



Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi

2023, 6(6): 819-830.

DOI:[10.26677/TR1010.2023.1236](https://doi.org/10.26677/TR1010.2023.1236)

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: www.sobibder.org



KAVRAMSAL MAKALE

Aktif-Empatik Dinleme Üzerine Bir Gözden Geçirme

Yrd. Doç. Dr. Asra BABAYİĞİT, Kıbrıs İlim Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Girne, KKTC, e-posta: asrababayigit@csu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2102-3175>

Öz

Epiktetos'un dediği gibi "bir güzel söz söyleme sanatı varsa bir de güzel dinleme ve anlama sanatı vardır". İletişimin başarıya ulaşmasında en büyük payın konuşana ait olduğu sanısı bir yanılgıdır. Gerçekte, iletişim eyleminin istenilen sonuçlara ulaşmasındaki çaba ve sorumluluk konuşan ile dinleyen arasındaki ortaklaşa bir temele dayanır. İşitme ile dinleme birbirleriyle ilişkili, ancak birbirlerinden ayrı eylemlerdir. İşitme fizyolojik, dinleme ise psikolojik bir süreçtir. Etkili dinleme sadece söylenenleri duymak değil, aynı zamanda bu söylenenleri önemli bulmak, kavramak ve değerlendirmektir. Ayrıca etkin dinleme aktif bir süreçtir. İyi bir dinleyici öncelikle bütün dikkatini konuşmacıya yoğunlaştırarak, onunla göz iletişimi kurar. Onu dikkatli bir şekilde dinlediğini belli etmek için sözlü veya sözsüz mesajlar verir. Aktif ve empatik dinleme becerisi bireyin sosyal ve başarı alanlarında etkin ve başarılı olmasında önemli bir rol oynamaktadır. Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda, aktif ve empatik dinleme becerisinin geliştirilmesinin gerekliliği anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Dinleme, Aktif Dinleme, Empati, İletişim, Etkin İletişim.

Makale Gönderme Tarihi: 07.04.2023

Makale Kabul Tarihi: 08.06.2023

Önerilen Atıf:

Babayiğit, A. (2023). Aktif-Empatik Dinleme Üzerine Bir Gözden Geçirme, *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(6): 819-830.



**Journal of Social, Humanities and
Administrative Sciences**

2023, 6(6): 819-830. DOI:[10.26677/TR1010.2023.1236](https://doi.org/10.26677/TR1010.2023.1236)

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: www.sobibder.org



CONCEPTUAL PAPER

A Review on Active-Empathetic Listening

Assistant Prof. Dr. Asra BABAYİĞİT, Cyprus Science University, Faculty of Economics, Administrative and Social Sciences, Kyrenia, TRNC, e-mail: asrababayigit@csu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2102-3175>

Abstract

As Epictetus said, "If there is an art of speaking well, there is an art of listening and understanding well". It is a mistake to think that the biggest share in the success of communication belongs to the speaker. In reality, the effort and responsibility for the communication action to achieve the desired results is based on a joint basis between the speaker and the listener. Hearing and listening are related but separate actions. Hearing is a physiological process, while listening is a psychological process. Effective listening is not just hearing what is being said, but also finding, comprehending and evaluating what is said important. In addition, active listening is an active process. A good listener first concentrates all his/her attention on the speaker and establishes eye contact with him/her. He/she gives verbal or nonverbal messages to show that he/she is listening carefully. Active and empathetic listening skills play an important role in the individual's being effective and successful in social and success areas. When all these are taken into consideration, the necessity of developing active and empathetic listening skills is understood.

Keywords: Listening, Active listening, Empathy, Communication, Effective Communication.

Received: 07.04.2023

Accepted: 08.06.2023

Suggested Citation:

Babayigit, A. (2023). A Review on Active-Empathetic Listening, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 6(6): 819-830.

GİRİŞ

İnsanoğlu doğası gereği düşünce paylaşımı, bilgi aktarımı ve yeni bilgiler öğrenme ihtiyacı hissetmektedir. Bu ihtiyaçların karşılanmasındaki temel araç iletişimdir. İletişim, iki kişi arasındaki ilişki oluşumunu sağlayan psikososyal bir etkidir. İletişim hem kişisel hem de toplumsal sorunların çözümünün temelini oluşturmaktadır. İletişim bu toplumsal sorunların çözümü için tek başına yeterli değildir (Cüceloğlu, 2015). Etkin ve iki yönlü iletişim kurma becerisi de sağlıklı ilişkilerin oluşumunda önemli bir rol oynamaktadır (Gündoğdu, 2010). Gerçek bir iletişim için kaynak ve hedef birim, alınan ve verilen mesajların birbiriyle ilişkili olması yani iki yönlülük gerekmektedir (Gearhart ve Bodie, 2011). Dinleme ve konuşma becerisi ayrılmaz birer iletişim aracıdır. İletişim sürecinde mesajın bir ileticisi ve alıcısı vardır. Mesaj iletici tarafından aktarılırken alıcı tarafından dinlenmektedir. İletişim sürecinde bu roller değişmektedir. İletici bir kişi alıcı olabilirken, sonrasında yine iletici konumuna geçebilmektedir. Verilen mesajın eksik veya yanlış anlaşılması kişilerarası ilişkilerde önemli bir rol oynayarak etkin bir iletişim sürecinin oluşumuna engel olmaktadır (Özer, 2005).

