



T.C.

ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KLİNİK PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**KLİNİK PSİKOLOJİ EĞİTİMİ ALAN YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN
İLETİŞİM BECERİLERİ VE EMPATİ DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
BELİRLENMESİ**

SEZİL TOMBUL

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Oğuz TAN

İstanbul, 2019

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KLİNİK PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

KLİNİK PSİKOLOJİ EĞİTİMİ ALAN YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN
İLETİŞİM BECERİLERİ VE EMPATİ DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
BELİRLENMESİ

SEZİL TOMBUL

174102173

Tez DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Oğuz TAN

İstanbul - 2019



T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZ SINAV TUTANAĞI

GENEL BİLGİLER

Öğrenci No	: 174102173
Öğrenci Adı Soyadı	: Sezil Tombul
Anabilim Dalı	: Klinik Psikoloji
Tez Danışmanı	: Dr. Öğr. Üyesi Oğuz TAN
Tezin Başlığı	: Klinik Psikoloji Eğitimi Alan Yüksek Lisans Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin ve Empati Düzeylerinin İncelenmesi

TEZ SAVUNMA SINAVI TUTANAĞI

Toplantı Tarihi	: 27.06.2019	Saati	: 15:30
Öğrenci Savunmaya	: <input checked="" type="checkbox"/> GELDI		
Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili hükümleri uyarınca tez bilimsel olarak incelenmiş, adayın tez çalışmasını sunmasının ardından, adaya tez çalışması ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonunda adayın tez çalışmasıyla ilgili aşağıdaki kararı,			
: <input checked="" type="checkbox"/> OY BİRLİĞİ <input type="checkbox"/> OY ÇOKLUGU			
: <input checked="" type="checkbox"/> Yapılan savunma sınavında adayın başarılı bulunması sonucunda tez KABUL edilmiştir.			
: <input type="checkbox"/> Yapılan savunma sınavı sonucunda tezin DÜZELTİLMESİ için ay EK SÜRE verilmesinin Enstitü Müdürlüğüne önerilmesi kararı alınmıştır. (en fazla 3 ay)			
: <input type="checkbox"/> Yapılan savunma sınavının sonucunda tezin REDDEDİLMESİ kararı alınmıştır.			
Savunmada Tezin Başlığı	: <input checked="" type="checkbox"/> Değişmedi. <input type="checkbox"/> Değişti.		
Tezin Yeni Başlığı	: Üsküdar Kadın Konukevinde Kalmış ve Kalmakta Olan Reşit Yaşta ve Reşit Olmadan Evlilik Yapmış Kadınlarda Öz Yeterlilik, Benlik Saygısı Ve Psikolojik Sağlık Düzeylerinin İncelenmesi		
Öğrenci Savunmaya	: <input type="checkbox"/> GELMEDI		
Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili hükümleri uyarınca yukarıda belirtilen tarih ve saatte Tez Savunma Jürisi toplanmış ancak ilgili öğrenci savunma sınavına gelmemiştir. Adayın tez çalışmasını Jüri önünde sunmadığı için yapılan değerlendirmeler sonunda adayın tez çalışmasıyla ilgili aşağıdaki kararı,			
: <input type="checkbox"/> OY BİRLİĞİ ile REDDEDİLMİŞTİR.			

ile almıştır.

Tez Sınavı Jürisi	Unvanı, Adı Soyadı	İmza
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Oğuz Tan	
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin Ünübol	
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Erkal ERZİNCAN	

Yemin Metni

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Klinik psikoloji eğitimi alan yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmadan yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, kaynaklara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



07/06/2019
Sezil Tombul

Teşekkür

Yüksek lisans eğitimim ve tez çalışmam süresince beni cesaretlendiren, mesleki bilgileri ve sabrı ile bana yol gösteren, görüş ve önerileri ile yardımcı olan tanımdan onur duyduğum, hocam, tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Oğuz TAN'A;

Klinik Psikoloji Yüksek Lisans eğitimim süresince değerli bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşarak mesleki gelişimime katkıda bulunan, farkındalığımın artmasını sağlayan, kendilerinden çok şey öğrendiğim Üsküdar Üniversitesi Öğretim Görevlisi hocalarıma;

Çalışmamda değerli fikirlerinden istifade ettiğim ve aynı zamanda çalışmamın örneklemine de oluşturan psikolojik danışman arkadaşlarıma;

Yüksek lisans eğitimimde maddi ve manevi en büyük desteği veren, çalışmalarım boyunca her konuda benden yardım ve desteğini esirgemeyen tüm aileme teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Hepinize minnettarım.

Özet

(TOMBUL, Sezil, Yüksek Lisans, İstanbul, 2019)

Klinik Psikoloji Eğitimi Alan Yüksek Lisans Öğrencilerinin İletişim Becerileri Ve Empati Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi

Bu çalışmada, yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerilerinin ve empati düzeylerinin arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın örneklemini, Üsküdar Üniversitesi'nde öğrenim gören 104 klinik psikoloji yüksek lisans öğrencisi oluşturmaktadır. Katılımcıların 83'ü (%79,8) kadın ve 21'i (%20,2) erkektir. Katılımcılara “Sosyodemografik Bilgi Formu”, “İletişim Becerileri Ölçeği” ve “Empati Düzeyi Belirleme Ölçeği” verilmiştir. Araştırmanın sonucunda, klinik psikoloji öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeylerinin paralel ve yüksek olduğu bulunmuştur. Cinsiyet değişkenine göre, kadın ve erkeklerin iletişim becerileri paralellik göstermektedir. Diğer yandan, kadınların duygusal tepkileri erkeklerden daha yüksek bulunmuştur. Yani kadınlar duygusal tepkilerini erkeklerden daha fazla ifade etmektedirler. Yaş, fiziksel rahatsızlık, psikolojik rahatsızlık, ilaç kullanım durumu ve çocuk sahibi olma durumu değişkenleri incelendiğinde ise, iletişim becerileri ve empati düzeyleri konusunda herhangi bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Psikolojik danışmanların empati düzeylerini geliştirici nitelikte yapılacak olan çalışmalar, danışmanlık hizmetine yönelik iletişim becerilerini ve bununla birlikte başarılı danışma oturumu ve süreçleri yönetmedeki becerilerini arttırabilir.

Anahtar kelimeler: Yüksek Lisans Öğrencisi, İletişim Becerileri, Empati Düzeyi.

Abstract

(TOMBUL, Sezil, Master's Degree, Istanbul, 2019)

Determination of the Relationship Between Communication Skills and Empathy Levels of Graduate Students Receiving Clinical Psychology Education

In this study, the relationship between the communication skills and empathy levels of the graduate students was investigated. The sample of the study consists of 104 clinical psychology graduate students studying at Üsküdar University. 83 of the participants (79,8%) are female and 21 (20,2%) are male. The participants are given "Sociodemographic Information Form", "Communication Skills Scale" and "Empathy Level Determination Scale". As a result of the research, communication skills and empathy levels of clinical psychology students are found parallel and high. According to the gender variable, the communication skills of the men and women are parallel. On the other hand, emotional reactions of women are higher than men. In other words, women express more their emotional reactions than men. When the variables of age, physical discomfort, psychological disturbance, drug use status and having children are examined, no differences are found in communication skills and empathy levels. Studies to improve the empathy levels of psychological counselors may increase their communication skills for the counseling services, as well as their ability to manage the successful counseling session and processes.

Key words: Graduate Student, Communication Skills, Empathy Level.

İÇİNDEKİLER

Yemin Metni	i
Teşekkür	ii
Özet	iii
Abstract	iv
Simgeler Listesi	ix
Kısaltmalar Listesi	x
BİRİNCİ BÖLÜM	1
1. Giriş	1
1.1. Araştırmanın Amacı	7
1.2. Araştırmanın Önemi	8
1.3. Araştırmanın Hipotezleri	8
1.4. Sayıtlılar	9
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	9
1.6. Tanımlar	10
İKİNCİ BÖLÜM	11
2. Kuramsal Çerçeve	11
2.1. İletişim.....	11
2.1.1. İletişim Kavramı ve Tanımı	11
2.1.2. İletişimin Amacı ve Önemi.....	12
2.1.3. İletişimin Süreci ve Temel Öğeleri.....	14
2.1.3.1. Kaynak	16
2.1.3.2. Mesaj.....	16
2.1.3.3. Alıcı.....	16
2.1.3.4. Kanallar	17
2.1.3.5. Kodlama	17
2.1.3.6. Kod Açma	17
2.1.3.7. Gürültü	17
2.1.3.8. Geri-bildirim (Feed-back).....	18
2.1.4. İletişim Türleri	18
2.1.4.1. Yazılı İletişim.....	18
2.1.4.2. Sözlü İletişim	19

2.1.4.3. Sözsüz İletişim	20
2.1.4.3.1. Gözler	22
2.1.4.3.2. Yüz İfadeleri	22
2.1.4.3.3. Jest ve Mimikler	22
2.1.4.3.4. Kişiler Arası Uzaklık	23
2.1.5. İletişim Becerileri	24
2.1.5.1. Sözlü İletişim Becerileri	26
2.1.5.1.1. Konuşma Becerileri	27
2.1.5.1.2. Empati Kurma	27
2.1.5.2. Sözsüz İletişim Becerileri	28
2.1.5.2.1. Dinleme Becerisi	28
2.1.5.2.1.1. Dinleme Türleri	29
2.1.5.2.1.1.1. Görünüşte Dinleme	29
2.1.5.2.1.1.2. Seçerek Dinleme	30
2.1.5.2.1.1.3. Saplanmış Dinleme	30
2.1.5.2.1.1.4. Savunucu Dinleme	30
2.1.5.2.1.1.5. Tuzak Kurucu Dinleme	30
2.1.5.2.1.1.6. Yüzeysel Dinleme	31
2.1.5.2.1.1.7. Etkin (Aktif) Dinleme	31
2.1.5.2.1.1.8. Dinlemede Karşılaşılan Engeller	31
2.2. Empati	34
2.2.1. Empatinin Tanımı ve Tarihi	34
2.2.2. Empatinin Önemi	39
2.2.3. Empatinin Biyolojik Kökeni	39
2.2.4. Empati Kurulabilmesi İçin Gerekli Öğeler	40
2.2.5. Empati Kuramları	41
2.2.6. Empatik Tepki Sınıflandırmaları	42
2.2.7. Psikolojik Danışma Alanında Empati	45
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	48
3. Yöntem	48
3.1. Araştırmanın Modeli	48
3.2. Örneklem Seçimi	48

3.3. Veri Toplama Araçları.....	48
3.3.1. Sosyodemografik Veri Formu	49
3.3.2. