her boyutunu ilgilendirmekte ve pozisyonumuzu ona göre ayarlama gereğini getirmektedir.

Akbaba(1996), bir makalesinde psikoterapi ilkelerinin sağlıklı insan ilişkileri için gerekli olduğunu vurgulayarak bu ilkeleri saygı, empati, saydamlık, olumlu niteliklerin vurgulanması, somutluk, ben dili kullanma, kendini açma ve mahremiyetin korunması olarak sıralamıştır.

İletişimin ne olduğu konusunda (Tubbs, 2002, Roger, E., M., and Kincaid, 1981, Dökmen, Üstün, 1986) psikoloji alanında yapılan tanımlara bakıldığında farklı yaklaşımlara rastlamak mümkündür. Bu tanımların birleştiği ortak noktada denebilir ki, *“İletişim, katılanların bilgi, sembol, üreterek birbirlerine ilettikleri ve bu iletileri anlamaya, yorumlamaya çalıştıkları bir süreçtir.”*

Ayrıca Dökmen (2002), iletişimi en kısa tanımıyla; *“bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci olarak ifade eder.”* Ancak içerdiği anlam itibariyle konuya daha geniş bir yelpazeden bakılabilir. Esasında iletişim temel bir boyutuyla bütün canlı organizma ve mekanizmalara has bir etki tepki süreci olarak ifade edilmekle beraber, aktif veya canlı olmayan sistem ve unsurlar arasında da gözlenebilen bağımlı veya bağımsız süreçler olarak ta ifade edilebilir. Örneğin bu tanım ışığında, iki insanın karşılıklı konuşmasının iletişim sayılabileceği gibi arların bal bulunan yeri birbirlerine bildirmeleri de iletişim olarak kabul edilebilir. (Hinde, 1974)

Cüceloğlu da (1997) iletişimi insana özgü olmaktan çıkararak şöyle bir tanım yapmıştır: *“İletişim, iki birim arasında bir biriyle ilişkili mesaj alışverişidir”.* *“Birim”* kelimesi insanı, hayvanı, makineleri içeren bir kavramdır. Şurası Bilinmektedir ki, Anlamlı bir iletişimin gerçekleşebilmesi için iki unsurun hazır

olması gerekir. Bunlar etkileyen ve etkilenen veya alıcı ve vericiler olarak adlandırılabilirler.

Whirter ve Acar'a göre (2000) iletişim, konuşan ve dinleyenin güdü algı, eğilim ve tutumlarından oluşan, insan davranışlarının oldukça karmaşık bir şeklidir.

Hinde, (1974) bu karmaşık süreç sistemleştirildiğinde, bunu bireylerin devamlı uyarıcı oldukları ve anlam vermek için söylenenlere kod açmalarıyla açıklamak mümkün olduğunu ifade etmektedir. Sistem kuramcıları da iletişim sürecinin işleyişine ilişkin bir model geliştirmişlerdir. Bu modele göre konuşmacı; tutum, algı ve düşünceleri sözcüklere ve ses dalgalarına dönüştürerek bir girdi oluşturur ve dinleyicinin duyu organları sonradan düşünce, duyu ve sözcüklere dönüştürülecek olan ses dalgalarını algılar. Daha sonra dinleyici sözel ve/veya sözel olmayan davranışlarla bu girdiye tepki verir.

Bununla beraber, iletişim kavramını tanımlayan iletişim modelleri arasında en tanınmışlarından olan Shannon ve Weaver'a göre (1949) iletişim beş temel öğeden oluşur; bu öğelerden bilgi kaynağı, mesajın olduğu yer olarak tanımlanır. Bu durumda insan beyni bilgi kaynağıdır. "Gönderici ise bilgi kaynağındaki mevcut bilginin alıcıya gönderilmek üzere işaret şekline dönüştürüldüğü yerdir. Kanal göndericiden çıkan mesajın hedefe ulaşmasını sağlayan ileticidir." (Dökmen, 2002)

Sibernetik eğitim adı verilen uygulamalarda, iki merkez arasındaki iletişim süreçlerini ifade etmektedir. Burada belli bir bilgi işlem merkezinden gönderilen talimatlar doğrultusunda yönlendirme ve bilgilendirip istedik yönde davranış değişikliği gerçekleştirme süreci işlemektedir. Ünlü düşünür Eflatun; bu durumu, gemiyi yöneten kaptan, insan ve makineler arasındaki bilgi yönetimi olarak ifade etmeye çalışmıştır. Esasında bu nokta da etkili bir iletişim ve etkileşim söz konusudur. Bir başka ifade ile; insan – insan, insan – makine ve bitki arasında bilgi iletişim ve yönetim sistemidir. Böyle bir süreç içerisinde "feed back" (geri beslenme) sistemli bir şekilde devam etmektedir. Yukarıda ifade etmeye çalıştığımız etkileşim, uyarma ve uyanılma gibi olgular makineler üzerinde de sistemleştirilebilir. Geçmişte bu ve benzeri çalışmalarla beraber, ışığında aynı maksatlarla kullanıldığı bilinmektedir.

## ÖĞRENME SÜRECİNDE BİREYLER ARASI İLETİŞİM VE ETKİLEŞİM

Bu tür yaklaşım ve değerlendirmeler sonucunda, bilgisayarlar gibi bilgilerin en küçük sembollere aktarılıp alıcılara aktararak insanlığın hizmetine sokulmuştur.

Kanala örnek olarak cep telefonlarımızdan gönderdiğimiz mesajlarımızı ya da dışarıdaki telefon tellerini verebiliriz. Alıcı, kanaldan gelen işaretleri hedefe ulaştırır yapıdır, göz ve kulak alıcıya bunun en iyi örnekleridir. Hedef ise alıcıdan iletilen işaretlerin yorumlandığı anlamlandırıldığı yerdir. Görülüyor ki, iletişim yalnızca insandan insana aktarma biçiminde gerçekleşmeyeceği gibi insandan araca, ya da araçtan araca oradan da insana ulaşan bir diziyi de takip edebilir. Yani; insan bilgiyi farklı kaynaklardan bazen bir kitaptan bir uydu alıcısından, duyu organlarımız aracılığıyla algıladığımız çeşitli nesnelere elde edebilir.

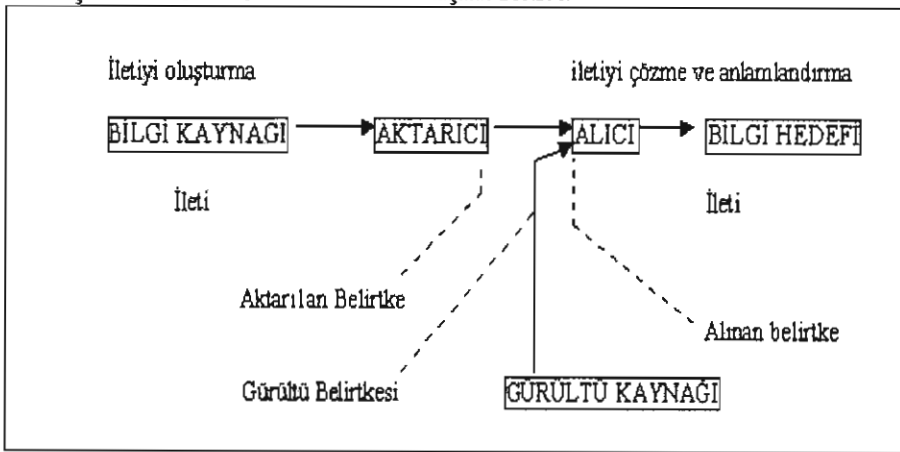
Bu etkenlerin yanı sıra gürültü faktörü de bahsedilen iletişim modelinde önemli bir kavramdır.

Dökmen (2002), gürültüyü şu şekilde tanımlar:

“Bilgi kaynağından yola çıkan mesaj ile hedefe ulaşan mesaj arasında fark olduğu takdirde buna neden olan bir faktördür”.

Shannon ve Weaver (1949) tarafından geliştirilen iletişim kuramı aşağıdaki şekilde görüldüğü gibi ifade edilmektedir.

Şekil- 1: Shannon ve Weaver İletişim Kuramı



İletişimin iki insan arasında oluşması durumunda; konuşan insanın beyni bilgi kaynağı, konuşma organları ses aktarıcı; dinleyen insanın kulakları alıcı, beyni ise bilgi hedefidir. Bilgi kaynağı ileti üretir ama onu aktaramaz. İletinin aktarımı için aktarıcı gerekmektedir. Aynı şekilde aktarıcı, iletiyi üretemez, ama iletiyi aktarma işlevini yürütür. Söz konusu ileti, aktarılan bilgidir. Alıcı, ileti alır ama onu çözüp anlamlandıramaz. Bilgi hedefi, iletinin ne anlam içerdiğini çözer ancak alıcı olmaksızın iletiyi elde edemez. Buradaki ileti, aktarılan ya da alınan bilgi olarak düşünülmektedir.

Burada aktarıcı ile alıcı arasındaki bilgi, "belirtke" (sinyal) olarak adlandırılmıştır. Genel anlamda, iletişim olgusunun hayat geçmesi için en az iki unsurun varlığı gereklidir. İki insan, iki hayvan, iki makine ya da bir insan ile bir hayvan, bir insan ile bir makine (örneğin bir bilgisayar) bu unsurlara örnek verilebilir. Görüldüğü gibi hangi kategoride olursa olsun bu iki unsur arasındaki bilgi, duygu, düşünce alışverişi "iletişim" olarak tanımlanabilir. Altı çizilmesi gereken nokta, iletişimin temel esasının karşılıklılık olduğudur. Bu noktada: İletişim birey A'dan birey B'ye olabildiği gibi birey B'den birey A'ya doğru da olabilir. (Usluata, 1991)

Burada bireyler arasında sürekli bir geribildirim gerçekleşmektedir. Böyle bir geribildirim olmazsa iletişim gerçekleşmez, iletim gerçekleşir. İletişim çift taraflı iletim ise tek taraflıdır.

Sibernetikte de bir bilgi kaynağından tek yönlü bilgi iletimine enformasyon, karşılıklı bilgi alışverişine ise iletişim ya da iletişim adı verilir.

Bu bilgiler ışığında, günlük hayatta iletişimden uzak birçok konuşmanın geçtiği de tartışılması gereken bir başka konudur. Ana - babalar çocuklarına, öğretmen öğrencisine, patron çalışanına, üst astına sadece emirler yağdırıp, onların bu emirlere olan tepkisini göz ardı ederse bunu "iletişim" değil de "enformasyon" olarak değerlendirmek daha doğru olacaktır.

Bireyler arasında sürdürülen ilişkinin ne kadarının iletişim ne kadarının ileti olduğunu bu bakış açısıyla anlayabiliriz. Bireyin ötekini anlaması ve anladığını ifade etmesi karşısındaki birey için çok önemlidir. İnsanlar varoluşlarının gayeleri gereği daima kendilerinin umursanmasını,

dikkate alınmasını ve anlaşılmasını isterler. Bu noktada onlarda bütün bu olumlu duygu ve düşünceleri yaratacak etkinlik ise tabii ki iletişimdir.

İnsan, jest ve mimikleri kullanan, son derece gelişmiş algılama ve içgüdülere sahip, dili de içine alan, yaşamın ayrılmaz bileşenlerinden oluşan çok karmaşık, öğrenilmiş davranışlarla iletişim sağlayan yegâne varlıktır. Bu noktada, kurulan ilişki bir tür bireyler arasında süreklilik gösteren bir enerji akışıdır. Sağlıklı ve de gelişen bir ilişkinin anahtarı da bu iletişim akışının devamlılığına bağlıdır. Bu karmaşık, bir o kadar ve oldukça mükemmel olan sistem; Doğuştan toplumsal boyutlu olan bireyler arasındaki sözlü iletişim diye de adlandırılabilir. Bireylerin kendi konuşmalarının psikolojik, sosyal ve kültürel girdilerinin bir çıktısı olarak seslendirdikleri, dinleyenlerin duyduğu ve bir girdi olarak sisteme dâhil edip, değerlendirdikten sonra, yeni çıktılar olarak tepkide buldukları anlamlı sözcüklerden oluşmaktadır. İnsanlar karşılıklı sözlü iletişimlerinde sözcük oluşturmayan sesleri de kullanılır. Bu sesler bir takım vücut mimik ve jestleri ile de desteklenen, öksürme, kahkaha atma, iç geçirme, oflama vb. biçiminde oluşabilmektedir. Ancak iletişim yalnız ses aygıtından çıkan seslerle sınırlı kalmaz. Örneğin baş hareketi ile "evet" ya da "hayır" anlamları ifade edilebilmekte; göz ve mimiklerle de öfke, nefret, acıma, sevinç, şaşkınlık gibi duygular yansıtılabilmektedir. Omuz hareketi ile bir şeyin anlaşılmadığı dile getirilebilir.

İnsan etkileşim dinamiğini açıklamada beş temel varsayım öne sürülmektedir. (Cüceloğlu, 1997)

1) İletişim kuramamak imkânsızdır. Hiçbir şey yapmamak dahi anlamlı bir mesaj oluşturur ve iletişime girer.

2) İletişimin içerik ve ilişki düzeyleri vardır. İlişki düzeyi içerik düzeyine anlam verir.

Kişi öğretmeninden kalem isterken farklı, arkadaşından isterken farklı cümleler kuracaktır. İkisinde de anlam, içerik aynıdır.

3) Mesaj alışverişindeki dizinsel yapı, anlamı oluşturur. Kurulan cümlede yükleme en yakın kelime vurgulanmak isteniyor demektir.

4) Mesajlar sözlü ve sözsüz olarak iki tiptir. İçerik iletişiminde sözlü mesajlar ilişkiyle ilgili tutum ve tercihlerde anlatımda ise sözsüz mesajlar etkili olurlar. Mantıksal mesajlar sözlü, duygusal mesajlar sözsüz olurlar.

İletişimi kuran kişiler eşit veya eşit olmayan ilişki içindedir.

5) Konu ne olursa olsun, karşılaşılan herhangi bir sorun karşısında insanların birbirlerinin düşüncelerine başvurmaları, başka bir deyişle iletişim kurmaları kaçınılmazdır. Uygarca konuşup tartışma beceri ve olgunluğuna erişememiş toplumlarda, konuşma adına başlatılmış olan bir etkileşim, kısa sürede kavga ve çatışmaya dönüşebilir. Sonuçta sorun çözmek amacıyla oluşan süreç yenilerini meydana getirir. Psikolojik çevreler, dünyanın birçok yerinde görülen kanlı çatışmaların temelinde sosyal ortamdaki iletişim düzensizliği ve eksikliğinin yattığı üzerinde durur. Cüceloğlu, toplumsal hayatın her safha ve ortamında iletişim faktörünü, gerekliliği ve vazgeçilmezliği konusunda iki yönlü iletişimden bahseder. Böyle bir demokratik çözüm şeklinin yani iletişim ortamının sağlanamaması durumunda sorunların çözülemeyeceğini savunur. Ona göre; “Demokratik yaşam, yeni iletişim becerileri boşlukta oluşmaz, yeni bir dünya ve yaşam anlayışı içinde doğar ve gelişir.”

### *İletişim Türleri ve Çatışmalar*

Dökmen (2002) tarafından yapılan iletişim sınıflandırmaları içinde yaygın olanı, iletişimin dört gruba ayrılarak gösterilenidir. Buradaki iletişim türleri aynı zamanda birer çatışma türü olarak karşımıza çıkar. Bu çatışma türleri şu şekilde sıralanabilir:

1) *Kişi-İçi İletişim ve Çatışma:* İnsanlar kendi içlerinde de birtakım mesajlar üretip bunları yorumlayarak bir iletişim ortamı sağlarlar. Düşünmek, duygulanmak, kendi kişisel ihtiyaçlarını düşünüp birtakım çözümler getirmeye çalışmak, kimi zaman kendi kendisiyle konuşmak, hatta rüya görerek kendi içinden birtakım mesajlar almak ya da kendine sorular yöneltip bunlara cevaplar aramak ta birer iç iletişimdir. Denebilir ki kişiler arası iletişimin ilk basamağı iç iletişimde başlar. Yani insan hem bilgi kaynağı hem de hedef konumundadır.

Kişi kendi içinde iletişim kurduğu gibi kendi içinde birtakım çatışmalar da yaşar. Bu kişi-içi çatışmalar iki grup oluşturur. Bunlardan birincisi, kişilerin bilinçdışlarında baskıda tutulan çatışmalarıdır. Bu çatışmalar bazı gözlenen davranışlara yansiyabilir. Kişi-içi çatışmaların ikinci türü ise kişilerin zihinlerindeki bilişsel yapılarla ilgilidir. Kişi birbiri ile çelişen bilişsel öğelere sahipse, ya da mevcut bilişsel dengesi ile çelişen yeni uyarıcılarla karşılaşarsa, içsel çatışma yaşar.



2) *Kişiler arası İletişim ve Çatışma*: Genel olarak insan yaşamına bakıldığında kişilerin birbirleriyle kurdukları iletişim onların hem mutluluklarına hem de sıkıntı ve üzüntülerine sebebiyet veren başlıca olgu olmuştur. Zira günlük hayatımızda bizleri derinden etkileyen olaylara bakıldığında, kişiler arası ilişkilerin belli biçimler almasıyla gelişen olaylar göze çarpmaktadır. Kişiler arası iletişim de sözlü ve sözsüz olmak üzere iki şekilde ortaya çıkar. Tubbs ve Moss ( 1974) bir iletişimin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için üç temel ölçütün varlığını gerekli görmüştür.

a) Kişiler arası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz yüze olmalıdırlar.

b) Katılımcıların arasında tek yönlü değil karşılıklı mesaj alışverişi olmalıdır.

c) Söz konusu mesajlar sözlü (verbal) ve sözsüz (nonverbal) nitelikte olmalıdır.

3) *Örgüt-İçerisi İletişim ve Çatışma*: Bütün toplumsal etkileşimler iletişim içerdiğine, iletişim olmadan örgütler olmayacağına göre, iletişim bir örgütün can damarıdır demek yanlış olmayacaktır. Örgüt içinde görev yapan kişilerin önceden tanımlanmış rollere girerek hiyerarşik bir düzen içinde bu rollerinin gereğini yerine getirerek, iletişimde bulunmaları da örgüt içi iletişim olarak tanımlanabilir. Başka bir deyişle, örgüt içi iletişim örgüt içinde yapılan sözel ya da sözel olmayan iletilerin gönderilmesi, alınması sürecidir. Söz konusu iletişim, örgütsel yapıya göre biçimlenmektedir. Bireyler de olaylar karşısında davranışlarını buna göre sergilemekte; neleri yapıp neleri yapmamaları gerektiğini öğrenmektedirler. Örgüt içi çatışmalar ise genelde rol çatışmaları ve alt üst ilişkilerinden doğar.

4) *Kitle İletişimi ve Çatışma*: Dökmen (2002) kitle iletişimi şöyle tanımlar: "Birtakım bilgilerin /sembollerin birtakım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine "kitle iletişimi" adı verilir."

Kitle iletişiminde kaynak ile hedef arasındaki kanallara ise "kitle iletişim araçları" adı verilir. İletişim çatışmalarını farklı bir açıdan da ele almak mümkündür:

1) *Aktif çatışma*: Karşı karşıya gelen kişilerin birbirlerinden hoşlanmamaları, birbirlerine kızmaları durumunda aktif çatışma ortaya çıkar.

2) **Pasif çatışma:** K sler diyalogu olarak da bilinir. Bu durumda insanlar herhangi bir nedenden dolayi iletişim kurmaktan kaçırlar. Birlikte yaşayan insanların iletişim kurmamaları bir tür çatışmadır.

3) **Varoluş çatışmaları:** Bir insan karşısındakinin söylediklerini yanlış anlarsa ya da söylenenle ilgisi olmayan bir mesaj verirse burada bir varoluş çatışması vardır.

4) **Tümden reddetme:** Eğer kişi kendisine sunulan mesajı tümüyle geri çevirir, tamamen aksi görüş sunarsa, burada tümden reddetme çatışması sergilenmiş olur.

5) ** nyargılı çatışma:** Kişi belli bir konuda tartışmaya başlamadan önce o konuda belli bir peşin hüküm edinmiştir. Söylenen ne olursa olsun savunduğu bu fikirlerden en ufak bir Şekilde dönüş söz konusu olmaz.

6) **Yoğunluk çatışması:** İki kişinin herhangi bir konuda kısmen uyuşmasına rağmen yoğunluk çatışması yaşanabilir.

7) **Kısmi algılama çatışması:** Eğer kişi kendisine gönderilen mesajlardan bir kısmını algılayıp diğer kısmını sağlıklı bir Şekilde algılayamazsa burada kısmi algılama çatışması yaşanır.

8) **Alı koyma çatışması:** Böyle bir durumda kişi, kendisine gelen mesajı doğru olarak algılar, ancak bunu üçüncü kişiye doğru olarak iletmez. Bilgi, ya eksik ya da çarpıtılarak aktarılmış olur.

#### Kişiler Arası İletişim  atışmalarının Nedenleri

Kişiler arası iletişim çatışmalarının altında yatan başlangıç faktörlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

1) **Biliş:** Neisser (1967) ve Cüceloğlu (1991) bilişi Şöyle tanımlar:

*“Organizmanın algılamasında, hatırlamasında ve düşünmesinde yer alan zihinsel faaliyetlerin tümüne birden biliş (cognition) adı verilir.”.* Etrafımızdaki insanlarla sağlıklı iletişimler kurmak ve sürdürebilmek için bilişsel etkinliklerimizin olması gerekir. Gördüklerimizi, duyduklarımızı, bunlara verdiğimiz anlamları, hatırladıklarımızı, unuttuklarımızı, çevremize ve kendimize ait kalıp düşüncelerimizi, kuracağımız iletişimleri büyük  l de etkiler.

