

T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

ÖĞRENCİLERİN, YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA
GÖREV YAPMAKTA OLAN ÖĞRETİM
ELEMANLARININ İLETİŞİM BİÇİMLERİNE İLİŞKİN
ALGI VE BEKLENTİLERİ
(PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Serap SAMSA

Tez Danışmanı
Yard. Doç. Dr. Metin YAŞAR

Denizli, 2005

T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

ÖĞRENCİLERİN, YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA
GÖREV YAPMAKTA OLAN ÖĞRETİM
ELEMANLARININ İLETİŞİM BİÇİMLERİNE İLİŞKİN
ALGI VE BEKLENTİLERİ
(PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Serap SAMSA

Tez Danışmanı
Yard. Doç. Dr. Metin YAŞAR

Denizli, 2005

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Bu çalışma, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi, Denetimi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı'nda jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Abdurrahman TANRIÖĞEN

Jüri Başkanı

Jüri Danışman

Yard. Doç. Dr. Metin YAŞAR

Jüri

Yard. Doç. Dr. Hülya ÇERMİK

Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun
...../...../..... tarih ve/..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Prof. Dr. Nazım Kadri EKİNCİ

Enstitü Müdürü

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, yüksek öğretim kurumlarında öğrenim görmekte olan öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim davranışlarına ilişkin algılarını ve beklentilerini belirlemektir.

Araştırmanın örneklemini 2004–2005 Öğretim yılında Pamukkale Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde eğitim alan 420 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından hazırlanan 42 soruluk “Öğretim Elemanlarının İletişim Davranışlarını Ölçme” envanteri kullanılmıştır. Verilerin analizinde “betimsel istatistik teknikleri”nin yanı sıra, “t-testi”, “Tek Yönlü Varyans Analizi” ve “Tukey testi” kullanılmıştır. Yapılan istatistiksel çözümlenelerde anlamlılık düzeyi 0.05 olarak kabul edilmiştir.

Analiz sonuçlarında elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir;

1. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları değerlendirildiğinde, en yüksek aritmetik ortalama puanına sözsüz iletişimin, en düşük aritmetik ortalama puanına dinleme davranışının sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri değerlendirildiğinde, en yüksek aritmetik ortalama puanına dinleme davranışının, en düşük aritmetik ortalama puanına sözsüz iletişimin sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2. Yükseköğretim kurumunda öğrenim görmekte olan öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algılarında, onların cinsiyet, bölüm, eğitim alınan bölümden memnun olup olmama değişkenlerine göre anlamlı fark bulunurken, sınıf değişkenine göre anlamlı bir fark yoktur.
3. Yükseköğretim kurumunda öğrenim görmekte olan öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentilerinde, onların cinsiyet, sınıf, bölüm değişkenlerine göre anlamlı fark bulunurken, eğitim alınan bölümden memnun olup olmama değişkenine göre anlamlı bir fark yoktur.
4. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri arasında anlamlı bir fark vardır ($p=.000$).

Anahtar Kelimeler: İletişim, yükseköğretim, öğretim elemanı, algı, beklenti.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the students' perceptions and expectations towards communication skills and behaviors of academic staff working for Pamukkale University.

The research sample was composed of 420 students attending different faculties of Pamukkale University during 2004 – 2005 academic year.

The data collected has been analyzed by SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). The significance level was considered as 0.05.

After analyzing the data collected, the following findings have been reached;

1. By evaluating the perceptions of the students towards the types of communication of the lecturers in the university, it was reached that nonverbal communication had the highest arithmetic mean point and listening behaviour had the lowest arithmetic mean point. By evaluating the expectations of the students towards the types of communication of the lecturers in the university, it was reached that listening behaviour had the highest arithmetic mean point and nonverbal communication had the lowest arithmetic mean point.
2. There is a significant difference between the perceptions of the university students towards the types of communication of the lecturers in the university according to the students' gender, department, studying department pleasure or not variables. But there is no any significant difference according to class variable.
3. There is a significant difference between the expectations of the university students towards the types of communication of the lecturers in the university according to the students' gender, class, department variables. But there is no any significant difference according to studying department pleasure or not variable.
4. There is a significant difference between the perceptions and expectations of the students towards the types of communication of the lecturers in the university ($p=.000$).

Key words: Communication, university, lecturer in a university, perceptions, expectations.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	I
ABSTRACT	II
İÇİNDEKİLER	III
ŞEKİL VE TABLO LİSTESİ	V
KISALTMALAR	VIII
ÖNSÖZ	IX
GİRİŞ	1

**BİRİNCİ BÖLÜM
PROBLEM DURUMU**

1.1. Problem Durumu	2
1.1.1. Yönetim	3
1.1.1.1. Yönetimin tanımı	5
1.1.1.2. Eğitim yönetimi	6
1.1.2. Örgüt	7
1.1.3. Yönetici	9
1.1.3.1. Yöneticilerde bulunması gereken nitelikler	9
1.1.4. İletişim	10
1.1.4.1. İletişimin tanımı	10
1.1.4.2. İletişim süreci	13
1.1.4.3. Örgütsel iletişim biçimleri	20
1.1.4.4. Kullanılan araca göre iletişim türleri	27
1.1.4.5. İletişim engelleri	34
1.1.4.6. Etkili iletişim	36
1.1.4.7. Eğitimde iletişim	37
1.2. Problem Cümlesi	41
1.3. Alt Problemler	41
1.4. Araştırmanın Amacı	42
1.5. Araştırmanın Önemi	42
1.6. Sayılıtlar	43
1.7. Sınırlılıklar	43
1.8. Tanımlar	43

**İKİNCİ BÖLÜM
İLGİLİ ARAŞTIRMALAR**

2.1. Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar	45
2.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar	49

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Yöntemi.....	52
3.2. Evren	52
3.3. Örneklem.....	52
3.4. Ölçme Aracının Hazırlanması.....	53
3.5. Verilerin Elde Edilmesi.....	56
3.6. Ölçeğin Güvenirliği ve Geçerliliği.....	56
3.7. Verilerin Analizi	57

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR VE YORUM

4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum.....	58
4.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum.....	65
4.2.1. Cinsiyet değişkenine göre öğrenci algıları.....	65
4.2.2. Sınıf değişkenine göre öğrenci algıları	66
4.2.3. Bölüm değişkenine göre öğrenci algıları	68
4.2.4. Öğrencilerin, öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre algılarının karşılaştırılması.....	73
4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum.....	75
4.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum	81
4.4.1. Cinsiyet değişkenine göre öğrenci beklentileri	82
4.4.2. Sınıf değişkenine göre öğrenci beklentileri.....	82
4.4.3. Bölüm değişkenine göre öğrenci beklentileri	84
4.4.4. Öğrencilerin öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre beklentilerinin karşılaştırılması.....	86
4.5. Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum	87
SONUÇ VE ÖNERİLER	91
Sonuç.....	91
Öneriler	92
Uygulamaya yönelik öneriler	93
Araştırmaya yönelik öneriler.....	94
KAYNAKÇA.....	96
EK-1: Anketin Uygulanmasına İlişkin Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden Alınan İzin Belgesi.....	100
EK-2: Öğretim Elemanlarının İletişim Davranışlarını Ölçme Envanteri.....	101
ÖZGEÇMİŞ	104

ŞEKİL VE TABLO LİSTESİ

Şekil 1: Yönetim biliminin evreleri.....	4
Şekil 2: İletişim süreci.....	14
Şekil 3: Kişilerarası haberleşme ilişkileri	19
Şekil 4: İletişim süreci içinde gönderici ve alıcı	19
Şekil 5: Örgütsel iletişim biçimleri	21
Şekil 6: Örgütlerde fısıltı gazetesinin çeşitleri	24
Şekil 7: Örgütlerde grupsal iletişim modelleri	25
Şekil 8: İletişim modeli	26
Şekil 9: Sınıf içi iletişim.....	38
Tablo 3.1. Ölçme aracında yer alan dört aşamalı derecelendirme seçenekleri	53
Tablo 3.2. Ölçeğin algı ve beklenti düzey aralıkları	54
Tablo 3.3. Ölçekte Yer Alan Sorulara Ait Faktör Yükleri.....	54
Şekil 10: Ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri	55
Tablo 3.4. Ölçeğin tamamı için güvenirlik katsayıları.....	56
Tablo 3.5. Olumlu ve olumsuz ifadeler için düzey aralıkları.....	57
Tablo 4.1. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözlü iletişim biçimlerine ilişkin algıları	58
Tablo 4.2. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözsüz iletişim biçimlerine ilişkin algıları	60
Tablo 4.3. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının yazılı iletişim biçimlerine ilişkin algıları	61
Tablo 4.4. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının dinleme biçimlerine ilişkin algıları	63
Tablo 4.5. Sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, dinleme davranışı boyutunda algı aritmetik ortalama puanlarının karşılaştırılması.....	64
Tablo 4.6. Cinsiyet değişkenine göre öğrenci algıları.....	65
Tablo 4.7. Sınıf değişkenine göre öğrenci algıları	67
Tablo 4.8. Sınıf değişkenine göre öğrenci algıları	67
Tablo 4.9. Bölüm değişkenine göre öğrenci algıları	68
Tablo 4.10. Bölüm değişkenine göre öğrenci algıları	68

VI

Tablo 4.11.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları ile bölüm değişkeni arasındaki fark	69
Tablo 4.12.Holland'ın mesleki tercih envanteri	72
Tablo 4.13.Öğrencilerin, öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre algıları	73
Tablo 4.14.Öğrencilerin, öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre algıları	74
Tablo 4.15.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları ile bölümden memnuniyetleri arasındaki fark.....	74
Tablo 4.16.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözlü iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri	76
Tablo 4.17.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözsüz iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri	77
Tablo 4.18.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının yazılı iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri	79
Tablo 4.19.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının dinleme biçimlerine ilişkin beklentileri	80
Tablo 4.20.Sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, dinleme davranışı boyutunda beklenti aritmetik ortalama puanlarının karşılaştırılması.....	81
Tablo 4.21.Cinsiyet değişkenine göre öğrenci beklentileri.....	82
Tablo 4.22.Sınıf değişkenine göre öğrenci beklentileri	82
Tablo 4.23.Sınıf değişkenine göre öğrenci beklentileri	83
Tablo 4.24.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri ile sınıf değişkeni arasındaki fark	83
Tablo 4.25.Bölüm değişkenine göre öğrenci beklentileri	84
Tablo 4.26.Bölüm değişkenine göre öğrenci beklentileri	85
Tablo 4.27.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri ile bölüm değişkeni arasındaki fark	85
Tablo 4.28.Öğrencilerin öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre beklentileri	86
Tablo 4.29.Öğrencilerin öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre beklentileri	87

VII

Tablo 4.30.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri arasındaki fark.....	88
Tablo 4.31.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri arasındaki farkın maddelere göre dağılımı	88

KISALTMALAR

- S.Ö. : Sınıf Öğretmenliği
R.Ö. : Resim-İş Öğretmenliği
E.M. : Endüstri Mühendisliği
PDR : Psikolojik Danışma ve Rehberlik
S.B.Ö. : Sosyal Bilgiler Öğretmenliği
F.B.Ö. : Fen Bilgisi Öğretmenliği
K.B. : Kimya Bölümü
M.B. : Matematik Bölümü
İkt. : İktisat
E.E.M. : Elektrik-Elektronik Mühendisliği
İşl. : İşletme
K.Y. : Kamu Yönetimi
M.Ö. : Müzik Öğretmenliği
B.M. : Bilgisayar Mühendisliği

ÖNSÖZ

Eğitim kurumlarında, öğretmen ve öğrenciler arasında kurulacak iletişimin kalitesinin, eğitim-öğretimin kalitesini de etkileyeceği gerçeğinden yola çıkılarak oluşturulan araştırmanın amacı, Pamukkale Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim görmekte olan öğrencilerin, öğretim elemanlarının gösterdikleri iletişim davranışlarına ilişkin algı ve beklentilerini belirlemek ve elde edilen bulgular doğrultusunda konuyla ilgili öneriler sunmaktır.

Bu araştırmanın oluşumunda emeği geçenlere teşekkürü bir borç bilirim.

Desteğini her zaman hissettiğim, değerli hocam Yard. Doç. Dr. Metin Yaşar'a, bu araştırmadaki katkıları, yardımları, önerileri ve araştırma boyunca gösterdiği ilgisi ve büyük sabrı için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmaya büyük katkısı bulunan değerli hocam Prof. Dr. Abdurrahman Tanrıöğen'e bilgi, deneyim ve görüşlerini benimle paylaştığı için sonsuz teşekkürler.

Bilgisi ve deneyimleriyle araştırmaya katkıda bulunan Yard. Doç. Dr. Ramazan Baştürk'e sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Yardımlarını ve desteklerini esirgemeyen, büyük bir anlayışla yanımda olan değerli arkadaşlarım Arş. Gör. Aydan Kurşunoğlu ve Arş. Gör. Hüseyin Özçınar'a, katkıları için Yard. Doç. Dr. Meral Uras ve Arş. Gör. Murat Balkıs'a, kaynaklara ulaşmamda büyük emeğe sahip, Anadolu Üniversitesi'nde görev yapmakta olan sevgili arkadaşım Öğr. Gör. Melda Beyaz Korkut'a sonsuz teşekkürler.

Anketin uygulanması aşamasında destek ve yardımlarını esirgemedikleri için Pamukkale Üniversitesi'nin değerli hocalarına ve ankette yer alan soruları büyük bir sabırla cevaplayan sevgili öğrencilere teşekkür ederim.

Ve, tüm yüksek lisans öğrenimim boyunca yanımda olan çok değerli aileme, gösterdikleri sabır ve anlayış için şükran borçluyum.

GİRİŞ

Eğitim kurumlarında etkililiğin ve verimin sağlanabilmesi, hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için ğrenci ve ğretmen arasında kurulacak etkileşim son derece önemlidir. Öğrencinin konuyu derste rahatlıkla anlayabilmesi kadar eğitim kurumuna bağlılığında da öğretmenlerle kurduğu iletişim bđyđk rol oynar.

Bu araştırmada, iletişim sđreci yđksekđretim dđzeyinde ele alınmış ve yđksekđretim kurumlarında öğrenim görmekte olan öğrencilerin, ğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentilerini belirlemek amaçlanmıştır.

Araştırmanın ilk blđmünde, iletişim hakkında genel bilgiler verilmiş ve rgđtlerde iletişim konusundan yola çıkılarak, eğitim rgđtlerinde görev yapmakta olan eğitimcilerin sahip olması gereken iletişim yeterlilikleri anlatılmıştır. Problem durumu, problem cđmlesi, alt problemler, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, sayılılar, sınırlılıklar ve tanımlar verilmiştir

İkinci blđmde, yđksekđretim kurumlarında ğretim elemanı – ğrenci iletişimini konu alan araştırmalara yer verilmiştir.

Üçüncü blđmde, araştırmanın yöntemi, evren, örneklem, lme aracının hazırlanması, verilerin elde edilmesi, ölçeğin gđvenirliđi ve geçerliliği, verilerin analizi ile ilgili bilgiler verilmiştir.

Araştırmanın dördüncü blđmünde, araştırma sonucunda ulaşılan bulgular ve bu bulgulara ilişkin yorumlar yer almaktadır.

Araştırmanın son blđmünde, elde edilen bulgular doğrultusunda genel bir değerlendirme yapılarak, konuya ilişkin, uygulamacılar ve araştırmacılar için olmak üzere iki bölüm halinde önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

PROBLEM DURUMU

Bu bölümde, problemin kuramsal temelleri üzerinde durulmuş ve örgütlerde iletişim konusuna bir açıklık getirilmeye çalışılarak, problem durumu, araştırmanın amacı, problem cümlesi, alt problemler, araştırmanın önemi, sayıtlılar, sınırlılıklar ve tanımlar verilmiştir.

1.1. Problem Durumu

Eğitim kurumları insan yetiştiren kurumlardır. Çalışma alanını “insan” gibi son derece önemli bir ögenin oluşturduğu eğitim kurumları için, eğitimde kullanılan yöntem ve teknikler kadar öğrencilerle kurulan iletişim de son derece önem taşımaktadır.

Dinçer, eğitimi bir etkileşim süreci olarak tanımlamakta ve etkileşimin aracı olarak da iletişimi göstermektedir. Bu nedenle bir örgüt olan okulda iletişim süreci hem yönetim hem de eğitim için temel bir zorunluluk olmaktadır. (Dinçer, 1997; akt. Silkü, 2002:2)

İyi bir eğitimci, yeterli bilgi donanımına sahip olmasının yanı sıra insan ilişkileri ve iletişim konularında da uzman olmalıdır.

İletişimin öğelerini doğru kullanmak, kurulan iletişimin kalitesi açısından büyük önem taşır. Sağlıklı bir iletişim gerçekleştirilebilmek için sözlü, sözsüz, yazılı iletişimin ve dinlemenin temelleri bilinmelidir. Dilbilgisi kurallarına dikkat etmek, anlatılmak istenen duygu, düşünce veya bilgileri ifade edebilme yeteneğine sahip olmak, konuşurken karşıdaki kişiyi etkileyebilmek, vücut dilini, yüz-göz ifadelerini doğru kullanabilmek, mektup, rapor yazabilmek, yazı yazarken düzgün cümleler kurabilmek, karşıdaki kişiyi saygıyla dinleyebilmek, dinlerken empati kurabilmek, uygun mesajları ve uygun kanalları seçebilmek, sahip olunması gereken temel iletişim becerilerinden sadece birkaçıdır.

Eğitim sisteminde, öğretmenin konuyu öğrencilere aktarabilmesinde birincil öneme sahip unsur iletişimdir. Öğretmenin sınıfta yarattığı olumlu hava ve

öğrencilerle kurduğu sağlıklı iletişim, öğrencilerin öğrenmeye duyduğu isteği artırır ve derse etkin katılımlarını sağlar.

Öğretmenin iyi bir iletişim becerisine sahip olması, öğrenciler için iyi bir örnek oluşturur. Ancak sadece örnek olmak yeterli değildir. Özellikle ilköğretim düzeyinden başlayarak, öğretmenlerin öğrencilere olumlu iletişim davranışlarını öğretmesi şarttır.

Yükseköğretim kurumları, belli bilgi birikimlerine sahip öğrencileri sonraki yaşamlarına hazırlayan eğitim kurumlarıdır. Meslek yaşamında olsun, sosyal yaşamda olsun, bireylerin başarısında yükseköğretim kurumlarında aldıkları eğitim büyük bir öneme sahiptir.

Öğrencilerin, eğitim aldıkları programa karşı tutumlarında öğretim elemanlarıyla kurdukları iletişim de ekili olmaktadır. Öğretim elemanının dersi anlatış biçiminden memnun olmayan ya da öğretim elemanlarıyla rahat diyalog kuramayan bir öğrencinin derslerden, dolayısıyla meslek hayatından uzaklaşması muhtemeldir.

Öğretim elemanı ve öğrenci iletişiminin kolay anlaşılabilmesi açısından iletişim konusunu ilgilendiren belli başlı kavramları tanımlamak konunun bütünlüğü açısından yararlı olacaktır.

1.1.1. Yönetim

Yönetim, tarihin ilk günlerinden beri vardır. Fakat bilim haline gelmesi 20. yüzyıla birlikte başlamıştır.

İlkel toplumların, birlikte yaşamının, birbirleriyle dayanışmanın şartlarını öğrenmeleriyle yönetim başlamıştır. Yerleşik yaşama geçilmesiyle Anaerkil Çağ'dan, binlerce yıl sürecek olan Ataerkil Çağ'a geçilmiştir. Savaşın getirdiği zorluklar ve zorunluluklar insanları birbirleriyle yaşamaya zorlamış ve bu zorunluluk Ataerkil Yönetimi oluşturmuştur (Başaran, 2000a:36).

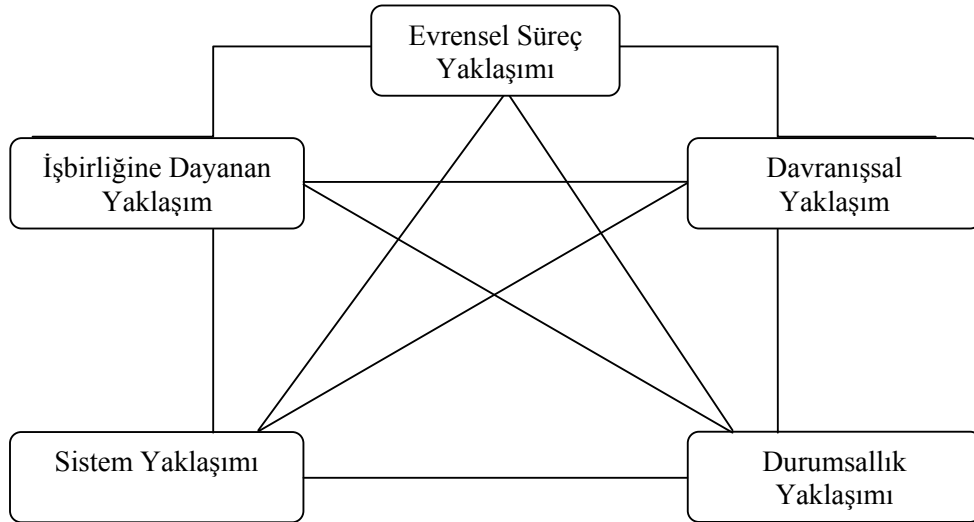
Ataerkil Çağ tarım devrimi ile başlamıştır. Tarım Devrimi insanlık tarihi açısından iki süreci başlatmış olması yönünden önemlidir. Bunlardan ilki, doğayı tanıma süreci, diğeri ise doğaya karşı güç birliği yapma sürecidir. Doğayı tanımaya başlamasıyla insan, doğal olaylara karşı daha cesur davranmaya, kendine güven duymaya başladı. Böylece üretmeye, beden ve zihin gücünü kullanmaya ve

geliştirmeye başlamış oldu. Tüm bunları yaparken işbirliğine ihtiyaç duyması toplumların oluşmasını sağladı, toplumların düzeni ve güvenliği için geliştirilen ilke ve kurallarla, insan toplumsallaşmaya başladı (Başaran, 2000a:36-37).

Günümüzde gelişen teknolojiyle birlikte insanlar tarafından duyulabilecek özlem ve gereksinimler de artmaktadır. Bu gereksinimlerin karşılanabilmesi ancak üstün düzeyde işbirliği ile mümkün olabilir. Yönetim, çalışanlar arasında bu işbirliğini yaratır. Yönetim, işbirliği ile çalışmak zorunda olan kuruluş ve örgütlerin, faaliyetlerinin düzenli ve bilinçli bir şekilde yürütülmesini ve böylece bireylerin gereksinimlerinin karşılanmasını sağlar (<http://www.turkstudent.net>).

Yönetim, bireysel ihtiyaçların, grupsal faaliyetlerle karşılanmaya çalışılması sonucu ortaya çıkar. Böylece hem bireyin hem de grubun amaçları gerçekleştirilmiş olur. Bu durumda denilebilir ki; yönetim, bireylerin ve toplulukların amaçlarının gerçekleştirilebilmesini kolaylaştırmaya yönelik bir faaliyettir. Bireyin bu faaliyetlerini gerçekleştirmesi için bir araya gelen gruplar örgütleri meydana getirir (<http://www.turkstudent.net>).

Yönetim biliminin gelişmesi bir şema ile aşağıdaki gibi özetlenebilir (Hatiboğlu, 1993:31).



Şekil 1: Yönetim biliminin evreleri

1.1.1.1.Yönetimin tanımı

Yönetimin bugüne kadar çeşitli tanımları yapılmış olmasına karşın, evrensel kabul gören bir tanım henüz yapılamamıştır (Balçık, 2002:1).

Yönetim, insanlar aracılığı ile işlerin yapılmasını sağlama sanatıdır. Bu tanımda anlatılmak istenen, yöneticilerin, işleri kendilerinin yapmadığı, sadece başka kişiler tarafından yapılacak işleri ve görevleri düzenleme yöntemiyle, örgütsel amaçlara ulaşmaya çalıştıklarıdır (Balçık, 2002:1).

Yönetim tanımları bilim dallarına göre farklılıklar göstermektedir. Tüm yaklaşımlarda ortak olan nokta; amaçların başka kişilerin çabaları ile gerçekleşmesidir. Tanımlarda, amaca ulaşma düzeyinde örgütlenmiş bir topluluğun varlığı söz konusudur. Her ne kadar yönetim denilince akla genellikle üst kademeler gelse de, yönetim örgütün her kademesi için geçerlidir (Efil, 1987:1).

Diğer bir tanım, yönetimi, *“örgüt araçlarının etkili ve verimli olarak gerçekleştirilmesi amacıyla, planlama, örgütleme, yürütme, koordinasyon ve kontrol fonksiyonlarına ilişkin, kavram, ilke, kuram, model ve tekniklerin, sistematik ve bilinçli bir biçimde, beceriyle uygulanmasıyla ilgili faaliyetlerin tümü”* olarak ifade etmektedir (Baransel, 1979; akt.Gürsel, 1997:37).

Şimşek’e göre (1999:7), yönetim kavramı ile bazen bir süreç ifade edilmekte, bazen bu sürecin unsurları olan kişi veya gruplar anlatılmak istenmekte, bazense bir bilgi topluluğu olarak ele alınıp, yöneticilerin karar verme, önderlik gibi faaliyetlerinde nasıl kullanılabilceği üzerinde durulmaktadır.

Eren (1998:3), yönetimle ilgili yapılan tanımların insan ögesi üzerine yoğunlaşarak diğer öğeleri gözardı ettiğini savunmuştur. Eren’e göre yönetim, *“belirli bir takım amaçlara ulaşmak için başta insanlar olmak üzere parasal kaynakları, donanımı, demirbaşları, hammaddeleri, yardımcı malzemeleri ve zamanı birbiriyle uyumlu, verimli ve etkin kullanabilecek kararlar alma ve uygulama süreçlerinin toplamıdır”* (Eren, 1998:3).

Yönetim bir süreçtir. Yönetim süreci, örgütü yaşatma sürecidir. Örgütün varlığını devam ettirmek için, örgütün verimliliği ve etkililiği artırılarak, toplumun ihtiyaçlarının karşılanması gereklidir. Yönetim sürecinin etkililiği, işgörenlerin işten doyumunun sağlanmasına bağlıdır. İşgörenlere emeğinin karşılığının verilmesi,

işgörenden çok örgütün yararınadır (Başaran, 2000a:15-16). İşgörenin işe karşı motivasyonu ne kadar artarsa iş verimi de aynı oranda artacak ve örgütün etkililiği de bu doğrultuda yükselecektir.

Yönetim sürecinin gerçekleşmesi için, yönetici konumunda bulunan kişiyle, bu kişinin emrinde çalışan birinin olması gereklidir. Yönetici, hiçbir maddi veya parasal kaynak olmasa da belirli bir takım amaçları gerçekleştirmek için bir insanın faaliyetlerinden yararlanan ve onu etkisi altına alan kişidir (Eren, 1998:3).

Yöneticinin faaliyetlerinden yararlandığı tek bir insan olabileceği gibi, birden fazla kişi de olabilir. Bu işgörenler (astlar) tek bir yöneticiye bağlı olabilir. Bu durumda, örgütte biri yönetim biri de astlardan oluşan sadece iki hiyerarşik kademe söz konusudur. Ancak bu yapı oldukça basit bir yapı olması nedeniyle modern bir örgüt yapısını yansıtamaz. Günümüzde küçük, orta ve büyük ölçekli her iş örgütü, üçü (üst-orta ve alt) yönetim ve biri de işgören (astlar) olmak üzere en az dört hiyerarşik kademededen oluşur (Şimşek, 1999:9).

1.1.1.2. Eğitim yönetimi

Eğitim yönetimi, “*toplumun eğitim gereksinmesini karşılamak üzere kurulan eğitim sisteminde, milli eğitimin amaçlarını gerçekleştirmek için bir araya gelen eğitim işgörenleri ile diğer kaynakları örgütleyip eşgüdümleyerek eyleme geçirme süreci*”dir (Başaran, 1983:13-14).

Eğitim insan ögesi üzerine yoğunlaştığına göre, eğitim yönetiminin de en önemli konusu insan olmaktadır. Genel olarak eğitim yönetiminin amacı, insan ve insanlardan oluşan toplumu her yönden geliştirmek ve zenginleştirmektir (Bursalıoğlu, 1982; akt.Gürsel, 1997:40).

Eğitim faaliyetlerinin her durumda devletin gözetim ve denetiminde olduğu düşünülürse, eğitim yönetiminin, kamu yönetiminin özel bir alanı olduğu söylenebilir. Eğitim yönetiminin ve onun daha sınırlı bir alanda uygulaması olan okul yönetiminin temel amacı; eğitim kurumunu, eğitim politikaları, kurumun politika ve amaçları doğrultusunda, insan ve madde kaynaklarını verimli biçimde kullanarak, işlerliğini korumak ve geliştirmektir. Başka bir deyişle eğitim yönetimi, politika, karar ve amaçların gerçekleştirilmesiyle ilgilenir. Bu esnada yöneticiye düşen görev, insan ve madde kaynaklarını eşgüdümleyerek, karar vermek ve grup

çalışmalarını yönlendirmek için genel yönetimin kuram, ilke, teknik ve yöntemlerinden yararlanmaktadır (Kaya, 1991:43-44).

Uzmanlık dallarına ayrılmış olan yöneticilik türlerinin, alanları ile ilgili ilke ve tekniklerinin kaynağını genel yöneticilik bilgisi oluşturur. Bunun yanı sıra, her uzmanlık alanının kendine özgü ilke ve teknikleri de bulunur. Eğitim ya da okul yöneticiliğinde her bir bilgi dalı kendi alanının konularını işlerken, öncelikle genel yöneticiliğin ilke ve tekniklerinden yola çıkacaktır. Kendi alanıyla ilgili özel konulara daha sonra değinecektir. Bu duruma, yönetim bilimlerinin eğitim kurumlarına uygulaması da denebilir. Yani, eğitim yöneticiliği, temel kavramları yönetim biliminden, özel kavramları da kendi alanından alır (Binbaşıoğlu, 1978:3).

1.1.2. Örgüt

Örgüt, ortak bir amacı gerçekleştirmek için işbirliği yapan insanlardan oluşur.

İnsanlar kendi güçlerini aşan amaçlarını gerçekleştirebilmek için işbirliği yapmaya ihtiyaç duyarlar. Ortak bir çabayı gerektiren bir amacın gerçekleştirilebilmesi için birden fazla gücün birleşimine ve bütün olarak eyleme geçmesine ihtiyaç vardır. İşbirliği olmadan toplumsal yaşamın varlığından da söz edilemez (Aydın, 1991:13).

“Örgüt, örgütsel amaçları gerçekleştirmek için yönetimin kullandığı bir araçtır” (Başaran, 2000a:28).

“Yapısal ve süreçsel yönetim kuramlarına göre örgüt, belirlenmiş amaçları gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların biçimsel (formal) birlikteliğidir” (Başaran, 2000a:74).

“Davranışsal yönetim kuramlarına göre örgüt, insanların ortaklaştıkları hedeflere ulaşmak için oluşturdukları etkileşim sürecinin bir dokusudur” (Başaran, 2000a:74).

“Sistem kuramlarına göre örgüt, anlaşma yoluyla geliştirdikleri amaçları yüklenen işgörenlerin ve kümelerin bir ortaklığıdır” (Başaran, 2000a:74).

Geleneksel örgüt yaklaşımında örgüt, *“işletme işlerini ve çalışanlarını düzenleyen birlik gösteren ve yüksek kurullardan oluşan sistem ya da ortak amaçları gerçekleştirmek için işlerin yapısına ve dağıtımına ilişkin süreçtir”* (Aldemir, 1985:11). İnsan ilişkileri yaklaşımı, geleneksel örgüt yaklaşımına karşı çıkararak,

yapılan tanımlarda insan ögesinin unutulduğunu ileri sürmüştür. Bu yaklaşım örgütteki işlerin insanların eşgüdümlemesi sonucu yerine getirildiğini ve her bireyin örgütte belli bir role sahip olduğunu ve rollerin kişiler ile örgütün toplumsal yapısı arasındaki bağı oluşturduğunu vurgulayarak, örgütleri roller sistemi olarak tanımlamıştır (Aldemir, 1985:12).

Örgüt ile ilgili yapılan tanımlarda, bazı yaklaşımlar örgütün biçimsel özelliklerini vurgularken, bazıları da biçimsel olmayan özelliklerini vurgulamaktadır (Aldemir, 1985:12).

Örgüt için önemli olan insan ögesidir. Örgüt, belirlenmiş amaçlara yönelik olarak insanların bir araya gelip güçlerini gönüllü ve düzenli olarak eşgüdümlemelerinden oluşan toplumsal açık bir sistemdir. İnsan dışında örgüt için gerekli olan araç-gereçler örgüt tanımı içerisinde yer almamaktadır (Başaran, 2000a:74).