Son zamanlarda giderek artan iletişimsizlik sorununun oluşumunda, dinleme etkinliğinin gerçekleştiği zamanlarda kişinin kendi iç dünyasına, kendi düşünce ve duygularına odaklanması etki etmektedir. Bu süreç içerisinde de çevreden uzaklaşma ve kişilerarası ilişkilerde kopma yaşanmaktadır (Cüceloğlu, 2002).

Dinleme Becerisi

Türk dili eğitimi dört ana dil becerisi üzerine kurulmuştur. Okuma ve dinleme becerileri anlama; yazma ve konuşma ise anlatma eyleminin gerçekleşmesini sağlamaktadır. Bu beceriler arasında en sık kullanılan beceri ise dinlemedir (Aytan, 2011; Burleson, 2011). Dinleme hem iletişimin en önemli unsurlarından hem de bilgi ve düşüncelerin paylaşımını sağlayan dil etkinliklerinden biridir (Cüceloğlu, 2015). Çocukluk çağlarından itibaren iletişim ve eğitimin aracı olarak dinleme ön plana çıkmaktadır (Melanlıoğlu, 2012).

Etkili bir iletişim için dinlemek en önemli davranıştır. Benlik ve öğrenim kazanımları için dinleme en temel faktörlerden biridir. Varoluşun beş boyutu olan umursanmak ihtiyacı, sevmek ihtiyacı, vazgeçilmez olmak, yeterli hissetmek ve kabul edilmek ihtiyaçlarını içinde barındıran bir eylemdir. Dinlemek, karşımızdaki kişinin varoluşunu önemsemektir. Dostluk ve güven ilişkisinin temelini hoşgörü ve içtenlikle yapılan bir dinleme davranışı oluşturur. Dinleme becerilerindeki eksiklikler gerek iş yaşamı gerekse ikili ilişkilerde sorunlara neden olmaktadır (Cüceloğlu, 2002).

Dinleme ile ilgili farklı araştırmacılar tarafından birçok tanım yapılmasına rağmen (Bodie vd., 2008) dinlemenin a) Katılan, anlayan, kabul eden ve yorumlayan gibi bilişsel süreçler, mesajlar; b) Duygusal süreçler, başka bir kişinin mesajları ile motive edilmiş ve katılmaya teşvik edilmiş ve c) Davranış süreçleri, örneğin sözlü ve sözsüz geribildirim komplekslerinden oluşan çok boyutlu bir yapı olduğu konusunda fikir birliği mevcuttur (Janusik, 2007; Halone ve Pecchioni, 2001).

Dinleme Becerisinin Gelişimi

Dinleme, bebeklik dönemlerinde herhangi bir uyarana karşı kolay dağılan ve bilinçsizce yapılan bir eylemdir. Bu dönemde, dinleme eylemine uyarılara karşı bölünmeden odaklanarak devam etme ve kendi düşüncelerini erteleyerek paylaşma becerisi henüz gelişmemiştir. Bireyin yaşı ilerledikçe dinlediklerini anlamlandırmaya ve yorumlamaya başlamaktadır. Dinleme becerisinin gelişimi çocuklukta gelişmeye başlayan ve genç yetişkinlik dönemlerine kadar giden

bir süreçtir. Aile eğitimi, masallar okuma ve anlama etkinlikleri bu becerinin gelişimine katkı sağlamaktadır. Bunun yanında bilgi ve algılama becerisi ile dinleme becerisi arasında doğrudan bir ilişki vardır (Doğan, 2007).

Dinleme Türleri

Dinleme temel olarak etkileşimli ve etkileşimsiz dinleme olarak ikiye ayrılmaktadır. Etkileşimli dinleme yanıt içeren cümle, sözsüz mesajlar ve soru sorma gibi eylemleri içermektedir. Buna karşın, etkileşimsiz dinleme ise konferanslarda gözlemlenen dinleme davranışıdır. Konuşmacıya cevap vermeksizin konuşma bölünmeden sürdürülmektedir (Karadüz, 2012; Cüceloğlu, 2002). Etkili bir dinleme davranışı katılımcı, empatik, eleştiriden uzak, yorumlayıcı ve çözüm odaklıdır. Etkisiz bir dinleme ise, yüzeysel, seçerek, görünüşte, savunucu, tuzak kurucu ve verilmek istenen mesajın tam olarak anlaşılmadığı bir dinleme biçimidir (Özbay, 2005).

İletişim için önemli bir konu olan dinlemenin farklı çeşitleri vardır. *Görünüşte dinleme*, iç dünyası bambaşka yerlerde, düşüncelerde olan fakat dış görünüşte dinliyor gibi görünen kişiler için söz konusu olmaktadır. Bazı durumlarda, kişi sadece kendi söyleyeceklerine odaklanarak tam anlamıyla karşısındakini dinlememektedir. Kimileri ise sadece konuşma içerisinde ilgisini çeken sözcük ve cümleleri algılamaktadır. Bir diğer dinleyici tipi ise *savunucu* dinleyicidir. Bu kişiler her söyleneni kendine yönelik bir saldırı olarak algılamaktadırlar. *Tuzak kurucu* dinleyiciler ise dinlediklerinden karşısındakini zor duruma sokacak ayrıntılar bulmaya çalışan kimselerdir. Son olarak ise *yüzeysel* dinleyiciler, konuyu yüzeysel bir şekilde dinleyerek iletilen mesajın esas anlamını kavrayamamaktadırlar. Yanlış anlaşılmasının önlenmesi için dinleyici konumundaki kişiler karşısındaki kişinin demek istediğiyle kendi algıladığı mesajın aynı olup olmadığını *geri-iletim* yöntemiyle denetleyebilirler. (Cüceloğlu, 2015).

Aktif ve Etkin Dinleme

Karşımızdaki kişiye tüm dikkatimizi vererek aktif dinleme güven duygusuna dayalı ilişkilerin temelini oluşturmaktadır. Bu huzurlu güven ortamı karşımızdaki kişinin kendisini açmasına yardımcı olmaktadır. Aktif dinleme, verilmek istenen mesajın özüne inilmesine ve esas duygu ve düşüncelerin anlaşılmasına olanak sağlamaktadır. Bunun yanında, aktif dinleme karşımızdaki kişinin daha iyi ve kapsamlı tanınmasına yardımcı olmaktadır. Aktif dinleme çift yönlü bir iletişimdir. Konuşan kişi gerçekten duyulduğunu hisseder ve rahatlıkla iç dünyasını paylaşır hale gelebilmektedir (Cüceloğlu, 2015). Kişilerarası ilişkilerdeki sorunlar, aşırı genelleme, doğru olmak ve zihin okuma gibi huzursuzluk yaratan aksak düşünce kalıpları ile başatma yöntemlerinden biri aktif dinlemedir (Özer, 2015).

Aktif dinleme, etkin dinleme veya empatik dinleme olarak da bazı kaynaklarda yer almaktadır (Weger vd., 2010; Çiftçi, 2007). Bu tür dinlemelerde tüm ilgi ve dikkat konuşan kişiye yönlendirilir. Etkin dinleme, dinleme süresinde göz teması kurmak ve bedensel hareketler gibi sözel olmayan işaretler ile dinlediği mesajını vermektir. Sonrasında ise çift yönlü bir iletişim kurarak net olmayan yerler sorulur ve empati kurularak karşısındaki kişinin duygusu anlaşılır ve duygu o kişiye ifade edilir (Avşar vd., 2015).

Aktif Empatik dinleme, odaklanarak tüm dikkat verilerek dinlenen bir etkinliktir. Geleneksel aktif dinleme prosedüründen farklı olarak empatinin daha yüksek bir formuyla sonuçlanacak bir dinleme türüdür (Janusik, 2007; Drollinger vd., 2006). Her ne kadar aktif dinleme tanımları değişik bağlamlarda farklılıklar gösterse de (Weger vd., 2014; Weger vd., 2010), çoğu tanımında hem sözsüz hem de sözlü davranışların önemi vurgulanmaktadır. Aktif dinleme temel olarak

dikkat, anlayış, cevap verme ve empati göstermek unsurlarını içermektedir (Gearhart ve Bodie, 2011). Düşüncelerin ve duyguların devam eden ifadesini teşvik etmek ve ilişkisel yardıma açık olmak aktif bir dinlemenin özelliklerindedir. Sözsüz davranışlar açısından, aktif dinleme tipik olarak ani ses değişiklikleri, göz teması ve fiziksel yakınlık gibi davranışları içermektedir (Bodie vd., 2015; Burleson, 2011). Sözsüz olarak sıcaklık gösteren mesajlara ek olarak, aktif dinleyiciler karşı taraftan gelen mesajları kendi kelimeleri ile ifade etme, duyguları yansıtma, sorular sorma ve doğru anlayıp anlamadığını sorgulama gibi sözel davranışlar yoluyla iletişim kurmaya özen göstermektedirler (Weger vd., 2014; Korman vd., 2013).

Aktif dinleme, insanları çeşitli nedenlerle daha iyi hissettirmektedir. Öncelikle, mesaj değerlendirmeleri ve mesaj sonuçları arasında ilişki kurulması (Bodie, 2011; Burleson, 2011), ikincisi, konuşan kişiyi zor ifade edeceği duyguları paylaşma yönünde teşvik etmesi ve son olarak ise sıcak ve güvenli bir ortam oluşturarak yargılanmayacağını bilerek rahatça konuşulmasını sağlamasıdır (Cüceloğlu, 2015). Dinleme, bireyler arasında iyi iletişim için vazgeçilmez bir gerekliliktir (Cüceloğlu, 2002; Bodie vd., 2008). Kişilerarası ilişkilerde aktif ve empatik bir dinleme olması daha sağlıklı bir iletişim kurulmasını sağlamaktadır (Bodie, 2011; Gearhart ve Bodie 2011; Bodie vd., 2012). Aktif dinleme'nin kabulü Carl Roger'ın insanlı teorisi ile gerçekleşmiş ve o zamandan beri gelişmeler göstererek tanımlanmaya devam etmiştir (McNaughton vd., 2007).

Dinleme ve Etkin Dinleme Arasındaki Temel Fark Nedir?

Etkin bir dinleme süreci 3 aşamadan oluşmaktadır. Bunlar; mesajı iletme, iletilen mesajın duyulması ve iletilen mesajın anlamlandırılmasıdır (Özbay, 2016). Etkin bir dinlemenin söz konusu olabilmesi için iletilen iletinin yorumlanma süreci gereklidir (Cüceloğlu, 2015). Bu yorumlama, konuşan kişinin sözel ve sözel olmayan tüm ifadelerini ve duygularını anlamlandırma sürecidir (Weger vd., 2014; Cihangir, 2004). Dinleme ve işitme birbirlerinden farklı anlama gelmektedir. Dinleme eylemi hem fiziksel hem de zihinsel bir süreçtir (Karadüz, 2010). İletinin kaynağına odaklanarak iletilen mesajın anlamlandırılmasıdır. Dinleme edilgen bir davranıştan farklı olarak iletişim sürecinin gerçekleşmesinde önemli bir etkidir. Sağlıklı bir iletişim sürecinde hem konuşan hem de dinleyen kişi aktif bir rol oynamalıdır (Jones, 2011). İşitme eylemi, istençdışı doğuştan gelen bir yeti olmasına rağmen dinleme sonradan geliştirilebilen ve kişinin kendi isteğine ve amaçlarına yönelik gerçekleştirdiği bir eylem olarak tanımlanmaktadır (Doğan, 2007).

Sözlü iletişimin sağlanmasında dinleme yöntemi önemli bir belirleyicidir. Günlük yaşantının büyük bir çoğunluğunda kullanılan dinleme becerisi sağlıklı ilişkilerin temellerinin atılmasına da sağlamaktadır (Karatay vd., 2014). Etkin bir dinleme eyleminin gerçekleşmesi için öncelikle iletilen mesajın sözel ve sözel olmayan içeriğinin algılanması gerekmektedir. Sonrasında ise karşımızdaki kişinin düşüncelerini ve duygularını anlamlandırma süreci gerçekleşmektedir. Yorumlama aşamasında tarafsız bir bakış açısıyla yaklaşılmalıdır. Son olarak ise konuşan kişiye geribildirimler verilmelidir (Fidan ve Küçükali, 2014; Cihangir-Çankaya, 2012; Mcnaughtn vd., 2007).

Dinleme eylemi sonrasında kişi verilen mesajı hatırlar ve tekrar edebilir. Etkin bir dinleme davranışında ise bunlara ek olarak duygulara odaklanarak ilgiyle dinleme mevcuttur. Dinleme kişiler arası ilişkiler, bilgi alışverişi, yeni insanlar tanıma ve hoşgörüyeye dayalı saygı temelli ilişkilerin oluşu için önemli bir davranıştır (Cihangir, 2004). İyi bir dinleyici yalnız sözel mesajlara değil el kol hareketleri, mimikler ve beden dili ile iletilen sözel olmayan mesajları da anlamlandırmaktadır. Etkin dinleme, karşıda kişiye "sana saygı gösteriyor ve değer veriyorum"

mesajını iletmektedir. Etkin dinlemenin son basamağı ise empati geliştirmedir. Empati, iletişimin temel unsurlarından olan dinleme ve konuşma eylemleri arasında köprü görevi gören önemli bir unsurdur. Empati, kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyması ve onun duygularını hissederek bu yorumunu karşısındaki kişiye ifade etmesidir (Cüceloğlu, 2015; Weger vd., 2010).

Empati Geliştirme

Etkin dinleme sürecinde, empati ve saygı ile yaklaşımlarda bulunarak konuşmaya teşvik edici sorular sorma, dinlediğini belirten ifadeler kullanma, konuşanın sözcüklerini kendi anladığı şekilde ifadelendirme, konuşmacının duygularını dile getirerek düşüncelerini özetleme gözlemlenmektedir (Cihangir-Çankaya, 2012; Bodie, 2011; Weger vd., 2010; Hutchby, 2005; Mishima vd., 2000). Empatik iletişim bilişsel ve duygusal öğeler içermektedir. Empatide karşısındaki ne hissettiğini anlamak (bilişsel) ve onun hissettiği gibi hissetmek (duygusal) söz konusudur (Tuncay ve İl, 2009). Empatinin bilişsel yönünde iletişimde bulunulan kişinin duygusal ve zihinsel durumunu anlayarak tepki verme gözlemlenmektedir (Smith, 2006). Bir başka deyişle, duygusal empati sürecinde karşı taraftaki kişinin duyguları ile derin bir ilişki kurulmaktadır. Bilişsel empati ise diğer bir kişinin duygularını anlama ve anlamlandırma süreci söz konusudur (Guttman, 2000).

Empati, bir diğer deyişle eşduyum, özerk bireylerde bulunan bir yetidir. Eşduyum (empati), kişinin kendisini bir başkasının yerine koyarak, o durumda bu başka kişinin neler hissedip nasıl davranabileceğini anlama sürecidir. Kişi aynı anda kendi varlığının bilincinde iken öteki kişinin yaşantısını anlamaya çalışmaktadır. Eşduyum yeteneğine sahip olan bir bireyin kendi kimliğinin sınırlarına güvenmesi beklenmektedir. Eşduyum yeteneği evrimsel bir yeti olmasına rağmen bu özellik zaman içerisinde anne-baba tutumları ile geliştirilebilir ya da sönebilir. Yapılan çalışmalar, erkeklerin kadınlara kıyasla eşduyum yeteneklerinin daha kısıtlı olduğunu göstermektedir. Erkek egemen bir toplumda yaşıyor oluşumuz bu verinin oluşumunu açıklar niteliktedir. Erkeklerde çocuk yaşlardan beri yerleşen abartılmış özdeğer duygusu ve benmerkezcilik eşduyum kapasitesini sınırlamaktadır. Kadına yönelik şiddet olayları ise kırılğan erkeklik duygusu ve eşduyum eksikliği ile ilişkilendirilmektedir (Christov-Moore vd., 2014; Öztürk, 2012; Sokolov vd., 2011).

Empatik dinleme önyargısız ve yönlendirme yapmadan karşısındaki duygusuna odaklanarak dinlemez. Empati, etkili bir iletişim için olması gereken temel unsurlardan biridir. Bunun yanında empati, duygusal zekanın bir parçası olarak kabul edilmektedir. Empati becerisi zaman içinde gelişebilmektedir (Guttman, 2000). Etkin dinlemenin son basamağı olan empati geliştirme eylemin gerçekleşmesi için sözel ve sözel olmayan tepkilerin farkında olmak gerekmektedir. Bunun yanında önyargılı ve eleştirel bir tutum, empati gelişimini engelleyerek çatışmaların oluşumuna zemin hazırlamaktadır (McNaughton vd., 2007). Sağlıklı bir sosyal yaşam için iletişim ve empati gereklidir. Her bireyin kendine özgü bir dünyası vardır ve bu dünyasındaki deneyimleri başkaları ile paylaşma ihtiyacı hisseder (Hasta ve Güler, 2013; Dökmen, 2005; Cüceloğlu, 2002).

Dinleme Sürecini Etkileyen Faktörler Nelerdir?

Aktif bir dinleme süreci, konuşmacı, dinleyici, konu ve ortam gibi birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörler arasında, konuşmacı tarafından kullanılan ses tonu, mesajın anlaşılır olması, dil seviyesi ve iletişimin gerçekleştiği ortamın uygunluğu vardır (Weger vd., 2014).

Fizyolojik faktörler: Dinleme becerisinde temel duyu organı kulaktır. İşitme yetisindeki sorunlar etkin bir dinleme sürecini zorlaştırabilmektedir.

Fiziki faktörler: Dinleme eyleminin gerçekleştiği ortam dinlemenin etkinliğini etkilemektedir. Örneğin, kalabalık ve gürültülü bir ortamda aktif bir dinleme süreci pek mümkün değildir. Okullarda U şeklinde bir oturma düzeni etkin iletişim ve dinleme becerisini geliştirmektedir. Bunun yanında sandalyelerin rahatlığı ve konumu da yine etkili olan faktörlerdendir.

Psikolojik faktörler: Dinleyicinin içinde bulunduğu olumsuz duygudurum, kişilerarası çatışmalar, konuya yeterince motive olamaması, konuşmacının otoriter veya pasif tutumları dinleme becerisini etkileyen psikolojik faktörlerdendir (Burlison, 2011).

Zihinsel faktörler: Dinleme faaliyeti, algılama, yorumlama, muhakeme ve analiz etme gibi birçok bilişsel yeti kullanımını gerektiren dinamik bir eylemdir. Hafıza ve kelime haznesinin gelişmiş olması dinleme faaliyetinin verimliliğini artırmaktadır.

Sosyal faktörler: Toplumsal gelenekler, cinsiyet rolleri, çocuk eğitimi ve kültürel dinleme özellikleri etkin dinleme becerisinin gelişiminde önemli rol oynamaktadır.

Konuşmacı faktörü: İletişim sürecinde konuşmacının heyecanını kontrol edememesi, dikkat dağıtıcı jest ve mimikler, uygunsuz ses tonlaması gibi dikkat dağıtıcı davranışlar etkin bir dinleme davranışının oluşmasını önlemektedir. Dinleyici esas konudan uzaklaşarak rahatsız edici tutum ve davranışlara odaklanabilmektedir. Bunun yanında konuşmacının tekdüze ve sıkıcı konu anlatımı da dinleme motivasyonunu düşürebilmektedir (Yazıcı ve Gündüz, 2010).

Konu faktörü: İletilen konunun dinleyicinin seviyesine uygun olmaması, amaçsız bir konu olması ve kişinin ilgi alanının dışına çıkması gibi faktörler de dinlemenin niteliğini etkileyen faktörlerdendir.

Sonuç olarak dinlemenin niteliği, bilişsel beceriler, kültürel olarak aktarılan pasif dinleyicilik, konu içeriği, konuşmacının sözel ve sözel olmayan tutumları, dinleyenin psikolojik durumu gibi birçok faktörden etkilenmektedir (Emiroğlu, 2013; Çiftçi, 2007).

Dinlemenin İletişimdeki Önemi Nedir?

Dinleme de konuşma gibi psikolojik ve sosyal faktörlerden çok etkilenen bir iletişim unsurudur. İyi bir dinleme, kişilerarası iletişim davranışının pozitif olmasına yol açar (Drollinger vd., 2006; Bodie, 2011). Evlilik ilişkisi, aile ilişkisi, sağlık hizmetleri veya müşteri memnuniyeti gibi birçok alanda iyi bir dinleyici olmanın kazançları vardır (Gearhart ve Bodie, 2011; Jones 2011).

Dinleme, karşımızdaki kişinin kendisini değerli ve önemli bir birey olarak algılamasına etki etmektedir. Kişi, önyargılardan uzak, hoşgörü ile dinleyen biriyle iletişimi sırasında anlaşıldığını hisseder ve daha yakın ilişkilerin temeli oluşturulabilir. Sağlıklı bir çift yönlü iletişim bireyin sosyal, aile ve iş ortamındaki dinamik bağlarını kuvvetlendirir (Cüceloğlu, 2015; Bodie vd., 2012). Günümüzde dünyadaki çatışmaların, politik anlaşmazlıkların, gazeteci ve diğer aydınların tartışmalarının, eş anlaşmazlıkları, alışverişte görevli ve alıcı ilişkisine kadar gözlemlenebilecek birçok alanda iletişim kaza / kopuklukları sonucunda meydana gelen kavga / sürtüşmelerin temelinde etkin dinleyememe yatmaktadır (Jones, 2011).

İletişim engelleri arasında aşırı anlam yükleme, seçici dinleme, genelleme, umursamama, çarpıtma ve güvence verme vardır. Seçici dinlemede kişi konunun sadece bir kısmını algılayabilmektedir (Burlison, 2011). Çarpıtmada ise mesajın esas verilmek istenen anlamının dışına çıkılmaktadır. Aşırı anlam yüklemede ise verilen mesajın içeriğinden anlaşılabilir olan anlamdan daha fazla yorumlar dâhil etme mevcuttur. Dinleme ile ilgili yaşanan iletişim engellerinin çözümünde mesajı ileten kişiyi bölmeden dinlemek, dikkat ve ilgiyi sadece konuşmacıya yönlendirmek, çatışmalardan uzak durmak, net olmayan yerleri sorular ile detaylandırmak ve anlayış odaklı yaklaşmak gerekmektedir (Cüceloğlu 2015; Weger vd., 2014).

TARTIŞMA ve SONUÇ

İletişim ve ilişkilerin temel gerekliliklerinden biri olan dinleme becerileri konusunda günlük hayat içerisinde birçok sorun gözlemlenmektedir. Haberlerde sık rastlanan sözel veya fiziksel saldırılar, karşısındakini dinlemeden kendi görüşünün doğruluğunu katı bir şekilde savunan kişiler, sosyal ortamlarda karşısındakinin ne dediğini tam dinlemeden kendi duygu ve düşüncelerini paylaşan bireylere ve sorunları dinlemeden anlayış niteliği taşımayan sabırsız tutumlara sık sık şahit olunmaktadır. Bu iletişim sorunları birçok sosyal ve toplumsal etken ile açıklanabilmektedir.

Türk toplumunda kültürel değerlerimiz ve atasözlerimize de baktığımızda dinlemeye konuşmadan daha fazla değer verildiği gözlemlenmektedir. Bunun yanında, çocuklara küçük yaşlardan itibaren büyüklerin sözünü kesmeden dinleme ve karşı gelmeme gibi edilgen davranış kalıpları öğretilmektedir. Bu tarz davranış biçimleri etkin dinlemenin gerçekleşmesini önlemektedir. Buna bağlı olarak, çocuklar baskıya karşı tepki oluşturarak olumsuz dinleme davranışları benimseyebilmektedir (Maden, 2013; Burlison, 2011). Etkin ve empatik dinleme yerine görünürde dinleme özellikleri ortaya çıkmaktadır. İşitmeden farklı olarak dinleme kişisel tercihe bağlıdır ve zorunlu değildir. Bu ortamda yetişen bireyler, iletişim sürecinde bahsi geçen konuya odaklanmadan sadece dinliyormuş gibi görünür ve karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine odaklanmazlar (Özer, 2015).

Günümüzde giderek artan aile içi şiddet olayları, iletişimsizlikten kaynaklanan cinayetler, boşanmalar, ebeveyn çatışmalarının artışı ile çocuk yaşlara kadar inen madde bağımlılığı gibi birçok önemli toplumsal sorun gündeme gelmektedir. Bu problemlerin temelinde etkin dinleme becerisindeki sorunlar yatmaktadır. Toplumumuzda küçük yaşlardan itibaren aile içi iletişimde emir kipiyle konuşmak, tehdit etmek, ahlak dersi vermek, kontrol etmek, eleştirmek ve yargılamak gibi birçok iletişim engeli mevcuttur. Bu iletişim engelleri edilgin dinleme davranışını da beraberinde getirmektedir. Baskı söz konusu olduğunda etkin dinleme baskılanmakta ve zoraki işitme eylemi gözlemlenmektedir. Bu nedenle bu kişiler yetişkinlik çağına geldiğinde de dinler gibi görünen ama empati geliştiremeyen bireyler olabilmektedir (Melanlıoğlu, 2012).

Dinleme eğitim ve öğrenme konusunda da gerekli koşullardan biridir. İlkokul döneminde etkin dinleme, konuşma, yazma ve okuma becerilerinin kazanılması beklenmektedir. Buna karşın, eğitim sistemimizde çift yönlü bir iletişim yerine tek yönlü dinleme davranışı benimsenmiştir. Tüm eğitim hayatı boyunca öğretmen kaynak konumunda öğrenci ise alıcı konumundadır. Ders dışında toplantı ve törenlerde de öğrenciler yine dinleyen konumundadır. Öğrencinin duygu, düşünce ve arzuları değersiz ve önemsiz kabul edilerek kayda değer bulunmamaktadır. Dinleme becerisi bu kritik dönemde bu kültürel ve toplumsal davranış kalıpları nedeniyle yetersiz gelişebilmektedir. Bu düzeyde edinilen dinleme becerilerinin de sonraki dönemlerde etkin bir şekilde geliştirilmesi pek mümkün değildir (Maden, 2013; Çiftçi, 2007).

Bunun yanında kitle iletişimi de etkin dinleme davranışını olumsuz yönde etkileyebilen faktörlerden biridir. Kitle iletişimde kaynak ve hedef birimler karşı karşıya gelmemektedir. Bir kaynak pek çok hedefe aynı anda ve kısa sürede ulaşabilmektedir. Kitle iletişimi modern ve kalkınan toplumların olmazsa olmaz bir parçasıdır. Bilgi paylaşımında önemli bir araç olarak kullanılmaktadır. Kitle iletişimi, toplumları dünya ile ilişki içerisine sokar ve farklı bakış açılarına sahip olunmasına katkıda bulunur. Bazı durumlarda ise kitle iletişimi bireysel ilişkilerdeki paylaşımları azaltarak psikolojik bir yalnızlığa neden olabilmektedir (Cüceloğlu, 2015). Kitle iletişimde geribildirim imkanı empati geliştirme, duyguların yansıtılması, sözel olmayan mesajların gözlemlenmesi gibi etkin dinleme özelliklerinin kullanılması pek mümkün değildir. Kitle iletişim araçlarında aktarılan içeriklerin benzer olması dinlenme oranını düşürmektedir. Kitle iletişiminin bu özellikleri etkin dinleme becerisinin gelişimine zarar verebilmektedir.

Son olarak ise sözlü kültürden yazılı kültüre geçişin de dinleme üzerinde olumsuz etkileri olduğu düşünülmektedir. Yazılı anlatımdan önce her toplum kendi sözlü kültürünü oluşturmuştur. Sonrasında ise teknoloji alanındaki gelişmeler sonucunda yazılı kültüre geçiş ile birlikte yazılı ürünler vermeye başlanmıştır. Sözlü ve yazılı kültür gelişimine bakıldığında bir uyum ve ahenk yerine kopukluk mevcuttur. Bu gelişim sürecinin ardından toplumun kültürel değer ve ürünler ile ilgili paylaşımları ve bilgileri azalmıştır. Toplumumuzda sözel, yazılı ve okuma kültürü geri kalmıştır. Yeni nesil gençlere sözlü kültür eserleri anlatılmamaya başlanmıştır. Gelişen bilişim teknolojileri ile iletişim tamamen kopmuştur. Sözel kültüre verilen değerin düşüşü ile dinleme becerisinin gelişimi de azalmıştır. Sözlü kültür ürünü olan geleneksel hikâyeler atasözleri, destanlar ve masallar yeni nesillere aktarılmamaktadır. Bu eğitici ürünler, özellikle sözel kültür ürünleri, iletişim ve dinleme gibi birçok önemli becerilerin gelişimine katkı sağlamaktaydı. Günümüzde yazı ve teknoloji kültürünün yaygınlaşması ve sözel kültürün silinmesi ile dinleme, okuma ve öğrenmenin değerini bilmeyen nesiller yetişmektedir. Buna ek olarak iletişim engellerine bağlı çatışmalar ise gün geçtikçe artmaktadır (Maden, 2013).

Sonuç olarak ilgili alanyazın incelendiğinde günümüzde etkin iletişimin en önemli basamaklarından biri olan dinleme becerisinin toplumumuzda geliştirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Dinleme becerisi hem aile ilişkilerinde hem iş yaşamında hem de toplumsal ilişkilerde olması gereken bir beceridir. Etkin iletişim kapsamında aktif empatik dinleme becerisini geliştirmeye yönelik etkinlikler ve eğitimler düzenlenmesi bireylerin bilinçlendirilmesi adına önemli bir adım olacaktır. Yine bu alanda uygulanabilecek strateji ve tekniklerin neler olduğu ve bunların nasıl uygulanması gerektiği konusunda ayrıntılı bir çalışmaya da ihtiyaç olabilir. Bu alanda araştırmaların yapılması ve dinleme becerisini ölçmek ve değerlendirmek için etkinliklerin geliştirilmesi de alana büyük katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Avşar, Ü.Z., Cansever, Z., Acemoğlu, H., Avşar, Ü., Çayır, Y., ve Taştan, K. (2015). Tıp fakültesi üçüncü sınıf öğrencilerinin aktif dinleme grup çalışmasının değerlendirilmesi. *Euras J Fam Med*, 4(2), 78-82.

Aytan, T. (2011). Aktif öğrenme tekniklerinin dinleme becerisi üzerindeki etkileri. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 24-42.

Bodie, G. D., Worthington, D., Imhof, M. and Cooper, L. O. (2008). What would a unified field of listening look like? A proposal linking past perspectives and future endeavors. *International Journal of Listening*, 22, 103-122.

Bodie, G. D. (2011). The Active-Empathic Listening Scale (AELS): Conceptualization and evidence of validity within the interpersonal domain. *Communication Quarterly*, 3(59), 277-295.

Bodie, G. D., St. Cyr, K., Pence, M., Rold, M., and Honeycutt, J. M. (2012). Listening competence in initial interactions I: Distinguishing between what listening is and what listeners do. *International Journal of Listening*, 26, 1-28.

Bodie, G.D., Vickery, A.J., Cannava, K., and Jones, M.J. (2015). The role of "Active Listening" in informal helping conversations: Impact on perceptions of listener helpfulness, sensitivity, and supportiveness and discloser emotional improvement. *Western Journal of Communication*, 79(2), 151-173.

Burleson, B.R. (2011). A constructivist approach to listening. *International Journal of Listening*, 25, 27-46.

Christov-Moore, L., Simpson, E.A., Coude, G., Grigaitye, K., Lacoboni, M., and Ferrari, P.F. (2014). Empathy: Gender effects in brain and behavior. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 46, 604-627.

Cihangir, Z. (2004). *Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi*. İstanbul: Nobel Yayınları.