2) **Algı:** Algı, duyu organlarından beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi,

Yorumlanması sürecidir. Algıda meydana gelebilecek bir bozukluk iletişim çatışmasına neden olabilir. Algılama, kişinin geçmiş deneyimlerinden, geleceğe dönük fikir ve ideallerinden ve o anki duygu ve düşüncelerinden oluşan, kişiye özgü bir kavramdır. Bu nedenledir ki, olaylar ve kişiler karşısında algı farklılıkları ve dolayısıyla da bunların neden olduğu sorunlar sıkça karşımıza çıkabilmektedir. Dolayısıyla insanların birbirleriyle ne tür iletişimler kurduğunu, birbirleriyle nasıl geçindiklerini tahmin etmede ilk adımın, onların birbirlerini nasıl algıladıklarını belirlemeden geçer. Bireyi algıladığımız şekliyle onunla iletişim kurarız. Bu noktada denebilir ki, algı, kişiler arası iletişimin ayrılmaz bir parçasıdır.

3) **Duygu:** Kişiler arası iletişimde ve yaşanabilecek muhtemel çatışmalarda etkin faktörlerden biri de duygudur. İnsan çoğu kez büründüğü ruh halini yani duygularını vücuduna yansıttığı değişikliklerle gözler önüne serer. Gerek sözlü gerek sözsüz iletişim anındaki davranışlarımızı "*niyet edilenler*" ve "*niyet edilmeyenler*" olarak iki kısma ayırabildiğimiz düşüncesinden hareketle sergilediğimiz duygusal davranışlarımızı niyet edilmeksizin yapılan davranışlar olarak açıklayabiliriz. Temel duyguların neler olduğu konusunda birçok farklı fikir olmasına rağmen yedi temel duygunun varlığı yönündedir.

Bunlar, mutluluk, hayret, korku, üzüntü, öfke, tikslenme, küçük görmedir. Bunlara, utanma ve nötr ifadeleri de eklemek mümkündür. Söz konusu temel duygusal ifadeler yüzümüzde tek tek görülebildiği gibi birkaçı birleşerek de karışım ifadeler ortaya çıkarabilir.

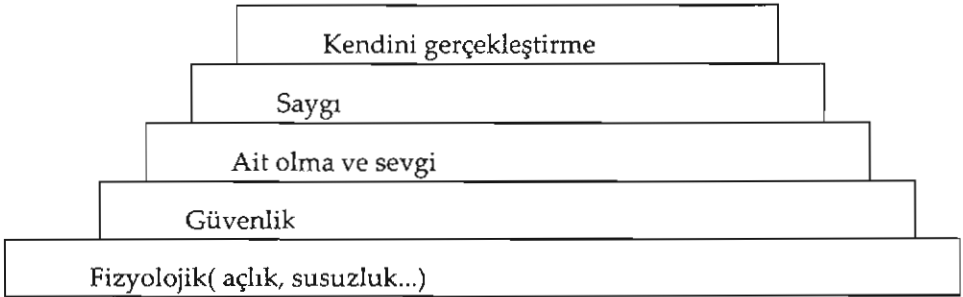
4) **Bilinçdışı:** Psikanalizde her insanın bir bilinci, bilinç öncesi ve bilinç dışı vardır. Bilişsel yaklaşıma göre, insanların bilişsel etkinliklerinin temelindeki şemaların bir kısmı bilinçte, bir kısmı da bilinçdışında yer alır. Bu ifade doğrultusunda, Dökmen; kalıplaşmış düşüncelerimizin bir kısmının bilinçdışımızda bulunduğunu belirtir. Örneğin, yeni göreve başlamış genç bir öğretmen kendisiyle çok samimi bir tarzda konuşan öğrencisine sınırlanmış olsun. Nedeni sorulduğunda "Benimle saygısızca konuşuyor, bu da beni sınırlandırıyor..." diyebilir. Bu düşünce öğretmenin bilincinde yer almaktadır. Ancak kişinin davranışlarını yönlendiren asıl şema bilinçdışındadır. Söz

konusu şemada şu düşünce vardır: “Ben bir öğretmenim ve bana saygı duymak zorundalar”.

Öğretmenin bilinçdışındaki yargısının bilincindeki düşüncelerin bir uzantısı olarak oluştuğu söylenebilir. Özetle: kısacası kalıplaşmış bilişsel Düşüncelerimizin önemli bir kısmının bilinç dışımızda oluştuğunu söyleyebiliriz.

5) **İhtiyaçlar:** Psikolojide “güdü”, istekleri, ihtiyaçları, dürtüleri kapsayan genel bir kavramdır. İnsanlarla kurulan ilişkilerin ve yaptığımız çalışmaların niteliğini belirleyen ihtiyaçlarımızdır. Maslow (1970) güdüleri beş basamakta toplamış, bu basamaklara da “İhtiyaçlar Hiyerarşisi” adını vermiştir. Maslow bu kavramları bir piramit şeklinde düzenlemiştir. Bu hiyerarşiye göre, kişinin alt basamaktaki ihtiyaçlarını karşılamadan üst basamaktaki ihtiyaçlarına yönelmesi beklenemez. Bu ihtiyaçlardan herhangi birini gidermek konusunda sorunlarla karşılaşan biri bu durumdan ötürü çevresiyle çatışma içine girebilir.

Şekil- 2: Maslow Güdüler Piramidi



#### 6) İletişim Becerileri

İnsan ilişkilerinin niteliği onun hayattan aldığı doyumunu etkileyen en önemli, en vazgeçilmez unsurlardan biridir. O zaman, iletişim çatışmalarını çözümlenmeden doyumlu bir yaşam sürdürmek olanaksızdır. Yaşanan iletişim çatışmalarının nedenlerinden biri de iletişim kurmadaki bilgi eksikliğidir. İletişim sürecinde kurulması gereken bağı nasıl kurmaları ve devam ettirmeleri konusunda insanlara bilgi verilirse, iletişim çatışmalarının boyutları ve şiddeti

azaltılabilir. Bu konuda çeşitli meslek gruplarına ( öğretmen, polis, doktor, memur vs.) verilebilecek iletişim eğitimi günlük hayatta yaşanan birçok sorunun çözümünde faydalı olabilir.

### 7) *Kişisel Faktörler*

Kişiler arası iletişim çatışmalarına neden olan etmenlerden biri de kişisel faktörlerdir. Cinsiyet, fiziksel görünüm, tutumlar belli başlı etmenlerdir. Kişiler arası iletişimde cinsiyetin önemli bir rolü vardır. Araştırmalar, kadın ve erkeklerin sergiledikleri iletişim biçimleri ve bu iletişimleri algılayışları arasında farklılıklar bulunduğunu göstermektedir. (Roloff, 1987)

Bir diğer önemli faktör de fiziksel görünümdür. İlk kez karşılaştığımız biriyle konuşmadan önce, onun giyimine, boyuna, kilosuna, duruşuna dikkat ederiz. Başlangıçta, insanlarla iletişim köprüsünü nasıl kuracağımıza fiziksel görünümünden elde ettiğimiz algılamalar ışığında karar veririz. Belki ilk bakışta, kişiler arası ilişkilerde fiziksel görünümün önemli olduğu ifadesi kulağa hoş gelmeyebilir ancak kime nasıl davranacağımızı belirlemede fiziksel görünümün etkin olduğu da kaçınılmaz bir gerçektir.

İnsanlara, düşüncelere, uygulamalara, nesnelere, olaylara, yönelik birçok tutumumuz vardır. Bu tutumların kimi olumlu kimi olumsuzdur. Günlük yaşantımızda, özellikle insanlarla kuracağımız yakın ilişkide ya da mücadelelerimizde hep bu tutumlarımız bizi yönlendirir.

### 8) *Kültürel Faktörler*

Kurallar, dil, din önemli iletişim çatışmalarına yol açabilir. Araştırmalar, gerek çatışma biçimleri gerekse çatışmalara getirilen çözümler açısından kültürler arasında farklılıklar bulunduğunu göstermektedir. Bu yüzden bir insanı tanımada, anlamada mensubu olduğu kültürü tanımının büyük bir önemi vardır.

### 9) *Roller*

Grup içinde belli bir pozisyonda olan kişilerden beklenen davranışlara rol adı verilir. İnsanlar üstlendikleri roller itibariyle sosyal ve mesleki olmak üzere iki tip rol taşır. Öğretmenlik, doktorluk, askerlik, polislik, vs. birer mesleki roldür. Ana baba, komşu, akraba, vs. ise sosyal roller grubuna girer. Psikoloji de rollere ilişkin çeşitli gruplandırmalar yapmak mümkündür.

Dökmen ise kişilerin rollerini, sergileme becerilerini temel alan bir sınıflama yapmaktadır.

**Rol Uyumu:** İnsan aynı anda birden fazla role sahip olup o rollerin gereklerini yerine getirebiliyorsa o insanın rol uyumu içinde olduğundan bahsedilebilir. Kişi, okulda öğretmen, alışverişte müşteri, evinde çocuklarıyla oynayan sevecen bir babadır.

**Rol Uyumsuzluğu:** Eğer kişi sahip olduğu rolleri duruma ve zamana göre kullanamıyorsa bu durum "rol uyumsuzluğu" olarak tanımlanabilir. Böyle bir uyumsuzluk iki şekilde ortaya çıkar. Birinci durumda; kişiler her hangi bir durumda sahip oldukları rollerden en az ikisini, bu rollerin niteliğini düşünerek, birlikte kullanmaları halinde birbirine bulaştırmış olurlar. Böyle bir durumda kişi, sahip olduğu rollerin gereklerini tam anlamıyla yerine getiremez, gerek kendi içinde gerekse sosyal hayatında birtakım çatışmalar yaşar. Örneğin; bir bayan öğretmenin okulda öğrencileriyle olan ilişkilerinde annelik rolünü karıştırması, onlara fazla yumuşak davranıp, herkesi dersten geçirmesi ya da aynı şekilde evdeki çocuklarına öğretmen gibi davranması rol bulaşması olarak algılanabilir. Bu nedenledir ki, birçok sınıf öğretmeni bu rol bulaşmasına mahal vermemek için çocuklarını kendi sınıflarında okutmamayı tercih ederler. İkinci durum ise rol kılığı adıyla ortaya çıkar ve eğer kişi kendine ait belli bir rolü diğer sahip olduğu rollere bulaştırıyorsa bu durum rol katılığı olarak değerlendirilir. Öğretmen olan birinin evde, alışverişte, hastanede, sosyal ilişkilerinde kendini hep öğreten, nasihatler veren pozisyonunda görüyorsa burada bir rol katılığı söz konusudur.