Yaşam koşullarının ağırlaşmasıyla birlikte insanların her işi tek başlarına yapamaz duruma gelmeleri ve işbirliğine ihtiyaç duymaları örgütü oluşturmuştur. Zamanla her işten anlayan insanların ayrı ayrı olması gerekliliğinin sonucu olarak meslekler ortaya çıkmıştır. Her meslekteki insanlar da işlerini tek başına yapamaz duruma gelince, insanlar işleri kümeler halinde çözme yoluna gitmiş ve böylece örgütler kurulmuştur. Örgüt için eşgüdümleme vazgeçilmezdir. Eşgüdümlemeden yoksun bir örgütün değeri yoktur. Eşgüdümlemeyi sağlayan, örgütteki kişilerin zaman zaman resmi veya gayriresmi olarak bir araya gelmeleridir (Binbaşıoğlu, 1978:10).

Örgütler amaçlarını gerçekleştirebildikleri sürece, yani etkili ve yeterli olabildikleri sürece varlıklarını korurlar. Etkililik ortak amacın gerçekleştirilme derecesine bağlıdır. Yeterlilik ise, bireysel gereksinimlerin karşılanmasıyla ilgilidir (Bernard, 1938; akt.Aydın, 1991:14).

Zamanla, örgütler çalışanlarını değerlendirirken onları birer maliyet unsuru olarak değil, sahip oldukları en değerli öz varlıklar olarak görmeye başlamışlardır. Ve örgütler, işler kötü gitse bile çalışanlarına sahip çıkarak, onları kazanmaya ve geliştirmeye çalışmışlardır. Bunu yapabilen örgütler hem etkili hem de verimli olabilmektedir (Leonard, 1999; akt.Tanrıkulu, <http://www.caginpolisi.com.tr>).

1.1.3. Yönetici

Yönetici, örgütün amaçlarını belirleyen, belirlenen amaçlar doğrultusunda yapılacak olan işleri planlayan, çalışanlara neyi nasıl yapmaları gerektiğiyle ilgili emirler veren ve bunları denetleyen, sorunlar çıktığında çözen, örgütün elindeki kaynakların en iyi şekilde kullanılması için yollar arayan kişidir (Hatiboğlu, 1993:1).

Yönetim, işin insanlar aracılığıyla yapılmasıdır. Yönetici ise işi insanlar aracılığıyla yaptıran kişidir (Özgen, www.la21turkey.net). Örgütün başarılı olup olmamasında birinci derece sorumlu olan kişi yöneticidir. Yönetici amaca gidilecek en kolay ve en doğru yolları bularak, kararlar alır ve çalışanlarını bu doğrultuda örgütler. Yapılacak işleri çalışanlara benimsetir, özendirir, çeşitli ödüllendirme yollarıyla onları işlerine motive eder. Eldeki kaynaklardan en iyi şekilde yararlanmak ise yöneticinin en önemli özelliklerindedir (Hatiboğlu, 1993:1-3).

1.1.3.1. Yöneticilerde bulunması gereken nitelikler

İsviçre Psikoteknik kurumunun yaptığı araştırma sonuçlarına göre bir yöneticide bulunması gereken yetenek ve nitelikler aşağıda verilmiştir (Efil, 1987:6);

- İnsanları tanımak,
- Objektif olmak,
- Kendine güvenmek,
- Yerinde kararlar alabilmek,
- İnisiyatif sahibi olmak,
- Sorumluluk duygusuna sahip olmak,
- İradesi kuvvetli olmak.

Yine aynı kurum aşağıda belirtilen özelliklere sahip olanların yönetici olamayacağını ileri sürmektedir (Efil, 1987:6);

- Anlayışsız olmak,
- Taraf tutmak,
- Çabuk etkilenmek,
- Kararsız olmak,
- Sağduyusuz olmak,
- Korkak olmak.

Yönetici, öncelikle kendi kendini yönetmesini bilmelidir. Kendini yönetemeyen birinin başkalarını yönetmesi de beklenemez. Hareketlerini, ruh halini, sinirini kontrol edebilmelidir. Yöneticiyi etkin yapan şey, kendi uygulamalarıdır. Etkin oluş bir alışkanlıktır, bu alışkanlık bir uygulama biçiminden doğar, uygulama ise öğrenilebilen bir şeydir (Hatiboğlu, 1993:222-243).

1.1.4. İletişim

1.1.4.1. İletişimin tanımı

İletişimin olmadığı bir dünya düşünülemez. İnsanların tek bir birey olarak birbirleriyle paylaşımda bulunmadıkları, işbirliği yapmadan yaşayabildikleri bir dünyanın varlığı mümkün değildir. İnsanlar sadece iletişim yoluyla bilgilerini paylaşabilir ve bireysel çabalarını birleştirebilir (Hicks ve Gullett, 1981; akt.Balçık, 2002:174). Toplumsal yaşamın gereği, insanlar sürekli birbirleriyle etkileşimde, dolayısıyla iletişimde bulunmak zorundadırlar. İnsanların birbiriyle etkileşimlerinde yaşanan sorunların temelini yetersiz ya da sağlıklı iletişim oluşturduğu bir gerçektir. Kişiler arasında kurulacak sağlıklı iletişim; kişisel, toplumsal ya da örgütsel olsun, yaşanan sorunların daha rahat çözülmesine ya da yaşanacak sorunların daha aza inmesine olanak sağlayacaktır.

İletişimin nasıl insan hayatında önemli bir yeri varsa örgütler için de aynı derecede önemlidir. İletişim sürecinin olmadığı bir örgütün varlığını düşünmek mümkün değildir. Örgütte alınan kararlar, verilen emirler, ödüller, cezalar örgüt içinde bireylerin birbirleriyle iletişimde bulunmalarını sağlar. Örgütte yönetim, bir iletişim kaynağı olarak işlevde bulunur (Kaya, 1991:106,107).

Yaşayan her örgütte işgörenler arasındaki etkileşimi sağlayan süreç iletişimidir. Çünkü örgütler insan yapısına benzer. Örgütte iletişim ağının olmaması bir insanın duyu organları arasındaki iletişimi sağlayan sinir sisteminin olmamasına benzer. Her insan farklı tecrübelerle, dolayısıyla farklı düşünce yapılarına sahiptir. Örgütün yaşayabilmesi için bu farklı düşünce yapılarındaki insanların ister örgüt içinde, ister dış çevrede olsun, etkileşimde bulunmaları son derece önemlidir (Başaran, 2000a:262).

Okullar, insan yetiştiren örgütlerdir. Okullarda etkililiğin ve verimin sağlanabilmesi, hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için öğrenci ve öğretmen arasında kurulacak etkileşim son derece önemlidir. Öğrencinin dersi daha rahat anlaması, derste kendini huzurlu ve rahat hissetmesi, derse kendini verebilmesi büyük oranda öğretmene bağlıdır.

Eğitim örgülerinin girdisinin ve çıktısının insan olduğu göz önünde bulundurulursa, diğer örgütlere göre, eğitim örgütlerindeki iletişimin daha önemli olduğu söylenebilir (Bolat, 1990:1).

Yükseköğretim kurumları, ilköğretim ve orta öğretimini tamamlayan öğrencilerin mesleklere yönelik eğitim aldıkları kurumlardır. Nitelikli işverenler yetiştirmek yükseköğretim kurumlarının verdiği eğitime bağlıdır. Bir mesleğe yönelik olarak eğitim almaya gelmiş bir öğrencinin bulunduğu kuruma, ders aldığı öğretim elemanına karşı takındığı tutum onun eğitimini ve dolayısıyla mesleki hayatını büyük oranda etkileyecektir. Öğretim elemanlarıyla öğrenciler arasındaki iletişimin kalitesi, öğrencilerin mesleki eğitimlerinin kalitesiyle doğru orantılıdır.

Öğrenmenin gerçekleşebilmesi için, öğrencinin öğrenmeye istekli olması gerekmektedir. Bu da öğretim elemanının ders içinde öğrencilerle kurduğu iletişime bağlıdır. Öğretmenin anlatacağı konuyla ilgili sahip olduğu bilgi birikiminin yanı sıra, konuşmasından hareketlerine, öğrencilere karşı tutumlarına kadar her şey öğrenme üzerinde etkilidir.

Hayatın her anında varolan ve hayatın her alanını etkileyen iletişimle ilgili farklı yazarlar tarafından çeşitli tanımlar yapılmıştır.

Dar anlamda haberleşme, bireyler ve kurumlar arsında bilgi, düşünce, veri ve duygu alışverişi veya aktarımı şeklinde tanımlanabilir (Şimşek, 1999:183). İletişim bireylerin ve örgütlerin içinde buldukları toplumsal sistemde ve bu sistemdeki diğer birey ve örgütlerle aralarında olması gereken uyum ve etkileşimi sağlayan temel bir süreçtir (Tanrıkulu, <http://www.caginpulisi.com.tr>). İletişim sürecinin varolabilmesi için insanlar arasında bir ilişkinin kurulması şarttır. İletişim insanları birbirine bağlayan önemli bir bağıdır (Eren , 1998:325).

İşletme bilim adamlarına göre iletişim, “*göndericiden alıcıya, gerek gönderici gerekse alıcı tarafından anlaşılır bir şekilde bilginin aktarılması*” olarak tanımlanır (Akıncı, 1999; akt.Tanrıkulu, <http://www.caginpulisi.com.tr>).

Demirel'e göre (1999:171) iletişim, kişiler veya toplumlar arasında söz, yazı, görüntü gibi simgelerle duygu, düşünce ve isteklerin karşılıklı olarak iletilmesini sağlayan bir etkileşim sürecidir.

Örgüt içerisinde iletişim, örgütü meydana getiren birimler arasındaki, bilgi ve veri aktarımını sağlayan yatay ve dikey kanalların oluşturulmasını ifade eder (Şimşek, 1999:183).

Ortak faaliyetlerin temeli bir bakıma iletişimdir. Her örgüt, bir iletişim sistemine dayanır. İşletme içinde iyi bir iletişimin temini birçok yanlış anlamalara engel olur ve çalışanların moralini yükseltir. İletişim büyük ölçüde dinlemeye dayanmaktadır. Karşılıklı konuşmanın yanı sıra dinlemek, içtenliği yansıtır ve karşıdaki kişinin görüş açısını anlamaya imkan tanır (Hatiboğlu, 1993:207-208).

İletişim süreci örgütün etkinliği kadar yöneticilerin başarısı üzerinde de büyük rol oynar (Koçel, 2001:417). Yönetici, başkalarına iş yaptırmak suretiyle amaca ulaşmaya çalışan kişi olduğuna göre, onun başarısı ve örgütün verimliliği üzerinde rol oynayan en önemli etkenlerden birinin iletişim süreci olması doğaldır (Şimşek, 1999:183). İletişim, yöneticinin işgörenlere iş yaptırmak için kullandığı temel araçtır. Yönetici, işgörenlerle sürekli etkileşim halindedir. İnsanlarla etkileşim kurmayan bir yöneticinin varlığından sözedilemez. Yönetici ne istediğini, ne zaman ve nasıl istediğini çalışanlarına iletişim yoluyla aktarır. İletişim yönetimde gerekli şarttır. Ancak örgütlerde iletişim tek başına yeterli değildir. Çünkü bir çalışanın amirinin istediğini yapması iletişimin yanında motivasyona da bağlıdır. Her ne kadar iletişim tam olsa da, motivasyon olmadığı sürece çalışanın o iş üzerindeki isteği ve verimliliği düşecektir (Koçel, 2001:417).

Bir örgütün başında ve alt seviyelerinde bulunan insanlar arasında başarılı bir iletişimin sağlanabilmesi için düşünce şekillerindeki farklılıklar çok iyi bilinmeli ve değerlendirilmelidir. Aynı semboller farklı insanlar için farklı anlamlar taşır. Semboller, belirli bir düşünceyi ifade etmenin yanı sıra bazı hisleri ve heyecanları da ifade eder. Bir örgütte yöneticiler çalışanlarıyla görüşürken hislerini gözardı ederek mantıklı ifadelerle iletişim kurarlar. Alt kademedeki bulunanlarsa yöneticileriyle görüşürken genellikle hislerinin ve içinde buldukları sosyal çevrenin etkisinde kalırlar. Bu durum iki tarafın birbirini anlayamamasına veya yanlış anlamasına yol

açabilir. Örgütlerde iyi bir iletişimin varlığı bir çok yanlış anlamaya engel olur ve çalışanların moralini yükseltir (Hatiboğlu, 1993:208).

Bir sosyal yapıda, iletişim sürecine duyulan ihtiyaç açıkça görülür. Çünkü iletişim, kişilerin bir yapı içerisinde birbirleriyle anlaşmalarını sağlayan bir köprüdür. İletişimle ilgili yapılan tanımlar incelendiğinde, iletişim sürecinde, kaynak, mesaj ve alıcıların varolduğu görülür. Ancak iletişim süreci sadece bir kaynaktan bir alıcıya mesaj iletilmesinden ibaret değildir. Kaynağın genellikle bir amacı vardır ve alıcının, göndermek istediği amaca yönelik bir davranışta bulunmasını ister. Alıcının davranışı ise, mesajı beklemesine, akış tarzına ve alma derecesine göre değişir. Eğer alıcının mesajı algılama durumu göndericinin iletmek istediği amaca uygunsuzsa sağlıklı bir iletişimin varlığından söz edilebilir (Tanrıku, <http://www.caginpulisi.com.tr>).

İletişim dört türde incelenebilir (Dökmen, 2003:21);

1. Kişi-içi iletişim
2. Kişilerarası iletişim
3. Örgüt-içi iletişim
4. Kitle iletişimi

Kişi içi iletişim: Nasıl iki insan karşı karşıya geldiğinde aralarında bir iletişim gerçekleşiyorsa, kişinin kendi içinde de gerçekleşebilir. İnsanlar kendi içlerinde bir takım mesajlar üretir ve bu mesajları yorumlayarak kişi içi iletişimde bulunurlar (Dökmen, 2003:21).

Kişilerarası iletişim: Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime kişilerarası iletişim denir (Dökmen, 2003:23).

Örgüt içi iletişim: Örgüt iş ve işlev bölümü yaparak bir otorite hiyerarşisi içinde, ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur (Schein, 1978; akt:Dökmen, 2003:37).

Kitle iletişimi: Birtakım bilgilerin/sembollerin, birtakım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine kitle iletişimi denir (Dökmen, 2003:38).

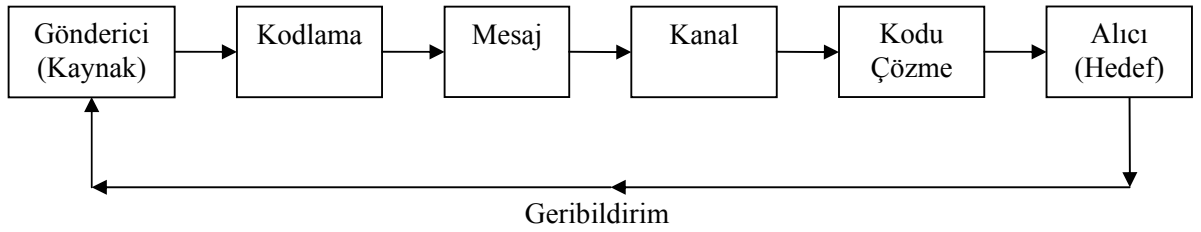
1.1.4.2. İletişim süreci

Karar verme, planlama, örgütlenme, emir verme, eşgüdümleme, güdüleme, denetleme gibi tüm yönetim süreçlerinin temelinde iletişim süreci vardır. Etkili bir

iletişime dayanan eşgüdümleme yoluyla, ortak bir anlayış geliştirilerek, örgütteki birimler birbirine bağlanır. İnsan ilişkilerinin ve güdülemenin temelinde iletişim süreci bulunur (Dicle, 1974; Berlo, 1966; Robbins,1980; akt:Kaya, 1991:107).

Bir örgütte iletişim süreci, ast ve üstler veya aynı konumdaki kişiler arasında bilgi, veri, algı ve düşüncelerin aktarılması yoluyla, bu kişilerin anlaşmalarını sağlayan bir köprü konumundadır (Şimşek, 1999:183).

Aşağıda iletişim süreci bir şema ile verilmiştir (Balçık, 2002:177);



Şekil 2: İletişim süreci

Gönderici (Kaynak)

Gönderici, dışarıdan kendisine ulaşan ya da kendi kafasında oluşan bir fikir, düşünce veya veriyi semboller yardımıyla kodlayarak alıcıya ileten insan ya da kurum olabilir. Göndericinin görevi, alıcıya ulaştırmak istenen mesajı saptamak ve bu mesajı alıcının anlayacağı nitelikte oluşturmaya çalışmaktır (Şimşek, 1999:184).

Başarılı bir iletişim için gerekli olan temel koşullardan birisi uygun bir göndericinin varlığıdır. Çünkü iletişim sürecinin başarısı büyük ölçüde göndericiye bağlıdır. İletişim süreci ilk olarak göndericinin zihninde oluşan düşüncelerle başlar. Gönderici kendisine ulaşan bilgi veya verilere göre mesaj olarak iletilecek bir fikir oluşturur. Mesajın oluşumundan sonra bu mesajın uygun kelime, şekil veya sembollerle formüle edilerek, uygun kanallarla alıcıya iletilmesi gerekir (Erdoğan, 1997:282; Koçel, 2001:419).

Şu durumlar göndericiden gelen iletinin etkisini artırır (Başaran, 2000b:129-130);

1. Kaynağın örgütsel konumu (makamı) yükseldikçe, iletişimin etkisi artar.
2. Kaynağın toplumsal konumu da iletişim üzerinde etkilidir. Kaynak, alıcının gözünde ne denli yüksek bir yere oturmuşsa, vericinin yaptığı iletişim alıcıyı o denli etkiler.

3. Kaynağın anlatım gücü arttıkça, iletişimin etkisi de aynı oranda artar.
4. Kaynak, iletişim yapacağı konuyu iyi bilmelidir.
5. Kaynak, iletisini olumlu coşkuyla donatıp gönderdiğinde alıcıyı daha çok etkiler.
6. Sağlıklı iletişim için kaynak, alıcıdan gelen dönütlere açık olmalıdır.

Kodlama (Şifreleme)

Göndericinin, alıcının anlayacağı işaret, kelime ve sembolleri kullanarak mesajı kodlama aşamasıdır. Bir mesajın kodlanabilmesi için, kullanılan işaret, kelime ve sembollerin hem kaynak hem de alıcı için ortak olması gerekir (Balçık, 2002:177).

Etkili bir iletişim için kaynak ile alıcının mesaja yüklediği anlamın aynı olması gereklidir. Semboller, her zaman herkes için aynı anlamı taşımaz. Bu nedenle kod çözme aşamasında hatalarla karşılaşılabilir. Bu yüzden kaynak, mesajı alıcının anlayabileceği şekilde kodlamaya çalışmalıdır (Paksoy vd, 2002:4).

Mesaj

Mesaj, kaynağın aktarmak istediği duygu, düşünce ve anlamların kodlanmış halidir. Kaynak, alıcının anlayabileceği bir kod sistemi ile duygu, düşünce ve anlamları mesaj haline getirir (Tanrıoğen, Kunt, 2000:73). Mesaj, kaynaktan alıcıya gönderilen ve iki taraf arasında ortak olan bir anlayış zemini yaratmayı amaçlayan bazen yalın bazen karmaşık simgelerden oluşan bir iletişim unsurudur (Şimşek, 1999:184).

Mesajın sahip olduğu dil ve içerik son derece önemlidir. Mesajın dili kolay anlaşılabilir nitelikte açık, net ve kesin olmalıdır, içeriği yoruma yer bırakmayacak derecede açık ve alıcının algılama düzeyine uygun olmalıdır (Şimşek, 1999:184).

Mesajlar dört ana bölümden oluşur;

a. Sözsüz mesajlar: İm, sim, simge türünden iletiler sözsüzdür. Sözsüz mesajlar, kaynaktan alıcıya yüzyüze veya bir taşıyıcı aracılığıyla gönderilir. Örneğin, bir mimik imdir, bir yorgunluk belirtisi sim, bir el kol devinimi simgedir (Başaran, 2000b:130).

Sözsüz mesajların dört türü vardır (Tanrıöğen, Kunt, 2000:73);

1. Kinesis: Vücut hareketleri, mimikler ve jestler bu tür mesajlardır. Bu mesajlar, vücut dili olarak da adlandırılır.
2. Paralanguage: Bu tür mesajlar dil ötesi anlamına gelir. Bu mesajlar, anlamsız seslerle, sesin yüksekliği-alçaklığı ile, esneyerek, öksürerek vs. oluşan mesajlardır.
3. Proksemiks: Bu tür mesajlar, karşıdaki kişiyle olan mesafe kullanılarak oluşturulan mesajlardır. Örneğin, karşıdaki kişiye yakın ya da uzak mesafede durmak ona değer verildiğini ya da vermediğini gösterir.
4. Kronemiks: Bu tür mesajlar zaman ögesi kullanılarak oluşturulan mesajlardır. Örneğin, randevulara zamanında gitmek veya gitmemek karşıdaki kişiye değer verdiğimizizi ya da vermediğimizi gösterir.

b. Eylem iletiler: Kişisel becerilere dayanan işlerde iletişimi sağlamak amacıyla kullanılır. Örneğin, bir aracın kullanılması veya bir işlemin yapılması sırasında kullanılan iletişim gibi (Başaran, 2000a:130).

c. Yazılı mesajlar: Mesajın alıcıya yazılı olarak iletilmesidir.

d. Konuşma: Bir dili oluşturan seslerin değişik biçimlerde kullanılması sonucu ortaya çıkan binlerce sözcüğün, bir anlamı anlatmak için, kurallara uygun olarak birbirine bağlanması sonucu konuşma oluşur (Başaran, 2000b:131).

Konuşarak iletişimde bulunmanın avantajı, anlaşılmayan kısımların, karşılıklı sorular sorularak açıklığa kavuşturulabilmesidir. Yüzyüze yapılan konuşmalarda ise göndericinin ve alıcının karşılıklı olarak konuşmalarını sözsüz iletilerle desteklemeleri de iletişimin daha sağlıklı yürümesini sağlar (Başaran, 1984:167).

Kanal

Kanal, mesajın gönderilmesinde kullanılan araç olabileceği gibi (Balçık, 2002:178), mesajın alıcıya iletiildiği veya içinde aktığı yol olarak da ifade edilebilir (Şimşek, 1999:184). Kanal, kaynak ile mesajın gönderildiği kişiyi birleştiren bir bağıdır (Balçık, 2002:178).

İletişimde kullanılan araçlar yazılı, sözlü, sözsüz veya görsel-işitsel araçlar olabilir. Seçilen kanal iletişimin niteliğini belirler. Önemli olan seçilen kanalın türünden çok, kanalın pürüzsüz ve net olmasıdır (Şimşek, 1999:184).

Kaynağın gönderdiği mesaj bir araç ya da yöntem yardımıyla kanaldan geçerek alıcının duyu organlarından en az birine ulaşmak zorundadır. Ulaşılan duyu organının çok olması iletişimin etkililiğini artırır. İletişim kanalları arasında en etkili araçlar görsel-işitsel araçlardır (Demirel, 1999:172).

Mesajı yazılı veya sözlü aktarma işlemi duyuru şeklinde olabileceği gibi, telefon, telgraf, faks, bilgisayar gibi araçlarla da yapılabilir. İletişim için kullanılacak araçların kendi içlerinde kuvvetli ve zayıf yönleri vardır. İletişimin etkili ve sağlıklı olabilmesi için uygun aracı seçmek oldukça önemlidir (Taşkın, 1997:73). Uygun aracı seçerken ise, alıcının özellikleri, mesajın niteliği, sürenin sınırı, taşıyıcının taşıma özellikleri göz önünde bulundurulmalıdır. Çünkü her insanın iletişim araçlarından etkilenme dereceleri farklılık gösterir. Örneğin bir iletişim aracı bir kişiyi oldukça etkilerken, bir başka kişi için hiçbir anlam ifade etmeyebilir (Başaran, 1984:169).

Kodu çözme

Alıcının mesajı aldıktan sonra bunu anlamlı bilgi haline getirmesine kodu çözme denir. Alıcının kodu algılayarak anlamlı bir hale getirebilmesi için konuyu bilmesi, konuyla ilgili deneyimleri ya da algılama düzeyi büyük önem taşır (Balçık, 2002:178).

Kodu çözme aşamasında alıcının sembollere kaynakla aynı anlamı yüklemesi gerekir. Eğer alıcının sembole yüklediği anlam kaynağınkinden farklıysa iletişimde sorunlarla karşılaşılabilir (Paksoy vd, 2002:5).

Alıcı (Hedef)

Alıcının, kaynak tarafından gönderilen sembollere anlam yüklemesiyle iletişim süreci sona ermiş olur (Balçık, 2002:178). Alıcı bazen tek bir birey olurken, bazen bir grup da olabilir. Alıcı aldığı mesajı kendi değer yargılarına veya çıkarlarına göre değerlendirerek belli bir davranışta bulunur (Şimşek, 1999:185). Bazense amaç alıcıyı belli bir davranışa sevk etmek olmayabilir. Bu durumda alıcı sadece mesajın anlatmak istediği şeyi öğrenmiş olur (Balçık, 2002:178). İletişimin sağlıklı olabilmesi için alıcının mesajı mümkün olduğunca önyargılardan uzak biçimde değerlendirmesi ve aynı zamanda iyi bir dinleyici özelliği göstermesi gerekir

(Şimşek, 1999:185). Etkin bir şekilde dinleme alıcıya, göndericinin mesajını tam olarak anlama olanağı verir. Tüm bunların yanı sıra alıcı okuma veya gözleme (inceleme) yoluyla da mesajları alabilir (Koçel, 2001:425).

Geribildirim (Dönüt)

Alıcı, kendisine iletilen mesajın kodlarını çözdükten ve mesaja bir anlam yükledikten sonra kaynak durumuna geçer. Kaynak durumundayken kendisine gelen mesaja cevap olarak yeni bir mesaj hazırlar ve uygun kanallarla bu yeni mesajı eski kaynağa iletir. Bu işleme geribildirim (geri besleme) adı verilir (Eren, 1998:330). Geribildirim işlemi sayesinde kaynak, gönderdiği mesajın alıcı tarafından doğru algılanıp algılanmadığını, hangi derecede anlaşıldığını ölçmüş olur (Balçık, 2002:179). Böylece, kaynak alıcının tepkilerini anlama olanağı bulacak ve buna göre gelecekteki iletim sürecinde ve mesajın içeriğinde değişiklik yapıp yapılmayacağına karar verebilecektir (Eren, 1998:331). Eğer iletişim sürecinden geribildirim alınmıyorsa iletişim tek yönlüdür (Demirel, 1999:172).

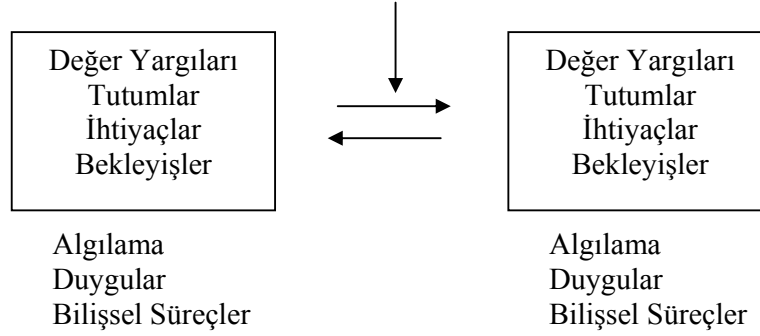
Kaynak ile alıcının geçmişteki ortak yaşantılarının çokluğu da iletişimi etkiler. Ortak yaşantı alanlarının büyük olması kaynağın alıcıyı çok iyi tanınmasına, iletmek istediği mesajın kaynağa uygun olup olmadığını anlamasına vesile olacağından iletişim sırasında anlaşmaları da oldukça kolay olacaktır (Çilenti, 1979; akt:Demirel, 1999:173).

Alıcının tepkisini öğrenmenin birçok yararı vardır (Tanrıöğen, Kunt, 2000:75);

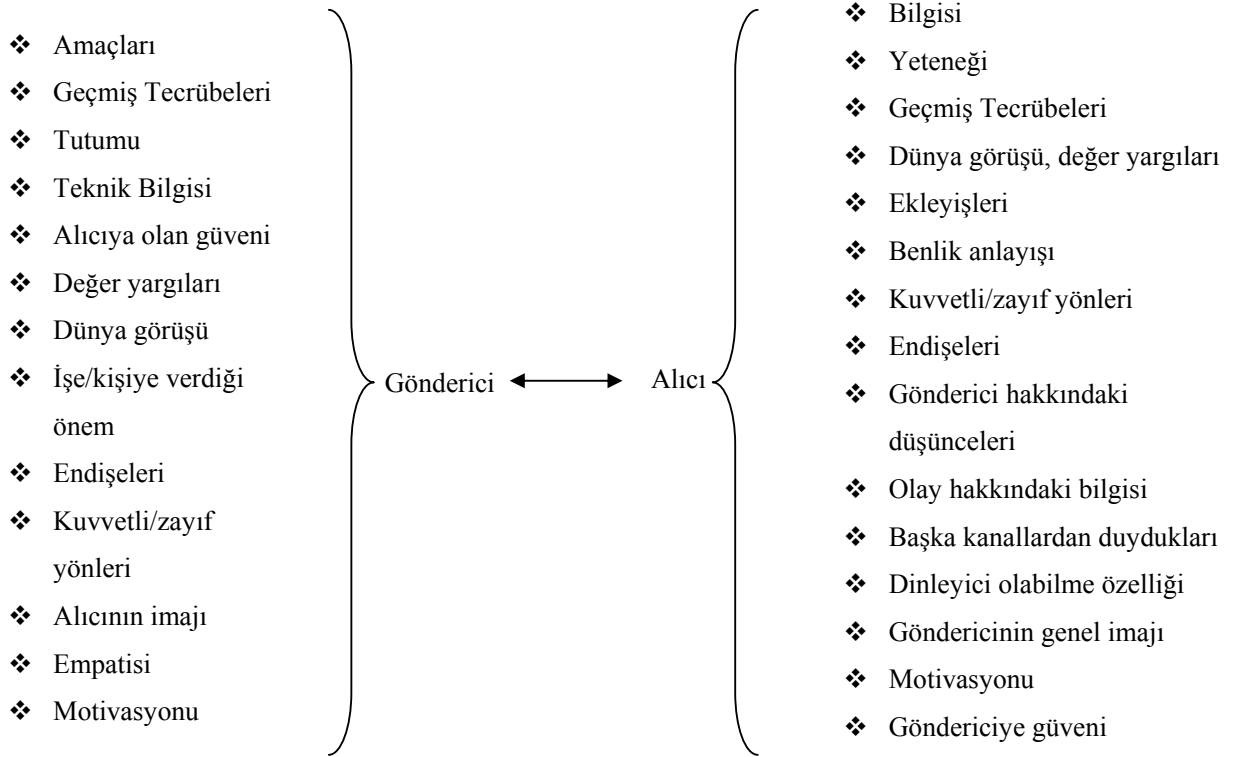
1. Kaynağın istediği eylemin alıcı tarafından yapılma derecesini öğrenmek.
2. Yapılan eylemin örgütsel amaçları gerçekleştirmedeki yerini öğrenmek.
3. Alıcının istenen eylemi yapmada kusurlu davrandığı yönleri saptayarak önlemler almak.
4. İstenen eylemin doğrultusundan sapmasını önlemek.
5. Yapılan eyleme bakarak yapılması gereken eylemi kararlaştırmak.

İletişimi genel olarak aşağıdaki iki şekilde ifade etmek mümkündür (Koçel, 2001:427).

(Mesaj ve Geri Mesaj Akışı)



Şekil 3: Kişilerarası haberleşme ilişkileri



Şekil 4: İletişim süreci içinde gönderici ve alıcı

Yukarıdaki şekiller hem göndericinin hem alıcının sahip oldukları çeşitli özellikleri itibariyle mesajları formüle edeceklerini ve algılayacaklarını vurgulamaktadır (Koçel, 2001:427).

Gürültü

Gürültü, göndericinin göndermiş olduğu mesajın alıcıya gelirken aşınarak sağlıklı bir şekilde alıcıya ulaşmasına engel olan etmenlerdir.

Gürültü, gönderilen mesajın anlamıyla, alınan mesajın anlamının farklı olmasına neden olur. Bu farklılığa yol açan etmenler, anabilim (semantic) sorunları, alıcıdan geribildirim alamama, yanlış kanal seçimi, fiziksel etmenler, kişisel ve kültürel farklılıklar gibi nedenler olabilir (Başaran, 2000b:132).

Gürültü, iletişimin doğruluğunun ve güvenilirliğinin azalmasına neden olur. Gürültüye şu örnekler verilebilir; göndericinin bir şeyi kodlamada veya anlatmada yetersiz oluşu, mesajdaki hatalar veya gereksiz tekrarı, alıcının mesajı çözme aşamasındaki başarısızlığı vs. (Eren, 1993; akt:Gürsel, 1997:60). Gürültü, iletişimin düzeninin bozulmasına da neden olur. Daha önce de söylediğimiz gibi iletişimin başarılı olabilmesi için göndericinin mesaja yüklediği anlamın alıcı tarafından algılanması gerekir. Gürültü nedeniyle bunun dışında bir mesaj iletimi gerçekleşirse, iletişimde de bir çökme meydana gelecektir. Dolayısıyla, iletişimin çökmesi, mesajı anlamamaya veya yanlış anlamaya doğrudan ilgilidir (Özgen, www.la21turkey.net).

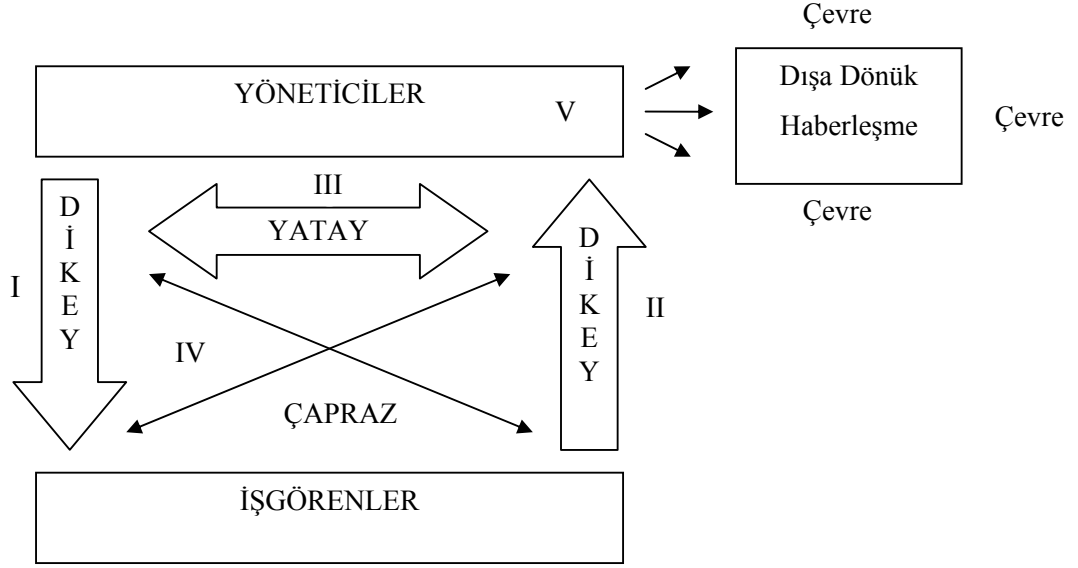
1.1.4.3. Örgütsel iletişim biçimleri

Örgütsel iletişim, örgütün kendi içinde ve dışarıya dönük olarak yapmış olduğu bilgi alışverişlerinin tümünü kapsar.

A. Formal (Biçimsel) iletişim sistemleri

Örgütün hiyerarşik yetki yapısı biçimsel iletişim sistemini şekillendirir. Formal iletişim sistemleri örgütün içindeki ve çevresi ile olan bilgi akışını sağlayan kanalları ifade eder. Etkin bir yönetimin varlığı, iletişim kanallarında bilgilerin serbestçe dolaşımına izin verecek sistemin varlığına bağlıdır (Filiz, <http://www.bilgiyonetimi.org>).

Aşağıdaki şekilde dört tür iletişim biçimi verilmiştir (Şimşek, 1999:188);



Şekil 5 : Örgütsel iletişim biçimleri

1. Yukarıdan aşağıya doğru iletişim

Örgüt şemasındaki herhangi bir noktadan aşağı doğru yine örgüt şemasında bulunan başka bir noktaya doğru kurulan iletişimdir. Bu tür resmi örgütsel iletişim biçimi esas olarak işçilerin yönetimi ve kontrolüyle ilişkilidir. Hangi aktivitelerin gerektiği, bunların ne zaman uygulanacağı, örgüt içindeki diğer aktivitelerle nasıl koordine edileceği gibi işle ilgili bilgiler çalışanlara iletilmelidir. Bu iletişim şekli genellikle örgütün politikasına, yönetim sisteminin amacına, pozisyon gereksinimlerine, kurallara, emirlere ilişkin mesajlar iletir (Certo, 1997:338). (Şekil 5'te I numaralı ok) Yukarıdan aşağıya doğru iletişim genellikle yazılı olmalı, yalnız bir dille kaleme alınmalı ve yalnızca gerekli notları içermelidir (Yalmanbaş, www.sitetky.com).

2. Aşağıdan yukarıya iletişim

Örgüt şemasındaki herhangi bir noktadan yukarı doğru yine örgüt şemasında bulunan başka bir noktaya doğru kurulan iletişimdir (Certo, 1997:338). Aşağıdan yukarıya doğru iletişimde, astların gerekli bilgileri üstlere verme aracı olmaktadır. Yukarı doğru iletişim genellikle astların verdiği rapor ve tepkilerden oluşur. Astlar,

gerek yaptıkları iş, gerekse yönetim hakkındaki düşüncelerini üst makama iletirler (Yalmanbaş, www.sitetky.com). (Şekil 5'te II numaralı ok)

Bu tür örgütsel iletişim, yöneticileri sorunlu oldukları alanda değerlendirme yapmaları ve yanlış giden bir şeyin olup olmadığına karar vermeleri için kurulur. Yöneticilerin genellikle yukarı doğru iletişimi artırmak için kullandıkları teknikler; resmi olmayan toplantılar, görüş araştırmaları, öneri sistemi, açık kapı politikası (çalışanın istediği zaman yöneticiyle görüşebilmesi), şikayet prosedürleri vb. dir. Yukarı doğru iletişimin sağladığı geri besleme yoluyla yapılan örgütsel iyileştirmeler şirketin gelecekte daha başarılı olmasını sağlar (Certo, 1997:338).

Ancak, aşağıdan yukarıya doğru iletişimi engelleyen birçok etmen söz konusudur. Bunlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Yalmanbaş, www.sitetky.com);

- Fiziksel uzaklık ve erişilemezlik
- Her kademedeki bilgilerin değişikliğe uğraması
- Amirin davranışı
- Astın statüsü
- Gelenekler

3.Yatay iletişim

Hiyerarşinin aynı kademesinde bulunan birey veya gruplar arasındaki bilgi akışıdır (Dunham, Pierce, 1989:534). Yatay iletişimde, örgüt içinde akan iletişim çeşitli bölümler arasında aktivitelerin koordine edilmesi, gelecek çalışma dönemleri için yeni planların geliştirilmesi konularına odaklanır. Örgüt içinde bir bölüm diğer bütün bölümlerle ilişkilidir. Sadece yatay iletişimle bölümler arasındaki bu ilişki yönetim sisteminin amaçlarının başarısını artıracak şekilde koordine edilebilir (Certo, 1997:338). (Şekil 5'te III numaralı ok)

Örneğin, bir hastanede bazı gerekli aletlerin alımıyla ilgili radyoloji departmanının başkanı, onkoloji departmanının başkanına danışmak istediğinde yatay bir iletişim meydana gelmiş olur (Dunham, Pierce, 1989:534).

4.Çapraz iletişim

Çapraz iletişimde, bilgi hem dikey hem de yatay olarak akar (Dunham, Pierce, 1989:534). Çapraz iletişim, herhangi bir departman yöneticisinin kendi

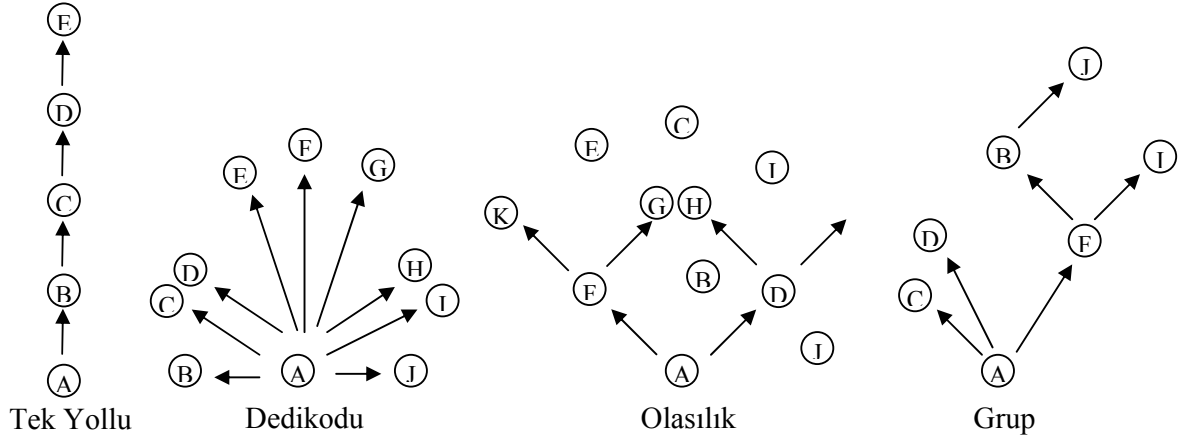
departmanının fonksiyon alanına giren konularda diğer departmanların astlarıyla bilgi alışverişini yansıtır (Şimşek, 1999:189). Örneğin, pazarlama elemanı, insan kaynakları bölümünün başkan yardımcısından bilgi almak istediğinde veya araştırma ve geliştirme bölüm başkanı örgütün satın alma bölümünden bilgi isterken gerçekleşebileceği gibi, bir örgütün üretiminden sorumlu genel müdür yardımcısının, yeni alınan ve deneme aşamasında olan bir makinenin teknik özelliklerini öğrenmek için emir-komuta zincirinin dışına çıkarak, çalışan bir mühendisin bilgisine başvurması durumunda da çapraz iletişim gerçekleşmiş olur (Yalmanbaş, www.sitetky.com). (Şekil 5'te IV numaralı ok)

B. Informal (Biçimsel olmayan) iletişim

Örgütün yapısında varolan ancak hiyerarşik bir yapıya sahip olmayan iletişim türüne informal iletişim denir. Genellikle fısıltı gazetesi olarak adlandırılan informal kanallar, formal iletişim sistemlerinin ne kadar düzgün çalıştığından bağımsız olarak her örgütte bulunur (Hoy, Miskel, 1982:304).

Özellikle bugünün koşullarında sorunların çözümü, takım çalışması, misyon vizyon paylaşımı, basık organizasyonlar vb. konular formal kanalların dışında oluşan mesaj alışverişini gerektirmektedir. Informal iletişim, sorunları çözme, koordinasyon sağlama, çatışmaları çözümü ve bilgi paylaşımı gibi organizasyonun başarısına katkıda bulunacak tarzda işlediği gibi, dedikodu, rivayet, yalan, yanılma, karalama gibi sonuçlar üretecek tarzda da işleyebilir (Koçel, 2001:428).

Informal iletişim de formal iletişim gibi seri olarak akar. İkisi arasındaki farklılık; informal iletişimde yöneticilerin, bu iletişim ağında örgüt üyelerinin yerlerini belirlemesinin zor olmasıdır. Davis'in, Harvard Business Review'da yayınlanan makalesi, yöneticilerin örgüt içi fısıltı gazetelerinin nasıl yayıldığı ve işlediğini anlamalarını sağlamada önemli derecede yararlı olmuştur (Davis, 1953; akt:Certo, 1997:341).



Şekil 6:Örgütlerde fısıltı gazetesinin çeşitleri

1. Tek Yollu Fısıltı Gazetesi: Şekil 6'da görüldüğü gibi A, B'ye anlatır. B, C'ye anlatır ve bu işlem sırayla devam eder. Bu tip fısıltı gazeteleri bilginin bozulmasına yatkındır.
2. Dedikodu Fısıltı Gazetesi: Şekil 6'da görüldüğü gibi A herkese anlatır.
3. Olasılık Fısıltı Gazetesi: Şekil 6'da görüldüğü gibi A rastlantısal olarak iletişim kurar. Örneğin F ve D'ye anlatır. F ve D de aynı şekilde devam eder.
4. Grup Fısıltı Gazetesi: Şekil 6'da görüldüğü gibi A; C, D ve F'yi seçer ve anlatır. F de B ve I'yı seçer ve anlatır.

İnformal iletişimle formal iletişim arasındaki bir diğer fark; informal iletişim kişiler arası ilişkiler yoluyla çalışarak, örgütün informal yanını işletirken, formal iletişimin, örgütün formal yanını işletmesi ve ana kanal olarak hiyerarşiyi kullanmasıdır (Bursalıoğlu, 1994:118).

İnformal iletişim ile formal iletişim karşılaştırıldığında informal iletişimin belli başlı olarak şu özelliklere sahip olduğu söylenebilir (Koçel, 200:428-429);

- Mesajın akış hızı yüksektir.
- Yöneticilere önemli ipuçları verir.
- Formal sistemin taşımadığı mesajları taşır.
- Güvensizlik ve belirsizlik içinde olan kişiler bu kanallardan gelen mesajlara daha fazla inanır.
- Örgüt kültürünü kuvvetlendirici rol oynayabilir.

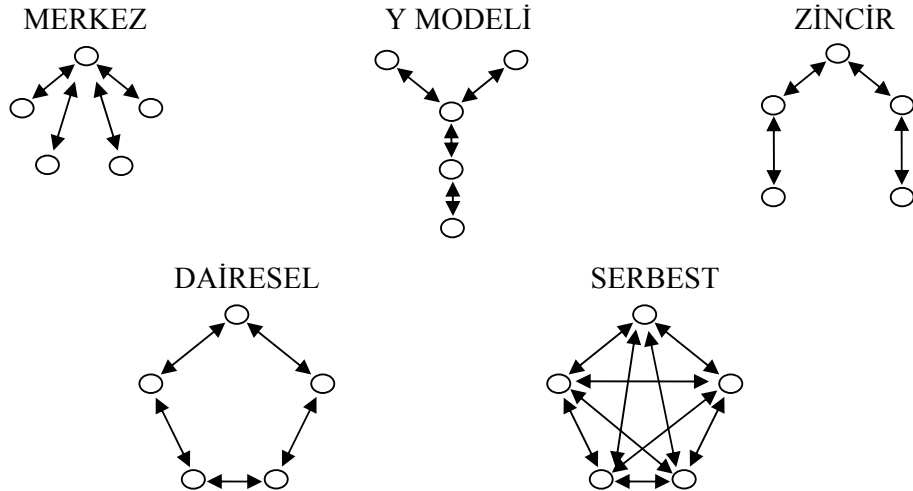
- Mesajların akış yönü kestirilemez
- Dedikodu türü mesajlar yayabileceği gibi organizasyon hakkında “doğrular”ı da yayabilir.
- Yönetim tarafından kontrol edilemez fakat etkilenebilir.
- Grup dayanışmasını kuvvetlendirebilir.
- Bir yönetim aracı olarak kullanılabilir.

C. Örgüt dışı iletişim

Örgütler açık sistemlerdir. Sürekli biçimde değişen bir çevre içinde faaliyet gösterirler. Yaşamlarını sürdürebilmek için örgüt içi iletişim kanalları kadar, örgüt dışı iletişim kanallarını da kullanmak zorundadırlar. Dışarıdan gelen bilgiler, örgütün karar merkezinde, yapısında, programlarında ve davranış biçimlerinde sürekli düzenleme ve ayarlama yapmalarını gerekli kılmaktadır (Filiz, <http://www.bilgiyonetimi.org>).

D. Gruplar arasındaki iletişim

Organizasyonlarda her bir birim(bölüm,departman) bir grup olarak kabul edilirse, bu grubu oluşturan bireyler arasındaki iletişime değişik modeller gösterilebilir. Bazen gruplardaki iletişim belirli bir kişi etrafında yoğunlaşırken, bazen mesaj bütün grup üyeleri arasında serbestçe aktarılabilir (Yalmanbaş, www.sitetky.com).



Şekil 7: Örgütlerde grupsal iletişim modelleri (Şimşek, 1999 : 190)

Yukarıdaki haberleşme modelleri çeşitli açılardan birbirlerinden farklıdır. Bu tür bir karşılaştırma aşağıdaki gibi yapılabilir (Koçel, 2001:436,437);

Karşılaştırma Değerleme Ölçütleri	Merkezi	Y	Zincir	Dairesel	Serbest
Merkezileşme Derecesi	Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok Az
Haberleşme Kanalı Sayısı	Çok Az	Az	Orta	Orta	Çok Yüksek
Önderlik Tatmini	Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok Az
Grup Tatmini	Az	Az	Orta	Orta	Yüksek
Kişisel Tatmin	Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Çok Az
Hız	Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Az
Doğruluk (Accuracy)	Yüksek	Yüksek	Orta	Az	Az

Şekil 8: İletişim modeli (Koçel, 2001 : 437)

Merkezi model : Merkezde bulunan kişi ağda bulunan diğer bütün üyelerle direk iletişim kurabilir. Merkezdeki kişi diğer üyelerin direk olarak iletişimi kurabildiği tek kişidir. Bu merkezileşme genellikle karar alma aşamasında iletişimi hızlandırır. Merkezdeki kişi için aşırı bilgi yüklenmesi önemli bir sorundur, diğer üyeler için böyle bir sorun yoktur. Kararın kalitesi için lidere bağlılık yüksektir (Dunham, Pierce, 1989:535).

Bu iletişim modeli, en üstte bulunan yöneticinin yetersiz olması durumunda tehlikeye girebilir. Böyle bir durumda, diğer çalışanlar da aralarında iletişim kuramadıkları için moralleri düşebilir, bu da iş verimini etkiler. Bu modelde bilginin çabuk aktarılması söz konusudur. Genellikle otoriter yönetimlerde bu model uygulanır (Akat, 1984:166).

Zincir modeli : Ağın en basit modelidir. Yatay iletişim ağı için kullanılabilir de -örneğin, bölümler arası iletişim- bu durumda daha çok dikey iletişim kullanılır. Dikey iletişimde en güçlü olan kişi daire zincirin en üstünde bulunur. Dikey iletişim geri bildirim olanaklı kılarsa da, gönderici ve alıcı arasında bazı hata ihtimalini artıran bağlantılar olabilir. Onlar doğru (net) olsa bile, zincir ağları yavaş ve aşırı bilgi yüklenmesinin oluşmasına yatkındır. Böyle bir ağ genellikle yavaş karar mekanizması üretir ve bu kararların niteliği büyük oranda ağın liderine bağlıdır (Dunham, Pierce, 1989:534).

Y modeli : Zincir modelinin biraz değiştirilmiş halidir. İki eşit statüdeki üye ya en üstte ya da en altta bulunur. Zincir modeli gibi Y ağı da göreceli olarak daha etkisiz bir davranışta geribildirime olanak verir. Y modeli zincir modeli kadar yavaş değildir ve konu zincirdeki kadar bozulmaya (yıpranmaya) uğramaz. Çünkü daha az bağa gereksinim vardır fakat ilerleyiş mükemmel değildir. Kararın kalitesi Y modelinde büyük oranda lidere bağlıdır. Y modelinde merkezdeki bir üye diğer üç üyeye direk erişime sahiptir, fakat bu durumun sonucunda merkezdeki kişi fazla bilgi yüklemesine maruz kalır (Dunham, Pierce, 1989:535).

Daire modeli: Her üyenin diğer iki üyeye direk olarak iletişim kurmasına olanak verir. Bu modelde bilgi akışı daha fazla olduğu için, zincir ve Y modeline göre kararın çabukluğu ve kalitesi daha yüksektir. Fakat geribildirim zordur ve saptırma eğilimi oldukça yüksek olabilir. Bu modelde her üye için aşırı bilgi yüklenmesiyle ilgili bazı problemler görülebilir (Dunham, Pierce, 1989:535).

Serbest model : Her bir üye diğer tüm üyelerle doğrudan iletişim kurabilir. Bu model kararın kalitesinin en yüksek ve yıpranmanın az olmasını sağlayan modeldir. Grubun etkililiği liderden çok grubun diğer üyelerine bağlıdır ve aşırı bilgi yükleme ciddi bir problem değildir. Serbest ağın bir dezavantajı birçok iletişim olacağından bilgi değişimi ve karar alma aşamasında zincir modeli kadar yavaş olmasıdır. Serbest model diğer bütün modeller içinde en az merkezileşme sistemine sahip olan modeldir. Bu merkezileşme eksikliği bir sorun değildir. Ancak belki patron, ağ içindeki diğer kişiler üzerinde kontrolü sürdürmek isterse sorun olabilir (Dunham, Pierce, 1989:535-536).

1.1.4.4. Kullanılan araca göre iletişim türleri

1. Sözlü iletişim

Örgütlerde, işgörenlerle konuşarak yapılan iletişimin en etkili iletişim yöntemi olduğu söylenebilir. Sözlü iletişim, kişilerin davranışlarını, duygularını ya da sahip oldukları inançlarını değiştirmek için etkili bir araç görevindedir (Kaya, 1991:108-109).

Gönderici, sözlü iletişimde karşısındaki kişiyle empati kurabilmelidir. Yeri geldiğinde onun tepkilerini yordayabilmelidir. Ayrıca sözlü iletişimde en önemli

nokta iyi bir dinleyici olmayı bilmektir. Karşıdaki kişiyi dinlemeyi bilmeyen birinin kurduğu iletişim tek yönlü bir iletişim durumuna dönüşür. Bu nedenle, gönderici, karşıdaki kişiyi dinlemek için yeterli zamanı ayırarak onun görüşlerini öğrenmeye çalışmalıdır (Kaya, 199:109).

Sözlü iletişim dil ve dil ötesi olmak üzere iki grupta sınıflanır. Dille iletişim insanların karşılıklı konuşmaları ya da yazışmalarını kapsar. Dil ötesi iletişimde önemli olan sesin niteliğidir. Sesin tonu, hızı, şiddeti, kelimelerdeki vurgular, duraklamalar gibi özellikler dil ötesi iletişime girer. Dille iletişimde ne söylendiği önem kazanırken, dil ötesi iletişimde nasıl söylendiği önemlidir (Dökmen, 2003:27).

Sözlü iletişimde kaynak öncelikle alıcıya iletmek istediği duygu, düşünce veya bilgiyi dil adı verilen simgesel sistem aracılığıyla kodlar. Kodlamada hata yapılarak anlatılmak istenen mesajın özü ve biçimi bozulduğunda, duygu, düşünce ya da bilgi yerine farklılaşarak ulaşır ya da hiç ulaşamaz (Kuzu, <http://yayim.meb.gov.tr>).

Sözlü iletişimde mesaj, çok kısa, çarpıcı, dikkat çekici, kolay akılda kalıcı olacak şekilde kodlanmalıdır. Bunun aksi durumda mesaj alıcıya ulaşamayacak ya da yanlış ulaşacaktır. Bu durumda mesajın taşıdığı anlamsal içerik tam bir biçimde iletilemeyecek ve mesaj alıcı tarafından amacından farklı algılanacaktır (Oskay, 1992; akt:Kuzu, <http://yayim.meb.gov.tr>).

Öğretmenin dersi anlatırken kullandığı sözlü iletişim öğrencilerin dersi anlamasında en önemli etkenlerden biridir. Kullanılan dil, dili ifade biçimi anlama üzerinde etkilidir. Öğretmen, öğrencilere konuyu anlatmak için kanal olarak en doğru yöntemi bulmalı, öğrenciler tarafından konunun rahat anlaşılabilmesini sağlamalıdır.

2. Sözsüz iletişim

Konuşma, akıl ve düşünce gücüne işlerlik kazandıran, onu üretken hâle dönüştüren güçtür. Sözlü iletişimin bu gücüne karşılık insan iletişimi yalnız sözcüklerle sınırlı değildir. İletişimin bir de sözel olmayan boyutu vardır. Sözsüz iletişim beden dili, sesin tonlaması, vurgusu vb. aracılığıyla gerçekleşir. Sözsüz iletişimin iki ana işlevi vardır. Birincisi doğrudan anlamı iletmek, diğeri de sözlü iletişimin içeriğini belirlemek, onu desteklemektir. Aynı sözler farklı tonlarda ya da

farklı jest ve mimiklerle birlikte kullanıldığında farklı anlamlar kazanır (Kuzu, <http://yayim.meb.gov.tr>).

Sözsüz iletişim sözlü iletişim kadar önemlidir. Sözsüz mesajlar vücut dili, yüz ifadeleri ve el-göz hareketleriyle iletilebilir. Bu ipuçlarının alıcının mesajı yorumlaması üzerinde önemli etkileri vardır (Gibson vd., 1988:545).

Sözsüz mesajı iletme biçimleri

1. Yüz ifadeleri: İki insan arasındaki iletişim göz göze gelme ile başlar. Karşısında duran herhangi bir şeye ilgi duyan insanın göz bebekleri açılır. Karşısındaki kişi ya da nesneden gözlerin kaçırılması birşeylerin gizlenmek istendiğini ya da karşıdaki kişinin içine kapanık biri olduğunu gösterir. Bir şeye uzun süre veya sıklıkla bakmak o durumla ilgili şüphe taşıdığını ya da o şeyin anlaşılmadığını gösterir. İletişim sırasında karşıdaki kişinin gözlerine bakmak, o kişiye ya da anlattıklarına önem verildiği anlamına gelir (Ünal, <http://yayim.meb.gov.tr>).

Ders esansında öğretmen öğrencilerin yüz ifadelerine bakarak anlattığı konunun ne oranda anlaşıldığını görebilir. Eğer öğrencinin yüzünde şaşkınlık ifadesi belirmişse, o öğrencinin konuyu anlamada bir problemi olduğu söylenebilir. Öğretmen ders anlatmadaki başarısını ölçmek için öğrencilerden sürekli olarak geribildirim almak zorundadır. Aynı zamanda öğrencilerle kurulan göz teması öğrencilerin, öğretmenlerinin kendilerine değer verdiğini düşünmelerine ve derse daha iyi motive olmalarına imkan tanır.

2. Baş hareketleri: Başını aşağı-yukarı veya sağa-sola doğru çevirmeyle oluşan hareketlerdir. İnsanlar kendilerine yakın buldukları kişilere başları ile hafifçe yaklaşır, uzak buldukları kişilerden uzaklaşırlar. Karşıdaki kişi konuşurken başını hafifçe yukarıya kaldırmak, o kişinin konuşmasında bir hata yaptığını düşünmesine yol açar. Öğretmenler baş hareketlerini kullanırken çok dikkatli olmalıdırlar. Bir öğrenci konuşurken başını yukarıya kaldırmak, öğrencinin yanlış bir şey söylediğini düşünmesine hatta başka şeyler söylemeye çalışmasına ya da gelecekte söz almak istememesine neden olabilir (Ünal, <http://yayim.meb.gov.tr>). Bunun yanı sıra öğrenci dersle ilgili doğru şeyler söylerken başını aşağı doğru eğme yöntemiyle öğretmen öğrencinin söylediklerini onayladığını belli edebilir.

Baş, yüz ve gözler birlikte kullanıldığında diğer insanlara karşı tutumların en açık ve net göstergelerini oluştururlar. Diğer insanlarla göz temasında bulunmak o insanla kurulan iletişimi geliştirir. Örneğin, baş, yüz ve gözleri karşıdaki kişiden kaçırarak genellikle kendine güvensizliği ya da savunmasızlığı ifade eder (DuBrin, 1985; akt:Gibson vd., 1988:546).

3. Mesafe (Çok yaklaşmak ya da çok uzaklaşmak): Çok yaklaşmak samimiyeti ifade eder (DuBrin, 1985; akt:Gibson vd., 1988:546). Kişiler duygusal yakınlığa göre aralarında mesafe koyarlar. Bir kişi karşısındakinden hoşlanıyorsa ona karşı yakın mesafede durur. Ancak karşıdaki kişiyle iletişime girmek istemiyorsa o kişiye uzak bir mesafede duracaktır.

Sınıfta öğretmenin öğrencilere uzak mesafede durması öğrenciler tarafından kendilerine değer vermediği şeklinde yorumlanabilir. Öğretmen ders anlatırken öğrencilerine samimiyetini ifade etmek için onlara yakın mesafede durmaya özen göstermelidir.

4. Jestler ve mimikler: Yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımı mimikleri; el-kol-baş-bacak ve bedenin kullanımı ise jestleri oluşturmaktadır. Jest ve mimikler düşünce ve duyguları destekleyen, onları somutlaştıran hareketlerdir (Ünal, <http://yayim.meb.gov.tr>). Pozitif tutumlar genellikle el kol hareketleriyle belirtilir. İfade edilen mesajı destekler (DuBrin, 1985; akt:Gibson vd., 1988 : 546).

Derste bir öğrencinin normalden daha fazla jestlerini kullanması öğrencinin kelime bilgisinin kısıtlı olduğunu gösterir. Öğretmenin duruşu, sesiyle hareketleri arasındaki uyum, hareketlerinin hızlı veya yavaş oluşu, sakin veya sinirli oluşu öğrencileri etkilemektedir. Bazı araştırmacılara göre öğretmenlerin başvurdukları iletişim biçiminin %80'i beden diline dayalıdır (Ünal, <http://yayim.meb.gov.tr>).

5. Ses tonu: Sesin yükselmesi, alçalması veya vurgulanmasıdır. Derste öğretmen sesini yükseltip alçaltma yöntemiyle konuşmasının önemli kısımlarını öne çıkarır. Konuşmasının daha önemli olduğunu düşündüğü noktalarda sesini biraz daha yükselterek öğrencilerin dikkatini o noktaya çekmeye çalışır.

6. Çevresel belirtiler: Odanın rengi, sıcaklık, aydınlatma, mobilyaların düzeni mesajın alınmasını etkileyebilir (DuBrin, 1985; akt:Gibson vd., 1988:546). Örneğin okullarda okul müdürlerinin odalarının düzeni müdürün okuldaki statüsünün bir göstergesidir.

7. Giysiler ve dış görünüş: İnsanın fiziksel görünümünün, kuracağı iletişimde önemli derecede etkisi olmaktadır. Kişinin göz rengi, saç rengi, saç şekli, boyu, kilosu, karşısındaki kişiyle kuracağı iletişimi etkileyebileceği gibi kıyafeti de iletişimde büyük öneme sahiptir. Kıyafetlerin bulunulan ortama uygunluğu da fiziksel görünüm kadar iletişimde dikkat çeken bir unsurdur. Örneğin; resmi bir mesaj verilecekse kıyafetin de resmi olması mesajın aktarılması açısından yararlı olur (DuBrin, 1985; akt:Gibson vd., 1988:546).

8. Zamanın kullanımı: Örneğin, bir toplantıya geç katılmak, insanlar tarafından dikkatsiz, hırslı olmayan biri olarak algılanmaya neden olur (DuBrin, 1985; akt:Gibson vd., 1988:546). Bunun yanı sıra randevulara geç ya da zamanında gitmek de karşıdaki kişi tarafından önemsenip önemsenmediği hakkında fikir yürütmesine neden olur. Okulda bir öğretmenin dersine zamanında girmesi, öğrenciler tarafından öğretmenlerinin kendilerine ve derse önem verdiği şeklinde yorumlanabilir.

9. Dokunma: İletişimde dokunmak da büyük önem taşır. Dokunma, duyguları sözsüz olarak iletmek için kullanılan bir iletişim şeklidir.

İnsanlar arasında yakınlık ve sevgi, dokunma davranışları ile ortaya çıkar ve güçlenir. 19. yy. sonları ve 20. yy. başlarında kimsesiz çocuklardaki yüksek ölüm oranı konusunda bir araştırma yapılmış ve bu çocukların gıda yoksunluğu ya da sağlık şartlarının elverişsizliğinden değil, kucağa alınıp sevilmemekten kaynaklanan ruhsal kökenli hastalıklardan öldüğü ortaya çıkarılmıştır. Bu araştırmadan sonra kimsesiz çocuk yuvalarında bebeğin günde birkaç kez kucağa alınması, sevilmesi ve bebekle konuşulması uygulamasına başlanmıştır (Ünal, <http://yayim.meb.gov.tr>).

Dokunma ilköğretim birinci kademe öğretmenleri tarafından uygulandığında, öğrenciler açısından öğretmenlerinin kendilerine olan sevgi ve bağlılığını ifade etmektedir. Ancak üst sınıflara çıkıldıkça, özellikle yükseköğretimde bu iletişim biçiminin pek fazla kullanılmadığı görülmektedir.

Okulda öğretmenler, iletişim sürecini öğrencilerine sözlü ve sözsüz mesajlar ileterek gerçekleştirirler. İletişimde sözlü mesaj küçük bir bölümü oluşturur. Ancak yüz ifadeleri, el-kol hareketleri, beden durumu, sesin tonlamasıyla gerçekleşen sözsüz mesaj iletişimin büyük bölümünü oluşturmaktadır (Kırbaş, 2001; Güven, Yalçınkaya, Akyüz, 2001; akt:Silkü, 2002:2).

3. Yazılı İletişim

Yazılı iletişim, insanın zaman ve mekandaki ilişki sınırlarını genişletmede, bilgi ve deneyimleri biriktirmede sözlü iletişime göre daha güvenilir olan iletişim çeşididir (Kırbaş, 2001; akt:Silkü, 2002:12).

Mesajın kalıcı olması istenen durumlarda iletilecek bilginin geçerlilik ve doğruluğunun kaybolmadan iletilmesini sağlamak için, yazılı iletişim araçları kullanılmaktadır (Filiz, <http://www.bilgiyonetimi.org>).

Yazılı iletişim; mektuplar, raporlar, afişler gibi çeşitli iletişim araçlarıyla gerçekleşmektedir. Yazılı iletişimin zaman alıcı olması, geribildirim imkanı olmaması gibi bazı dezavantajları vardır. Ancak bilginin kayda geçirilerek kanıt niteliği taşıması sözlü iletişime göre bir avantajdır. Sözlü iletişimde bir müddet sonra unutma ihtimali söz konusuysen yazılı iletişim kalıcı olma özelliği taşımaktadır (Balçık, 2002:175).

Sınıf ortamında öğretmen, yazılı iletişimi, dersi tahtayı kullanarak görsel olarak anlattığında, öğrencilere konuyla ilgili not tutturduğunda ve sınav yaparken kullanır.

4. Dinleme

Bütün sözlü iletişim biçimlerinde göndericiden daha çok dinleyici vardır. Vaktimizin büyük çoğunluğunu konuşmaktan çok dinleyerek geçiririz. Hatta dinlemeyle ilgili birçok formal eğitim verilmektedir. Eğitime duyulan bu ihtiyacın üç nedeni vardır. Birincisinde iletişim bir sunum olarak düşünülür. Bu günlük konuşmalarda olduğu gibi tek yönlü bir süreçtir. İkincisi, dinleyiciler konuşmacıyı o anda değerlendirmenin kolay olduğunu düşünürler. Ancak bunun tersi pek mümkün değildir. Son olarak, insanlar, etkisiz bir iletişimin sorumluluğunu konuşmacıya yüklerler. Yani başarısızlık göndericinin hatasıdır (Naylor, Management, 1999:609).

Dinleme diğer kişiye olan samimi ilgiyi ortaya koyar. Bir öğretmenin öğrencisini dinlemesi, öğrencinin kendisini önemli, dikkate değer ve saygı duyulan biri olarak görmesini, kendine karşı özgüven duymasını sağlar. Bunun yanı sıra, öğretmenin kendisini dinlediğini fark eden bir öğrenci kendi davranışlarının

sorumluluğunu almayı sağlayacak düzeyde iletişime girmeyi öğrenmiş olur (Okutan vd., 2002:110).

Jones ve Jones, empatik ve değerlendirici olmayan dinleme şekline bahsetmiş ve bu dinleme becerisinin karşıdaki kişinin dinlendiğini ve açıklanan duyguların anlaşıldığını açıkça göstermekle ilgili olduğunu vurgulamıştır. Jones ve Jones, bu becerinin kullanılmasının bazı açılardan yarar sağladığını ifade etmiştir (Jones ve Jones, 2001; akt.Okutan vd., 2002:110-111).

1. Kişi duygularının kabul edilebilir olduğunu öğrenir ve böylece gerçek duygularını saklamaktan kaynaklanan gerginlik ve kaygı azalmış olur.
2. Duygular ve düşünceler açıkça belirtildiğinde ve yargısız olarak ele alındığında kişinin duygularını dolaylı olarak veya kabul edilemez davranışlarla gösterme yoluna gitmesi azaltılmış olur.
3. Yetişkinlerin gençleri yargılamadan dinlemesi, onların çoğu zaman yüzleşmekten korktuğu duygularını incelemelerine ve bu duygularını açıklayabilmelerine olanak tanımış olur.

Etkin dinleme:

İletişim sürecinde aktif olan taraf gönderici olduğu için alıcının kendisini anlayıp anlamadığını bilemez. Etkin dinlemede alıcı, göndericiye onu sadece duyduğunu değil, doğru olarak anladığını da gösterir. Etkin dinleme savunmayı azaltan, öz güveni zedelemeyen, bir iletişim tekniği olduğu için duygusal olarak gerilimi azaltır (Kuzu, <http://yayim.meb.gov.tr>).

Karşıdaki kişiyi gerçekten anlamayı istemek dinleme için ön koşuldur, ancak yeterli değildir. Dinleyen, karşıdaki kişiyi dikkatle dinlese bile kastettiği durumu bütünü ile anlayamayabilir. İnsan algılarına kendi yaşantılarından, ihtiyaçlarından ve beklentilerinden bağımsız olamaz. Bu yüzden geri bildirim yaparak etkin dinleme gerçekleştirilmesi gerekir (Bayhan, <http://www.rehberlikservisi.com>).

Etkin dinleyici; konuşanı dikkatini vererek ilgi ve sabırla dinlemeli, önyargısız davranmalı, karşıdaki kişiyi anlamaya çalışmalıdır. Etkin dinleme gerçekleştirirken, konuşan kişinin konuşmasında yer alan anahtar sözcüklerin tekrarlanmasıyla kişi konuşmaya sevk edilir. Sorulan sorular gelişigüzel olmamalıdır. İyi soru sormak da bir iletişim becerisidir. Yargılayıcı, hesap sorucu bir izlenim

yarattığı için “neden”, “niçin” soru sözcükleri yerine “ne”, “nasıl” soru sözcükleri kullanılmalıdır. Ayrıca konuşmanın sürmesini sağlamak için soruların açık uçlu olması gerekir (Kuzu, <http://yayim.meb.gov.tr>).

Aktif dinlemede amaç, kişinin içgörü kazanmasını ve problemine kendisinin çözüm bulmasını sağlamaktır. Problemi dinleyen taraf çözmeye kalkarsa kişi ona bağımlı hale gelebilir. Aktif dinleme, karşıdaki kişiye onu anladığı ve ona yardım etmek istediği mesajını verir. Böylece kişi huzura ve güvene kavuşur. Birey böylece kendisini daha rahat açar. Ancak her zaman aktif dinleme yaparken geribildirim yapılacak diye bir kural yoktur (Bayhan, <http://www.rehberlikservisi.com>). Sırf aktif dinleme yapmak için gereksiz yere konuşana sorular sormak, konuşurken sürekli araya girmek iletişimi geliştirmek yerine sağlıksız bir hale gelmesine neden olur.

Sınıf ortamında etkin dinleme, öğretmenin, öğrencinin ilettiğini doğru anlamasını sağlar. Edilgin dinlemenin aksine öğrenci ile etkileşimi gerektirir ve aynı zamanda öğrencilere, öğretmenin kendilerini anladığını gösteren geribildirim verir.

1.1.4.5. İletişim engelleri

İletişim süreci boyunca, belli bir ortamda, belli kaynak ve kaynaklar tarafından, uygun kanallarla alıcıya yönelik mesajlar verilir. Bu mesajlar alıcı tarafından değerlendirilir ve bunun sonucunda alıcı bir tepkide bulunur. Alıcının verdiği tepki, verici için mesaj durumuna geçer. Bu şekilde mesaj alış verişi devam eder. Eğer iletişim süreci böyle bir akış izlemiyorsa veya bireyler mesaja ortak bir anlam yükleyemiyorsa, etkili bir iletişimden söz edilemez. Çünkü iletişim süreci çeşitli nedenlerle engellenmiştir (Önder, 1986:31).

İnsanların algılama gücü ve biçimi birbirinden farklı olduğu için, mesajların da bireylerce farklı algılanması olasılığı her zaman vardır. İletişim sürecinde önemli olan aktarılmak istenen mesajın amacına uygun olarak algılanmasıdır. Ancak iletişim süreci her zaman sağlıklı işlememektedir. İletişimin sağlıklı bir şekilde işlemesine engel olan çeşitli etmenler bulunmaktadır (Kaya, 1991:109).

İletişimi engelleyen faktörleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz;

1. Kişisel engeller: İletişim sürecinin iki temel unsuru olan gönderici ve alıcı arasındaki kişisel farklılıklar sağlıklı iletişimin gerçekleşmesini engellemektedir. Gönderici ve alıcının iletişim sürecindeki duyguları, önyargıları, değer yargıları,

istekleri, kültürleri, vs. göndericinin mesajı oluşturmada seçtiği sembolleri etkilerken, alıcının da gelen mesajları yorumlamasını etkiler. Alıcının göndericiye karşı tutumu, ona olan güveni mesajları algılama biçimlerinde farklılıklar görülmesinde etkili olur (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1979; akt:Koçel, 2001:429).

2. Semantik problemler: Sözcükler farklı insanlar için farklı anlamlar taşır. Kullanılan sembollerin birden fazla anlamı olabileceği gibi, tek bir sembol farklı kişilerce farklı anlamlar da taşıyabilir. Böyle bir durumda, göndericinin sembole verdiği anlam, alıcının sembole yüklediği anlama ters düşüyorsa bu durum iletişim için bir engel oluşturur (Koçel, 2001:429). Semantik problemler, yazılı ve sözlü iletişimin yanı sıra vücut dilini kullanılarak mesajların aktarılmaya çalışıldığı bir iletişimde de ortaya çıkabilir. Örneğin, bir mimiğin ya da jestin alıcı tarafından algılanamaması da bir semantik problemdir (Tanrıöğen, Kunt, 2000:76).

3. Fiziksel faktörler: Genellikle iletişim kanalı ve onu etkileyen çevresel koşullardır. Mesaj göndericiden alıcıya gelirken gürültü diye adlandırılan çevresel koşulların etkisinde kalabilir. Gürültü genellikle sözlü iletişimi engellerken, yazılı iletişimde de mesajın gürültülü bir ortamda hazırlanması veya okunması, sözcüklerin seçimini ve anlaşılmasını zorlaştırır (Paksoy vd, 2002:118).

4. Statü farklılığı: Örgütlerde mesajı gönderen kişinin statüsünün alıcının statüsünden düşük olduğu durumlarda alıcıdan kaynaklanan iletişim engelleri çıkabilir (Tanrıöğen, Kunt, 2000:76).

5. Filtreleme: Bilgiyi bilinçli olarak değiştirmektir. Böylece alıcı bilgiyi olumlu olarak görür (Paksoy vd, 2002:119). Genellikle çok sayıda hiyerarşik düzenin bulunduğu örgütlerde mesajın alt kademedan üste doğru giderken değişime uğramasından kaynaklanır (Tanrıöğen, Kunt, 2000:77).

6. Dil güçlükleri: Bir dilin içerdiği kelimeler bazen birbiriyle hiç ilgisi olmayan birden çok anlam taşıyabilir. Bu nedenle gönderici ve alıcı bu kelimelere farklı anlamlar yükleyebilir. Hatta alıcının, göndericinin kullandığı kelime veya kavrama hiçbir anlam yükleyememesi de söz konusu olabilir. Alıcı bu durumda mesajı kendi anladığı şekilde yorumlar. Bu durum gönderici ve alıcı arasında bir iletişim kopukluğuna neden olur (Eren, 1998:335).

Ailede, okulda ve iş yaşamındaki iletişim sorunlarına, ülkemizde son yıllarda yapılan araştırmalarda sıkça rastlanmaktadır. Baymur ve Yeşilyaprak'ın (1986) yaptıkları araştırmalarda lise ve üniversite öğrencilerinin iletişim yeterlilikleriyle ilgili sorunların fazla olduğu görülmektedir (Bozkurt, <http://yayim.meb.gov.tr>).

Mooney'in üniversite öğrencileri üzerindeki çalışmasında, öğrencilerin çok problemlili olduğu alanlardan az problemlili olduğu alana doğru şöyle bir sıralama yapılmıştır; birinci sırada üniversite ile ilgili problemler, ikinci sırada başkaları ile iletişim kurmaya ait sorunlar, üçüncü sırada gelecekle ilgili sorunlar yer almıştır (Kılıç, 1987; akt:Bozkurt, <http://yayim.meb.gov.tr>).

1.1.4.6. Etkili iletişim

İletişim kurma eylemi, kaynağını en başta dil becerisinden, sözlü ve yazılı ifade yeteneğinden, bunların yanında ayrıca bedensel sembollerden almaktadır. İnsanın bu eyleminin en başta ilişkili olduğu özgürlük alanları da düşünce ve ifade özgürlüğü ile iletişim özgürlüğüdür (Duman vd., <http://yayim.meb.gov.tr>).

Mesajın en iyi şekilde aktarılabilmesi için kurulan iletişimin biçimi büyük önem taşır. Resmi bir toplantı, resmi bir sunum, baş başa görüşme, yazılı rapor gibi iletişim biçimleri olabilir. Seçilen iletişim biçimi, dikkati çekme çabasını başarıya götürmede etkilidir. İletişimdeki başarısızlıkların bir nedeni de seçilen iletişim biçiminin yanlış olmasıdır. Örneğin yazılı bir raporla iletilmesi gereken bir mesajı, sohbet havasında geçen bir yüz yüze görüşmeyle iletmeye çalışmak yanlış olacaktır. Önemli olan verilmek istenen mesaja doğru iletişim biçiminin seçilmesidir (Leigh, Maynard, 1993:24).

Etkili iletişimde göndericinin yolladığı mesaja alıcı geri bildirim yoluyla tepki gösterir. İletişim sürecinde geri bildirim sağlanmıyorsa iletişim tek yönlüdür ve bu durumda gelen mesajın anlamının doğru anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol edilmediği için mesajın doğruluğu tartışılır (Ersever, <http://yayim.meb.gov.tr>).

İletişimin sağlıklı olabilmesi için bireylerin benimseyip kullanmaları gereken bazı ilişki ilkeleri vardır. Bu ilkeler şu şekilde özetlenebilir (Ersever, <http://yayim.meb.gov.tr>):

1. Her bireyin kendine has özellikleri ile değerli olduğuna inanması ve ona iletişim sürecinde koşulsuz olumlu ilgi göstermesi,

2. Karşısındaki bireyi koşulsuz kabul etmesi,
3. Her bireyin kendi problemini kendisinin çözebilme gücüne inanması,
4. Maske takmadan kendini olduğu gibi gösterebilmesi,
5. Duygu,düşünce ve davranışlarının tutarlı olması,
6. Kendini karşısındaki kişinin yerine koyup nesnellliğini yitirmeden onun sorunlarına onun gibi bakabilmesi, onun hissettiklerini yaşayabilmesi,
7. Yukarıda sözü geçen tüm ilkelerin herhangi bir iletişim durumunda bir arada olması ve karşısındaki kişiye iletilebilmesidir.

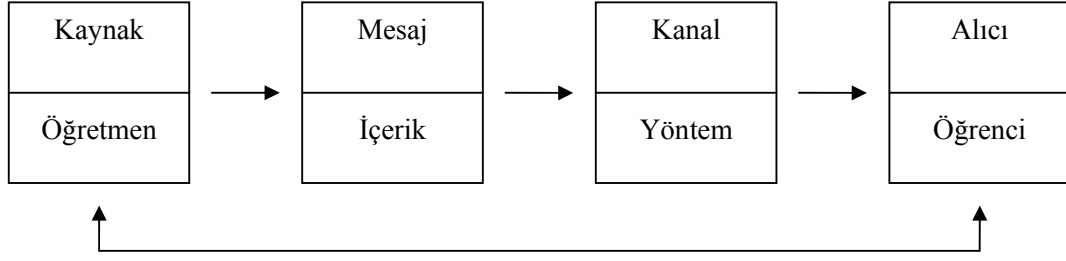
Böylece, iyi bir iletişim ortamı hazırlanmış olur. İletişim kurulacak olan birey rahatlar, kendini ifade etmesi kolaylaşır, kendini daha iyi tanıma olanağı bulur ve sağlıklı ilişki kurmak için temel atılmış olur (Ersever, <http://yayim.meb.gov.tr>).

1.1.4.7. Eğitimde iletişim

En önemli sosyalleşme ortamlarından biri olan okul, toplumun eğitiminden istek ve beklentilerini karşılamak üzere, eğitim sisteminin en alt birimini oluşturan bir örgüttür. Okul, işlevi gereği bir iletişim ve ilişkiler yumağıdır (Gürsel vd, 2003:73). Sürekli olarak iletişimde bulunmayı gerektirmesinin yanısıra, iletişim tarzının gelişmesinde de önemli bir rol oynamaktadır. Kişi birçok beceriyi, okulda edinmektedir. Özgür ve demokratik bir okul ortamında bireylerin düşünce ve duygularına saygı duyulur, farklı düşünceler hiçbir baskı hissetmeden ortaya konurlar, kişiler birbirlerinin düşünce, duygu ve yorumlarını algılamak için gerekli açık iletişim becerilerini edinmişlerdir (Duman vd., <http://yayim.meb.gov.tr>).

Eğitsel iletişim, eğitmenin eğitilenin bilişini, duygusunu ve devinimini etkileme sürecidir. Bu etkileme sürecinde eğitenin amacı, eğitilende yeni davranışlar oluşturmak ya da istenmeyen davranışlarını değiştirmektir (Başaran, 2000a:263).

Eğitim sisteminde iyi bir eğitimci olabilmek için iletişim sürecini çok iyi bilmek şarttır. Öğretmenin konuyu öğrencilere aktarabilmesinde iletişim son derece önem taşır. Eğitimde iletişim sürecinin işleyişinde kaynak öğretmen; alıcı öğrenci; mesaj ders kitabı, program içeriği ya da öğretmenin sesi; kanal da öğretim süreçleri ya da süreçte kullanılan öğretim araç ve gereçleridir (Demirel, 1999:175).



Şekil 9:Sınıf içi iletişim(Demirel, 1999:175)

Öğretmen ile öğrenci arasında kurulan iletişimin ilk aşamasında gönderilen mesajın öğrenci tarafından fark edilerek, içeriğinin kavranması gerekir. Sonraki aşamada öğrencinin mesajı alarak benimsemesi ve bunun sonucunda yeni bir tutum, davranış veya görüşe dönüştürmesi gereklidir. Öğretmen, öğrencinin mesajı doğru algılayıp algılamadığını anlamak için, iletişim sırasında zaman zaman dönütler almalıdır. Dönüt almazsa, öğrenciler için uygun mesajlar düzenleyemez, dolayısıyla öğrenciler üzerinde gereken etkiyi yaratamaz. Böyle bir iletişim tek yönlü iletişim olarak kalacaktır (Gürsel vd, 2003:73-79).

Sınıfta öğrencilerin dersteki tutumları öğretmen için bir dönüştürür. Öğretmen ders anlatırken öğrencinin onu dikkatle dinlemesi ya da başka şeylerle uğraşması öğretmenin dersi işlemedeki başarısını yansıtır.

Bu nedenle öğretmen tek yönlü bir iletişim kurmaktansa çift yönlü iletişim kurarak öğrencilerden geribildirim almalı ve öğrencilerden gelen tepkilere göre dersi nasıl öğrettiği ya da öğretmesi gerektiğiyle ilgili fikir edinmelidir (Demirel, 1999:175).

Sınıf ortamında etkili bir iletişimin gerçekleşmesi için öğretmen ve öğrenciler arasında sağlıklı bir iletişimin kurulması ilk şarttır (Ünal, <http://yayim.meb.gov.tr>). Sınıf içi iletişim her şeyden önce öğretme-öğrenme ve bilgilendirmeyi temel alan amaçlı bir iletişimdir. Sınıfta öğrenci-öğrenci iletişimi çok yoğundur ve bu aynı anda birçok duygu ve düşünceyi harekete geçirdiği için dersin akışını etkiler (Kuzu, <http://yayim.meb.gov.tr>). Öğretmenin sınıfta olumlu bir hava yaratması ve öğrencilerle iyi bir iletişim kurması öğrencilerin derse etkin olarak katılmalarını sağlar. Öğretmen ile iletişimi olumlu olan, beklediği mesajları ve dönütleri alabilen öğrencilerin olumlu davranışlarında artma gözlenir (Gürsel vd, 2003:79).

Ders esnasında konunun en iyi şekilde öğrencilere öğretilmesi için öğrencileriyle kurduğu iletişimin sağlıklı olması gerekir. Ayrıca, öğrenciler arasında sağlıklı bir iletişimin gerçekleşmesi için onlara rehberlik etmek de yine öğretmenin görevidir (Avcı, 2001; akt:Silkü, 2002:2).

Öğretmenin öğrencileriyle iletişim kurarken onlarla empati kurması da son derece önemlidir. Böylece öğretmen onların bireysel yeteneklerini de görme şansı bulur (Gürsel vd., 2003:79). Aynı zamanda öğrencilerle empati kurarak öğretmen, kendisine öğrencilerin gözüyle bakabilir ve onların gözünden kendisini değerlendirerek öğrencilerin bu konudaki duygu ve düşüncelerini anlama fırsatı bulur.

Eğer öğrenci, öğretmenin duygusal olarak kendisini anladığını hissederse iletişim daha kolay olur. Bu durum öğrencilerin derse katılımına ve dersi kolay öğrenmelerine olanak tanır (Başaran, 1991; akt:Gürsel vd., 2003:80).

Sınıf içinde öğretmen iletişim biçimlerini kullanırken son derece dikkatli olmalıdır. Öğretmenin, sözlü, sözsüz, yazılı ya da dinleme davranışlarındaki başarısı, öğrenciler üzerinde hem duygusal olarak hem de konuyu daha rahat kavramaları açısından büyük önem taşır.

Öğrencilerin, öğretmenleri ile kurdukları iletişimde, öğretmenlerinin en çok beden hareketlerinden, sonra ses ve konuşma özelliklerinden ve en son olarak sözel davranışlarından etkilendikleri görülmüştür. Öğretmenler öğrencileriyle kurdukları iletişimde, terim, sözcük vs. seçerken en uygununu seçmeye ve bunları doğru kullanmaya önem vermelidir. Ses tonu, baş, el, kol hareketlerini, anlatmakta olduğu konunun ya da sorduğu sorunun niteliğine göre kullanmaya gayret göstermelidir (Gürsel vd, 2003:80-81). Öğretim hizmetlerinin niteliği büyük oranda öğretmenin davranışlarına bağlı olduğu için öğretmenin sınıftaki sözsüz iletişim davranışları, verilen eğitim hizmetinin niteliğini etkilemektedir (Ünal, <http://yayim.meb.gov.tr>).

Sınıf ortamında kullanılan sözsüz (mimikler, jestler, oturuş ve duruş tarzı, göz teması vb.) ve sözlü iletişimin etkili ve sağlıklı olması, öğrencilerin özerk düşünce ve anlatım yeteneklerini geliştirmelerine olanak sağlar. Sözlü ve sözsüz mesajların çelişkili, içtenliksiz olmasından kaçınılması, öğrencilerin bir soru, sorun, olay veya durum hakkında düşünce ve yorum geliştirmelerine zaman ve imkan tanınması, çeşitli anlatım yollarının (öykü, resim, şiir, yazı, şarkı, afiş vs.) kullanımının

artırılması onların anlama, dinleme, algılama, kavrama ve anlatma; dolayısıyla iletişim becerilerini geliştirecektir (Duman vd., <http://yayim.meb.gov.tr>).

Sınıf ortamında öğretmeni zorlayan en önemli etken, öğrencilerin kabul edilemez davranışlarından kaynaklanan disiplin sorunudur. Eğitim-öğretimle geçirmeyi plânladığı zamanın çoğunu, sınıf içinde düzeni sağlamaya ayırmak zorunda kalan öğretmenlerin, disiplini sağlamak için sıkça başvurdukları yöntemler; yargılama, suçlama; alay etme, utandırma, disiplin cezası veya not ile tehdit etme şeklindedir. Oysa bu tür baskıcı ve otoriteye dayanan yöntemler reddetmeyi, başkaldırmayı ve savunucu tutumu körükler. Öğretmenin bu konudaki yaklaşımı, onun öğrenci davranışlarını kabul edilebilir görme konusundaki esneklik ve hoşgörü sınırıyla, yaşanacak sorunun boyutu da takındığı tutum ve sorun çözmede izleyeceği yöntemle, yani etkili sözel iletişim becerileriyle yakından ilgilidir (Kuzu, <http://yayim.meb.gov.tr>).

İnsanın iletişim eyleminde, dil, dilin kullanımı ve kültürel boyut birincil öneme sahiptir. Bir aktarım aracı olarak dilin kişide yeterli veya yetersiz gelişmiş olması, kişinin kullandığı dilin zenginliği veya kısırlığı insanî etkileşimlerin canlılığında ve dinamiğinde farklı biçimde rol oynamaktadır. Çünkü dilin zenginliği, kurgusal yapısı, düşünme biçimini etkilemekte, ona yeni boyutlar katmakta, olayları, kavramları yorumlamada, duyguların farkına varmada ve bütün bunları olduğu gibi ifade etmede, toplumsal ve kültürel yaşamı zenginleştirmede önemli katkılarda bulunmaktadır (Duman vd., <http://yayim.meb.gov.tr>).

Kusursuz sözlü iletişim, düşüncelerin, duyguların, isteklerin dinleyenler tarafından tam olarak anlaşılmasını sağlamaktır. Konuşma ne kadar açık, özgün ve kısa olursa o kadar iyi olur. Mesajı karşı tarafın algılayabilmesi için uygun dili seçme sorumluluğu tamamen göndericiye aittir (Leigh, Maynard, 1993:35).

Bu iletişim yöntemlerinin yanısıra öğretmen derste yazılı iletişim yöntemini kullanırken de seçtiği sözcük ve terimlere dikkat etmeli, öğrencinin anlayabileceği bir dil kullanmaya özen göstermelidir.

Öğretmen aynı zamanda öğrencilerine karşı iyi bir dinleyici özelliği göstermeli, onları yargılamadan, sözlerini kesmeden, saygılı bir şekilde dinlemelidir. Tüm bu davranışlarıyla öğretmen sınıfta sağlıklı bir iletişim ortamı yaratmakla

birlikte, öğrenciler için de iletişim kurma becerisi açısından olumlu bir örnek olacaktır.

Sözlü veya sözsüz, yazınsal veya sanatsal, yüz yüze veya uzaktan ifade yoluyla gerçekleşsin, yaşamımızın her alanında vazgeçilmez bir değeri olan iletişimin etkileri bugüne ait eylemlerimizden başlayıp geleceğimize uzanmaktadır (Duman vd., <http://yayim.meb.gov.tr>).

Birbirine saygılı, nitelikli, sağduyulu, kültürel açıdan gelişmiş bireylerle güçlenecek, gelişecek insan haklarına dayalı demokratik bir kültür oluşturmanın temelinde iyi kazandırılmış iletişim becerileri yatar. Etkisi kültürlerin gelişimine kadar uzanan iletişim becerisinin, eğitim sistemindeki önemini görmezden gelmek mümkün değildir. Eğitim sisteminden sadece öğretmenlerin öğrencilerle değil, kendi aralarında ve yöneticileriyle kurdukları iletişimin kalitesi de eğitim sisteminin kalitesini etkileyen temel etmenlerden biridir. Çevresiyle iletişim kurma konusunda yetersiz bir bireyin, eğitimci olması beklenemez. Bu nedendir ki, öncelikle eğitmen, “birey” olarak kendini geliştirmeli ve eğitmelidir. Alanında uzman bir eğitmen ancak yeterli iletişim becerisine sahip olduğu zaman kaliteli eğitim vermeye hazırdır.

1.2. Problem Cümlesi

Öğrencilerin, Pamukkale Üniversitesi’nde görev yapmakta olan öğretim elemanlarının iletişim kurma biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri nedir?

1.3. Alt Problemler

1. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları nasıldır?(Sözlü İletişim, Sözsüz İletişim, Yazılı İletişim, Dinleme Davranışı boyutunda)
2. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları onların;
 - a. Cinsiyetlerine,

- b. Sınıflarına,
 - c. Bölümlerine,
 - d. Bölümden memnun olup olmadıklarına göre farklılık göstermekte midir?
3. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri nasıldır?(Sözlü İletişim, Sözsüz İletişim, Yazılı İletişim, Dinleme Davranışı boyutunda)
4. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri onların;
- a. Cinsiyetlerine,
 - b. Sınıflarına,
 - c. Bölümlerine,
 - d. Bölümden memnun olup olmadıklarına göre farklılık göstermekte midir?
5. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri arasında fark var mıdır?

1.4. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, yüksek öğretim kurumlarında mesleklerine yönelik öğrenim görmekte olan öğrencilerin, öğretim elemanlarının kendileriyle kurdukları iletişim biçimlerine ilişkin düşüncelerini ve bu konudaki beklentilerini belirlemek amaçlanmıştır.

1.5. Araştırmanın Önemi

Sosyal yaşamın gerekliliği olarak insan, çevresiyle sürekli iletişimde bulunmak zorundadır. Sağlıklı bir iletişim ortamının varlığı, iyi iletişim becerilerine sahip olmaya bağlıdır. İnsanlar arasında kurulan sevgi, saygı ortamı kişilerin sahip oldukları iletişim becerisiyle şekillenir.

Sürekli etkileşim halinde olmayı gerektiren eğitim sisteminin en önemli öğelerinden biri iletişimdir. İnsan yetiştiren eğitim kurumlarında öğretmenler ve

yöneticiler kendi aralarında ve öğrencilerle sürekli iletişim halindedirler. Bu nedenledir ki, eğitim sisteminin kalitesi, kurulan iletişimin kalitesine bağlıdır.

Yükseköğretim düzeyinde öğrenim görmekte olan öğrenciler için sağlıklı bir iletişim ortamının varlığı; hayata atıldıklarında çevrelerine uyum sağlayabilen bireyler olmaları ve meslek yaşamalarında kazanacakları başarılar için büyük önem taşımaktadır.

Bu araştırma, mesleklerine yönelik eğitim alan üniversite öğrencilerinin, öğretim elemanlarının iletişim kurma biçimlerini ne oranda başarılı bulduklarını ve bu konuda öğretim elemanlarından beklentilerini belirlemek amacıyla son derece önemli görülmektedir.

1.6. Sayıtlar

1. Yükseköğretimde öğrenim görmekte olan öğrencilerin, veri toplama aşamasında verdikleri cevapların, onların gerçek algı ve beklentilerini içerdiği varsayılmaktadır.
2. Kaynaklardan sağlanan bilgiler gerçeği yansıtmaktadır.

1.7. Sınırlılıklar

1. Bu araştırma, 2004-2005 Öğretim yılında Pamukkale Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim görmekte olan öğrencileri kapsamaktadır.
2. Araştırma, öğretim elemanlarının öğrencilerle kurdukları iletişim becerilerine ilişkin öğrencilerin algı ve beklentileriyle sınırlıdır.
3. Anket, öğrencilerin iletişimle ilgili sorulara verdikleri cevaplardan elde edilen verilerle sınırlıdır.

1.8. Tanımlar

Yükseköğretim: Ortaöğretimi takip eden süreçte, öğrencileri mesleklerine hazırlayan eğitim kurumları.

Öğretim Elemanı: Yükseköğretim kurumlarında görev yapmakta olan profesör, doçent, yardımcı doçent, öğretim görevlisi, okutman.

Öğrenci: Yükseköğretim öğrencisi.

Algı: Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin değerlendirmeleri.

Beklenti: Öğrencilerin, öğretim elemanlarından, iletişime yönelik uygulamalarını bekledikleri davranış biçimleri.

İKİNCİ BÖLÜM

İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde araştırma konusuyla ilgili olarak yurt içinde ve yurt dışında yapılan çalışmalara yer verilmektedir.

2.1. Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Silkü (2002), “Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarıyla Olan İletişimi ve Bu Konuda Yönetimden Beklenenler” isimli çalışmasında üniversite öğrencileri ile öğretim elemanlarının birbirleriyle ve yöneticileriyle olan iletişimleri konusundaki görüşlerini ve varsa iletişim engellerini belirleyerek, bu konuda yöneticilerden beklenenleri ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmanın evrenini, İzmir İl Merkezi Bornova Belediyesi sınırları içindeki Ege Üniversitesi Eğitim, Edebiyat, Fen ve İletişim Fakülteleri’nde öğrenim gören üniversite öğrencileri ve bu fakültelerde görevli öğretim elemanları oluşturmaktadır.

Bu araştırmadan elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir (Silkü, 2002);

1. Öğretim elemanlarının öğrencileriyle olan iletişimlerine ilişkin görüşleri ile öğrencilerin öğretim elemanlarıyla olan iletişimlerine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunduğu görülmüştür.
2. Öğretim elemanlarının yöneticileriyle olan iletişimlerine ilişkin görüşleri ile öğrencilerin yöneticileriyle olan iletişimlerine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunduğu görülmüştür.
3. Öğretim elemanlarının öğrencileriyle ve yöneticileriyle olan iletişimlerine ilişkin görüşleri, öğrencilerin öğretim elemanlarıyla ve yöneticileriyle olan iletişimlerine ilişkin görüşlerine göre daha olumlu olduğu ortaya çıkmıştır.
4. Öğrencilerin yöneticileriyle olan iletişimlerine ilişkin görüşleri ile öğrencilerin öğretim elemanlarıyla iletişimlerine ilişkin görüşleri arasında pozitif bir ilişki görülmektedir.
5. Öğretim elemanlarının yöneticileriyle olan iletişimlerine ilişkin görüşleri ile öğretim elemanlarının öğrencileriyle olan iletişimlerine ilişkin görüşleri arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür.

6. Öğrenciler ve öğretim elemanlarının birbirleriyle ve yöneticileriyle olan iletişimlerinin düşük düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

Toybıyık (1999), “Eğitim Fakülteleri Öğrencilerinde İletişim Sorunları” isimli çalışmasında Eğitim Fakülteleri’nde, öğretim elemanlarıyla öğrenciler arasında kurulan iletişim düzeyini, bu düzeyde olumlu veya olumsuz etkide bulunan başlıca etmenleri tespit etmeyi amaçlamıştır. Araştırma, 1997-1998 öğretim yılında Marmara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Tarih Bölümü, Coğrafya Bölümü ve Eğitim Bilimleri ve F.K.B. Bölümünde öğrenim görmekte olan 127 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir.

Toybıyık’ın yapmış olduğu araştırmada elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir (Toybıyık, 1999);

1. Eğitim Fakülteleri’nde belli bir oranda iletişim problemi gözlenmektedir.
2. Problemlerin bir kısmı öğrencilere gelecekteki meslektaşları olarak bakmamaları, derslerle ilgili konularda onların görüşlerini almamaları, derslerde öğrencileri soru sormaya teşvik etmemeleri, onları değerlendirirken objektif olmamaları sebebiyle öğretim elemanlarıyla ilgili görülmektedir.
3. İletişimle ilgili problemlerin diğer kısmı, derslerde görüş bildirmemeleri, derslere aktif olarak katılmamaları, rahatça soru soramamaları, farklı görüşler ortaya koyamamaları nedeniyle öğrencileri ilgilendirmektedir.
4. Fakülte dışında veya içinde iletişim ortamını bozacak bir faktör bulunmadığı ortaya çıkmıştır.
5. Öğrencilere göre, Eğitim Fakülteleri’nde fakülte yönetimleri iletişimle ilgili etkin ve yeterli bir role sahip görünmemektedir.
6. İletişimle, dolayısıyla eğitim-öğretimle ilgili tutum ve tavırların yetkin olarak oluşmadığı, zayıf kaldığı, merkezileşemediği sonucu ortaya çıkmıştır.
7. Eğitim Fakülteleri’nde öğrenim görmekte olan öğrencilerin her ne kadar iletişim açısından bazı olumsuz düşüncelere sahip olsalar da, bu fakülterde öğrenim görmekten mutluluk duydukları görülmüştür.

Durmuşçelebi, 1996 yılında yapmış olduğu “Yükseköğretim Kurumlarında Öğretim Elemanlarından Beklenen ve Gözlenen Davranışların Düzeylerinin Belirlenmesi” konulu yüksek lisans tezinde öğrencilerin öğretim elemanlarından beledikleri davranışlarını belirlemeyi ve öğretim elemanları ile öğrencilerin bu davranışları bekleme ve gözleme sıklıklarını saptamayı amaçlamıştır. Çalışmanın

evrenini Erciyes Üniversitesi Fen Edebiyat fakültesinin dördüncü sınıf öğrencileri ile bu fakültenin mezunları ve bu fakültede ders veren öğretim elemanları oluşturmaktadır. Bu araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, öğrenci beklentisi ve öğretim elemanlarının gösterme sıklıkları doğrultusunda ele alındığında, öğretim elemanlarının kendilerinin de beklediği davranışları öğrencilerin görüşlerine göre yeterince gösteremedikleri ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlardan elde edilen verilere göre, öğretim elemanları ile öğrenciler arasındaki etkileşimin istenilen düzeyde olmadığı görülmüştür. Öğrencilerin fikirlerine ters olarak, öğretim elemanları söz konusu davranışları her zaman gösterdiklerini belirtmekte, yani kendilerini ideal bir öğretim elemanı olarak görmektedirler (Durmuşçelebi, 1996).

Gürşimşek'in (1992), "İzlenimlerin Oluşumu Açısından Öğretmen-Öğrenci Etkileşimin Performans ve Güven Duygusuna Etkileri" isimli çalışmasının evrenini İzmir'de iki ilkokulda öğrenim gören 311 dördüncü sınıf öğrencisi oluştururken, Gürşimşek bu çalışmada öğretmenlerle öğrenciler arasındaki sınıf içi etkileşimlerin ve öğretmen beklentilerinin, öğrencilerce algılanması ve yorumlanması sürecinde işleyen dinamiklerin saptanmasını amaçlamıştır.

Gürşimşek bu çalışmada başarısız öğrencilere yönelik daha fazla olumsuz geribildirim ve öğretmen yönlendirmesi ile çalışma, başarılı öğrencilere yönelik ise daha yüksek beklentiler ve destekleme içeren öğretmen yaklaşımının algılandığını belirlemiştir. Algılanan bu öğretmen davranış farklılaşmasının yönünün sabit, derecesinin sınıflara göre değiştiği saptanmıştır (Gürşimşek, 1992).

Bayram (1992), "Eğitim Yüksekokullarında Öğretim Elemanı-Öğrenci İletişimi" isimli yüksek lisans tezinde Eğitim Yüksekokullarında görev yapmakta olan öğretim elemanlarıyla, öğretim gören öğrenciler arasındaki iletişimin boyutunu analiz ederek yorumlamayı ve bu konuda bazı öneriler getirmeyi amaçlamıştır. Çalışmanın evrenini, Gazi Üniversitesi'ne bağlı Ankara, Bolu, Kastamonu ve Kırşehir Eğitim Yüksekokullarında, 1991-1992 öğretim yılında görevli kadrolu öğretim elemanları ve öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleme evreninde bulunan 80 öğretim elemanı, birinci, ikinci ve üçüncü sınıf öğrencileri dahil edilmiştir.

Bu araştırmadan elde edilen bulgulara göre; öğrencilerin ve öğretim elemanlarının görüşleri arasında önemli farklılıkların olduğu görülmüştür. Otuz

sorudan yirmi dokuz soruda öğrenci ve öğretim elemanlarının görüşleri arasındaki fark anlamlı bulunmuştur($p>.05$). Öğrencilerin iletişim güçlüğü olarak gördükleri konuları öğretim elemanları güçlük olarak görmezken, öğretim elemanlarının güçlük olarak gördükleri konuları öğrenciler güçlük olarak algılamamaktadırlar (Bayram, 1992).

Deryakulu (1992), “Öğretim Elemanı-Öğrenci Arası İletişimde İstenilen Öğretim Elemanı Davranışlarının Gösterilmesini Engelleyen Faktörler” isimli araştırmasında öğretim elemanlarının öğrencileriyle kurdukları iletişimlerinde istenilen öğretmen davranışlarını göstermelerini engelleyen faktörleri öğretim elemanı görüşleri açısından saptamayı amaçlamıştır. Çalışmanın evrenini, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi; Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi-Eğitim Bilimleri Bölümü; Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi-Eğitim Bilimleri Bölümü ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi Eğitim Fakültesi-Eğitim Bilimleri Bölümlerince açılan “Öğretmenlik Sertifikası Programları”nda görev alan öğretim elemanları oluşturmaktadır.

Bu araştırmadan elde edilen bulgular şöyledir; Öğretim elemanlarının sınıf içi istenilen öğretmen davranışlarını göstermelerini engelleyen nedenlerin başında sınıf mevcutlarının kalabalıklığı ve öğretim elemanlarının demokratik davranmamasından kaynaklanan faktörler gelmektedir. Bunları, öğretim elemanının kendine olan güvensizliği, öğrenci grubunun özelliği, öğretim elemanının kişilik özellikleri ve öğretim elemanının kişisel yetersizliklerinden kaynaklanan faktörler izlemektedir. Öğretim elemanlarının istenilen öğretmen davranışlarını göstermesini engelleyen faktörlerle ilgili görüşleri akademik unvan, hizmet süresi ve cinsiyet değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar göstermemektedir (Deryakulu, 1992).

Bolat (1990), “Yükseköğretimde Öğretim Elemanı-Öğrenci İletişimi” isimli çalışmasında öğrencilerin ve öğretim elemanlarının, iletişim engelleri konusundaki düşünceleri, öğrencilerin ve öğretim elemanlarının hangi konuları iletişim engeli olarak gördükleri, iletişim engeli olarak gördükleri konulardan ortak olanların olup olmadığını araştırmayı amaçlamıştır. Araştırmanın evrenini, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi’nde 1989-1990 öğretim yılında okuyan lisans öğrencileri ve görev yapmakta olan öğretim elemanları oluşturmaktadır. Örneklemde 57 öğretim elemanı ile 453 öğrenci belirlenmiştir.

Bolat'ın yapmış olduğu çalışmadan elde ettiği sonuçlarda, öğrencilerin ve öğretim elemanlarının iletişim engelleriyle ilgili görüşleri arasında önemli farklılıklar olduğu ortaya çıkmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, öğretim elemanlarının, öğrencilerle iletişimlerinde pek fazla engel görmedikleri, buna karşın öğrencilerin çok fazla engel gördükleri söylenebilir. Öğrencilerin, öğretim elemanlarıyla görev bakımından ilişkileri incelendiğinde, %35'lik en fazla oranla danışmanlarıyla iletişim kurabildiklerini belirtmişlerdir. %31'i özel sorunlarını paylaşmak istemediğini belirtmiştir. Öğrencilerin öğretim elemanlarıyla yaş ve kıdem bakımından ilişkileri incelendiğinde %38'lik en fazla oranı yaş ve kıdem ayrımı yapmadığını belirten öğrenciler oluşturmuştur. Öğrencilerin öğretim elemanlarıyla cinsiyet bakımından ilişkilerinin değerlendirmesinde %55'lik oran bayan, erkek ayrımı yapmadığını belirtmiştir (Bolat, 1990).

2.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Graca (2004), “Öğretmenlik Eğitim Alan Öğrenciler Arasındaki İletişim Kaygısı” isimli çalışmasında Eğitim Fakültesi öğrencileri ile diğer fakülte öğrencileri arasında iletişim kaygısı düzeyinde bir fark olup olmadığını araştırmayı amaçlamıştır. Çalışmada aynı zamanda iletişim kaygısı ile yaş, not ortalaması, sertifikasyon düzeyi, cinsiyet, etnik köken ve yaşanan yer arasında bir ilişki olup olmadığını da araştırılmıştır.

Araştırmanın sonucunda öğretmenlik eğitimi alan öğrencilerin arasında iletişim kaygı düzeyinin önemli oranda düşük olduğu saptanmış ancak değişkenlerle iletişim kaygısı arasında bir bağıntı bulunamamıştır.

Kim, 2004 yılında, öğretmenlerin kültürlerarası iletişim yeterliliğini ölçmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Araştırma, 25 öğretmen ve 247 öğrenci üzerinde uygulanmıştır. “Öğretmenlerin kültürlerarası iletişim yeteneği nasıl?” sorusuna yanıt aramak amacıyla gerçekleştirilen çalışmanın sonunda öğrencilere göre formal eğitimin yüksek olduğu durumlarda iletişim yeteneği yüksektir. Öğretmenler iki grup arasında bir bağıntı olmadığını belirtmişlerdir. Informal eğitime göre değerlendirildiğinde, öğrencilere göre informal eğitimle öğretmenlerin kültürlerarası iletişim yeteneği karşılaştırıldığında arada bir bağıntı bulunamamıştır. Öğretmenlere

göre ise, iki grup arasında bir bağıntı vardır. Öğretmenlere göre, informal tecrübeleri yüksek olan öğretmenlerin kültürlerarası iletişim kurma yetenekleri de yüksektir.

Simplllico (2002), “Sınıfta Yanlış İletişim” isimli çalışmasında sınıftaki yanlış iletişimi konu alır. Bu çalışmada sınıfa girilerek yapılan direk gözlemin yanısıra öğretmen ve öğrencilerle yapılan görüşmelerden yararlanılmıştır.

Bu araştırmanın sonunda araştırmacı öğrencilerin genelde hocaların ne dediğini anlamadığını belirtmiştir. Bu yanlış iletişim öğretmen – öğrenci ilişkisini ve hatta öğrenme sürecini aksatabilir. Araştırmacı öğretmenlerin günlük hayatta sık kullandığı kelime ve tamlamalara daha yakından bakarak bu probleme ışık tutmaya çalışmıştır. Bulgulardan yola çıkarak araştırmacı, öğretmenlere öğrencileriyle nasıl daha iyi iletişim kurabilecekleri yönünde önerilerde bulunmuştur. Etkili iletişimin önemini daha iyi anlayarak öğretmenler sınıfta yanlış iletişimden kaynaklanan öğrenme sıkıntılarından kurtulabilirler (Simplllico, 2002).

Zhao (2000), “İletişimin, Yönetici Davranış Ve Tutumları Üzerindeki Etkisi” isimli araştırmasında, iletişim, tecrübe ve cinsiyetin yönetsel tutum ve davranışları nasıl etkilediğini araştırmıştır. Bu çalışma MBA öğrencileri üzerinde yapılmıştır. Daha önce birçok işte çalışmış, yönetsel tecrübelere sahip 81 öğrenci bu çalışma için seçilmiştir.

Yapılan bu çalışmadan elde edilen bulgular şunlardır (Zhao, 2000);

1. Ortamda etkili bir iletişim sistemi olmadan yöneticiler, yönetsel tutumlarıyla uyumlu bir şekilde davranmalıdır.
2. Etkili iletişim yönetsel davranış değişiklikleri üzerinde önemli bir pozitif etkiye sahiptir.
3. Yöneticinin cinsiyeti ve tecrübesi, yönetsel tutum ve davranışlarını önemli bir şekilde etkilememektedir.

Daha önce yapılmış, öğrenci – öğretim elemanı iletişimi konulu çalışmalar incelendiğinde; genel olarak, belirlenen amaçların, öğretim elemanlarıyla öğrenciler arasında kurulan iletişim düzeylerini analiz etmek, varsa sorunları tespit etmek ve öğrencilerin öğretim elemanlarından bekledikleri davranışları belirlemek olduğu görülmüştür. Çalışma sonuçları değerlendirildiğinde; öğrenciler açısından, öğretim elemanlarının iletişim davranışlarının istenilen düzeyde olmadığı, öğrencilerle öğretim elemanlarının görüşleri karşılaştırıldığında, öğretim elemanlarının görüşlerinin, öğrencilere göre daha olumlu olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bu çalışmada, öğretim elemanlarının iletişim davranışlarını öğrenci gözüyle değerlendirmek amaçlanmıştır. Çalışmada, daha önce yapılmış olan çalışmalardan farklı olarak, iletişim; sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim ve dinleme davranışı boyutlarında ele alınmıştır. Yine bu çalışmada, diğer çalışmalardan farklı olarak, iletişime ilişkin öğrencilerin algı ve beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır. Ancak elde edilen bulgularda, öğrencilerin beklenti düzeylerinin algı düzeylerinden yüksek çıkması sonucu, öğretim elemanlarının iletişim davranışlarının istenilen düzeyde olmadığı belirlenmesi, diğer çalışmalarla elde edilen bulgularla benzerlik göstermektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada “tarama modeli” kullanılmıştır. Tarama modeli, geçmişte veya halen varolan bir durumu, var olan şekli ile tespit etmeye çalışan bir yaklaşım olması nedeniyle (Karasar, 2002:77), Pamukkale Üniversitesinde görev yapmakta olan öğretim elemanlarının iletişim davranışlarına ilişkin öğrencilerin algı ve beklentilerini belirlemeyi amaçlayan bu çalışmanın modelini oluşturmaktadır.

3.2. Evren

Bu araştırmanın evrenini, 2004-2005 Eğitim-Öğretim yılında Pamukkale Üniversitesi’ne bağlı fakültelerde öğrenim görmekte olan 17676 öğrenci oluşturmaktadır.

3.3. Örneklem

Araştırmanın örneklemini Eğitim Fakültesi, İktisat Fakültesi, Mühendislik Fakültesi ve Fen-Edebiyat Fakültesi’nde öğrenim görmekte olan öğrenciler arasından rastgele seçilen 420 öğrenci oluşturmaktadır. Örneklem sayısını oluşturmak için aşağıdaki formül kullanılmıştır (Balcı, 1995:11);

$$n = \frac{t^2 \cdot (PQ)}{d^2} \cdot \frac{1}{1 + \frac{1}{N} \cdot \frac{t^2 \cdot (PQ)}{d^2}}$$

N= Evren büyüklüğü

n= Örneklem büyüklüğü

$d = \text{Hoşgörü düzeyi (0.5 ya da 0.1)}$

$t = \text{Güven düzeyinin tablo değeri (t:1.96 ya da 2.58)}$

$PQ = (.50).(50) = .25$ maksimum örneklem büyüklüğü için örneklem yüzdesi.

Örneklem büyüklüğü, formül kullanılarak hesaplandığında 376 sayısına ulaşılmıştır. Elde edilen bu sayı örneklem için minimum değer kabul edilerek, bu çalışmada örnekleme 420 kişi dahil edilmiştir.

3.4. Ölçme Aracının Hazırlanması

Bu araştırmanın verilerini toplamak amacıyla kullanılan, “Öğretim Elemanlarının İletişim Davranışlarını Ölçme” envanteri araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Ölçeğin geliştirilebilmesi için konuyla ilgili literatür taraması yapılarak konunun kuramsal temeli oluşturulmuş, çalışmanın alt problemleri doğrultusunda iletişimle ilgili maddeler belirlenmiş ve uzman görüşleri alınarak 63 maddelik ölçek hazırlanmıştır.

Araştırmada yer alan sorulara cevap bulabilmek amacıyla oluşturulan ölçme aracında yer alan 63 madde, ön deneme uygulandıktan sonra istatistiksel analize tabi tutulmuş olup, bu 63 maddeden 21 maddenin işlemediği görülmüş ve bu maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Söz konusu 21 maddenin faktör yükü, 0.40’ın altında kaldığından, kullanılması uygun olmayacağı düşüncesiyle ölçekten çıkarılmış ve 42 maddelik ölçeğe son şekli verilmiştir. Ölçek, öğrencilerin algı ve beklentilerini içeren iki sütundan oluşmuştur. Ölçekteki maddelere yönelik öğrencilerin algı ve beklentilerini belirlemek amacıyla Likert tipi ölçekle dördü derecelendirme yapılmıştır. Derecelendirme seçenekleri Tablo 3.1’de verilmektedir.

Tablo 3.1. Ölçme aracında yer alan dört aşamalı derecelendirme seçenekleri

Katılma Derecesi	
1	Hiçbir Zaman
2	Ara Sıra
3	Çoğunlukla
4	Her Zaman

Bu doğrultuda hazırlanan ölçeğin algı ve beklenti düzey aralıkları Tablo 3.2’de görülmektedir.

Tablo 3.2.Ölçeğin algı ve beklenti düzey aralıkları

Katılma Derecesi	Düzyer Aralığı
Hiçbir Zaman	1,00 – 1.74
Ara Sıra	1.75 – 2.49
Çoğunlukla	2.50 – 3.24
Her Zaman	3.25 – 4.00

Ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri hesaplanarak, sonuçlar Tablo 3.3’te verilmiştir.

Tablo 3.3.Ölçekte Yer Alan Sorulara Ait Faktör Yükleri

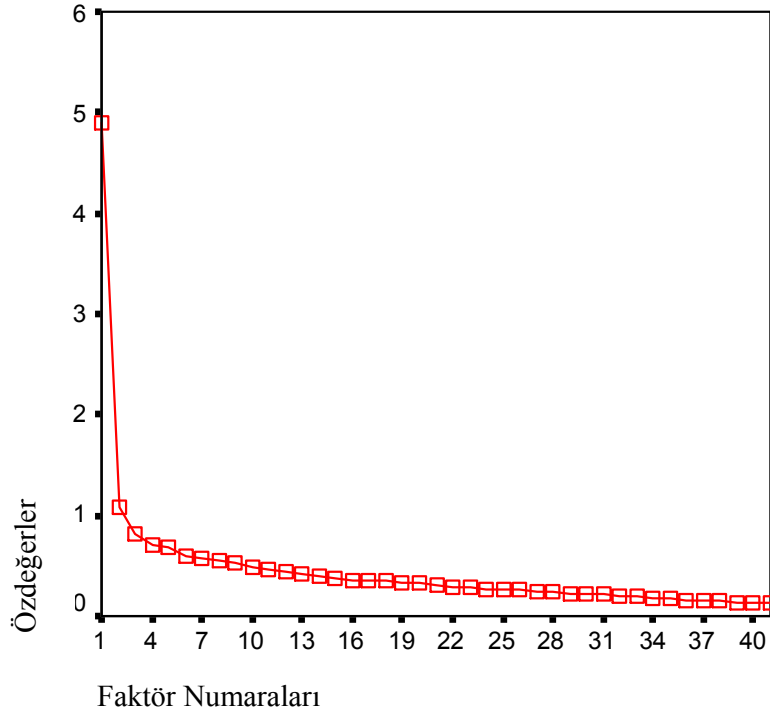
Madde No	Faktör Ortak Varyansı	Faktör Yükleri				Başlangıç Özdeğerleri		
		Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Toplam	% Varyans	% Kümülatif
Soru 1	,422			,529		10,627	25,302	25,302
Soru 2	,312				,477	2,312	5,505	30,808
Soru 3	,509	,663				1,755	4,179	34,987
Soru 4	,488	,582				1,419	3,378	38,364
Soru 5	,350	,427				1,319	3,142	41,506
Soru 6	,298		,485			1,223	2,911	44,417
Soru 7	,350			,587		1,171	2,789	47,205
Soru 8	,407			,598		1,088	2,590	49,796
Soru 9	,532				,479	1,061	2,526	52,322
Soru 10	,282		,386			1,028	2,448	54,770
Soru 11	,161	,381				,989	2,355	57,125
Soru 12	,385			,559		,970	2,309	59,433
Soru 13	,433	,476				,913	2,173	61,606
Soru 14	,178				,269	,886	2,109	63,715
Soru 15	,512				,643	,832	1,982	65,697
Soru 16	,281	,393				,803	1,913	67,610
Soru 17	,230	,269				,778	1,854	69,463
Soru 18	,482	,498				,760	1,809	71,272
Soru 19	,353		,421			,742	1,766	73,039
Soru 20	,302	,454				,708	1,686	74,725
Soru 21	,417			,445		,686	1,633	76,358
Soru 22	,462	,665				,672	1,600	77,958
Soru 23	,384			,492		,635	1,512	79,471
Soru 24	,512	,594				,628	1,496	80,967
Soru 25	,338		,495			,612	1,457	82,424
Soru 26	,223		,329			,586	1,395	83,819

Tablo 3.3'ün devamı;

Soru 27	,260	,391				,571	1,360	85,179
Soru 28	,499		,568			,540	1,285	86,464
Soru 29	,383		,516			,525	1,250	87,715
Soru 30	,352			,459		,503	1,198	88,913
Soru 31	,504	,680				,486	1,158	90,071
Soru 32	,322		,528			,486	1,157	91,228
Soru 33	,389	,546				,472	1,123	92,351
Soru 34	,416	,456				,446	1,061	93,412
Soru 35	,464		,587			,426	1,014	94,427
Soru 36	,310				,410	,405	,964	95,390
Soru 37	,493		,521			,382	,909	96,299
Soru 38	,499				,635	,355	,846	97,145
Soru 39	,656				,728	,332	,791	97,935
Soru 40	,293	,397				,321	,764	98,699
Soru 41	,294	,400				,302	,720	99,418
Soru 42	,376	,538				,244	,582	100,000

Aşağıda, özdeğerlere göre çizilen çizgi grafiği verilmektedir.

Şekil 10.Öçekte Yer Alan Maddelerin Faktör Yükleri



Şekil 10'da görüldüğü gibi, birinci maddeye ait faktör yükü ile onu izleyen maddenin faktör yükü arasında önemli sayılabilecek bir fark (büyüklük anlamında fark) vardır. Bu durum, ölçme aracının tek boyutlu olduğunu göstermektedir.

N=420 için kritik değer, 0.129 olduğuna göre, $0.129 \times 2 = 0.258$ değerine ulaşılır (Steven, 1996:371).

Tablo 3.3'e bakıldığında, maddelerin faktör yüklerinin 0.269 ve üzeri olduğu görülmektedir. Bu bulgu, ölçeğin genel bir faktöre sahip olduğunu göstermektedir.

3.5. Verilerin Elde Edilmesi

Anketin uygulanabilmesi için Pamukkale Üniversitesi Rektörlüğü'nden gerekli izin alınmış ve uygulama aşamasına geçilmiştir. Oransız küme örnekleme yöntemiyle belirlenen bölümlere gidilmiş, dersi olan öğretim üyelerine rica edilerek, ölçek ders öncesinde veya ders sonrasında öğrencilere uygulanmıştır. Uygulanan ölçeklerden eksik doldurma, boş bırakma, çift işaretleme gibi nedenlerle geçersiz sayılanları çıkarılmış ve geriye kalan 420 anket değerlendirmeye alınmıştır.

3.6. Ölçeğin Güvenirliği ve Geçerliliği

Ölçme aracının güvenirliliğini ölçmek için veriler SPSS programında "Cronbach's Alpha Modeli" uygulanarak madde analizi yapılmıştır. Ölçeğin bütünü için Alpha Cronbach katsayıları Tablo3.4'te verilmektedir.

Tablo 3.4. Ölçeğin tamamı için güvenirlilik katsayıları

	Algı Düzeyi	Beklenti Düzeyi
Denek Sayısı	420	420
Alpha	.9236	.8694

Tablo 3.4'te görüldüğü gibi, öğrencilerin algı düzeylerini ölçmek için hazırlanan soruların Alpha Cronbach güvenirlilik katsayısı .9236; beklenti düzeylerini belirlemek amacıyla hazırlanan soruların Alpha Cronbach güvenirlilik katsayısı .8694 bulunmuştur.

Güvenirlilik katsayısı yüksek olan bir ölçekten elde edilen güvenirlilik katsayısının karekökü o ölçeğin geçerlilik katsayısı olarak düşünülebilir (Karasar, 2002:151). Bu duruma göre ölçeğin geçerlilik katsayısı;

algı için, $\sqrt{.9236} = .9610$

beklenti için, $\sqrt{.8694} = .9324$ olduğu görülmektedir.

3.7. Verilerin Analizi

Elde edilen verilerin çözümlenmesi için bilgisayar ortamında SPSS paket programı kullanılmıştır. Araştırmanın problemi ve alt problemleri dikkate alınmak suretiyle “betimsel istatistik teknikleri”nin yanı sıra, “t-testi”, “Tek Yönlü Varyans Analizi” ve “Tukey testi” kullanılmıştır. Yapılan istatistiksel çözümlenelerde anlamlılık düzeyi 0.05 olarak kabul edilmiştir.

Ölçekte yer alan olumsuz yapıdaki maddelere ait veriler çözümlenme aşamasında ters çevrilerek hesaplamalara dahil edilmiştir. Olumlu maddeler için katılma derecesi dörtten başlayarak puanlama yapılırken, olumsuz maddeler için birden başlayarak puanlama yapılmıştır.

Olumlu ve olumsuz ifadeler için algı ve beklenti düzey aralıkları aşağıdaki tabloda verilmiştir;

Tablo 3.5.Olumlu ve olumsuz ifadeler için düzey aralıkları

Olumlu İfadeler		Olumsuz İfadeler	
Katılma Derecesi	Düzy Aralığı	Katılma Derecesi	Düzy Aralığı
Hiçbir Zaman	1,00 – 1.74	Her Zaman	1,00 – 1.74
Ara Sıra	1.75 – 2.49	Çoğunlukla	1.75 – 2.49
Çoğunlukla	2.50 – 3.24	Ara Sıra	2.50 – 3.24
Her Zaman	3.25 – 4.00	Hiçbir Zaman	3.25 – 4.00

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde, araştırmanın örnekleminde bulunan yükseköğretim öğrencilerinin, veri toplama aracına verdikleri cevapların alt problemlere göre analiz edilmesiyle elde edilen bulgular ve bu bulgulara ilişkin yorumlar bulunmaktadır.

4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum

Araştırmanın birinci alt problemi, “Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları nasıldır?(Sözlü İletişim, Sözsüz İletişim, Yazılı İletişim, Dinleme Davranışı boyutunda)” olarak belirlenmiştir. Bu alt probleme cevap aramak amacıyla, öğrencilerin ölçme aracına verdikleri cevapların ortalamaları, standart sapmaları ve katılma düzeyleri Tablo 4.1, Tablo 4.2, Tablo 4.3 ve Tablo 4.4’te verilmektedir.

Tablo 4.1.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözlü iletişim biçimlerine ilişkin algıları

MADDELER	\bar{X}	Ss	Katılma Düzeyi
*M19. Konuşurken kurduğu cümleler anlamlı değildir.	3.1667	.65604	Ara Sıra
*M40. Konuşurken kullandığı kelimeler dil bilgisi kurallarına uygun değildir.	3.1048	.53825	Ara Sıra
*M28. Ders anlatırken önemli noktaları vurgulamadan geçer.	3.0976	.63132	Ara Sıra
*M26. Konuşma esnasında sürekli duraksayarak (a, e, ı gibi seslerle) konuşmanın akıcılığını bozar.	2.9476	.62342	Ara Sıra
*M29. Ders anlatırken soyut kavramları somutlaştırmaktan kaçınır.	2.9048	.64477	Ara Sıra
*M25. Kelimeleri seçerken karşısındaki kişilerin algılama düzeyini gözardı eder.	2.8690	.73084	Ara Sıra
*M10. Kendisine yöneltilen sorulara açık ve net cevaplar vermekten kaçınır.	2.8595	.73558	Ara Sıra
M23. Ders anlatırken çok önemli noktaları sözcük ve ifadelerle yineler.	2.8095	.71593	Çoğunlukla
M18. Konuşurken kullandığı dil, anlaşılabilir nitelikte açık, net ve kesindir.	2.7357	.65846	Çoğunlukla
M17. Konuşurken laf kalabalığı yapmamaya özen gösterir.	2.6643	.72406	Çoğunlukla
M41. Konuşmasında gereksiz sözcükleri kullanmaktan kaçınır.	2.6262	.63755	Çoğunlukla

Tablo 4.1'in devamı;

MADDELER	\bar{X}	Ss	Katılma Düzeyi
M05. Konuşmalarında konunun içeriği net bir şekilde anlaşılır.	2.6024	.64552	Çoğunlukla
M04. Konuşurken zengin bir kelime haznesine sahiptir.	2.5619	.68288	Çoğunlukla
M27. Konuşurken kurduğu cümleler yoruma yer bırakmayacak derecede açıktır.	2.3833	.63562	Ara Sıra
M34. Konuşmasında kullandığı cümleler dinleyenleri, sıkılmadan dinlemeye sevk edecek niteliktedir.	2.3738	.69143	Ara Sıra

*Bu maddelerin ortalamaları tersten kodlanarak hesaplanmıştır (Ölçekte yer alan olumsuz yapıdaki maddelere ait veriler, çözümleme aşamasında ters çevrilerek hesaplamalara dahil edildiğinden, bu maddeler olumlu madde yapısına dönüştürülerek yorumları verilmiştir.).

İletişim esnasında, aktarılmak istenen mesajın içeriği kadar, nasıl aktarıldığı da son derece önemlidir. Ders ortamında, öğretim elemanının konuyla ilgili sahip olduğu bilgi birikimini, aktarma biçimindeki başarısıyla tamamlaması gerekir. Öğretim elemanının iletişim biçimini sözlü anlatım boyutunda sorgulayan ifadeler incelendiğinde, en yüksek aritmetik ortalama puanlarına, “Konuşurken kurduğu cümleler anlamlı değildir.”($\bar{X}=3.16$; Bu madde tersten kodlanmıştır.) ifadesi ile “Konuşurken kullandığı kelimeler dilbilgisi kurallarına uygun değildir.”($\bar{X}=3.10$; Bu madde tersten kodlanmıştır.) ifadesinin sahip olduğu görülmektedir. Bu ifadelere ait aritmetik ortalama puanlarının yüksek çıkması, öğrencilerin, öğretim elemanlarının kurduğu cümlelerin anlamlı ve dilbilgisi kurallarına uygun olduğunu düşündüklerini göstermektedir. “Konuşmasında kullandığı cümleler dinleyenleri, sıkılmadan dinlemeye sevk edecek niteliktedir.”($\bar{X}=2.37$) maddesine ait aritmetik ortalama puanının düşük olması; öğrenciler, her ne kadar cümlelerin anlamlılığına, kelimelerin dilbilgisi kurallarına uygunluğuna ilişkin olumlu algılara sahip olsalar da, öğretim üyelerinin konuyu anlatma biçimlerinin öğrencilerin sıkılmalarını engelleyecek, dikkatlerini çekecek renk ve zenginlikte olmadığını göstermektedir.

Özellikle ders anlatımının kalitesi ve konunun öğrenciler tarafından rahatça anlaşılabilir düzeyde olmasında sözlü iletişimin önemi büyüktür. Yanlış kurulmuş, söylenmek isteneni anlatmaktan uzak, anlam karmaşası taşıyan cümleler, öğrencilerin dinleme isteğini köreltir, dolayısıyla iletişimin kalitesi düşer.

Öğrenciler, öğretim üyelerinin dersi anlatmak için dilbilgisi kurallarına uyan, önemli noktaları vurgulayan, soyut kavramları somutlaştıran, anlamlı cümlelerin

kullanıldığı bir anlatım biçimi kullandıklarını, ancak bu anlatım biçiminin, öğrencilerin ilgisini çekip, onların sıkılmasını engelleyecek, zengin bir kelime birikiminin kullanıldığı ve yoruma yer bırakmaksızın, öğrenciye konuyu öğretecek bir yapıda olmadığını düşünmektedirler.

Tablo 4.2. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözsüz iletişim biçimlerine ilişkin algıları

MADDELER	\bar{X}	Ss	Katılma Düzeyi
*M06. Ders anlatırken yüzü hep tahtaya dönüktür.	3.3238	.61400	Hiçbir Zaman
*M38. Ders esnasında alaycı tavırlarla karşısındaki kişiyi kırar.	3.1595	.73817	Ara Sıra
*M32. Ders sırasında çabuk ve telaşlı hareket eder.	3.0714	.69752	Ara Sıra
*M14. Dersi normal süresinden fazla işler.	3.0571	.77649	Ara Sıra
M11. Kıyafetlerinin bulunduğu ortama uygun olmasına özen gösterir.	2.9429	.82709	Çoğunlukla
M16. Öğrencilerle göz teması kurar.	2.7857	.67111	Çoğunlukla
M21. Yumuşak, rahatlatıcı ses tonuyla hitap eder.	2.5167	.69585	Çoğunlukla
M12. Ders anlatırken öğrencilere yakın bir mesafede durmaya özen gösterir.	2.5048	.72952	Çoğunlukla
M01. Ders anlatırken jest ve mimiklerini kullanır.	2.3738	.60687	Ara Sıra

*Bu maddelerin ortalamaları tersten kodlanarak hesaplanmıştır.(Ölçekte yer alan olumsuz yapıdaki maddelere ait veriler, çözümleme aşamasında ters çevrilerek hesaplamalara dahil edildiğinden, bu maddeler olumlu madde yapısına dönüştürülerek yorumları verilmiştir.)

Öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözsüz iletişim biçimlerine ilişkin algıları incelendiğinde, en yüksek aritmetik ortalama puanına, “Ders anlatırken yüzü hep tahtaya dönüktür.”($\bar{X}=3.32$; Bu madde tersten kodlanmıştır.) ifadesinin sahip olduğu görülmektedir. Bu durum, öğretim elemanlarının dersi tahtaya değil, öğrencilere dönerek anlattıklarını göstermektedir. Öğrenciler, öğretmenleri tarafından önemsenmek, önemli olduklarını hissetmek isterler. Öğretim elemanının tahtaya dönerek ders anlatması, öğrencilerde önemsenmedikleri algısı oluşturabileceğinden, öğretim elemanının yüzünün öğrencilere dönük olması, sağlıklı bir iletişim ortamının oluşturulması açısından olumlu bir davranıştır. Ayrıca öğretim elemanının tahtaya dönerek ders anlatması, geri bildirim (dönüt) almasını da engelleyecektir.

Öğretim elemanın öğrencilere dönük olarak ders işlemesi, öğretim elemanına sözsüz iletişimde büyük öneme sahip olan göz teması kurma, jest ve mimikleri etkin kullanma, öğrencilere yakın bir mesafede durma olanakları sağlarken, “Öğrencilerle

göz teması kurar.” ifadesinin aritmetik ortalama puanının $\bar{X}=2.78$ çıkması, öğretim elemanının, kaliteli bir iletişim ortamının oluşturulmasında önemli rol oynayan göz temasını kullandığını gösterir. Bunun yanında, “Ders anlatırken jest ve mimiklerini kullanır.”($\bar{X}=2.37$) ve “Ders anlatırken öğrencilere yakın bir mesafede durmaya özen gösterir.”($\bar{X}=2.50$) maddelerinin aritmetik ortalama puanlarının düşük çıkması, öğretim üyelerinin bu iletişim öğelerini yeterince kullanmadıklarını göstermektedir.

Sözsüz iletişim için önemli olan bir diğer iletişim ögesi de zamanın kullanımudur. Bu çalışmada, “Ders sırasında çabuk ve telaşlı hareket eder.”($\bar{X}=3.07$; Bu madde tersten kodlanmıştır.) ve “Dersi normal süresinden fazla işler.” ($\bar{X}=3.05$; Bu madde tersten kodlanmıştır.) maddelerinin aritmetik ortalama puanlarının $\bar{X}=3.07$ ve $\bar{X}=3.05$ çıkması, öğretim elemanının zamanı kullanımda başarılı olduğunu gösterir.

Tablo 4.3. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının yazılı iletişim biçimlerine ilişkin algıları

MADDELER	\bar{X}	Ss	Katılma Düzeyi
*M13. Yazılarında çok fazla yazım hatası bulunur.	3.1262	.62622	Ara Sıra
*M37. Yazıyı kısa tutmaya çalışırken anlam boşluklarına(ifade eksikliklerine) yol açar.	3.0286	.63256	Ara Sıra
*M35. Yazının biçimi (görünümü) okuyanı yorar.(Karışık, düzensiz bir sayfa yapısı vardır.)	2.9143	.76454	Ara Sıra
M31. Yazılarında uygun sözcükleri uygun yerlerde kullanır.	2.8333	.58692	Çoğunlukla
M03. Yazılarında, kurduğu cümleler anlamlıdır.	2.8262	.59093	Çoğunlukla
M42. Yazısı ile iletmeye çalıştığı anlam okuyanın yeterlik düzeyine uygundur.	2.7738	.60529	Çoğunlukla
M20. Yazılarında gereksiz tekrarlarla yazılarını uzatmamaya özen gösterir.	2.7262	.75921	Çoğunlukla
M22. Yazılarında kullandığı kelimeler dil bilgisi kurallarına uygun olmasına özen gösterir.	2.6214	.71601	Çoğunlukla
M24. Yazılarında geniş bir sözcük dağarcığına sahiptir.	2.5810	.67028	Çoğunlukla
M33. Yazının içerik düzenine özen gösterir.	2.4619	.78833	Ara Sıra

*Bu maddelerin ortalamaları tersten kodlanarak hesaplanmıştır.(Ölçekte yer alan olumsuz yapıdaki maddelere ait veriler, çözümlene aşamasında ters çevrilerek hesaplamalara dahil edildiğinden, bu maddeler olumlu madde yapısına dönüştürülerek yorumları verilmiştir.)

Diğer bir iletişim biçimi olan yazılı iletişimde, metnin akıcı bir şekilde takip edilebilmesi, içeriğinin kolayca anlaşılabilmesi için, yazım hatalarından arınmış, anlam boşlukları içermeyen, görünümü okuyucuyu yormayan, anlamlı cümlelerden

oluşan, okuyucunun yeterlilik düzeyine uygun bir dille, berrak ve okuyucuyu sıkmadan konuyu anlatacak bir biçimde yazılmış olması gerekir.

Yazılı iletişim boyutunda öğretim elemanının kelime dağarcığının zenginliğini sorgulayan “Yazılarında geniş bir sözcük dağarcığına sahiptir.”($\bar{X}=2.58$) maddesinin ve sözlü iletişim boyutunda öğretim elemanının kelime dağarcığının zenginliğini sorgulayan “Konuşurken zengin bir kelime hazinesine sahiptir.”($\bar{X}=2.56$) maddesinin aritmetik ortalama puanlarının düşük çıkması, öğrencilerin genel olarak, öğretim üyelerinin kelime dağarcıklarını zengin bulmadıklarını göstermektedir. Zengin bir kelime dağarcığına sahip olmak, genel olarak hem yazılı, hem sözlü iletişimde anlatımı tek düzelikten kurtarıp zenginleştireceği ve renklendireceğinden, kaliteli bir iletişim biçiminin oluşturulmasında önemli katkı sağlar.

Öğretim elemanının kelime dağarcıklarının zengin olmayışının, öğretim üyelerinin mesleki yayınlar dışında kelime dağarcıklarını geliştirecek diğer yayınları takip etmemelerinden kaynaklandığı düşünülebilir. Buradan yola çıkarak, bir öğretim elemanının sadece kendi alanına hakim olmasının, öğrencilerle kaliteli bir iletişim biçimi oluşturup, etkili bir şekilde dersi anlatabilmesi için yeterli olmadığı, öğretim üyelerinin bunun yanında kullandığı dile hakim olmak ve zengin bir kelime dağarcığına sahip olmak için de çalışmalar yapması gerektiği sonucuna ulaşılabılır.

Öğretim elemanının yazılı ve sözlü iletişim biçimlerine ilişkin öğrenci algıları incelendiğinde, benzer özellikleri sorgulayan maddelerin aritmetik ortalama puanlarının birbirine yakın çıktığı görülmektedir. Buradan yola çıkılarak, öğrencilerin anket sorularına tutarlı yanıtlar verdikleri söylenebilir.

Tablo 4.4. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının dinleme biçimlerine ilişkin algıları

MADDELER	\bar{X}	Ss	Katılma Düzeyi
*M15. Konuşma esnasında sürekli araya girerek, karşısındaki kişinin konuşma hakkını elinden alır.	3.2976	.71766	Hiçbir Zaman
*M02. İletişim esnasında sürekli başka şeylerle uğraşır.	3.2310	.66375	Ara Sıra
*M39. Karşısındaki kişiyi dinlemek yerine sürekli eleştirir.	3.1595	.79123	Ara Sıra
M30. Öğrenciler kendisiyle birebir görüşmek istediklerinde onları dinlemeye hazırdır.	2.7786	.80334	Çoğunlukla
M36. İletişim esnasında başka işlerle ilgilenmeden yalnızca karşısındaki kişiye odaklanır.	2.6762	.62936	Çoğunlukla
M09. Başkalarının fikirlerine saygı gösterir.	2.6738	.77907	Çoğunlukla
M07. İletişimi geri bildirimlerle (dönütlerle) destekler.	2.3048	.60426	Ara Sıra
M08. Dinlerken karşısındaki kişiyle empati kurar.	2.1024	.69878	Ara sıra

*Bu maddelerin ortalamaları tersten kodlanarak hesaplanmıştır.(Ölçekte yer alan olumsuz yapıdaki maddelere ait veriler, çözümlene aşamasında ters çevrilerek hesaplamalara dahil edildiğinden, bu maddeler olumlu madde yapısına dönüştürülerek yorumları verilmiştir.)

Tablo 4.4 incelendiğinde, en yüksek aritmetik ortalama puanına, “Konuşma esnasında sürekli araya girerek, karşısındaki kişinin konuşma hakkını elinden alır.” maddesinin sahip olduğu görülmektedir ($\bar{X}=3.29$; Bu madde tersten kodlanmıştır.). Bir dinleyici olarak öğretim elemanının, konuşmacıya müdahale etmesi, iletişimin kalitesini artırabileceği halde (geribildirim yoluyla), bu müdahalenin karşısındaki kişinin konuşma hakkını elinden alacak, fikirlerini açıklamasını engelleyecek düzeye ulaşması, öğrenci – öğretim elemanı iletişiminde olumsuz bir etki oluşturabilir. Öğrencilerin, bu maddeyle ilgili olumlu görüş bildirmeleri, öğretim üyelerinin konuşmaya müdahalesinin iletişimin kalitesini olumsuz yönde etkileyecek boyutta olmadığını göstermektedir.

“İletişim esnasında sürekli başka şeylerle uğraşır.” ifadesi, aritmetik ortalama puanı yüksek çıkan bir diğer maddedir ($\bar{X}=3.23$; Bu madde tersten kodlanmıştır.). Bu ifadeyle ilgili aritmetik ortalama puanının $\bar{X}=3.23$ düzeyinde çıkması, öğretim elemanının iletişim esnasında dikkatini karşısındaki kişiye yönelterek, iletişim için olumlu bir davranış sergilediğini göstermektedir.

Öğretim elemanlarının dinleme biçimlerine ilişkin en düşük aritmetik ortalama puanına, “Dinlerken karşısındaki kişiyle empati kurar.”($\bar{X}=2.10$) ifadesinin sahip olduğu görülmektedir. Aritmetik ortalama puanı düşük olan bir diğer madde,

“İletişimi geribildirimlerle (dönütlerle) destekler.”($\bar{X}=2.30$) ifadesidir. Bu ifadelerin aritmetik ortalama puanlarının düşük olması, öğrencilerin, kaliteli iletişimin ortamının oluşturulmasında önemli rol oynayan “empati kurma” ve dönüt alma” davranışlarının, öğretim elemanı tarafından yeterli düzeyde gösterilmediğini düşündüklerini ortaya koymaktadır.

Öğretmenin ders esnasında zaman zaman dönütler alması gerekir. Dönüt almaz ya da aldığı dönütleri gerektiği şekilde değerlendirmez ise, öğrenciler için uygun iletiler düzenleyemez ve iletişimi sonlandırmak zorunda kalabilir. Öğrencilerin üzerinde gereken etkiyi yapmayan iletilerle oluşturulan iletişim, öğrencilere tek yönlü bilgi aktarımından öteye gidemez. Dönütlerin en iyi alındığı iletişim, yüz yüze gerçekleştirilen iletişimdir. Yüz yüze olan iletişimde öğretmen, iletişimin öğrencide yarattığı etkiyi doğrudan gözleyebilme olanağına sahiptir (Çilenti, 1979; akt.Gürsel vd.,2003:73-74).

İletişimin belki de en önemli ögesi empatidir. Empatik dinleme, kişinin iç dünyasını anlayarak, onun gözüyle dünyayı görebilme sürecinin dinleme yapılırken gerçekleşmesidir. Bu süreç, kişinin davranış, duygu ve düşüncelerini yargılamadan, onun kişisel bağlamı içinde onu anlamayı ve yorumlamayı içerir. Empatik dinleme, başkasının değer yargılarını kavramaktır, onun söylediklerini, onun gözüyle anlamaya çalışmaktır (Covey,1998:256; akt:Özbek,<http://isguc.org/ferhat1.htm>).

Öğretim elemanının empatik dinleme becerisine sahip olmaması, öğrencilerle kurduğu iletişimde, onların bakış açısını yakalayıp anlamaya çalışmak yerine, öğrencilerin fikirlerini yargılamakla sonuçlanacağından, sınıftaki iletişim ortamının zarar görmesine, öğrencilerin fikirlerini açıklama isteklerinin azalmasına hatta özgüvenlerinin kırılmasına neden olabilir.

Tablo 4.5.Sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, dinleme davranışı boyutunda algı aritmetik ortalama puanlarının karşılaştırılması

	Sözlü İletişim	Sözsüz İletişim	Yazılı İletişim	Dinleme
\bar{X} Algı	2.7804	2.8595	2.7892	2.7779

Tablo 4.5 incelendiğinde, öğrencilerin algılarının, öğretim elemanlarının sözsüz iletişim biçimleri boyutunda en yüksek düzeyde ($\bar{X}=2.85$), dinleme

davranışları boyutunda en düşük düzeyde ($\bar{X}=2.77$) olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle, öğrenci algılarına göre, öğretim elemanları sözsüz iletişim davranışlarında başarı gösterirken, dinleme davranışları boyutunda, diğer boyutlara göre başarıları daha düşüktür. Demek ki, iletişim genellikle öğretim elemanından öğrenciye doğru tek yönlü akmaktadır. Bu yanlış bir iletişim tutumu olmasına rağmen, bugünkü öğretim elemanlarının yetiştiği dönemde Türk Eğitim Sistemi'nin, öğrenci odaklı olmak yerine öğretmen odaklı olması, öğretmenin sınıftaki yerinin her şeyi bilen, öğreten ve anlatan kişi olarak algılanması, öğretim elemanlarının bugünkü tutumunun anlaşılması açısından fikir verebilir.

4.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum

Araştırmanın ikinci alt problemi, “Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları onların;

- Cinsiyetlerine,
- Sınıflarına,
- Bölümlerine,

d. Bölümden memnun olup olmadıklarına, göre farklılık göstermekte midir?” olarak belirlenmiştir. Bu alt probleme ilişkin bulguları elde etmek için t testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey testi uygulanmıştır.

4.2.1. Cinsiyet değişkenine göre öğrenci algıları

Kız ve erkek öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı düzeylerini karşılaştırmak için uygulanan t-testi tekniği sonucu elde edilen bulgular Tablo 4.6’da verilmektedir.

Tablo 4.6.Cinsiyet değişkenine göre öğrenci algıları

Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	T	p
Kız	184	37.3804	14.49787	2.065	.040*
Erkek	236	36.7489	13.86617		

*p<.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 4.6 incelendiğinde, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin öğrenci algıları ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farkın olduğu

görülmektedir ($p=.040$). Bu farklılığın genel olarak kız ve erkek öğrencilerin kişilik yapılarının, gereksinimlerinin, boş vakitlerini değerlendirme biçimlerinin, insanlara yaklaşım tarzlarının, iletişimde kullandıkları dilin farklı olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Üniversite çağındaki kız öğrencilerin, erkek öğrencilere nazaran derslerle ve okulla daha ilgili olmaları, bu nedenle de öğretim üyeleri ile daha çok iletişim kurma gereği duymaları bu farklılığı yaratan nedenlerden biridir. Örneğin, genelde sınıflarda ön sıralarda oturan ve derslere daha çok katılım sağlayanların kız öğrenciler oldukları bilinen bir durumdur. Bu durum, öğretim üyelerinin bu öğrencileri dersle daha ilgili olarak algılamalarını sağlayacağından, öğretim üyeleri bu öğrencilerle iletişim kurmakta daha istekli davranabilirler. Ayrıca öğretim üyelerinin kullandığı jest ve mimikler, tonlama farklılıkları gibi iletişim öğeleri, bu öğrenciler tarafından daha iyi algılanır.

Bir diğer neden olarak, kız öğrencilerin kullandıkları iletişim dilinin farklı olması gösterilebilir. Kız öğrencilerin, erkek öğrencilere göre, kullandıkları iletişim dilinin daha yumuşak, sözcük seçimlerinin ve cümle yapılarının daha özenli olduğu gözlenebilir. Öğrenci – öğretim elemanı iletişiminde, öğretim elemanının iletişim biçimi kadar öğrencilerin kullandıkları iletişim biçimi de önemlidir.

Ders dışı sosyal faaliyetler, öğrencilerin iletişim kurma becerilerini geliştirmede önemli bir yere sahiptir. Dolayısıyla seçilen sosyal faaliyetlerin, öğrencilerin, öğretim üyeleri ile kuracakları iletişimin kalitesini belirlemede etkili olacağını düşünmek yanlış olmaz. Erkek öğrenciler, futbol, maç izleme, kağıt oyunları gibi iletişim kurma becerilerini geliştirmeye katkıda bulunmayan aktiviteleri seçerken, kız öğrencilerin daha çok iletişime dayalı sohbet, gezi vb. aktiviteleri tercih etmeleri bu farklılığın oluşmasında etkili olabilir.

4.2.2. Sınıf değişkenine göre öğrenci algıları

Öğretim elemanlarının iletişim davranışlarına ilişkin farklı sınıflarda öğrenim görmekte olan öğrencilerin algılarını karşılaştırmak amacıyla uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 4.7 ve Tablo 4.8’de verilmektedir.

Tablo 4.7.Sınıf değişkenine göre öğrenci algıları

Sınıf	N	\bar{X}	Ss
1. Sınıf	112	118.6696	13,38373
2. Sınıf	69	116.6087	12,96967
3. Sınıf	118	119.0085	13,29449
4. Sınıf	121	115.6612	16,23194

Tablo 4.7’de görüldüğü gibi, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin en yüksek algı düzeyine $\bar{X}=119.00$ ortalama ile üçüncü sınıf öğrencileri sahip iken, en düşük algı düzeyine ise $\bar{X}=115.66$ ortalama ile dördüncü sınıf öğrencileri sahiptir.

Gruplar arasında anlamlı bir istatistiksel farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 4.8’de verilmektedir.

Tablo 4.8. Sınıf değişkenine göre öğrenci algıları

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	884.201	3	294.734	1.466	.223*
Gruplar İçi	83617.311	416	201.003		
Toplam	84501.512	419			

*p>.05 düzeyinde anlamsız

Tablo 4.8’de görüldüğü gibi, öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimine ilişkin algıları ile sınıf değişkeni arasında anlamlı bir fark yoktur. Elde edilen bu sonucu iki farklı şekilde yorumlamak mümkündür. Konu, öğrenci odaklı olarak ele alındığında, farklı sınıf düzeylerindeki öğrencilerin, öğretim üyelerinin iletişim kurma süreçlerine bakış açılarının ortak olduğu sonucuna ulaşılabilir. Öğretim üyeleri baz alınarak değerlendirildiğinde ise, farklı sınıf düzeylerinde ders veren öğretim üyelerinin iletişim kurma becerilerinin birbirine yakın olduğu ve öğretim üyelerinin farklı sınıflardaki öğrencilerle iletişim biçimlerinin benzer olduğu çıkarımı yapılabilir.

Birinci sınıf öğrencilerinin, iletişimlerinde daha çekingen ve mesafeli, üst sınıflardaki öğrencilerin daha rahat oldukları gözlenen bir durumdur. Bu farklılığa rağmen, öğretim elemanı – öğrenci iletişimde, farklı sınıf düzeylerindeki öğrencilerin algı ortalamaları arasında farkın bulunmaması, öğretim üyelerinin farklı

sınıf düzeylerinin davranış biçimlerini anlayıp, her grup için gruba özgü bir iletişim biçimi oluşturdukları şeklinde yorumlanabilir.

4.2.3. Bölüm değişkenine göre öğrenci algıları

Öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin öğrencilerin algılarının bölüm değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini anlamak amacıyla uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi sonucunda elde edilen istatistiksel bulgular Tablo 4.9 ve Tablo 4.10'da verilmektedir.

Tablo 4.9. Bölüm değişkenine göre öğrenci algıları

Bölüm	N	\bar{X}	Ss
Sınıf Öğretmenliği	85	120.3882	12,47960
Resim-İş Öğretmenliği	15	126.1333	14,90861
Endüstri Mühendisliği	30	113.7333	16,13292
PDR	31	122.2581	10,36329
Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	26	118.0000	10,86646
Fen Bilgisi Öğretmenliği	12	120.5833	18,70079
Kimya Bölümü	21	119.4286	12,24570
Matematik Bölümü	23	109.5652	18,54681
İktisat	45	114.7778	14,38890
Elektrik-Elektronik Müh.	37	109.6486	15,50308
İşletme	21	122.7619	11,70002
Kamu Yönetimi	37	119.2162	11,02808
Maliye	6	112.3333	14,09492
Müzik Öğretmenliği	11	128.9091	11,18440
Bilgisayar Mühendisliği	20	110.1000	11,37356

Tablo 4.9'a bakıldığında, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin en yüksek algı düzeyine $\bar{X}=128.90$ aritmetik ortalama puanı ile Müzik Öğretmenliği Bölümü öğrencileri sahip iken, en düşük algı düzeyine ise $\bar{X}=109.56$ aritmetik ortalama puanı ile Matematik Bölümü öğrencilerinin sahip olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında anlamlı bir istatistiksel farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 4.10'da verilmektedir.

Tablo 4.10. Bölüm değişkenine göre öğrenci algıları

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	10591.744	14	756.553	4.146	.000*
Gruplar İçi	73909.768	405	182.493		
Toplam	84501.512	419			

*p<.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 4.10'a bakıldığında, öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin alguları ile bölüm değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın bulunduğu görülmektedir. Elde edilen bu farklılığın, hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla uygulanan Tukey testi sonuçları Tablo 4.11'de verilmektedir.

Tablo 4.11. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin alguları ile bölüm değişkeni arasındaki fark

	M.Ö. $\bar{X} = 128.9091$	R.Ö. $\bar{X} = 126.1333$	İşl. $\bar{X} = 122.7619$	PDR $\bar{X} = 122.2581$	S.Ö. $\bar{X} = 120.3882$
B.M. $\bar{X} = 110.1000$	\bar{X} Fark = -18.8091 P=.019	\bar{X} Fark = -16.0333 P=.041	Fark Yok	Fark Yok	Fark Yok
E.E.M. $\bar{X} = 109.6486$	\bar{X} Fark = -19.2604 P=.004	\bar{X} Fark = -16.4847 P=.007	\bar{X} Fark = -13.1133 P=.032	\bar{X} Fark = -12.6094 P=.012	\bar{X} Fark = -10.7396 P=.006
M.B. $\bar{X} = 109.5652$	\bar{X} Fark = -19.3439 P=.009	\bar{X} Fark = -16.5681 P=.020	Fark Yok	\bar{X} Fark = -12.6928 P=.050	Fark Yok

Gruplar arasında bulunan farklılığın, hangi bölümler arasında olduğu Tablo 4.11'de özetlenmiştir. Bölümler arasında ortaya çıkan bu farklılığın, bu bölümleri tercih eden öğrencilerin kişilik tiplerinin farklı olmasından ve takip eden süreçte, bu bölümlerde verilen eğitimin, öğrencilerin farklı yönlerini ön plana çıkardığı düşünülmektedir yorumlanabilir.

Ayrıca bu bölümlerde çalışan öğretim üyelerinin de öğrencilerle aynı süreçten geldikleri, dolayısıyla onların da benzer kişilik özelliklerine sahip oldukları ve benzer eğitim sürecinden geçtikleri söylenebilir.

Tablo 4.11'e bakıldığında, Müzik Öğretmenliği Bölümüne ait aritmetik ortalama puanının en yüksek olduğu görülmektedir ($\bar{X} = 128.90$). Müziğin tanımı, tarih boyunca birçok farklı şekilde yapılmış olsa da, basitçe müzik, duyguların, düşüncelerin sesle ifadesidir denilebilir. Kitlelere hitap edebilmesi için, müziğin sadece yaratanın, icra edenin değil, dinleyenlerin de duygularını yansıtması gerekir. Çoğu zaman bir müzik eserini dinleyen bireyler, düşündüklerinin, hissettiklerinin notalarla veya sözlerle tam olarak anlatıldığını, o müzik eserinin sanki kendilerinin duygularını anlatmak için bestelendiğini düşünürler. İnsanların her ruh halini anlatan bir eser vardır; kızgınlıklarını, sevinçlerini, hayattan beklentilerini müzik eserlerinde bulurlar. Bu, müzisyenin duygu ve düşünceleri anlama ve ifade etmede, empati kurmadaki becerisini gösterir.

Müzik teknik olarak bakıldığında da, dinlemenin ve dinlenen seslerin tüm vurgularının, detaylarının yakalanmasının çok önemli olduğu bir alandır. Bazen bir öfke, hüzün, sevinç, hırs tek bir notadaki ya da hecedeki vurguyla bile iletilebilir çünkü.

Müzik eserinin icrası esnasında da, iletişimin birçok temel ögesi yoğun bir şekilde kullanılır. Örneğin bir müzik dinletisi esnasında müzisyen dinleyenlerden dönüt alarak, onların ruh hallerine uygun eserler seslendirmeye çalışır. Müzisyen görsel olarak da dinleyiciye hitap eder, icra ettiği eserin dile getirdiği duyguları jest ve mimikleriyle, vücut hareketleriyle destekler.

Tüm bunlar düşünüldüğünde, iyi bir müzisyenin taşıması gereken özelliklerin çoğunun, iyi bir iletişimde bulunması gereken özellikler olduğu görülmektedir. Müzik Öğretmenliği Bölümü öğrencilerinin, bu özelliklere sahip olması, bölümü tercih eden öğrencilerin, bölümün gereksinimlerine uygun bir kişilik tipine sahip olmaları ve bölümün bu özellikleri geliştirecek bir eğitim verdiği şeklinde yorumlanabilir.

Ayrıca Müzik Öğretmenliği Bölümünde birçok ders, kalabalık sınıf ortamında değil, küçük gruplarla ya da birebir işlenmektedir. Bu ders işleme tarzının da, Müzik Öğretmenliği Bölümünde eğitim gören öğrencilerin, öğretim üyelerine yönelik iletişim aritmetik ortalama puanlarının yüksek çıkmasında katkısı olduğu düşünülebilir.

Resim Öğretmenliği Mesleğini başarıyla yürütebilecek bir birey düşünüldüğünde, çizim yeteneği vb. teknik özelliklerin yansıra gözlem ve duygularını ifade etme yeteneğinin de gelişmiş olması beklenir. Çeşitli mesleki tercih envanterlerine göre de Resim Öğretmenliği, Müzik Öğretmenliği gibi alanları tercih eden öğrencilerin, sanatçı kişilik tipine sahip oldukları ve bu kişilik tipinin karakteristik özelliklerinden birinin kendini ifade etmeyi sevmediği olduğu bilinmektedir (<http://www.insankaynaklari.com>).

Üniversitedeki İşletme Bölümlerinin kuruluş amacı incelendiğinde, organizasyon, yönetim ve değerlendirme, pazarlama, finans vb. bilgilere sahip, takım çalışmalarını yönlendirebilecek, liderlik becerilerine sahip elemanlar yetiştirmek olduğu görülebilir. Kuruluş ve eğitim amacı bu olan bir bölümün, öğrencilerine çağdaş yöneticilik, liderlik, takım çalışmasına yatkınlık ve pazarlamacılık vasıflarını

kazandırabilmesi için öncelikle öğrencilerine kaliteli iletişimin önemini kavratması ve onlara iletişim becerisi kazandırmış olması gerekir. Ayrıca, çeşitli mesleki kişilik envanterleri incelendiğinde, bu bölümü tercih eden öğrencilerin, girişimci kişilik tipine sahip oldukları görülmektedir (<http://www.insankaynaklari.com>). Bu kişilik tipine sahip bireylerin, iletişim ve ikna yeteneğine sahip oldukları görülmektedir. Yetiştirdikleri öğrencilere kaliteli iletişim kurma becerilerini vermeye çalışan bir bölümün öğretim elemanı da bu özelliklere sahip olacağından, İşletme Bölümünde iletişim algı ortalamalarının yüksek çıkması beklenen bir durumdur.

Rehberlik ve psikolojik danışma programlarının amacının, bireylerin gelişimlerini ve çevrelerine uyumlarını güçleştiren faktörleri ortadan kaldırarak, onlara en üst düzeyde gelişme ortamı sağlama, gizil güçlerini geliştirebilecekleri eğitim programlarına ve mesleklere yönelmelerine yardımcı olma konusunda çalışacak elemanları yetiştirmek ve bu alanda eğitim yapmak olduğu düşünüldüğünde (<http://www.tebesir.com>), bireylerin sorunlarını dinleyip, önerilerde bulunacak, onların hayatına onların gözüyle bakıp, onları etkileyen faktörleri inceleyip, bireye gerekli tavsiyelerde bulunabilecek bireylerin yeteneklerini gözlemleyip, uygun alanlara yönlendirecek kişilerin sahip olması gereken en temel özelliklerden biri de kaliteli iletişim becerilerine sahip olmasıdır. Ayrıca, çeşitli mesleki tercih envanterleri incelendiğinde, bu bölümü tercih eden öğrencilerin genellikle sosyal kişilik tipine sahip oldukları (<http://www.insankaynaklari.com>), dolayısıyla kendilerini ifade etmede başarılı oldukları ve çevreleriyle rahat iletişim kurdukları söylenebilir.

Bu becerileri öğrencilere kazandırmak isteyen bir bölümün öğretim üyeleri de, bireyleri anlama ve iletişim kurma konularında yetenekli ve iyi yetişmiş olduğundan PDR Bölümünde iletişime ilişkin algı ortalama puanlarının yüksek çıkması anlaşılabilir bir durumdur.

Genel olarak Tablo 4.11'e bakıldığında, iletişimi veya iyi bir iletişim için gerekli öğeleri, mesleklerinin bir gereksinimi olarak öğrencilerine kazandırması gereken, Müzik Öğretmenliği, Resim Öğretmenliği, İşletme, PDR, Sınıf Öğretmenliği gibi sözel bölümlerin, mesleklerini icra etmek için kişilerle direkt olarak iletişim kurması veya kişilerin duygu ve düşüncelerini anlaması ya da onlara hitap etmesi beklenmeyen, Bilgisayar Mühendisliği, Elektrik-Elektronik

Mühendisliği, Matematik Bölümü gibi sayısal bölümlere göre iletişime ilişkin aritmetik ortalama puanları yüksektir.

Sözel bölümlerde sağlıklı bir iletişim kurma becerisine sahip öğrenciler yetiştirmenin aynı zamanda bölümün eğitim amaçlarından biri olması, hem öğretim üyelerinin hem de öğrencilerin, buna yatkın kişilik tiplerine sahip olmalarının ve kendilerini bu konuda geliştirmelerinin, bu farkın oluşmasında önemli bir etken oluşturduğu düşünülebilir.

İncelenen bölümleri tercih eden öğrenci ve öğretim üyelerinin kişilik yapılarını (tiplerini) ve bölümlerin iletişim algı ortalamaları arasında oluşan farklılıkları anlamada mesleki tercih envanterlerini incelemek faydalı olabilir.

Holland, yaptığı “Mesleki Tercih Envanteri” çalışmasında insanların, kişilik özellikleri ve ilgi alanları doğrultusunda altı grupta toplanabileceği sonucuna ulaşmış ve Tipoloji Kuramı olarak bilinen kişilik kuramını geliştirmiştir. Holland'ın temel hipotezi, kişiliklerine uygun olan meslekler seçen kişilerin daha mutlu ve başarılı olacağıdır. Holland'a göre, kişilik tipleri 6'ya ayrılır ve bu tiplere uygun 6 tane meslek ortamı vardır. Holland Mesleki Tercih Envanteri'nde bulunan altı kişilik tipi, Gerçekçi tip, Araştırmacı tip, Sanatçı tip, Sosyal tip, Girişimci tip ve Geleneksel tiptir (<http://www.insankaynaklari.com>). Bu tiplerin özellikleri ve bu tiplere uygun olabilecek meslekler aşağıdaki gibidir(<http://www.insankaynaklari.com>);

Tablo 4.12.Holland'ın mesleki tercih envanteri

Gerçekçi	Araştırmacı	Sanatçı	Sosyal	Girişimci	Geleneksel
Pratik zekaya sahiptir	Kuralları sevmez	Duygulu, heyecanlı ve bağımsızdır	Sosyal, atak, neşeli ve popülerdir	Gayretli, cesaretli, maceraperest ve enerjiktir	Güvenilir, sabırlı ve tutucudur
Fiziksel güç öne çıkar, dayanıklıdır	Bağımsız, akılcı, zorluklara karşı hırslıdır	Tek başına çalışmayı sever	Lider olmayı sever	Liderlik rollerini ve baskın olmayı sever	Liderlik rollerini aramaz
Açık havada yapılan meslekleri sever	Soyut, matematiksel problemleri çözmeyi sever	Kendini ifade etmeyi sever	Başkalarının rahatı ve mutluluğu ile ilgilidir	Güç, statü ve maddi zenginliği sever	İyi tanımlanmış işleri sever, maddiyata ve statüye önem verir
İnşa ve tamir işlerini sever	Fiziksel dünyayı anlamaya çalışır	Gergin ve kaygılıdır	Sorumluluk sahibidir	Özgüven sahibidir ve ikna yeteneği kuvvetlidir	Otokontrolü iyidir

Tablo 4.12'nin devamı;

Kişiler ve fikirler yerine somut işlerle uğraşmaktan hoşlanır	İnsanlarla pek ilgili değildir, teorik konularda iddialıdır	Geleneksel görüşlere bağlı değildir	Kendini iyi ifade eder, dikkat çekmeyi sever	Sözel yeteneği kuvvetlidir	Fiziksel beceri, iletişim gerektiren işlerden hoşlanmaz
El becerisi gerektiren işleri, güçlü makineler, büyük aletler kullanmayı sever	Bilimi sever, bu alanda orijinal ve yaratıcıdır	Sanat alanında yaratıcıdır	Bireyler arası ilişkilerde başarılıdır	Uzun süreli entelektüel çaba gerektiren işleri sevmez	Neyin doğru, neyin yanlış olduğu ile ilgilidir
Meslekler					
Çiftçi, marangoz, elektrikçi, mühendis vb.	Antropolog, matematikçi, doktor, kimyager, biyolog, bilgisayar programcısı vb.	Modelist, dramaturg, yazar, müzisyen, mimar, ressam vb.	Meslek danışmanı, klinik psikolog, öğretmen, eğitim denetçisi vb.	Politikacı, ekonomist, satış sorumlusu, pazarlamacı televizyon yapımcısı vb.	Yönetici sekreteri, istatistikçi, finansal analist, vergi uzmanı vb.