Cihangir- Çankaya, Z. (2012). Dinleme becerisi ölçeğinin yeniden incelenmesi: psikolojik danışma ve rehberlik öğrencilerinin dinleme becerilerinin çeşitli değişkenlere göre karşılaştırılması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 12(4), 2359-76.

Cüceloğlu, D. (2002). *İletişim Donanımları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, D. (2015). *İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çiftçi, Ö. (2007). Aktif dinleme. *Millî Eğitim Dergisi*, 176(36), 231-242.

Doğan, Y. (2007). İlköğretim ikinci kademedeki dil becerisi olarak dinlemeyi geliştirme çabaları [Yayımlanmamış doktora tezi]. Gazi Üniversitesi.

Dökmen, Ü. (2005). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Drollinger, T., Comer, L.B., and Warrington, P. T. (2006). Development and validation of the active empathetic listening scale. *Psychology & Marketing*, 23(2), 161-180.

Emiroğlu, S. (2013). Türkçe öğretmeni adaylarının dinleme sorunlarına ilişkin görüşleri. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(11), 270-301.

Fidan, M., ve Küçükali, R. (2014). İlköğretim kurumlarında yöneticilerin iletişim becerileri ve örgütsel değerler. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 317-334.

Gearhart, C.C., and Bodie, G.D. (2011). Active- Empathic listening as a general social skill: evidence from bivariate and canonical correlations. *Communication Reports*, 24(2), 86-98.

Guttman, H.A., and Laporte, L. (2000). Empathy in families of women with borderline personality disorder, anorexia nervosa and a control group. *Family Process*, 39(3), 345-358.

Gündoğdu, R. (2010). Farklı puan türüne göre eğitim fakültesine gelen öğrencilerin kendini açma davranışlarının incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(2), 748-777.

Halone, K.K., and Pecchioni, L.L. (2001). Relational listening: A grounded theoretical model. *Communication Reports*, 14, 59-71.

Hasta, D., ve Güler, E. (2013). Saldırganlık: Kişilerarası ilişki tarzları ve empati açısından bir inceleme. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 64-104.

Hutchby, I. (2005). Active Listening: Formulations and the elicitation of feelings-talk in child counselling. *Research on Language & Social Interaction*, 38(3), 303-329.

Janusik, L. (2007). Building listening theory: The validation of the Conversational Listening Span. *Communication Studies*, 58, 139-56.

Jones, S. M. (2011). Supportive listening. *International Journal of Listening*, 25, 85-103.

Karadüz, A. (2010). Türkçe ve sınıf öğretmeni adaylarının dinleme stratejilerinin değerlendirilmesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 39-55.

Karatay, H., Dolunay, S.K., ve Savaş, Ö. (2014). Türkçe öğretmenlerinin etkin dinleme ve dönüt durumları. *Ana Dili Eğitimi Dergisi*, 2(4), 85-106.

Korman, H., Bavelas, J.B., and De Jong, P. (2013). Microanalysis of formulations in solution-focused brief therapy, cognitive behavioral therapy, and motivational interviewing. *Journal of Systematic Therapies*, 32(3), 31-45.

Maden, S. (2013). Niçin dinlemiyoruz? Dinleyememe probleminin sosyokültürel analizi. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 2(1), 49-83.

McNaughton, D., Hamlin, D., McCarthy, J., Head-Reeves, D., and Schreiner, M. (2007). Learning to listen: Teaching an active listening strategy to pre-service education professionals. *Topics in Early Childhood Special Education*, 27, 223-231.

Melanlıoğlu, D. (2012). Dinleme becerisinin geliştirilmesinde ailesinin rolü. *Sosyal Politika Çalışmaları*, 7(29), 65-76.

Mishima, N.; Kubota, S., and Nagata, S. (2000). The development of a questionnaire to assess the attitude of active listening. *Journal of Occupational Health*, 42, 111-118.

Özbay, M. (2005). *Bir Dil Becerisi Olarak Dinleme Eğitimi*. Ankara: Akçağ.

- Özbay, M. (2016). *Dinleme Eğitimi*. Ankara: Öncü Basımevi.
- Özer, A.K. (2015). *"Ben" Değeri Tiryakiliği*. İstanbul: Ceylan Matbaası.
- Özer, K. (2005). *İletişimsizlik Becerisi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Öztürk, O. (2012). *Özerk Benlik, Kul Benlik*. İstanbul: Okyanus Yayınları.
- Smith, A. (2006). Cognitive empathy and emotional empathy in human behavior and evolution. *The Psychological Report*, 56, 3-21.
- Sokolov, A.A., Krüger, S., Enck, P., Krageloh-Mann, I., and Pavlova, M.A. (2011). Gender affects body language reading. *Frontiers in Psychology*, 2(16), 16-24.
- Tuncay, T., ve İl, S. (2009). Sosyal hizmet uygulamasında empatiyi yeniden düşünmek. *Journal of Society & Social Work*, 20(2), 39-55.
- Weger, H., Castle, G.R., and Emmett, M.C. (2010). Active listening in peer interviews: The influence of message paraphrasing on perceptions of listening skills. *International Journal of Listening*, 24(1), 34-49.
- Weger, H. Jr., Bell, G.C., Minei, E.M., and Robinson, M.C. (2014). The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *International Journal of Listening*, 28(1), 13-31.
- Yazıcı, Ö., ve Gündüz, Y. (2010). Etkili eğitim denetiminde yaşanan iletişim engelleri ve bu engelleri aşma yolları. *Kuramsal Eğitimbilim*, 3(2), 37-52.