#### 10) Sosyal ve Fiziki Çevre

İnsanların içinde buldukları sosyal ve fiziki ortam davranışlarını fazlasıyla etkilemektedir. Araştırmalara göre, aynı kişi ya da belli bir grup farklı çevrelerde farklı davranışlar sergilemektedir. (Barker and Gump, 1964)

#### 11) Mesajın Niteliği

Kişiler arası iletişimde meydana gelen çatışmalara bazen de kişilerin kendilerine ait özellikler değil, ürettikleri ve birbirlerine ilettikleri mesajlar etkili olur. İnsanların birbirlerine gönderdikleri bu mesajların niteliği, verdikleri anlam, çatışmanın kaynağını oluşturur. Kişiler kendilerine ulaşan bir mesajın kapsamına karşı olduklarında sırf bu nedenden mesaj gönderenle çatışmaya başlayabilirler.

Bütün bu bilgiler ışığında, insanoğlunun toplumsal süreçte yer alıp ötekilerle iletişim kurmaması ya da kendini izole etmesi söz konusu değildir. Öyleyse toplumsallaşma var oldukça kişiler arası iletişim de olacak ve toplumsallaşmanın bedeli olarak yetiştirdiğimiz her insanın da sağlıklı ve olumlu iletişim kuramayacağını bildiğimize göre iletişim kazaları ve iletişim çatışmaları da daima var olacaktır. Örneğin kendinde bulundurduğu rolleri ve sosyal ilişkilerini tam olarak ayarlayamayan bir bireyin iletişim konusunda ne denli başarılı olabileceği şüphelidir, kendisinde bulundurduğu rolleri birbirine bulaştırıp nerede ne tepki vereceğini bilemeyen birisi de iletişim kazalarını daima yaşayacaktır. Mesela, evinde eşyle tartışıp güne kötü başlayan bir öğretmenin okuldaki öğrenciye(hatasız olduğu halde) kızması ve öğretmenden hiç beklenmedik bir şekilde öğrenciye, sert bir tepki vermesi iletişim kazalarına verilebilecek örneklerden birisidir. Bu noktada bireyin sağlıklı iletişimi sağlayıp rol karmaşası yaşamaması için bir yandan kendi içsel durumunu kontrol ederken bir yandan da dış çevresinin farkında olup, yaşadığı ortama temas etmesi gerekir. Coelho'nun dediği gibi (2000) marifet aslında, ağzında zeytinyağı dolu kaşığı taşıırken aynı zamanda çevreye bakıp çevreyi görebilme. Yani dalgalı dikkatle bir yandan kendi içsel bilincimizi kontrol ederken bir yandan da çevresel etkenlere dikkat ederek ötekiyle iletişime geçebilmek ve ötekini anlayabilmektir.

### *Eğitim ve Empati*

Öğretmenler öğrencilerin gerek akademik, gerek sosyal ve duygusal ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırken önemli zorluklar yaşarlar. Her öğretmen sınıfta yaşanan gündelik sorunları çözebilmek için yeni stratejiler geliştirir veya daha önceden uygulanan stratejileri uygular. Esasında öğretmenin görevi, ortaya çıkan sorunları çözmeye çalışmakla beraber, sorunlar ortaya çıkmadan önce tedbir alarak daha sorun baş göstermeden çözümlenmek olmalıdır. Kuşkusuz ki asıl olan, öğrencilerin gerek kişisel ve gerekse akademik ihtiyaçlarının giderilmesidir. Öğretmenin sınıf ortamındaki öğretmen öğrenci ilişkileriyle öğrenci davranışlarının sistematik hale getirilmesiyle, sınıf içi iletişimle ve sınıftaki istenmeyen davranışları önleme noktasında öğrencilerin temayül ve eğilimlerini önceden tespit ederek daha doğru davranışlara yönlendirebilecek donanıma sahip olmalıdır. Duygusal ve sosyal beceriler "duygusal zekâ"nın temel unsurlarından olan duyguları tanımak ve yönetip yönlendirmek, karşıdakinin duygularını fark edip eğitim ve öğretim

etkinliklerine o noktada yön vermek gerekmektedir. İşte bu duyarlılık ile davranmak ta, empatik düzeyde yaklaşımları gerektirmektedir.

Empati iki temel fiilden oluşur. Birisi yansıtma ve diğeri de kabul etmedir. Bir anlamda yaşadıklarını geri bildirme ve diğeri de başkaları tarafından onaylanmadır. Empatik iletişim sırasında bir insan diğeri insanı samimi bir şekilde kabul eder, onun gözüyle bakar ve onun ile birlikte hisseder.

*“Empati, diğlerinin duygularını, duygularının yoğunluğunu ve anlamını algılama yeteneğidir.”* (Whriter ve Acar, 2000) Kendini ötekinin yerine koyup; onun duygu, düşünce ve hislerini anlayabilmek olarak kısaca tarif edilen empatik beceri; bireyin sağlıklı iletişim kurup çevresiyle ve dünyayla uyum süreci içerisinde yaşayabilmesi için gerekli bir özelliktir.

Ancak empatik beceriyi sırf duyguların iletişimi olarak sınıflandırmak da yanlış olacaktır, empati her zaman insanla beraber ve varoluşun ayrılmaz bir parçası olmuştur.

Empati kavramı günümüzde adından sıkça söz edilen bir kavram haline gelmiştir. Gerek psikiyatride, gerekse psikolojide gelişim, danışma, okul ve iletişim vs. dallarında da empati daha geniş kapsamda araştırmalara konu olmuş, bu konuda geniş bir bilgi birikimi elde edilmiştir.

Bugün kullanılmakta olan empati teriminin kökenine inildiğinde iki unsur ön plana çıkar. Bunlar Almanca’daki *“einfühlung”* ve eski Yunanca’daki *“empathia”* terimleridir. Empati teriminin ortaya çıkışı ile ilgili olarak geçen yüzyılda Almanca’da estetik ve psikoloji alanlarındaki çalışmalarda *“einfühlung”* denen kavram temel teşkil etmiştir. Bu kavramı ilk kullananlardan birisi Alman psikologlardan Tpeodor Lipps’dir. Lipps(1897), *einfühlung’u* şöyle tanımlar: *“Bir insanın, kendisini karşısındaki bir nesneye –örneğin bir sanat eserine- yansıtması, kendini onun içinde hissetmesi ve bu yolla o nesneyi kendi içine alarak (absorbe ederek/özümseyerek) anlaması sürecine einfühlung adı verilir.”*

1909’da ise Titchener *“einfühlung”* terimini eski Yunanca’daki *“empathia”* teriminden yararlanarak İngilizce’ye *“empathy”* olarak tercüme etmiştir (Yunanca’da *“em”* içine, *“pathia”* ise algılama anlamı taşımaktadır). Empati süreci, kişinin davranış, duygu ve düşüncelerini yargılamadan onun kişisel bağlamı içinde onu anlamayı ve yorumlamayı içerir. Onun söylediklerini, düşündüklerini onun gözüyle anlamaya çalışmaktır. Onun



söylediklerine kendi gözümüzle ve değer yargılarımızla bakarsak empati yapmış olmayız. İnsanı gerçekten anlamak isteyen kişinin, dinlediği kişinin kendine özgü paradigması, dünyaya baktığı penceresini bilmesi ve tanınması şarttır. Bireyi tek ve emsalsiz yapan, onun kendine özgü paradigmalarıdır. Kişiyi tek ve emsalsiz görmedikçe onu anlamak için gerekli ilgi ve dikkati gösteremeyiz. Kişiyi anlamak onun için dünyasını karşısındaki ile paylaşabilmesinden geçer.

İyi kişiler arası ilişkiler, dinleme becerilerinin gelişimiyle başlar. Çok sık olarak iyi konuşmacılar, iyi bir dinleyici değildir. Dinlemede başarısızlık, "sen önemli değilsin, ama ben önemliyim" mesajını gönderir. Dinleme becerileri olmayan bir çalışan, bir öğretmen, bir eş, bir arkadaş, duygusal zekanın bir yönü olan, çalışma arkadaşlarını, öğrencilerini, eşini, arkadaşlarını anlama ve empati kurmada başarısız olur. Karşınızdaki insanı empatiyle dinlediğinizde, onu gerçekten anlamaya çalışır, içeriğini kendinize ifade eder ve duyguyu yansıtırken ona psikolojik bir soluma imkânı vermiş olursunuz.

Bir insanın karşısındaki kişi ile empati kurabilmesi için gerekli birtakım özellikleri hayata geçirmesi gerekir. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür:

a)Empati kuracak kişi, kendini karşısındaki insanın yerine koymalıdır. Psikolojideki Fenomonolojik yaklaşıma göre her insanın bir fenomenolojik alanı vardır. Her insan gerek kendisini gerekse çevresini kendine özgü bir biçimde algılar; bu algısal yaşantı öznedir. Sonuç olarak insanı anlamamanın yolu, onun dünyasıyla bakmaktan, onun rolüne girmekten geçer. Empati kurduğumuzda karşınızdaki kişiden beklentilerimizi bir kenara bırakırız ve onun kendine has bir kişiliği olduğunu kabullenir ve kendimize şu soruları sorarız: "O şuan ne hissediyor?", "Hangi sıkıntılarla baş etmek zorunda", "Onu neler korkutuyor", "Şu an neye ihtiyaç duyuyor?" ...

Öyle ki, İngilizce'de empatiyi ifade etmek için, olaylara insanların ayakta kalmasını giyerek bakılması gerektiğini söyleyen deyişler de vardır.

Karşınızdaki kişinin rolüne girerek empati kurduğumuzda, o kişinin rolünde kısa bir süre kalmalı, daha sonra bu rolden çıkarak kendi yerimize geçebilmeyiz. Aksi halde empati kurmuş sayılmayız. Karşınızdaki ile özdeşim kurmak veya ona sempati duymak, empatiden farklı şeylerdir.

b) Empati kurmanın başka bir önemli şartı da karşınızdakinin doğru anlamaktır. Karşınızdakinin rolüne girerek onun ne düşündüğünü anlamamız

bilişsel nitelikli bir etkinlik, karşımızdakinin hissettiklerinin aynısını hissetmemiz ise duygusal nitelikli bir etkinliktir.

c) Empati kavramındaki son öge, empatik anlayışın karşıdaki kişiye iletilmesi davranışdır. Karşımızdaki kişinin duygularını anlasak bile bunu ona ifade edemezsek empatiden bahsetmek olanaksız olur.

Kimi araştırmacıya göre de, empati bir yaratıcılık işidir, bu yüzden de güzel sanatlarla uğraşan yaratıcı kişilerin empatik becerileri, uğraşmayanlara oranla daha yüksektir.