4.2.4. Öğrencilerin, öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre algılarının karşılaştırılması

Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algılarının, öğrenim görmekte oldukları programdan memnun olup olmadıklarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 4.13 ve Tablo 4.14'te verilmektedir.

Tablo 4.13.Öğrencilerin, öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre algıları

Memnuniyet Derecesi	N	\bar{X}	Ss
Memnunum	253	119.7549	13,34149
Kararsızım	105	117.3905	12,16671
Memnun Değilim	62	108.8871	17,35181

Tablo 4.13'te görüldüğü gibi, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin en yüksek algı düzeyine $\bar{X}=119.75$ aritmetik ortalama puanıyla bölümünden memnun olan öğrenciler sahip iken, en düşük algı düzeyine $\bar{X}=108.88$ aritmetik ortalama puanıyla bölümünden memnun olmadığını belirten öğrenciler sahiptir.

Gruplar arasında anlamlı bir istatistiksel farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 4.14’de verilmektedir.

Tablo 4.14.Öğrencilerin, öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre algıları

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	5885.505	2	2942.753	15.609	.000*
Gruplar İçi	78616.006	417	188.528		
Toplam	84501.512	419			

*p<.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 4.14’te görüldüğü gibi, öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimine ilişkin algıları ile, eğitim aldıkları bölümden memnun olup olmamaları arasında anlamlı bir fark vardır (p=.000). Bulunan bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testi sonuçları Tablo 4.15’te verilmektedir.

Tablo 4.15.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları ile bölümden memnuniyetleri arasındaki fark

	Memnunum $\bar{X} = 119.7549$	Kararsızım $\bar{X} = 117.3905$	Memnun Değilim $\bar{X} = 108.8871$
Memnunum $\bar{X} = 119.7549$	—	Fark Yok	\bar{X} Fark =-10.8678 p=.000
Kararsızım $\bar{X} = 117.3905$	Fark Yok	—	\bar{X} Fark =-8.5034 p=.000
Memnun Değilim $\bar{X} = 108.8871$	\bar{X} Fark =10.8678 p=.000	\bar{X} Fark =8.5034 p=.000	—

Tablo 4.15’e bakıldığında, tespit edilen farklılığın, öğrenim görmekte oldukları bölümden memnun olan öğrencilerle memnun olmayan öğrenciler arasında (p=.000) ve bu konuda kararsız görüş belirten öğrencilerle memnun olmadıklarını belirten öğrenciler arasında (p=.000) olduğu görülmektedir.

Bir kişinin meslek hayatındaki başarısında, mesleğini sevmesi, mesleğine bağlılık duyması büyük önem taşır. Yükseköğretim düzeyinin eğitim tarzı bu açıdan ilköğretim ve ortaöğretim düzeyinin eğitim sisteminden farklıdır. Yükseköğretimde amaç, bireyleri mesleklerine yönelik olarak eğitmektir. Mesleklerine yönelik bilgi

aktarımının yansısı, onlara mesleklerini sevdirecek uygulamalara yer vermek de yükseköğretim kurumlarının işlevleri arasındadır.

Öğrencilerin, eğitim gördükleri bölümden memnun olup olmadıklarına göre algı ortalamalarında anlamlı bir farklılığın görülmesi farklı açılardan yorumlanabilir.

Genel olarak, bölümünden memnun olan öğrenciler, dersleriyle daha ilgili, öğretim üeleriyle ders esnasında ve dışında daha çok iletişim halindedirler. Çalıştıkları alanla ilgili konuları anlamakta zorluk yaşadıklarında veya öğretim üelerinden bekledikleri yardımı ya da yönlendirmeyi alamadıklarında, eleştirel bir tutum takınıp derslere karşı ilgilerini azaltmak yerine, öğretim üeleri ile ders esnasında ve ders dışında iletişim kurup, yaşadıkları zorluğu aşmaya çalışırlar. Bunun aksine, eğitim görmekte oldukları bölümden memnun olmayan öğrenciler, benzeri bir durumla karşılaştıklarında olumsuz tutumlarını pekiştirip, öğrenim gördükleri alanla ilgili çalışma isteklerini kaybederek, öğretim elemanları ile ders içi ve dışı iletişimlerini tamamen koparma yoluna gidebilirler. Bu öğrenciler, öğretim üeleriyle iletişim kurmaya çalışmayabilecekleri gibi, öğretim üelerinden kaynaklanan iletişim sorunlarının var olduğunu da düşünebilirler. Bu öğrencilerin, kuruma, öğrenim gördükleri bölüme ve kurumun öğretim üelerine karşı besledikleri bir tepkinin sonucu olarak, öğretim üyelerinin iletişim biçimlerine karşı daha eleştirel yaklaşarak, onlarda gördükleri eksiklikleri sorgulayarak, iletişim biçimlerinin başarısızlığına inanmaları olasıdır.

Konuya farklı bir açıdan yaklaşıldığında, öğrenim görmekte oldukları bölümden memnun olmayan öğrencilerin dersleri takip etmek konusunda, öğrenim görmekte oldukları programdan memnun olanlara göre daha az istekli oldukları söylenebilir. Dolayısıyla bu öğrenciler, ders esnasında öğretim elemanlarının anlatımını düşük bir motivasyonla takip ederek, öğretim elemanlarının kullandıkları iletişim öğelerini algılayamayabilirler.

4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum

Çalışmanın üçüncü alt problemi, “Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri nasıldır?(Sözlü İletişim, Sözsüz İletişim, Yazılı İletişim, Dinleme Davranışı boyutunda)” olarak belirlenmiştir. Bu alt probleme cevap aramak amacıyla, öğrencilerin ölçme aracına verdikleri cevapların

ortalamaları, standart sapmaları ve katılma düzeyleri Tablo 4.16, Tablo 4.17, Tablo 4.18 ve Tablo 4.19’da verilmektedir.

Tablo 4.16.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözlü iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri

MADDELER	\bar{X}	Ss	Katılma Düzeyi
*M19. Konuşurken kurduğu cümleler anlamlı değildir.	3.8452	.48594	Hiçbir Zaman
*M28. Ders anlatırken önemli noktaları vurgulamadan geçer.	3.8262	.52232	Hiçbir Zaman
M05. Konuşmalarında konunun içeriği net bir şekilde anlaşılır.	3.8167	.42836	Her Zaman
M18. Konuşurken kullandığı dil, anlaşılabilir nitelikte açık, net ve kesindir.	3.8048	.40283	Her Zaman
*M26. Konuşma esnasında sürekli duraksayarak (a, e, ı gibi seslerle) konuşmanın akıcılığını bozar.	3.7905	.52517	Hiçbir Zaman
*M25. Kelimeleri seçerken karşısındaki kişilerin algılama düzeyini gözardı eder.	3.7786	.62640	Hiçbir Zaman
*M10. Kendisine yöneltilen sorulara açık ve net cevaplar vermekten kaçınır.	3.7619	.60663	Hiçbir Zaman
M34. Konuşmasında kullandığı cümleler dinleyenleri, sıkılmadan dinlemeye sevk edecek niteliktedir.	3.7595	.49991	Her Zaman
*M40. Konuşurken kullandığı kelimeler dil bilgisi kurallarına uygun değildir.	3.7571	.57644	Hiçbir Zaman
M04. Konuşurken zengin bir kelime haznesine sahiptir.	3.7381	.46137	Her Zaman
M23. Ders anlatırken çok önemli noktaları sözcük ve ifadelerle yineler.	3.7000	.53561	Her Zaman
*M29. Ders anlatırken soyut kavramları somutlaştırmaktan kaçınır.	3.6452	.65569	Hiçbir Zaman
M41. Konuşmasında gereksiz sözcükleri kullanmaktan kaçınır.	3.5190	.77682	Her Zaman
M17. Konuşurken laf kalabalığı yapmamaya özen gösterir.	3.4619	.83821	Her Zaman
M27. Konuşurken kurduğu cümleler yoruma yer bırakmayacak derecede açıktır.	3.4119	.79037	Her Zaman

*Bu maddelerin ortalamaları tersten kodlanarak hesaplanmıştır.(Ölçekte yer alan olumsuz yapıdaki maddelere ait veriler, çözümlene aşamasında ters çevrilerek hesaplamalara dahil edildiğinden, bu maddeler olumlu madde yapısına dönüştürülerek yorumları verilmiştir.)

Tablo 4.16 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğrencilerin algılarına ait aritmetik ortalama puanlarının, ankette yer alan ifadelerin tamamı için, 3.25’in üstünde olduğu görülmektedir (Olumlu ifadeler için “Her Zaman” düzeyinde, olumsuz ifadeler için “Hiçbir Zaman” düzeyinde bulunmuştur). En yüksek aritmetik ortalama puanlarına “Konuşurken kurduğu cümleler anlamlı değildir.”($\bar{X}=3.84$; Bu madde tersten kodlanmıştır.), “Ders anlatırken önemli noktaları vurgulamadan geçer.”($\bar{X}=3.82$; Bu madde tersten kodlanmıştır.), “Konuşmalarında konunun içeriği

net bir şekilde anlaşılır.”($\bar{X}=3.81$), “Konuşurken kullandığı dil, anlaşılabilir nitelikte açık, net ve kesindir.”($\bar{X}=3.80$) ifadelerinin sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4.16’ya genel olarak bakıldığında, öğrencilerin beklentilerinin, kurulan cümlelerin anlamlılığı, önemli noktaların vurgulanması, konunun anlaşılabilirliği, dilin açıklığı ve netliği, konuşmanın akıcılığı üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bunun yanı sıra öğrenciler, öğretim elemanlarının konuşurken, karşıdaki kişilerin algılama düzeyini gözardı etmemeleri, sorulara açık, net cevaplar vermeleri, konuşurken sıkıcı olmamaları konularının da iletişimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için gerekli olduğunu düşündükleri söylenebilir.

Sözlü iletişimin, kişilerle yüzyüze iletişime geçme imkanı vermesi ve hızlı bir iletişim şekli olması nedeniyle en etkili iletişim biçimi olduğu söylenebilir. Hayatın her anında sürekli olarak kullanılan sözlü iletişimin kişiler tarafından etkin bir şekilde gerçekleştirilememesi, iletişim çatışmaları yaşanmasına neden olabileceği gibi, gönderici ve alıcı arasında duygu, düşünce ve bilgi aktarımının sağlıklı bir şekilde yürütmesini de engelleyecektir.

Öğrencilerin beklentilerine genel olarak bakıldığında, öğrencilerin öğretim üyelerinin, sözlü iletişimin temel öğelerini etkili bir şekilde kullanmaları konusunda yüksek bir beklentiye sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 4.17.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözsüz iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri

MADDELER	\bar{X}	Ss	Katılma Düzeyi
*M38. Ders esnasında alaycı tavırlarla karşıdaki kişiyi kırar.	3.9405	.29921	Hiçbir Zaman
*M32. Ders sırasında çabuk ve telaşlı hareket eder.	3.7310	.54092	Hiçbir Zaman
M21. Yumuşak, rahatlatıcı ses tonuyla hitap eder.	3.6881	.50331	Her Zaman
M11. Kıyafetlerinin bulunduğu ortama uygun olmasına özen gösterir.	3.6214	.61175	Her Zaman
*M06. Ders anlatırken yüzü hep tahtaya dönüktür.	3.6143	.53853	Hiçbir Zaman
*M14. Dersi normal süresinden fazla işler.	3.5238	.58371	Hiçbir Zaman
M16. Öğrencilerle göz teması kurar.	3.3810	.67171	Her Zaman
M12. Ders anlatırken öğrencilere yakın bir mesafede durmaya özen gösterir.	3.3524	.68018	Her Zaman
M01. Ders anlatırken jest ve mimiklerini kullanır.	3.3071	.58904	Her Zaman

*Bu maddelerin ortalamaları tersten kodlanarak hesaplanmıştır.(Ölçekte yer alan olumsuz yapıdaki maddelere ait veriler, çözümlene aşamasında ters çevrilerek hesaplamalara dahil edildiğinden, bu maddeler olumlu madde yapısına dönüştürülerek yorumları verilmiştir.)

Tablo 4.17’de görüldüğü gibi, öğrencilerin, öğretim elemanlarının sözsüz iletişim biçimlerine ilişkin beklenti aritmetik ortalama puanları, ankette yer alan ifadelerin tamamı için, 3.25’in üstündedir (Olumlu ifadeler için “Her Zaman” düzeyinde, olumsuz ifadeler için “Hiçbir Zaman” düzeyinde bulunmuştur). En yüksek beklentiye sahip olan ifadeler, “Ders esnasında alaycı tavırlarla karşısındaki kişiyi kırar.”($\bar{X}=3.94$; Bu madde tersten kodlanmıştır.), “Ders sırasında çabuk ve telaşlı hareket eder.”($\bar{X}= 3.73$; Bu madde tersten kodlanmıştır.) “Yumuşak, rahatlatıcı ses tonuyla hitap eder.”($\bar{X}= 3.68$) maddeleridir. Öğretim elemanlarının alaycı tavır takınarak öğrencileri kıracak davranışlar sergilemesi, öğrencilerin öğretim elemanlarından, hatta derslerden uzaklaşmalarına neden olabilir. Yükseköğretim düzeyinde öğrenciler, öğretim elemanlarıyla daha yakın, daha arkadaşça bir ilişki içinde olmayı beklerler. Alaycı tavırlarla karşısındaki kişileri küçümseyen, kıran bir öğretim elemanının, öğrencilerle olumlu iletişim içinde olması beklenemez.

Öğretim elemanının derste telaşlı davranmaması, dersi zamanında bitirememek konusunda bir kaygı taşımadığı, rahat bir ders ortamı yarattığını gösterir. Öğrenciler için derste kendilerini rahat hissetmeleri oldukça önemlidir. Öğrencilerin kendilerini rahat hissetmeleri de, öğretim elemanının dersteki tutumuna büyük oranda bağlıdır. Aynı şekilde yumuşak ve rahatlatıcı ses tonuyla hitap etmek de, sağlıklı ve kaliteli bir ders ortamının oluşmasında önemlidir.

Öğrencilerin beklentilerine genel olarak bakıldığında, beklentilerinin öğretim elemanının kıyafetlerinin temizliğine ve düzenine dikkat etmesi, dersi tahtaya değil kendilerine dönerek anlatması, süreyi doğru kullanabilmesi konularında da yoğunlaştığı görülmektedir. Öğrencilerin, ölçme aracına verdikleri yanıtlar değerlendirildiğinde, öğretim elemanlarının sözsüz iletişimi etkili ve doğru kullanmalarıyla ilgili yüksek beklentiler taşıdıkları söylenebilir.

Tablo 4.18.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının yazılı iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri

MADDELER	\bar{X}	Ss	Katılma Düzeyi
*M37. Yazıyı kısa tutmaya çalışırken anlam boşluklarına(ifade eksikliklerine) yol açar.	3.8286	.48278	Hiçbir Zaman
*M35. Yazının biçimi (görünümü) okuyanı yorar.(Karışık, düzensiz bir sayfa yapısı vardır.)	3.8262	.49895	Hiçbir Zaman
M03. Yazılarında, kurduğu cümleler anlamlıdır.	3.8000	.42924	Her Zaman
*M13. Yazılarında çok fazla yazım hatası bulunur.	3.7357	.55199	Hiçbir Zaman
M31. Yazılarında uygun sözcükleri uygun yerlerde kullanır.	3.7310	.49964	Her Zaman
M42. Yazısı ile iletmeye çalıştığı anlam okuyanların yeterlik düzeyine uygundur.	3.7190	.50969	Her Zaman
M24. Yazılarında geniş bir sözcük dağarcığına sahiptir.	3.6595	.51310	Her Zaman
M22. Yazılarında kullandığı kelimeler dil bilgisi kurallarına uygun olmasına özen gösterir.	3.6357	.55543	Her Zaman
M33. Yazının içerik düzenine özen gösterir.	3.5476	.62952	Her Zaman
M20. Yazılarında gereksiz tekrarlarla yazılarını uzatmamaya özen gösterir.	3.5346	.81588	Her Zaman

*Bu maddelerin ortalamaları tersten kodlanarak hesaplanmıştır.(Ölçekte yer alan olumsuz yapıdaki maddelere ait veriler, çözümleme aşamasında ters çevrilerek hesaplamalara dahil edildiğinden, bu maddeler olumlu madde yapısına dönüştürülerek yorumları verilmiştir.)

Diğer iletişim biçimlerinde olduğu gibi, yazılı iletişim boyutunda da, öğrencilerin her ifade için beklenti düzeylerine ait aritmetik ortalama puanı 3.25'in üzerindedir (Olumlu ifadeler için “Her Zaman” düzeyinde, olumsuz ifadeler için “Hiçbir Zaman” düzeyinde bulunmuştur).

Tablo 4.18'e bakıldığında, “Yazıyı kısa tutmaya çalışırken anlam boşluklarına (ifade eksikliklerine) yol açar.”(\bar{X} =3.82; Bu madde tersten kodlanmıştır.), “Yazının biçimi (görünümü) okuyanı yorar.”(\bar{X} =3.82; Bu madde tersten kodlanmıştır.), “Yazılarında, kurduğu cümleler anlamlıdır.”(\bar{X} =3.80), “Yazılarında çok fazla yazım hatası bulunur.”(\bar{X} =3.73; Bu madde tersten kodlanmıştır.), “Yazılarında uygun sözcükleri uygun yerlerde kullanır.” (\bar{X} =3.73), “Yazısı ile iletmeye çalıştığı anlam okuyanların yeterlik düzeyine uygundur.”(\bar{X} =3.71) ifadelerine ait aritmetik ortalama puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Öğretim elemanının, hazırladığı ders notlarında, sınav kâğıtlarında, ders esnasında tahtayı kullanımında, yazılı iletişimi kullanmadaki başarı düzeyi ortaya

çıkar. Dilbilgisi kurallarına uygun kelimelerle yazılmış, anlatılmak istenileni ifade edebilen, zengin kelime dağarcığıyla bezenmiş, okuyanı yormayan bir sayfa düzenine sahip, hatalardan arınmış bir yazılı iletişimi kullanabilmek, her eğitimcide olması gereken temel niteliklerdendir.

Tablo 4.19. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının dinleme biçimlerine ilişkin beklentileri

MADDELER	\bar{X}	Ss	Katılma Düzeyi
*M39. Karşısındaki kişiyi dinlemek yerine sürekli eleştirir.	3.9238	.29133	Hiçbir Zaman
*M15. Konuşma esnasında sürekli araya girerek, karşısındaki kişinin konuşma hakkını elinden alır.	3.8833	.41821	Hiçbir Zaman
*M02. İletişim esnasında sürekli başka şeylerle uğraşır.	3.8762	.40155	Hiçbir Zaman
M09. Başkalarının fikirlerine saygı gösterir.	3.8571	.35709	Her Zaman
M30. Öğrenciler kendisiyle birebir görüşmek istediklerinde onları dinlemeye hazırdır.	3.7857	.45492	Her Zaman
M36. İletişim esnasında başka işlerle ilgilenmeden yalnızca karşısındaki kişiye odaklanır.	3.6524	.58470	Her Zaman
M08. Dinlerken karşısındaki kişiyle empati kurar.	3.5333	.63044	Her Zaman
M07. İletişimi geri bildirimlerle (dönütlerle) destekler.	3.4786	.59993	Her Zaman

*Bu maddelerin ortalamaları tersten kodlanarak hesaplanmıştır.(Ölçekte yer alan olumsuz yapıdaki maddelere ait veriler, çözümleme aşamasında ters çevrilerek hesaplamalara dahil edildiğinden, bu maddeler olumlu madde yapısına dönüştürülerek yorumları verilmiştir.)

Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimine ilişkin beklentileri dinleme boyutunda değerlendirildiğinde, diğer iletişim boyutlarında olduğu gibi, bütün ifadeler için aritmetik ortalama puanının 3.25'in üzerinde olduğu görülmektedir (Olumlu ifadeler için "Her Zaman" düzeyinde, olumsuz ifadeler için "Hiçbir Zaman" düzeyinde bulunmuştur).

Tablo 4.19'da görüldüğü gibi, "Karşısındaki kişiyi dinlemek yerine sürekli eleştirir."(\bar{X} =3.92; Bu madde tersten kodlanmıştır.), "Konuşma esnasında sürekli araya girerek, karşısındaki kişinin konuşma hakkını elinden alır."(\bar{X} =3.88; Bu madde tersten kodlanmıştır.), "İletişim esnasında sürekli başka şeylerle uğraşır."(\bar{X} =3.87; Bu madde tersten kodlanmıştır.), "Baskalarının fikirlerine saygı gösterir."(\bar{X} =3.85) maddelerinin aritmetik ortalama puanlarının yüksek çıkması, öğrencilerin genel olarak, öğretim elemanlarının dinleme biçimlerine ilişkin yüksek beklentiler

taşıdıklarını, öğretim elemanlarının etkin dinlemeyi bilen, anlayışlı bireyler olmalarını istedikleri sonucu çıkarılabilir.

“Dinlerken karşısındaki kişiyle empati kurar.”($\bar{X}=3.53$), “İletişimi geri bildirimlerle (dönütlerle) destekler.”($\bar{X}=3.47$) ifadelerine ait aritmetik ortalama puanlarının diğer ifadelerle göre düşük çıkması, üniversite öğrencileri arasında kaliteli bir iletişimin kurulmasında, empati ve geribildirim sahip olduğu önemi yeterince kavrayamadıkları şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 4.20. Sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, dinleme davranışı boyutunda beklenti aritmetik ortalama puanlarının karşılaştırılması

	Sözlü İletişim	Sözsüz İletişim	Yazılı İletişim	Dinleme
\bar{X} Beklenti	3.7078	3.5732	3.7018	3.7488

Tablo 4.20’ye bakıldığında, öğrencilerin beklenti düzeylerinin, “Her Zaman” düzeyinde olduğu ve öğretim elemanlarının dinleme davranışları boyutunda yoğunlaştığı görülmektedir ($\bar{X}=3.74$). Bunun yanısıra, sözsüz iletişim biçimine yönelik aritmetik ortalama puanının en düşük olması ($\bar{X}=3.57$), öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim davranışlarına yönelik en düşük beklenti düzeylerinin sözsüz iletişim boyutunda olduğunu göstermektedir. Demek ki öğrenciler için, iletişimin diğer boyutları, sözsüz iletişim boyutuna göre daha fazla önem taşımaktadır.

4.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum

Araştırmanın üçüncü alt problemi, “Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri onların;

- Cinsiyetlerine,
- Sınıflarına,
- Bölümlerine,
- Bölümden memnun olup olmadıklarına göre farklılık göstermekte midir?”

olarak belirlenmiştir. Bu alt probleme ilişkin bulguları elde etmek için t testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey testi uygulanmıştır.

4.4.1. Cinsiyet değişkenine göre öğrenci beklentileri

Kız ve erkek öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklenti düzeylerini karşılaştırmak için uygulanan t-testi tekniği sonucu elde edilen bulgular Tablo 4.21’de verilmektedir.

Tablo 4.21.Cinsiyet değişkenine göre öğrenci beklentileri

Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	t	p
Kız	184	156.1087	8.27328	2.534	.012*
Erkek	235	153.8000	9.95752		

*p<.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 4.21’e bakıldığında , kız ve erkek öğrencilerin beklenti ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Kız öğrencilerin beklenti ortalamaları ($\bar{X}=156.10$), erkek öğrencilere ($\bar{X}=153.80$) göre daha yüksektir. Kız öğrencilerin okul dışındada erkeklere göre birbirleriyle daha çok iletişim kurması, tercih ettikleri sosyal faaliyetlerin genellikle iletişime dayalı olması, kız öğrencilerin daha çok iletişim kurma ihtiyacı hissettikleri şeklinde yorumlanabilir. Okul dışı ortamlarda iletişim kurma isteği yüksek olan bu öğrencilerin, okulda da öğretim üyelerinin iletişim kurma biçimlerine ilişkin beklenti ortalamalarının yüksek çıkması anlaşılabilir bir durumdur.

Bu farklılık genellikle kız öğrencilerin, erkek öğrencilere göre okul ve derslerle daha ilgili oldukları, bu nedenle de öğretim üyeleriyle daha iyi bir iletişim kurmak istedikleri şeklinde de yorumlanabilir.

4.4.2. Sınıf değişkenine göre öğrenci beklentileri

Öğretim elemanlarının iletişim davranışlarına ilişkin farklı sınıflarda öğrenim görmekte olan öğrencilerin beklentilerini karşılaştırmak amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi uygulanmış olup, elde edilen sonuçlar Tablo 4.22 ve Tablo 4.23’te verilmektedir.

Tablo 4.22. Sınıf değişkenine göre öğrenci beklentileri

Sınıf	N	\bar{X}	Ss
1. Sınıf	112	156.4018	9,49676
2. Sınıf	68	153.4265	10,36400
3. Sınıf	118	155.7119	8,22660
4. Sınıf	121	153.2479	9,28555

Tablo 4.22’de görüldüğü gibi, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin en yüksek beklenti düzeyine $\bar{X}=156.40$ ortalama ile birinci sınıf öğrencileri sahip iken, en düşük beklenti düzeyine ise $\bar{X}=153.24$ ortalama ile dördüncü sınıf öğrencileri sahiptir.

Gruplar arasında anlamlı bir istatistiksel farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 4.23’te verilmektedir.

Tablo 4.23. Sınıf değişkenine göre öğrenci beklentileri

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	805.162	3	268.387	3.140	.025*
Gruplar İçi	35472.317	415	85.475		
Toplam	36277.480	418			

*p<.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 4.23’e bakıldığında, öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimine ilişkin beklentileri ile sınıf değişkeni arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir (p=.25). Bulunan bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla uygulanan Tukey testi sonucu elde edilen bulgular Tablo 4.24’te verilmektedir.

Tablo 4.24. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri ile sınıf değişkeni arasındaki fark

	1. Sınıflar $\bar{X}=156.4018$	4. Sınıflar $\bar{X}=153.2479$
1. Sınıflar $\bar{X}=156.4018$	—	\bar{X} Fark=-3.1539 p=.047
4. Sınıflar $\bar{X}=153.2479$	\bar{X} Fark=3.1539 p=.047	—

Tablo 4.24 incelendiğinde, birinci ve dördüncü sınıf öğrencilerinin beklenti ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir (p=.047). Birinci sınıf öğrencileri, lisede daha kuralcı bir örgütün içindedirler ve bir çok kişi ve etken tarafından üniversite, zihinlerinde herkesin kendini rahatça ifade edebildiği, özgür, öğretim elemanı – öğrenci ilişkisinin çok rahat ve yakın olduğu bir kurum olarak oluşturulmaktadır. Tüm bu beklentilerle üniversiteye gelen birinci sınıf

öğrencilerinin, öğretim üyelerinin iletişim biçimlerine ilişkin beklenti ortalamaları yüksek olmaktadır.

Dördüncü sınıf öğrencileri ise, mevcut duruma alıştıkları, okuldaki hemen hemen bütün öğretim üyelerini o ana kadar tanıma fırsatı buldukları, onların iletişim biçimlerini ve davranış tarzlarını bildikleri için beklenti ortalamaları daha düşüktür.

Ayrıca dördüncü sınıf öğrencilerinin, okul sonrası yaşantılarıyla ilgili kaygıları, iş bulma vb. sorunları, onların okula karşı ilgilerinin azalmasına neden olur. Bu durum dördüncü sınıf öğrencilerinin, öğretim üyelerinin iletişim biçimlerine ilişkin beklentilerinin düşük olmasını açıklamakta bir etken olarak düşünülebilir.

4.4.3. Bölüm değişkenine göre öğrenci beklentileri

Öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin öğrencilerin beklentilerinin, bölüm değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini anlamak amacıyla uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi sonucunda elde edilen istatistiksel bulgular Tablo 4.25 ve Tablo 4.26’da verilmektedir.

Tablo 4.25. Bölüm değişkenine göre öğrenci beklentileri

Bölüm	N	\bar{X}	Ss
Sınıf Öğretmenliği	85	156.6000	9,20171
Resim-İş Öğretmenliği	15	150.7333	9,07482
Endüstri Mühendisliği	30	155.2667	9,29936
PDR	31	158.4194	7,13103
Sosyal Bilgiler Öğretmenliği	26	154.3462	7,93948
Fen Bilgisi Öğretmenliği	12	156.3333	7,37728
Kimya Bölümü	21	155.9048	6,74466
Matematik Bölümü	23	152.7391	7,02086
İktisat	45	154.0889	7,49795
Elektrik-Elektronik Müh.	37	150.9459	11,35524
İşletme	21	158.7619	6,65511
Kamu Yönetimi	37	157.1892	10,31137
Maliye	6	150.6667	9,41630
Müzik Öğretmenliği	11	156.1818	11,72022
Bilgisayar Mühendisliği	19	145.2105	10,76816

Tablo 4.25 incelendiğinde, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin en yüksek beklenti düzeyine $\bar{X}=158.76$ aritmetik ortalama puanıyla İşletme Bölümü öğrencileri sahip iken, en düşük beklenti düzeyine ise $\bar{X}=145.21$ aritmetik ortalama

puanyla Bilgisayar Mühendisliği Bölümü öğrencilerinin sahip olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında anlamlı bir istatistiksel farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 4.26'da verilmektedir.

Tablo 4.26. Bölüm değişkenine göre öğrenci beklentileri

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	4076.787	14	291.199	3.653	.000*
Gruplar İçi	32200.693	404	79.705		
Toplam	36277.480	418			

*p<.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 4.26'da görüldüğü gibi, öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri ile bölüm değişkeni arasında anlamlı bir fark vardır (p=.000). Diğer bir ifadeyle, farklı bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri farklılık göstermektedir. Elde edilen bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey testi kullanılmış olup, elde edilen bulgular Tablo 4.27'de görülmektedir.

Tablo 4.27. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri ile bölüm değişkeni arasındaki fark

	İşl.	PDR	K.Y.	S.Ö.	İkt.
	$\bar{X} = 158.7619$	$\bar{X} = 158.4194$	$\bar{X} = 157.1892$	$\bar{X} = 156.6000$	$\bar{X} = 154.0889$
E.E.M. $\bar{X} = 150.9459$	Fark Yok	\bar{X} Fark = -7.4734 p=.046	\bar{X} Fark = -18.8091 P=.019	Fark Yok	Fark Yok
B.M. $\bar{X} = 145.2105$	\bar{X} Fark = -13.5514 p=.000	\bar{X} Fark = -13.2088 p=.000	\bar{X} Fark = -11.9787 p=.000	\bar{X} Fark = -11.3895 p=.000	\bar{X} Fark = -8.8784 p=.024

Gruplar arasında tespit edilen farkların, hangi bölümler arasında olduğu Tablo 4.27'de özetlenmiştir.

Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklenti ortalamaları gruplara göre değerlendirildiğinde, mesleki başarıları, bireylerle kuracağı iletişimin kalitesine bağlı olan İşletme, PDR, Kamu Yönetimi gibi

bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin, öğretim üyelerinin iletişim biçimlerine ilişkin beklentilerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu bölümleri tercih eden öğrenciler genellikle iletişim kurmaya önem veren bir yapıya sahip oldukları için öğretim üyelerinin iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri yüksek olabileceği gibi, kaliteli iletişim kurabilme becerisinin, bölümleri için mesleki bir gereklilik olduğunu düşünüp, bu becerinin o bölümün öğretim üyelerinde de varolması gerektiğini düşündükleri için de beklenti ortalamaları yüksek olabilir.

Eğitim ve çalışma hayatlarındaki başarıları, bireylerle kuracakları iletişimin kalitesine bağlı olmayan, yani mesleki bir gereklilik olarak kaliteli iletişim kurma becerisinin kazanılması gerekmeyen Elektrik-Elektronik Mühendisliği, Bilgisayar Mühendisliği gibi bölümlerde ise öğrencilerin, öğretim üyelerinin iletişim biçimlerine ilişkin beklentilerinin düşük olduğu görülmüştür. Bu bölümlerdeki öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentilerinin düşük olması, iletişimin onlar için mesleklerini iyi yapmaları adına bir gereklilik olmamasının yanı sıra, bu bölümleri tercih eden öğrencilerin kişilik tiplerinin, çok iletişim kurma isteği duymayan bir yapıda olmasına ve bu bölümlerde, öğrencilerin iletişim kurma becerilerini geliştirmelerine katkıda bulunacak derslerin okutulmamasına da bağlanabilir.

4.4.4. Öğrencilerin öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre beklentilerinin karşılaştırılması

Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentilerinin, öğrenim görmekte oldukları programdan memnun olup olmadıklarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi uygulanmış olup, analiz sonunda elde edilen bulgular Tablo 4.28 ve Tablo 4.29'da verilmektedir.

Tablo 4.28. Öğrencilerin öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre beklentileri

Memnuniyet Derecesi	N	\bar{X}	Ss
Memnunum	253	155.2490	9,37053
Kararsızım	104	154.2404	9,21638
Memnun Değilim	62	154.0000	9,30186

Tablo 4.28'e bakıldığında, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin en yüksek beklenti düzeyine $\bar{X}=155.24$ aritmetik ortalama puanı ile bölümünden memnuluk duyan öğrenciler sahip iken, en düşük beklenti düzeyine $\bar{X}=154.00$ aritmetik ortalama puanı ile bölümünden memnun olmayan öğrencilerin sahip olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında anlamlı bir istatistiksel farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 4.29'da verilmektedir.

Tablo 4.29. Öğrencilerin öğrenim gördükleri programdan memnuniyet derecelerine göre beklentileri

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	123.177	2	61.589	.709	.493*
Gruplar İçi	36154.303	416	86.909		
Toplam	36277.480	418			

*p>.05 düzeyinde anlamsız

Tablo 4.29 incelendiğinde, öğrenim görmekte oldukları programdan memnun olan öğrencilerle olmayan öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri arasında anlamlı bir farklılık yoktur (p=.493). Buradan yola çıkarak, öğrencilerin öğretim üyelerinin iletişim biçimlerine yönelik beklentilerinin oluşmasında bölüme yönelik fikirlerinin etkili olmadığı, bölümün gereksinimleri, faaliyet alanı, cinsiyet ve sınıf gibi değişkenlerin bu beklentilerde etkili olduğu sonucuna ulaşılabilir. Öğrenciler bölümlerinden memnun olsalar da olmasalar da, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri değişmemektedir.

4.5. Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular Ve Yorum

Araştırmanın beşinci alt problemi “Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri arasında fark var mıdır?” olarak belirlenmiştir. Bu alt probleme ilişkin bulguları elde etmek için t testi uygulanmıştır.

Tablo 4.30.Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri arasındaki fark

	N	\bar{X}	Ss	t	p
Algı	420	117.5561	14.21801	-51.914	.000*
Beklenti	420	154.8138	9.31602		

*p<.05 düzeyinde anlamlı

Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri karşılaştırıldığında, beklenti düzeylerinin algı düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Maddelere ilişkin algı ve beklenti karşılaştırması sonucu elde edilen bulgular Tablo 4.31’de verilmektedir.

Tablo 4.31. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri arasındaki farkın maddelere göre dağılımı

Maddeler	Algı		Beklenti		\bar{X} Fa rk	t	p
	\bar{X}	Ss	\bar{X}	Ss			
M01. Ders anlatırken jest ve mimiklerini kullanır.	2.37	0.60	3.30	0.58	-0.93	-26.153	.000
M02. İletişim esnasında sürekli başka şeylerle uğraşır.	3.23	0.66	3.87	0.40	-0.64	-18.000	.000
M03. Yazılarında, kurduğu cümleler anlamlıdır.	2.82	0.59	3.80	0.42	-0.97	-30.058	.000
M04. Konuşurken zengin bir kelime haznesine sahiptir.	2.56	0.68	3.73	0.46	-1.17	-32.752	.000
M05. Konuşmalarında konunun içeriği net bir şekilde anlaşılır.	2.60	0.64	3.81	0.42	-1.21	-36.319	.000
M06. Ders anlatırken yüzü hep tahtaya dönüktür.	3.32	0.61	3.61	0.53	-0.29	-9.739	.000
M07. İletişimi geri bildirimlerle (dönütlerle) destekler.	2.30	0.60	3.47	0.59	-1.17	-30.757	.000
M08. Dinlerken karşısındaki kişiyle empati kurar.	2.10	0.69	3.53	0.63	-1.43	-32.603	.000
M09. Başkalarının fikirlerine saygı gösterir.	2.67	0.77	3.85	0.35	-1.18	-29.514	.000
M10. Kendisine yöneltilen sorulara açık ve net cevaplar vermekten kaçınır.	2.85	0.73	3.76	0.60	-0.90	-20.682	.000
M11. Kıyafetlerinin bulunduğu ortama uygun olmasına özen gösterir.	2.94	0.82	3.62	0.61	-0.67	-16.613	.000
M12. Ders anlatırken öğrencilere yakın bir mesafede durmaya özen gösterir.	2.50	0.72	3.35	0.68	-0.84	-19.566	.000
M13. Yazılarında çok fazla yazım hatası bulunur.	3.12	0.62	3.73	0.55	-0.60	-16.717	.000
M14. Dersi normal süresinden fazla işler.	3.05	0.77	3.52	0.58	-0.46	-11.218	.000
M15. Konuşma esnasında sürekli araya girerek, karşısındaki kişinin konuşma hakkını elinden alır.	3.29	0.71	3.88	0.41	-0.58	-15.733	.000
M16. Öğrencilerle göz teması kurar.	2.78	0.67	3.38	0.67	-0.59	-15.755	.000
M17. Konuşurken laf kalabalığı yapmamaya özen gösterir.	2.66	0.72	3.46	0.83	-0.79	-17.789	.000
M18. Konuşurken kullandığı dil, anlaşılabilir nitelikte açık, net ve kesindir.	2.73	0.65	3.80	0.40	-1.06	-29.898	.000
M19. Konuşurken kurduğu cümleler anlamlı değildir.	3.16	0.65	3.84	0.48	-0.67	-19.036	.000
M20. Yazılarında gereksiz tekrarlarla yazılarını uzatmamaya özen gösterir.	2.72	0.75	3.53	0.81	-0.81	-20.291	.000
M21. Yumuşak, rahatlatıcı ses tonuyla hitap eder.	2.51	0.69	3.68	0.50	-1.17	-29.386	.000
M22. Yazılarında kullandığı kelimeler dil bilgisi kurallarına uygun olmasına özen gösterir.	2.62	0.71	3.63	0.55	-1.01	-27.357	.000
M23. Ders anlatırken çok önemli noktaları sözcük ve ifadelerle yineler.	2.80	0.71	3.70	0.53	-0.89	-23.580	.000
M24. Yazılarında geniş bir sözcük dağarcığına sahiptir.	2.58	0.67	3.65	0.51	-1.07	-28.147	.000
M25. Kelimeleri seçerken karşısındaki kişilerin algılama düzeyini gözardı eder.	2.86	0.73	3.77	0.62	-0.90	-21.244	.000
M26. Konuşma esnasında sürekli duraksayarak (a, e, ı gibi seslerle) konuşmanın akıcılığını bozar.	2.94	0.62	3.79	0.52	-0.84	-22.841	.000

Tablo 4.31'in devamı;

M27. Konuşurken kurduğu cümleler yoruma yer bırakmayacak derecede açıktır.	2.38	0.63	3.41	0.79	-1.02	-22.816	.000
M28. Ders anlatırken önemli noktaları vurgulamadan geçer.	3.09	0.63	3.82	0.52	-0.72	-19.524	.000
M29. Ders anlatırken soyut kavramları somutlaştırmaktan kaçınır.	2.90	0.64	3.64	0.65	-0.74	-18.345	.000
M30. Öğrenciler kendisiyle birebir görüşmek istediklerinde onları dinlemeye hazırdır.	2.77	0.80	3.78	0.45	-1.00	-23.153	.000
M31. Yazılarında uygun sözcükleri uygun yerlerde kullanır.	2.83	0.58	3.73	0.49	-0.89	-27.866	.000
M32. Ders sırasında çabuk ve telaşlı hareket eder.	3.07	0.69	3.73	0.54	-0.65	-20.379	.000
M33. Yazının içerik düzenine özen gösterir.	2.46	0.78	3.54	0.62	-1.08	-24.453	.000
M34. Konuşmasında kullandığı cümleler dinleyenleri, sıkılmadan dinlemeye sevk edecek niteliktedir.	2.37	0.69	3.75	0.49	-1.38	-35.541	.000
M35. Yazının biçimi (görünümü) okuyanı yorar.(Karışık, düzensiz bir sayfa yapısı vardır.)	2.91	0.76	3.82	0.49	-0.91	-22.245	.000
M36. İletişim esnasında başka işlerle ilgilenmeden yalnızca karşısındaki kişiye odaklanır.	2.67	0.62	3.65	0.58	-0.97	-26.784	.000
M37. Yazıyı kısa tutmaya çalışırken anlam boşluklarına(ifade eksikliklerine) yol açar.	3.02	0.63	3.82	0.48	-0.80	-22.463	.000
M38. Ders esnasında alaycı tavırlarla karşısındaki kişiyi kırar.	3.15	0.73	3.94	0.29	-0.78	-20.980	.000
M39. Karşısındaki kişiyi dinlemek yerine sürekli eleştirir.	3.15	0.79	3.92	0.29	-0.76	-19.671	.000
M40. Konuşurken kullandığı kelimeler dil bilgisi kurallarına uygun değildir.	3.10	0.53	3.75	0.57	-0.65	-18.919	.000
M41. Konuşmasında gereksiz sözcükleri kullanmaktan kaçınır.	2.62	0.63	3.51	0.77	-0.89	-22.064	.000
M42. Yazısı ile iletmeye çalıştığı anlam okuyanın yeterli düzeyine uygundur.	2.77	0.60	3.71	0.50	-0.94	-27.780	.000

Tablo 4.31'e bakıldığında, öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin, ölçme aracında bulunan her maddeye ilişkin algı ve beklenti ortalamaları arasında anlamlı düzeyde fark olduğu, beklenti ortalamalarının, algı ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Öğrencilerin beklentilerinin, algılarına göre farklı ve yüksek olması, öğretim elemanların iletişim biçimlerinin başarısının istenilen düzeyde olmadığını göstermektedir. Yükseköğretim kurumlarında, eğitimin daha etkili ve kaliteli bir şekilde yürütülmesinde, öğrencilerle kurulan sağlıklı iletişimin önemi düşünüldüğünde, algı ve beklenti düzeyleri arasındaki farklılığın, öğrencilerin beklentilerine cevap aramak yoluyla, kapatılmaya, en azından minimum düzeye indirilmeye çalışılması gerekir.

Pamukkale Üniversitesi'ni kapsayan bu çalışmada, üniversite öğrencilerinin algılarına ait aritmetik ortalama puanı ($\bar{X}=2.37$) ile beklentilerine ilişkin aritmetik ortalama puanı ($\bar{X}=3.30$) arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ($p=.000$).

Genel olarak toplumların gelişme ve ilerleme yönündeki istekleri, o toplumda yaşayan bireylerin algı ve beklentileri arasındaki farktan kaynaklanır. Beklentileri ile algıları örtüşen bireyler, istediklerine ulaşmış demektir. Bu nedenle algı ve beklenti arasındaki farkların en aza indirilmesi toplumun huzuru açısından önem taşır.

Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri arasındaki fark yüksek olduğunda, öğrenciler öğretim elemanları ile aralarında oluşmasını bekledikleri iletişim konusunda hayal kırıklığına uğrayarak, iletişim kurma isteklerini tamamen kaybedebilirler. Bu farkın tamamen ortadan kaldırılması pratikte olasılığı yüksek bir durum olmasa da, öğrenci – öğretim elemanı ilişkisine olumsuz etkide bulunmayacak bir seviyeye indirilmesi gerekir. Bu farkın azalması için, öğretim elemanları, öğrencilerle karşı iletişim davranışlarını geliştirmeli ve öğrencilerin beklentilerinden haberdar olmalıdır. Dolayısıyla bu konudaki araştırmaların, öğretim elemanları tarafından incelenmesi oldukça önemlidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmanın alt problemlerine yönelik olarak toplanmış olan verilerin analizi sonucunda ulaşılan bulguların genel bir yorumu yapılarak, konuya ilişkin öneriler verilmiştir.

Sonuç

Araştırmanın “Yükseköğretim kurumlarında görev yapmakta olan öğretim elemanlarının öğrencilerle iletişim kurma biçimlerine ilişkin öğrencilerin algı ve beklentileri nedir?” olarak belirlenen problem cümlesi doğrultusunda öğrencilerin algı ve beklentileri ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmanın problemi dört alt boyutta toplanmış ve bu boyutlara yönelik olarak öğrencilere yöneltilen soruların yanıtları değerlendirilmiştir.

Araştırmada yanıt aranan dört alt boyut şunlardır;

1. Öğretim elemanlarının sözlü iletişim davranışları
2. Öğretim elemanlarının sözsüz iletişim davranışları
3. Öğretim elemanlarının yazılı iletişim davranışları
4. Öğretim elemanlarının dinleme davranışları

Bu kategoriler göz önünde bulundurularak yapılan değerlendirme sonucunda aşağıda verilen yargılara ulaşılmıştır;

1. Pamukkale Üniversitesi'nde görev yapan öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin, öğrenci algılarının değerlendirilmesi sonucu elde edilen aritmetik ortalama puanlarının genellikle, “Çoğunlukla” düzeyinde olduğu görülmüştür. Öğrencilerin beklenti düzeyleri değerlendirildiğinde, aritmetik ortalama puanlarının, ölçme aracındaki soruların tamamı için “Her Zaman” düzeyinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları değerlendirildiğinde, en yüksek aritmetik ortalama puanına sözsüz iletişimin ($\bar{X}=2.8595$), en düşük aritmetik ortalama puanına dinleme davranışının ($\bar{X}=2.7779$) sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri değerlendirildiğinde, en yüksek aritmetik ortalama puanına dinleme davranışının ($\bar{X}=3.7488$), en düşük aritmetik ortalama puanına sözsüz iletişimin ($\bar{X}=3.5732$) sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
4. Kız ve erkek öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları arasında anlamlı bir fark vardır ($p=.040$).
5. Farklı sınıf düzeylerindeki öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları arasında anlamlı bir fark yoktur ($p=.223$).
6. Farklı bölümlerde öğrenim görmekte olan öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları arasında anlamlı bir fark vardır ($p=.000$).
7. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algıları, bölümden memnun olup olmadıklarına göre farklılık göstermektedir ($p=.000$).
8. Kız ve erkek öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri arasında anlamlı bir fark vardır ($p=.012$).
9. Farklı sınıf düzeylerindeki öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri arasında anlamlı bir fark vardır ($p=.025$).
10. Farklı bölümlerde öğrenim görmekte olan öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri arasında anlamlı bir fark vardır ($p=.000$).
11. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin beklentileri, bölümden memnun olup olmadıklarına göre farklılık göstermemektedir ($p=.493$).
12. Öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin algı ve beklentileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş olup ($p=.000$), beklenti düzeylerine ilişkin aritmetik ortalama puanının, algı düzeylerine ilişkin aritmetik ortalama puanından yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim kurumlarında, etkili, verimli ve kaliteli bir eğitimin verilebilmesi için, bu algı-beklenti farklılığının en aza indirilmesi gerekmektedir.

Öneriler

Araştırma sonunda elde edilen bulgular doğrultusunda, uygulamaya ve araştırmaya yönelik olarak geliştirilen öneriler aşağıda verilmektedir.

Uygulamaya yönelik öneriler

1. Eğitim kurumlarının insan yetiştirmekle yükümlü oldukları düşünülürse, eğitim kurumlarında kurulacak sağlıklı iletişimin önemi daha çok öne çıkmaktadır. Yükseköğretim kapsamında, öğretim üyeleri kendi akademik başarılarına yönelik olarak da uğraş verdikleri için öğrencilerle ilişkilerini ikinci planda tutuyor olabilirler. Bu durum öğrencilerin, öğretim elemanlarıyla rahatça diyalog kurabilmeleri için bir engel oluşturur. Bu nedenle öğretim elemanları öğrencilere karşı daha yakın ve sıcak bir tutum sergileyebilirler.
2. İletişim konusu tek yönlü düşünülmemelidir. Her ne kadar araştırma, öğretim elemanlarının iletişim becerilerine yönelik öğrencilerin algı ve beklentilerini ölçmeyi amaçlasa da, iletişim becerisi sadece öğretim elemanlarına maledilmemelidir. Öğrencilerin de aynı oranda iletişim becerisine sahip olması gerekmektedir. Ancak eğitim sistemine bakıldığında, öğrencilere iletişim becerisi kazandırmaya yönelik derslere yer verilmediği görülmektedir. Bu konuda daha hassas davranılarak öğrencilere, “iletişim” konusu apayrı bir ders olarak gösterilmelidir.
3. Bireylerin iletişim sürecini yanlış kullandıklarına sıkça rastlanmaktadır. Dil bilgisi kurallarından yoksun, beden hareketlerini, ses tonunu doğru kullanamayan, mektup, rapor yazma, yazarken düzgün cümle kurma konusunda yetersiz, karşısındaki kişiyi dinlemeyi bilmeyen bireyler yetiştirmek için konunun tedbiri en baştan alınmalı ve iletişim eğitimi temelden verilmeye başlanmalıdır.
4. Öğretim üyelerinin iletişim davranışlarına yönelik yeterli bilgi donanımlarına sahip olması şarttır. Bu nedenle öğretim elemanlarının bu konu üzerinde hassasiyetle durmaları ve bu konuda kendilerini geliştirmeye çalışmaları, ilgili kaynaklardan da yararlanarak kendilerine gerekli donanımı kazandırmaları gerekmektedir.
5. İletişim konusunda, kişilerin bireysel çabalarının yanı sıra, konunun uzmanlarınca tüm eğitimcilere seminerler verilmelidir. Her üniversite kendi bünyesinde, konunun uzmanı olan öğretim üyelerini görevlendirerek seminerler düzenleyebilir. İlköğretim ve ortaöğretimde görev yapmakta olan öğretmenlere de üniversitede iletişim konusunda uzmanlaşmış kişiler tarafından çeşitli seminerler verilebilir.

6. İlköğretim ve ortaöğretim öğretmenlerinin iletişim konusunda bilinçlendirilmesi ve bilgilendirilmesi amacıyla Milli Eğitim Bakanlığı tarafından hizmet içi eğitim programları düzenlenmelidir.
7. Bir kurumda öncelikle o kurumun çalışanları arasındaki iletişimin sağlıklı olması gerekir. Özellikle eğitim ortamları bazında düşünülecek olursa, sağlıklı bir iletişim ortamında verilecek eğitimin de sağlıklı olması mümkün değildir. Bunun yanı sıra henüz çevresiyle sağlıklı iletişim kuramayan kişilerin öğrencilerle de sağlıklı bir iletişim ortamı oluşturmaları olanaksızdır. Bu durumda kurumun yöneticisine büyük iş düşmektedir. Yönetici, kurumun çalışanlarını bu konuda güdülemeli ve çalışanların birlik beraberliğini sağlamak ve kişilerin birbirleriyle daha iyi iletişim kuracakları ortamlar yaratmak amacıyla çeşitli aktivitelere yer vermelidir.
8. Eğitimcilerin aralarında kurulacak sağlıklı iletişimin yanı sıra öğretmenlerle öğrencilerin arasındaki etkileşimi de artırmak amacıyla çeşitli akademik ve sosyal etkinlikler düzenlenmelidir.
9. İletişim sözel, sözel olmayan, yazılı ve dinleme boyutlarında bir bütün olarak değerlendirilerek yöneticiler, öğretim elemanları, öğretmenler ve öğrenciler bu konuda eğitilmelidir.
10. Zaman zaman öğrencilere, öğretim elemanlarının iletişim biçimlerini değerlendirme anketleri uygulanarak, onlardan gelen geribildirimler doğrultusunda düzenlemeler yapılmalı varsa sorunlar üzerine gidilmelidir.
11. İlköğretimde varolan psikolojik danışma ve rehberlik servisleri daha da geliştirilmeli, yükseköğretim kurumlarında da psikolojik danışma ve rehberlik servisleri kurulmalıdır.

Araştırmaya yönelik öneriler

1. Bu araştırma, sadece öğrencilerin algı ve beklentileri boyutunda ele alınmıştır. Gelecekte yapılacak araştırmaların öğretim elemanlarının ve yöneticilerin algı ve beklentilerini de kapsayacak şekilde yapılmasında yarar görülmektedir.
2. Bu çalışma yalnızca yükseköğretim kurumlarında eğitim alan öğrencilerin, öğretim elemanlarının iletişim davranışlarına yönelik algı ve beklentilerini ölçmeyi amaçlamıştır. Çalışmanın ilköğretim ve ortaöğretim düzeyindeki öğrenciler için de uygulanması yararlı olabilir.

3. İlköğretim, ortaöğretim ve yüksek öğretim eğitimcileri ve öğrencileri için iletişim eğitiminin verilmesi konulu çalışmalar yapılabilir.
4. Eğitim sisteminde son derece önemli bir yeri olan iletişimin sadece eğitim kurumlarında değil tüm insanlar arasında ne oranda başarılı kullanıldığını araştırmaya yönelik çalışmalara yer verilmelidir.
5. Yapılan çalışmalar sadece bir araştırma boyutunda kalmamalı, elde edilen bulgular değerlendirilerek, sorunlar ortaya çıkarılmalı ve bu sorunlara çözüm yolları bulunmalıdır.
6. Hayatın her alanında özellikle de eğitim kurumlarında büyük öneme sahip olan “İletişim” konusu sadece tez adı altında bireysel çalışmalarla sınırlı kalmamalı, öğrencilere ve eğitimcilere belli aralıklarla yapılacak anket uygulamalarıyla varolan iletişim becerileri ölçülmeli, bu doğrultuda gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akat İ. (1984). *İşletme Yönetimi*, İzmir: Üçel Yayımcılık-Dağıtımçılık.
- Aldemir M.C. (1985). *Örgütler ve Yönetimi*, İzmir: Bilgehan Basımevi.
- Aydın M. (1991). *Eğitim Yönetimi*, Üçüncü Baskı. Ankara: Hatipoğlu Yayımevi.
- Balcı, A. (1995). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*, Ankara: Bilgisayar Yayımcılık.
- Balçık B. (2002). *İşletme Yönetimi*, Üçüncü Baskı. Ankara:Nobel Yayımcılık.
- Başaran İ.E. (2000a). *Yönetim*. Üçüncü Baskı. Ankara: Feryal Matbaası.
- Başaran İ.E. (2000b). *Eğitim Yönetimi Nitelikli Okul*, Dördüncü Baskı. Ankara: Feryal Matbaası.
- Başaran İ.E. (1984). *Yönetime Giriş*, Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları No:135.
- Başaran İ.E. (1983). *Eğitim Yönetimi*, Ankara: Kadioğlu Matbaası.
- Bayar, B. (15.04.2005). *Kariyer Seçimi: Holland Mesleki Tercih Envanteri ve Myers-Briggs Type Envanterinin Kullanımı*, <http://www.insankaynaklari.com/CN/ContentBody.asp?BodyID=35> (15.04.2005, 14.00)
- Bayhan, M. (25.04.2005). *İletişimde Dinleme Becerileri*, <http://www.rehberlikservisi.com> (25.04.2005, 11:00)
- Bayram, H. (1992) *Eğitim Yüksekokullarında Öğretim Elemanı-Öğrenci İletişimi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Binbaşıoğlu C. (1978). *Eğitim Yöneticiliği*, İkinci Basım. Ankara: Binbaşıoğlu Yayımevi, Kadioğlu Matbabası.
- Bolat, S. (1990) *Yükseköğretimde Öğretim Elemanı-Öğrenci İletişimi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Bozkurt, E. (15.04.2005) *Bireylerin İletişim Sorunları Ve İletişim Becerilerinin Geliştirilmesi*, <http://yayim.meb.gov.tr> (15.04.2005, 10:00)
- Bursalioğlu Z. (1994). *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*, Dokuzuncu Basım. Ankara: Pegem Yayımcılık.

- Certo, Samuel E. (1997). *Modern Management*, Seventh Edition. New Jersey: Prentice Hall
- Demirel Ö. (1999). *Planlamadan Değerlendirmeye Öğretme Sanatı*, Birinci Basım. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Deryakulu, D. (1992) *Öğretim Elemanı-Öğrenci Arası İletişimde İstenilen Öğretim Elemanı Davranışlarının Gösterilmesini Engelleyen Faktörler* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Dökmen Ü. (2003). *İletişim Çatışmaları ve Empati*, İstanbul: Sistem Yayıncılık
- Duman, B., Dede, Z.Y., Eryürekli, A. (15.04.2005) *Her Şey İletişimle Başlar*, <http://yayim.meb.gov.tr>. (15.04.2005, 10:00)
- Dunham R.B. and Pierce J.L. (1989). *Management*, London: Scott, Foresman and Company.
- Durmuşçelebi, M. (1996) *Yükseköğretim Kurumlarında Öğretim Elemanlarından Beklenen ve Gözlenen Davranışların Düzeylerinin Belirlenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Efil İ. (1987). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, Bursa: Örnek Kitabevi.
- Erdoğan İ. (1997). *İşletmelerde Davranış*, İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.
- Eren E. (1998). *Yönetim ve Organizasyon*, Dördüncü Baskı. İstanbul:Beta Yayıncılık.
- Ersever, O.G. (15.04.2005) *Etkili İletişim*, <http://yayim.meb.gov.tr/yayimlar/sayi36/ersever.htm>. (15.04.2005, 10:00)
- Filiz, A. (19.04.2005). *Yönetimde İletişim*, <http://www.bilgiyonetimi.org> (19.04.2005, 20.50)
- Gibson J.L. and Ivancevich J.M. and Donnelly J.H. (1988). *Organizations: Behavior Structure Process*, Homewood: Business Publications, Inc.
- Graca, T.J. (2004) *Communication Apprehension Among Teacher Education Students*, TexasA&M University, Texas
- Gürsel M. (1997). *Okul Yönetimi*, Konya: Mikro Basım-Yayım-Dağıtım.

- Gürsel M. vd, (2003). *Sınıf Yönetimi*, Ankara:Pegem A Yayıncılık.
- Gürşimşek, I. (1992) *İzlenimlerin Oluşumu Açısından Öğretmen-Öğrenci Etkileşimin Performans ve Güven Duygusuna Etkileri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Hatiboğlu Z. (1993). *Temel Yönetim ve Organizasyon*, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Hoy, Woyne K., Miskel, Cecil G. (1982). *Educational Administration Theory, Research and Practice*, Second Edition, New York:Random House
- Karasar, N. (2002). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kaya Y.K. (1991). *Eğitim Yönetimi Kuramı ve Türkiye'deki Uygulama*, Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Koçel T. (2001). *İşletme Yöneticiliği*, Sekizinci Baskı. İstanbul: Beta Yayın Dağıtım A.Ş.
- Kim, R.K. (2004) *Intercultural Communication*, Hawaii University, Hawaii
- Kuzu, T. (15.04.2005) *Eğitim-Öğretim Ortamında Etkili Sözel İletişim*, <http://yayim.meb.gov.tr>. (15.04.2005, 10:00)
- Leigh A., Maynard M. (1993). *Kusursuz İletişim*, Çev. Füsun Doruker, Altın Kitaplar yayınevi, 1. basım, 1999, Akdeniz Yayıncılık A.Ş.
- Naylor, John. (1999). *Management*, London: Financial Times Pitman Publishing
- Okutan M. vd, (2002) *Sınıf Yönetimi*, Ankara:Pegem A Yayıncılık.
- Önder, N.K. (1986). *Öğretimde Program, İlke ve Yöntemler*, Konya: Arı Basımevi.
- Özbek, M.F. (02.03.2005). *Kişilerarası İletişim*, <http://isguc.org/ferhat1.htm> (02.03.2005,15:00)
- Özgen, E. (20.03.2005). *İletişim Ve Liderlik*, www.la21turkey.net (20.03.2005, 11:00)
- Paksoy M. vd, (2002). *Örgütsel iletişim*, Eskişehir:Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Silkü, H.A. (2002) *Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarıyla Olan İletişimi ve Bu Konuda Yönetimden Beklenenler* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

- Simpllco, J. (2002) *Miscommunication In The Classroom:What teacher say and what students really hear*, Education (Chula Vista, Calif) 122 No3
- Steven, J. (1996) *Applied Multivariate Statistics For The Social Sciences*, Üçüncü Baskı. Mahway:Lawrence Erlbaum Associates.
- Şimşek M.Ş. (1999). *Yönetim ve Organizasyon*, Beşinci Baskı. Ankara:Nobel Yayıncılık.
- Tanrıkulu, B. (15.12.2004). *İnsan Kaynakları Yönetiminin Etkinliğinde İletişimin Rolü*, <http://www.caginpulisi.com.tr> (15.12.2004, 16:00)
- Tanrıoğen A., Kunt M. (2000). *Öğretmenlik Mesleğine Giriş Ders Notları*, (Teksir) Eğitim Fakültesi.
- Taşkın E. (1997). *Yöneticinin Sosyal Stratejisi*, İstanbul:Kazancı Matbaacılık A.Ş.
- Toybıyık, N. (1999) *Eğitim Fakülteleri Öğrencilerinde İletişim Sorunları*, Marmara Üniversitesi Ortadoğu ve İslam Ülkeleri Enstitüsü, İstanbul
- Ünal, D. (15.04.2005). *İletişim Sürecinde Öğretmen ve Öğrenci*, <http://yayim.meb.gov.tr> (15.04.2005, 10:00)
- Yalmanbaş, B.İ. (10.12.2004). *İletişimin İşlevleri Ve Çeşitleri*, www.sitetky.com (10.12.2004,14:00)
- Zhao, J.J. (2000) *Impact of Communication on Managers' Attidues and Behaviours*, The Delta Pi Epsilon Journal 42 No 2
- (10.11.2004). *Yönetim Kavramı*, <http://www.turkstudent.net/art/1590> (10.11.2004, 20:00)
- (20.05.2005). *Rehberlik ve Psikolojik Danışma* <http://www.tebesir.com/ossrehberi/search.asp?s=ms> (20.05.2005, 12:00)

EK-1: Anketin Uygulanmasına İlişkin Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden Alınan İzin Belgesi

T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
DENİZLİ

SAYI :B.30.2.PAÜ.0.E1.00.01.500/323

23.03.2005

KONU: Serap SAMSA

İLGİLİ MAKAMA

İLGİ: a)Serap SAMSA'nın 14.03.2005 tarihli dilekçesi,
b)Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Başkanlığı'nın 14.03.2005 tarih ve 023 sayılı yazısı,

Enstitümüz; Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi, Denetimi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı öğrencisi Serap SAMSA, yürütmekte olduğu “Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretim Elemanlarının Öğrencilerle İletişim Becerileri” konulu tez çalışmasına ilişkin anket uygulamasını Üniversitemize bağlı fakültelerde yapmak istemektedir.

Fakülteniz tarafından gerekli müsaadenin verilmesi hususunda bilgilerinize arz ederim.


Prof.Dr. Nazım Kadri EKİNCİ
Müdür

Ekler:

Ek-1 : Anket Örneği

EK-2: Öğretim Elemanlarının İletişim Davranışlarını Ölçme Envanteri

Sevgili Öğrenciler,

Bu çalışma, yükseköğretim kurumlarında görev yapmakta olan öğretim elemanlarının iletişim biçimlerine ilişkin öğrenci algı ve beklentilerini belirlemek amacıyla düzenlenmiştir.

Çalışma, kişisel bilgileri içeren ve öğretim elemanlarının iletişim kurma sürecindeki davranışlarını sorgulayan iki bölümden oluşmaktadır.

Öğretim elemanlarının iletişim kurma sürecinde hangi davranışlarını gösterdiklerinin görülebilmesi amacıyla bu çalışmada vereceğiniz cevaplar araştırma açısından büyük önem taşımaktadır. Çalışmanın yalnızca bir araştırma amacı taşıdığını unutmayarak soruları içtenlikle cevaplayınız.

Lütfen adınızı belirtmeyiniz.

Yardımlarınız ve katkılarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Serap Samsa
PAÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü
Eğitim Bilimleri A.B.D

BÖLÜM I. KİŞİSEL BİLGİLER

Aşağıdaki sorularda size uygun gelen seçenekleri (X) işareti ile işaretleyiniz.

1. **Cinsiyetiniz:** Kız Erkek
2. **Okuduğunuz Sınıf:** Birinci İkinci Üçüncü Dördüncü
3. **Öğrenim Görmekte Olduğunuz Program:**.....
4. **Öğrenim görmekte olduğunuz programdan memnun musunuz?**
 Evet memnunum Kararsızım Hayır memnun değilim

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Serap SAMSA

Ana Adı: Gülide

Baba Adı: Ömer İhsan

Doğum Yeri ve Tarihi: Denizli, 18.01.1981

Lisans Eğitimi ve Mezuniyet Tarihi: Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi,
Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Öğretmenliği Bölümü-2002

Çalıştığı Yer ve Adresi: Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Fakültesi

Bildiği Yabancı Dil: İngilizce (KPDS-Mayıs 2002 Puanı 59)