### Eğitim Sürecinde İletişim

Değişen ve yeni boyutlar kazanan aile yapısı ve insan ilişkilerine koşut, yükselen toplumsal değerler, çağın gereklerine göre modernleşen okul binaları ve içerikteki imkânların değişip gelişmesine rağmen özünde ve işleyiş sürecinde aynı kalan müfredatlara ve öğrenciyi sınıfta hala edilgen tutmayı yeğleyen sisteme ve bunlara ilave birtakım nedenlere bağlı olarak, öğretmenlik ve aynı önemdeki öğrenci - öğretmen ilişkileri gittikçe altından kalkılması zor olan bir iş ve hassasiyet gerektiren bir olgu olmaya başlamıştır.

Bu koşullar altında, öğretmenden öğretim fonksiyonunu yerine getirmesi yanında farklı değer ve gereksinimlerle karşısına gelen öğrenci kitlelerini hedef yönde etkileyerek, kendi güven duygularını olgun hale getirmiş, sorunlarıyla baş etmesini bilen, sorumluluk sahibi, ruh sağlığı yerinde, kendini ifade edebilen aynı ölçüde de başkalarını da dinleyerek iletişim ortamı kurabilen medeni dünyanın vazgeçilmez bir unsuru olan bir kavramı sosyal hayatında etkin kılmış bireyler olacak şekilde eğitmeleri de beklenmektedir.

Genel bir ifade ile öğretme kavramı, sınıf ve okul adı verilen dört duvar arasındaki bir süreç değildir. Ana babalar çocuklarına, usta çıracağına, antrenör sporcusuna, üst astına, karı koca birbirine ve nihayetinde öğretmen de öğrencisine hep bir şeyler öğretir

Bu öğretim süreci uzun ve zahmetli bir iştir. Bu sürecin, yani öğrenciyi yeni ufuklar açmanın verdiği zevki kelimelelere dökmek ise oldukça güçtür. (Gordon, 2003) Bu anlamlı süreci şöyle değerlendirir: *"Bir başkasının yaşamını zenginleştirmek için kendinden bir şeyler verdiğinin bilincine varmak, bir gencin*

*gelişimine katkıda bulunmak, gerek ana baba ve öğretmene, gerek gençliğe yol gösteren herkese yüceltici duygular aşılar."*

Bu zorlu ve zahmetli yolun sonunda genç bireyin aldığı bu yeni şeylerle hayata olan bakış açısının, algılama gücünün değişip geliştiğini görmek, gerek zihinsel gerekse uygulama becerisinin zenginleştiğini gözlemlemek, bu heyecanı doruğa ulaştırır.

Bununla beraber, her biri farklı yapılar gösteren gençlere bir şeyler öğretmek, farklı davranışsal etkiler meydana getirmek oldukça sıkıntılı ve yaşanan kuşaklar arası eğilin ve tarz uçurumları karşısında çoğunlukla hayal kırıklığı yaşatan bir uğraştır. Öğrenme yerine inatçı bir karşı koyuş, motivasyon eksikliği, bıkkınlık, boş vermişlik ve de gerek kendi arkadaş grubu gerekse öğretmenle yaşanan büyük iletişimsizlik ve empati noksanlığı girdabında eğitim ve öğretim süreci hedefinden çok uzak noktada kalmakta ve büyük sancılar içine girer. Böyle durumlarda sıkça başvurulan söylemler bir noktadan sonra anlamını yitirmeye başlar.

Gençler, yetişkinlerin bencillikten uzak ve büyük fedakârlıklar içinde kendilerine bir şeyler vermek isteyen çabaları karşısında bu şevki, bu coşkuyu söndürür ve hiç de hoş olmayan, her anı sıkıntıya dönüşen bu süreci yaşayıp, yaşattığı bir ortamda da bu kez öğretmen, isteksiz ve iyilikbilmez öğrenciye karşı büyük bir öfke duyar. Bu ruh hali içinde taraflar ne birbirlerini dinler, ne de anlamaya çalışır. Bugün toplumumuzun her kesiminde olduğu gibi eğitim ve öğretim boyutunda da yaşanan iletişim sorunları karşısında, bu alanda daha derin ve profesyonel çalışmalara ağırlık vermek gerekir.

Öğrenme ve öğretme boyutunda ise, bu işlevleri üstlenen bireyler arasında kurulması gereken özel bağlar, bir başka deyişle, iletişim becerileri akla gelir. Zira gerçek hayatla öğrenim arasındaki bağ, iletişimle olur. Ama öncesinde genel toplum yapımızla ilgili olarak, çocuklukla başlayan geleneksel olgular üzerinde durmak, birçok insan için önemsiz ve sıradan gelen yapı ve davranışların aslında kimi noktalarda önemli ipuçları verebilir.

Dökmen, konuya ilişkin ilginç gözlemler yapmış, toplum yapımızı ve alışkanlıklarımızı birey gelişimi açısından irdelemiştir. Örneğin yeni yürümeye başlamış bir çocuğun bir merdivene, bir koltuğa tırmanışını gözlemleyelim. Çocuk için, büyük bir gayret sonucu, birkaç santimlik bir yükseliş büyük bir başarıdır. Ama o çocuğun etrafındaki yetişkinleri de hesaba kattığımızda tablo

değişecektir. Birçok yetişkin o küçük çocuğu şefkatle kaldırıp koltuğa koyacak, onu bir gayretten, bir kişisel doyumdan alıkoyacaktır. Oysa Dökmen, toplumumuzdaki çok az kişinin birçok Batılı toplum üyelerinin yaptıkları gibi bir yerlere tırmanmaya çalışan çocuklarına karışmadıklarını ve karışılmasından da hoşlanmadıklarını gözlemlemiştir

Dökmene göre (2002), bilinçli olarak çocuğun tırmanışına karışmamayı yeğleyen bireyler “Çocuğun egosu güçlensin”, “Kendine güveni artsın” düşüncesiyle hareket etmişlerdir. Yardım eden çoğunluk ise, bir sorumluluk duygusunun sonucu olarak, geleneksel ana-baba ağırlığının getirdiği çocuklara kol kanat germek gerekir, düşüncesiyle örtüşür. Bugün, “Tek başına beceremez” diye basamağı çıkmasına yardım edilen çocuğa yarın ödevlerini yapmada yardım edilir, derken yemeğine, temizliğine, işlerine, saç şekline kısacası birçok kişisel aktivitelerine müdahale edilir.

Lisedeyken üniversite sınavları öncesinde tercih yaparken, üniversiteyi bitirince iş bulmasında, yardım mekanizması hemen devreye girer. Bir taraf, daha çocukluk döneminde onu, basamakları çıkarken serbest bırakırken, diğer taraf attığı her adımda kolunu kanadını germekten bir an bile vazgeçmez.

Genel toplum yapımız koruyucu ana baba kimliği altında birilerine sürekli muhtaç bireyler yetiştirmeyi gerektirmektedir. Batılı toplum gerçeği ise, çocuğa bir yetişkin muamelesi yaparak, muhtemelen özgüvenini sağlamış ve bireyselleşmiş nesiller yetiştirmeyi tercih etmektedir. Ancak böylesi bir tarz da, duygusal sıcaklığı ana baba ve çocuk düzlemindeki arzu edilen ve de gerekli bağları zedeleyebilir ve sonuçta kişi fazla bireyselleşmenin bedelini yalnız kalarak öder.

Öyleyse doğru olan, belli olaylarda çocuğu koruyup gözetmek ve de onu “Adam yerine koyarak”, bireyselleşmesine fırsat tanımaktır.

Daha dünyaya geldikleri ilk günden itibaren, tanıştıkları bu yenedünyayı tanımaya, keşfetmeye çalıştıkları bir süreçte, gördüğü her şeye dokunmak, onları hissetmek ister ve bunu da onları tanımak, keşfetmek, merakını gidermek adına yapar. Bu davranışlar son derece doğal ve zihinsel gelişim için son derece önemli davranışlardır. Ama daha en başından bu davranışlar yetişkin tarafından yaramazlık olarak algılanır, bağırırlar, cezalar, tehditler arasında ellenmemesi gerekenler korumaya alınır. Uslu çocuk, vazoyu, eşyaları, dantelleri, televizyonu, ağzını, burnunu, ellemez, dokunmaz,

yaramazlık yapmaz. Okul çağı geldiğinde kitaplara dokunmaz, araştırılmaz, sormaz. Çevresini, kendini, öğretilenleri yargulamaz, gözlemez. Dün hiçbir şeye dokunmamayı, sormamayı öğrettiğimiz çocuklar bugün kütüphanelere girmez, araştırıp sormaz.

Nitekim Dökmenin 1993'te öğrencilerin okuma ve kütüphane kullanma alışkanlıklarıyla ilgili yaptığı araştırma bulguları ilginçtir:

1) Üniversite öğrencileri kütüphaneleri okuma salonları niyetine kullanıyorlar, kütüphanelerdeki kitapları kullanmaktan ziyade kendi kitap ve defterlerini okuyorlar

2) Üniversite öğrencilerinin % 89'u konu kataloğuna bakmayı biliyor, ancak, %95'i "abstract" hakkında yeterli bilgiye sahip değil, % 98'i ise Türkiye Makaleler Bibliyografyası'nı hiç eline almamış.

Bu demek değildir ki, çocuklarımızı tehlikelerden uzak tutmayacağız ya da birtakım önlemler almayacağız. Ancak makul bir noktada kalmak, çocuğun merakını bastıracak yaklaşımlardan da uzak durmak gerekir.

Okul ortamına gelince, öğrencilerin büyüme ve gelişmesi şüphesiz tüm öğretmenlerin ortak hedefidir. Ancak gerek öğretmenlerin başvurdukları gerekse mevzuata dönük uygulamalar temelde öğrencilik öncesi ve sözde yetişkinlik sürecinden farklı değildir. Zira bu yaklaşımlar öğrenciyi bağımlı, gelişmesine ve değişmesine fırsat verilmemiş, bir anlamda hala çocuksu kalmalarını sağlamadan öteye gitmez. İlginç olan, öğrencinin neyi, ne zaman, ne kadar, öğreneceklerine bile öğretmenlerin, müfredatların karar vermesidir. Daha ilkökul sıralarından, üniversite amfilerine kadar aynı sıralardaki bireyler insan ilişkilerinde kendi kendilerini yönlendirebilme, kendi sorumluluklarını alma, özgüvenlerini sağlama ve kendilerini denetleme ve değerlendirme yetilerinden yoksun bir şekilde hep bir adım ileriye giderler. Oysa bu beceri ve nitelikler bir rastlantının eseri kazanılmaz, kazandırılmaz. Bu konuda gerek öğretmenlere, gerek ana babalara bilinç ve eğitim yönünden büyük iş düşer.

Gordon (2003) burada önemli bir noktanın altını çizmektedir: *"Yetişkinlerin, artık gençlerden daha sorumlu davranmalarını istemekten vazgeçmelerinin zamanıdır."*

Zira öğrenci, kendi seçtiği ve kendi inisiyatifleriyle belirlediği bir davranışla tepki vermeye yöneldiğinde daha sorumlu ve olgun bir birey olabilir.

Öğrenciler arasındaki kimi farklılıklar örneğin, zekâ düzeyleri, beceri ve nitelikleri, ailelerinin sosyo-ekonomik durumları bugünkü koşullarda fazlaca önem verilen ayırt edici özellikler arasındadır. Bu da beraberinde farklı iletişimsel yapıları beraberinde getirir. Okul öğrenciyi başlı başına bir birey olarak algılamaz, başarılılar, başarısızlar, yeteneksizler, özürülüler, ailesi tanınanlar, zenginler, fakirler gibi birçok gruplara ayırır.

Gordon (2003), bu ayırımcı bakış açısının tam aksine bütünleştirici ve ortak unsurlardan hareketle öğrenci ve öğretmeni yeniden bir araya getirir: *"Öğrenciler arasında farklılıklardan çok benzerlikler olduğuna inanıyoruz. Her şeyden önce hepsi insandır. Hepsinin duyguları ve tepkileri vardır. Öğretmen de insandır. Bütün çocuklar ve gençler öğrendiklerini anladıklarında gerçekten büyük zevk duyarlar, aksi halde sıkılırlar; kötü sonuç aldıkları ve başarısız olduklarında hayal kırıklığına uğrarlar; öğretmenin yaptırım gücünün üstesinden gelebilmek için sonuçta kendilerine zararlı olabilecek bir uyum düzeneği geliştirirler; bağımlı olmaya meylederler, ancak hepsi de bağımsızlık için savaşırlar; kızarlar ve karşılık verirler. Kazandıklarında da kendilerini beğenirler."*

Bu noktada akla disiplin kavramı ve yaşanması muhtemel sorunlar gelir. Özellikle genç ve deneyimsiz öğretmenlerin çoğu, kendilerini yeterli ve becerikli bulduklarından, sınıfta disiplin ve iletişim sorunuyla karşılaşmayı pek beklemezler. Deneyimli öğretmenlerin büyük çoğunluğu, disiplin kurmaları gerektiğinde bu olayın sevimsiz olduğunu öğrenmişlerdir. Onlar da uğraşmak değil, öğretmek, öğrencilerin öğrendiklerini görmekten duyulan zevk ve gururu tatmak isterler.

Alışlagelen disiplin tanımı, tehdit, ceza, ya da sözlü utandırmalara dayanır ve bu yaklaşımlar da direnci, başkaldırıyı ateşleyen başlıca etmenler olur. Bu ölçülerde disiplin sağlansa bile öğretmen sınıftan ayrılır ayrılmaz veya tahtaya yüzünü döner dönmez ortam eski haline dönecektir. Bu noktada geleneksel disiplin anlayışından vazgeçip; (Us ile uslanmayı etmeli tektir, tektir ile uslanmanın hakkı kötektir.) içten denetimli ahlaka sahip bireyleri yetiştirerek bireyin otorite figürü olmadığı ortamlarda dahi uygun tavır ve davranışları sergilemesini sağlamalıyız. İçten denetimli bireyler ise ancak bireyin kendi olmasına izin verilen, tutarlı davranışlarının sergilendiği ortamlarda yetişir.

Öyleyse yetişkinler ve eğitimciler olarak, kişiliğini şekillendirerek topluma kazandırdığımız bireylerin kendileri olmalarına izin verip yaratıcı

düşünce ve fikirlerini budamayıp, onları kendi kalıp yargılarımız içinde eritmeden; olumlu tepkilerle asli ve öz benliğin korunmasını sağlamak gerekir.

### *Öğretmen- Öğrenci İlişkisi*

Birçok öğretmen, mesleğinin ilk dönemlerinde öğrencilerini bilgilendirmek, onları araştırmaya yönelen, öğrenmeye istekli bireyler olmaları için elinden gelen tüm gayreti gösteren bir özveriyle işe koyulur. Ama sonraları o öğretme isteği eski canlılığını yitirir.

Artık öğretmen, kendini, tek düşüncesi dersten kaytarmak olan tembel, yaramaz, bıkkın bir sınıf dolusu gencin karşısında adeta bir gardiyan olarak görmeye başlar. Öğrenci yalan söyleyen, kopya çeken tek amaçları çalışmadan sınıf geçmek olan, öğretmenleri için önyargıyla bezeli türlü eleştiriler hatta dedikodular yapan uzak durulması, çok samimi olunmaması gereken bir kitle olarak görülmektedir artık. Daha en başında beslenen mesleğe dönük zevk ve başarı duyguları yerini Gordon'un deyimiyle çekişmelerle dolu bir ortamda öğrencilere karşı bir yaşam mücadelesine bırakır.

Gerek öğretmen gerekse öğrencinin kafasında çoğu zaman şekillenmiş ideal öğretmen kavramı vardır. Gordon iyi öğretmen kavramına dönük, birtakım yaygın inançları göz önüne sererken bu sözlere gerçekten inanıp inanmadığımızı ise kendimize sormamız yararlı olacaktır.

*İnanç 1:* İyi öğretmen sakindir, telaşlanmaz, sinirlenmez. Her zaman soğukkanlıdır ve aşırı duygularını göstermez.

*İnanç 2:* İyi öğretmen önyargılı ve yanlı değildir. Bütün öğrencilere eşit davranır. Cinsiyet ayırımı yapmaz.

*İnanç 3:* İyi öğretmen gerçek duygularını denetler ve öğrencilerine göstermez.

*İnanç 4:* İyi öğretmen bütün öğrencileri aynı biçimde kabullenir. İyi öğretmenin hiçbir zaman gözdeleri yoktur.

*İnanç 5:* İyi öğretmen coşkulu, uyarıcı ve özgür bir öğretim ortamı yaratır ve bu ortamı her zaman düzenli tutar.

*İnanç 6:* İyi öğretmen her şeyden önce tutarlıdır. Değişmez, unutmaz, çok neşeli ya da çok asık suratlı değildir ve hata yapmaz.

*İnanç 7:* İyi öğretmen her sorunun yanıtını bilir. Öğrencilerinden daha akıllıdır.

**İnanç 8:** İyi öğretmenler birbirlerine destek olur, kendi duyguları, değer yargıları ve inançlarından etkilenmeden öğrencilere karşı “birleşik cephe” oluşturur. (Gordon, 2003)

Bu yaygın inanışlara göre öğretmen kusursuz, insanüstü birtakım özellikler taşır ve de taşımalıdır.

Birçok öğretmenin yaşadığı yaygın bir kaygı da, öğrencilerle kurulan yakın ve samimi ilişki neticesinde, onların artık kendisini saymayacağı ve öğrenci üzerindeki denetimi kaybedeceği ihtimalidir. Bu durumda öğretmenin geliştirdiği çözüm yolunu Gordon, ikili bir rolün geliştirilerek birisi ile öğretmenlik, öbürü ile denetlemek olduğunu belirtir.

Şüphesiz ki, böyle bir sınıf ortamında iletişimsel sorunların genel öğretim sürecine de damgasını vurması kaçınılmazdır. Sağlanan sağlıklı iletişim ortamıyla iyi ilişkilerle başarının doğru orantılı olduğu görülecektir. Öğretmen öğrenciyle iyi ilişkiler kurmuşsa rolden role geçmesine, disiplin kaygılarına, insanüstü kişi gibi görünme çabalarına gerek kalmaz. Bunun tam tersi olan bir ortamda ise, yani iletişimin sağlıklı işlev görmediği bir sınıfta, en iyi öğretim teknikleri bile yararsız kalacaktır.

Gordon, öğretmen öğrenci arasındaki ilişkinin;

- a) Açıklık
- b) Önemsemek
- c) Birbirine gereksinim duymak
- d) Birbirlerinden ayrı olmak

e) Gereksinimleri karşılıklı olarak giderebilmek (Gordon, 2003) gibi özelliklerini taşıdığı takdirde iyi bir öğretmen-öğrenci ilişkisinin kurulacağına inanır. Öğretmen-öğrenci ilişkisine şematik olarak bakılacak olursa, aşağıdaki şekilde de görüleceği gibi; dikdörtgen pencerenin içindeki alanın öğretmenin ilişkide bulunduğu bir öğrencinin tüm davranışlarını yani öğrencinin öğretmenin karşısında söyleyip yapabileceği her şeyi kapsadığı düşünülün.

Bir dikdörtgeni ikiye bölelim ve bu bölüm çizgisi de “Kabul Çizgisi” olsun. “Kabul Çizgisi” bölümündeki davranışlar kabul edilebilir, altında kalan davranışlar ise kabul edilemez olsun.

Şekilde bu bölünmüş dikdörtgen üzerinde öğrencinin kabul edilebilir ve edilemez davranışlarından bazıları örneklenmektedir. Bilindiği gibi



## ÖĞRENME SÜRECİNDE BİREYLER ARASI İLETİŞİM VE ETKİLEŞİM

öğretmenlerin de öğrencilerin söyledikleri ve yaptıkları arasında kabul edilebilir (+) hiç kabul edilme (-) doğru sıralama yaptıkları bilinmektedir.

### Şekil- 3: Davranış Kabul ve Red Alanları

Kabul Edilebilir Davranışlar
Kabul Edilemez Davranışlar

Öğrenci sessizce ödevini yapar. ....Öğrenci sizin emirlerinize uyar.

Öğrenci başka bir öğrenciye yardım eder.....Öğrenci resim yaptıktan sonra etrafı temizler.

Öğrenci gürültü yaparak öbür öğrencileri rahatsız eder.....Öğrenci kullandığı araç gereci yerine koymaz.

Öğrenci öbür öğrencileri itip kakar.....Öğrenci arkadaşı ders anlatırken sözünü keser.

Yukarıdaki şekilde kabul çizgisi dikdörtgenin tam ortasından geçmektedir. Kabul çizgisinin bulunduğu yer herkeste aynı olmaz, nedeni ise insanların başkalarını kabul edişlerinin çok değişkenlik göstermesindedir. Bu durum öğrencilerin davranışlarını kabul edip etmeme açısından öğretmenler için de geçerlidir.

Öğrencisinin davranışlarının büyük çoğunluğunu kabul edilemez bulan bir öğretmen, öğrenci için yüksek standartlar koymuştur, üzerinde esnek olamayacağı doğru yanlış sınırlar belirlemiştir. Öğrenciler ise bu tarz öğretmenleri patron davranışlı, katı ve korkutucu bulurlar ve onlarla elden geldiğince ilişki kurmaktan kaçınırlar. Aşağıdaki şekilde bu durum şöyle gösterilmiştir.

**Şekil -4: Daha Otoriter Öğretmen Kabul ve Red Alanları**

Kabul Edilebilir Davranışlar
Kabul Edilemez Davranışlar

Bir sonraki şekil ise hoşgörölü bir öğretmen profili çizmektedir. Öğretmen hoşgörölüdür, çünkü esnektir, çok fazla yargılamaz. Psikolojik olarak insanlar kendilerini yargılamayan, eleştirmeyen, hoşgörölü olan insanlarla birlikte olmak ister.

**Şekil -5: Daha Toleranslı Öğretmen Kabul ve Red Alanları**

Kabul Edilebilir Davranışlar
Kabul Edilemez Davranışlar

Bu yapıdaki öğretmen, çizmiş olduğu doğru-yanlış sınırlar içerisinde öğrenci davranışlarını düzelteceğine inanır. Öğrencilerin yanlışları, eksikleri düzeltmek adına yetersiz kalacağını düşünür.

İnsan faktörünü ve duygularını diğeri kavramlardan daha ön planda tutan hümanist bakış açısı irdelendiğinde, insanın temelde hür bir varlık oluşu bir koşul olarak karşımıza çıkar. Hümanist psikolog ve eğitimcilere göre, öğrenme sürecini deneysel verilere dayandırarak açıklamak yerine bireyin tüm potansiyellerini bireyin özgürlüğü içinde ele alarak bilimsel analizler yapmak gerekir. Hümanist eğitim konusunda önemli düşünceler ortaya koyan psikologlardan Combs'a göre (1959) öğrenci, öğrenmeye yönelik görebilecek, olumlu benlik kavramına sahip olacak ve sonuçta öğrenme motivasyonu yükselecektir.

Combs (1959), öğrenmede öğretmenin rolünü kolaylaştırıcı olarak görür. Öğrenme bilişsel süreçleri içerse de, bilişsel süreçlerin ötesinde duygusal boyutta öğrenme ortamının iyileştirilmesi öğrenmeyi artıracaktır. Hümanist psikolog ve eğitimci olan Petterson, eğitimin özellikle insancıl yönünü kaybettiği uyarısında bulunmuştur. II. Dünya savaşından sonra dünyayı saran nükleer tehlikenin altında, eğitimde uygulanan insancıl olmayan içeriğin

yattığına inanır. Batı toplumları ve özellikle ABD için daha çok geçerli olan bu şartların, eğitimde duyguyu boyutunun işlenmesiyle aşılabileceğini savunmuştur.

### Farklı Bir Pencereden Öğretmen

Öğretmeni aslında farklı bir pencereden almaya gerek yoktur, asıl amaç öğretmenin her zaman insanüstü, hata yapmaya, kendi gibi davranmaya hakkı olmayan bay/bayan bilgi kutusu olarak yerleşmiş algılayışlardan farklı bir realiteyi hatırlatmaktır. Altı çizilen nokta, öğretmenlerin sinirlenmeden çalışan, sorunsuz ve duygusuz makineler olmadığıdır. Öğretmenler öncelikle, insandır. Orta ve kısa süreli davranış değişiklikleri göstermesi gayet doğal ve kaçınılmazdır.

İnsanların fiziksel ve psikolojik değişikliklere paralel olarak başka insanları ya da daha dar kapsamda bir öğretmenin öğrenciyi kabul etme alanı da değişiklikler gösterebilir. Bunun kişinin yaptığı davranışları ve sarf ettiği sözleriyle ilgisi yoktur. Sabahleyin canlı ve öğretmeye hevesli olduğu bir saatteki öğretmenin olaylara tepkisi ile yorucu bir günün ardından sinirli, yorgun, acıkmış, bir öğretmenin belli davranışlara tepkisi farklı olacaktır.

Bir başka nokta da, öğretmenin, aynı davranışın farklı öğrenciler tarafından sergilenmesi durumunda farklı tepkiler göstermesidir. Öğretmen de, bir öğrenciden hoşlanabilir ya da onu sevmeyebilir. Yukarıda belirtilen öğretmenin öncelikle insan olduğu gerçeği hatırlanırsa bu düşüncenin yanlış olmadığı anlaşılacaktır.

Bu durum ne kadar gerçek hayatta doğalsa, eğitim ortamında da o kadar doğal karşılanmalıdır. Aynı davranış farklı kişilerce farklı şekillerde tepki alır, nedenleri ne olursa olsun, unutulmamalıdır ki: *"Bireysel ayrımlar her zaman olacaktır."* (Gordon, 2003)

Bazen öğretmenler gerçekte hoş bulmadıkları öğrenci davranışlarını kabul edermiş gibi görünmek ister. Ya da bu yaklaşımın tam tersi öğretmen kimi davranışı kabul etmiyormuş gibi görünmek için kendini zorlar. Ancak mümkün olan her iki davranışta da öğrenciye gönderilen ileti en iyi ihtimalle karışıklık, en kötü haliyle de sahtekârlık olacaktır.

Öğrencinin, sözlü ve sözsüz iletileri en duyarlı haliyle uygulayabilen yetisi doğrultusunda, öğretmen tarafından kullanılan beden dilini okumasından daha doğal bir şey olamaz. İletiyi, yapmacık olmaktan kurtarmak için yapılması gerekeni Gordon(2003) şu şekilde açıklar: *"Sizin*

*yapacağınız, davranış diktörtgeninin neresine yerleşeceğinize karar vermek, ondan sonra da öğrenciye onun davranışını nereye yerleştirdiğinizi gösteren keskin, tek bir ileti göndermektir.”*

Öğrenci karşısında da gönderdiğimiz sözlü iletilerle sözsüz iletiler arasında bir uyumun olması gerekir. Eğer öğrencinin davranışını beğenmiyor ve kabul etmiyorsanız “Senin yaptığını beğenmiyorum” diyebilmelisiniz. Bu yolla gerçek “Siz”i ön plana koymuş, karşınızdakine dürüst davranmış olursunuz. Öğrenciler de sunulan bu dürüst ve gerçek iletilere kayıtsız kalmaz ve pozitif cevaplar verirler yeter ki öğretmeni duygularını dürüstçe dile getirsin.

### ***Eğitim Sürecinde Başlıca İletişim Engelleri***

Eğitim ve öğretim sürecinde öğretmenin gönderdiği sayısız iletiler arasında, kimileri vardır ki, bunlar hem öğrencinin öğrenimini olumsuz etkileyen hem de karşılıklı anlayış ve ifade etme ortamını zedeleyen, hatta ortadan kaldıran iletilerdir.

Belirtilecek olan bu engeller kabul etmeme dilidir, çünkü sorunu olan kişiye değişmesi gerektiği, sorunlu olmanın kabul edilemeyeceği iletilir. Bazen de kişinin sorunlarına aldırış etmediği mesajı verir.

Oysa kişi, birini samimiyetle kabul eder ve bunu da ifade edebilirse, ilişkilerini kuvvetlendirmede önemli mesafeler kat etmiş demektir. Bu niteliklere sahip bir ilişkide kişi değişir, gelişir, sorunlarını çözmeyi öğrenir, daha verimli olur, hayatla daha barışık bir şekilde, yaratıcılığıyla yetenek ve kabiliyetini en üst düzeyde kullanabilir.

Başkası tarafından, olduğu gibi, içtenlikle kabul edildiğini anlayan kişi kendini daha objektif bir şekilde değerlendirmeye başlar, nasıl değişeceğini düşünür. Nasıl farklılaşacağını, yapabileceğinden daha fazlasını nasıl yapacağını tasarlar. Birini olduğu gibi kabul ettiğinizde onu gerçekten seviyorsunuz demektir. Zira kabul edildiğini hissetmek sevildiğini de hissetmektir. Eğitim öğretim sürecindeki bu iletişimin karşısındaki başlıca engellere dönülecek olursa, bunları, şu başlıklar altında göstermek mümkündür. (Gordon, 2003)

**1) Emir Vermek, Yönlendirmek**

Bu iletiler öğrenciye düşüncelerinin, duygularının önemsiz olduğu mesajını verir. Öğrencide korkuya neden olduğu için, öğretmenin bu yöndeki davranışları öğrenci için büyük ve güçlü biri tarafından verilen bir "gözdağıdır".

**2) Uyarmak, Gözdağı Vermek**

Bu iletiler de emir verme, yönlendirme gibidir. Öğretmenin, öğrencilerin gereksinimlerine, isteklerine saygı duyulmadığını anlatır.

**3) Ahlak Dersi Vermek**

Öğrenci genellikle, "yapmalısın, etmelisin" lere karşı koyma eğilimindedir ve kendilerini sıkı bir şekilde savunur. Ahlak dersi veren iletiler, öğrenciye öğretmenin onun düşüncelerine güvenmediğini, başkalarının doğrularını kabul etmesinin daha doğru olacağı düşüncesini verir.

**4) Öğüt Vermek, Çözüm Ve Öneri Getirmek**

Bu iletiler, öğrenciyi bağımlı hale getirir, kendi için düşünmesini engeller ve her sorununda, çözümü kendi dışındaki bir güçten beklemeye başlatır. Diğer taraftan, öneri, üstünlük tavrı olarak algılanır. Bu da bağımsızlık peşindeki öğrenci için son derece sinir bozucu bir durumdur.

**5) Öğretmek, Nutuk Çekmek, Mantıklı Düşünceler Önermek**

Özellikle öğretmen ile öğrenci arasında iletişim noktasında sorunlar yaşıyorsa, nutuk çeken öğretmen kesinlikle kabul edilmez. Öğrenci duruma aşağılık duygusu ya da yetersizlik duygusu ile tepki gösterir. Mantık ve gerçekler öğrencinin mantıksız ve düşüncesiz olduğunu hissettirdiğinden, öğrenci böyle durumlarda içine kapanır, hayata ve insanlara küser.

**6) Yargılamak, Eleştirmek, Suçlamak, Aynı Düşüncede Olmamak**

Benlik kavramı, çocuğun yaşamında çok önemli yerlere sahip olan ana baba ve öğretmenlerin yargı ve değerlendirmeleri doğrultusunda şekillenir ve yapılan olumsuz değerlendirmeler çocuğun benlik saygısının aşınmasına neden olur. Bu durum öğrenciyi karşı saldırıya geçişe zorlar, öğrenci de öğretmene aynı biçimde tepki verir. Gordon (2003) şu noktanın altını çizer: "Öğrencilerin saygısızlıklarından yakınanlar, çoğunlukla olumsuz değerlendirmeleri çok sık kullanan öğretmenlerdir."

Değerlendirme yapmak ta öğrenci üzerinde son derece etkilidir. Değerlendirilme kaygısı yaşayan öğrenci, duygularını saklar, başkalarına sığınır. Sık sık olumsuz değerlendirilen öğrenciler sevilmediklerini, işe yaramadıklarını düşünürler, üstelik yapılan onca değerlendirmeler, düzelme adına hiçbir yarar getirmez.

#### **7) Övmek, Aynı Düşüncede Olmak, Olumlu Değerlendirmeler Yapmak**

Yaygın inancın aksine övmek, zaman zaman olumsuz değerlendirme kadar zarar verebilir. Övgünün çok sık kullanıldığı bir sınıfta, övgünün yokluğu, eleştiri olarak yorumlanabilir. Başkalarının yanında övmek ise öğrenciyi utandırır. Çok fazla övülen öğrenci bir süre sonra övülmeye alışır ve bağımlı hale gelir, övülmediği zamanlarda, takdir edilemediğini, beğenilmediğini düşünür ve bir küskünlük içine girer, dolayısıyla performansında da düşüşler görülür.

#### **8) Ad Takmak, Alay Etmek**

Öğrencileri derinden etkileyen olumsuz iletilerden biri de ad takmak ve alay etmektir, böyle durumlarda öğrenci bu tip iletilere genelde aynı şekilde tepkiyle cevap verir. Öğrenciler özeleştiri yapacak yerde, özürlerini kapatmak için öğretmenlerinin kullandıkları iletileri kullanır.

#### **9) Yorumlamak, Analiz Etmek, Tanı Koymak**

Öğrenciler bu iletileri, öğretmenin kendini çok akıllı ve bilgili sandığı ve üstün olması nedeni ile içlerinden geçen her şeyin okuduğu şeklinde yorumlarlar. "Nedenini biliyorum", "İçini okuyorum" gibi iletiler sayesinde öğrenci içine kapanır ve pasif hale gelir. Öğrenci artık düşüncelerini dile getirmek istemez.

#### **10) Güven Vermek, Desteklemek, Avutmak, Duygularını Paylaşmak**

Bu tür iletiler görünüşte sorunlu öğrenciyeye yararlıymış gibi görünebilir, zira öğretmen güven duygusu vermeye çalışırken öğrenci anlaşılmadığı düşüncesine kapılır. Öğretmenler, öğrencilerin olumsuz duygularından etkilenmedikleri için onları avutma yoluna giderler. Öğrenciler öğretmenlerinin bu çabalarının kendilerini değiştirmek için olduğunu sezer ve onlara güvenmezler, bu ise iletişime vurulan önemli bir darbedir.

**11) Soru Sormak, Sınamak, Çapraz Sorgulamak**

Sorunlu olduğu zaman öğrenciye soru sormak ona da güvensizlik duygusuna neden olur. Öğrenci çoğu kez kendine yöneltilen soruları onu tuzağa düşürmek, hatalarını bulmak için olduklarını düşünür.

Bilindiği gibi polisler gerçeği saklamaya çalışan sanıkları konuşurmak için çapraz şekilde ard arda sorular yöneltir, ama her zaman bunda başarılı olamazlar, yani sorgulama yapıcı iletişimi kolaylaştırmak için faydalı bir yol değildir.

**12) Sözünden Dönmek, Oyalamak, Alay Etmek, Şakacı Davranmak, Konuyu Saptırmak**

Bu iletiler sayesinde öğrenci öğretmenin onun düşünce ve duygularına değer vermediğini düşünür. Öğrenci sorunlarını dile getirmede son derece ciddidir. Ancak karşısında şakayla, espriyle cevaplar veren bir öğretmen görünce kendini, değersiz, bir kenara itilmiş biri olarak görür.

Öğrencileri başından savmak, o anki durumu saptırmak kısa süreli olarak bir çözüm getirmiş olabilir öğretmen için, ancak konuşulmayan, üzerinde durulmayan mesele geçerliliğini koruyacaktır ve yeniden karşısına çıkacaktır. Öğrenci de saygı görmek ister, dinlenilmek, anlaşılmaq ister. Onunla alay eden, onu oyalayan öğretmenler yüzünden bu kez öğrenci çareyi başka kişi ve ortamlarda aramaya başlar.

Yukarıda açıklanan anlayış tarzları öğretmen ve öğrenci arasında iletişim bariyerleri oluşturur. Bu bariyerlerden atlayarak öğrencinin öğretmenle sağlıklı iletişim kurması söz konusu değildir. Öğrencinin öğretmenle öğretmenin de öğrenciyle sağlıklı iletişime geçebilmesi için kendi ön yargılı tavırları ve bakış açılarından vazgeçmeleri gerekir.

**İletişimi Kolaylaştıran Etkenler**

**1) Edilgen Dinleme (Sessizlik)**

Bu yöntem sayesinde öğrenci konuşmaya başladıktan sonra devam etmesi için teşvik edilmiş olur. Bu yolla, tamamen olmasa bile öğretmenin onu kabul ettiğinin bir göstergesi olarak algılanabilir. Tam anlamıyla değildir, çünkü bu süreçte öğrenci öğretmenin sessiz kalırken bir yandan da kendisini

değerlendirdiğini düşünebilir. Zira sessizlik, sıcaklık ve empati belirtisi değildir.

## 2) *Kabul Tepkileri*

Kabul tepkileri sayesinde öğretmen öğrenciye dikkatini veriyor, mesajı verilir. Bu yönüyle edilgen dinlemeden daha iyidir. Ancak burada da söylenenlerin öğretmen tarafından kabul gördüğü veya gerçekten anlaşıldığı sonucuna varılamaz.

## 3) *Kapı Aralayıcılar ve Konuşmaya Çağrı*

Öğrenciyi konuşmaya davet eden, onu sorunlarını, düşüncelerini paylaşmaya teşvik eden böyle bir davranış öğretmen-öğrenci ilişkisinde önemli bir unsurdur. Ancak süreklilik beklemek yanlıştır, çok sık kullanıldığında ise bıkkınlık verebilir.

## 4) *Etkin Dinleme*

Öğrencilere düşüncelerine önem verildiğini, saygı duyulduğunu, kendilerinin anlaşıldığını duygusunu verir. Bu ise iletişimin devamı ve ilerlemesi için son derece faydalı olur. Sorunların olduğu gibi adlandırılıp tartışılması için uygun zemini oluşturur, ancak sorunu çözme sorumluluğu öğrenciyi bırakılmıştır.

Etkin dinleme yoluyla öğretmenle öğrenci daha fazla karşılıklı anlayış ve saygı ortamını muhafaza ve ilerletme ortamı bulur. Ancak unutulmamalıdır ki, güven, empati ve anlayış içtenlikli değilse, o zaman etkin dinleme, yapmacık ve samimiyetten yoksun olma tehlikesi taşır.

## *Sonuç*

Bu bilgiler ışığında denebilir ki; sağlıklı insan yetiştirmenin en temel yapı taşlarından birisi karşımızdaki insanla sağlıklı iletişim kurmaktan geçer. Sağlıklı iletişim ise sağlıklı bakış açısı ve algılayış tarzı gerektirir. Aslında özünde hep iyi olduğuna inanılan insanoğlu, dünyaya gelişle birlikte insanların onun kendi olmasına izin vermemesiyle birlikte kendi özünü sürekli bastırır. Baskı altına alınan bu öz bilinçaltında insanın ötekine karşı olan davranışlarını ve algılayış tarzını şekillendirir. Bilinçdışı bu süreçten habersiz olan birey ötekiyle kurduğu iletişimi sağlıklılık koşuluna taşıyamaz ve kendini



uygun olarak ifade edemediği için, karşısındaki insandan da uygun tepkileri alamaz ve sağlıklılığa kavuşamaz.

Yetişkinler ve eğitimciler olarak bizler ise kişiliğinin yapı taşlarını oluşturduğumuz her bireyin kendi olmasına izin verip, kendi kalıp yargılarımızla onları yönlendirmemeli, tutarlı davranış kalıplarıyla yeterince disiplin uygulayarak yetiştirdiğimiz bireyin yeteneklerini ve özünü bozmadan onun kendi olmasına izin verip, toplumsallaştırmalıyız.

Aksi halde kişiler arası iletişimde sürekli hastalıklı olur, olumsuz toplum örgütlenmesine sahip olmaktan kurtulamayız.

Modern iktisat bilimi ve çağımız ekonomistlerinin ortaya attığı gibi, globalleşen dünyamızda esas sermayenin sosyal sermaye olduğu anlaşılmaktadır. Bu önemli sermaye de hiç şüphe yok ki, insanlar arasındaki sağlıklı ilişkiler şeklinde oluşan iletişim sonucunda kazanılan güven duygusu ve güven ortamı olarak ifade edilebilir. Gelişme ve ilerleme yolunda en büyük engel bu temel sermayenin kaybedilmesidir. Günümüzde sosyal, kültürel, ekonomik ve ideolojik anlamda yaşanan sıkıntı ve buhranların en temel değişkeni de zayıflayan veya kaybedilen bu sermayedir.

### KAYNAKÇA

Akbaba, Sırrı. "Sağlıklı İnsan İlişkileri İçerisinde Psikoterapi İlkelerinin Yeri", Çağdaş Eğitim Dergisi Yıl: 21, Sayı: 221, Mayıs 1996.

Barker, R.G. and Gump, P.V., "Big school, small school", CA: Stanford University, 1964, (Dökmen-2002).

Coelho, Paulo, (çev. Özdemir İnce), "Simyacı", İstanbul, Can Yayınları, 2000.

Combs, AW., Syngg, D., "Individual Behaviour", New York, Harper and Row Pub., 1959.

Cüceloğlu, Doğan, "Yeniden İnsan İnsana", İstanbul, Remzi Kitabevi, 1997.

Cüceloğlu, Doğan., "İnsan ve Davranışı", İstanbul., Remzi Kitabevi, 1997.

Dökmen, Üstün, "Yüz ifadeleri konusunda verilen eğitimin duygusal yüz ifadelerini teşhis becerisi ve iletişim çatışmalarına girme eğilimi üzerindeki etkisi".yayınlanmamış doktora tezi., Ankara Üniversitesi, 1986.

Dökmen, Üstün, "İletişim Çatışmaları ve Empati", İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2000.

George, H. V., "Common Errors in Language Learning", USA, Newbury House Publishers, 1972.

Gordon, T., "Etkili öğretmenlik eğitimi.İstanbul", Sistem yayınları, 2003.

Gürdal, Sehavet, "Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimlerde Uygulamalar", İstanbul, Simge Ofis Matbaacılık, 1997.

Hinde, G., "Biological Bases of Human Social Behavior", New York. McGraw- Hill Book, 1974.

Maslow, A.H., "Motivation and personality", New York, Harper and Row, 1970.

Petterson, R., "Visual Information", Educational Technology Publications Inc., New Jersey.

Rogers, E., M., and Kincaid, "Communication networks toward a new paradigm for research", New York, The free press, 1981.

Roloff, M. E., 1987, "Communication and conflict", Handbook of communication science. CA. Sage.

Shannon, C., E., and Weaver, Warren, "The Mathematical Theory of Communication", Urbana University of Illinois Press, 1949.

Tubbs, C.B and Moss, S., "Human Communication: An interpersonal perspective", New York, Random house, 1974.

Usluata Ayseli, "İletişim" İstanbul, İletişim Yayınları, 1991.

Whirter, J. ve Acar, N.V., "Ergen ve Çocukla İletişim", Ankara, Us-A Yayınları, 2000.

Yavuz, Mehmet Ali, "İletişim Kuramı Açısından Dil Öğretimi ve Dil Öğretiminde Güdülemenin Önemi", Dokuz Eylül Ün. Sosyal Bilimler Enst. Dergisi, Cilt.1, Sayı:3, 1999.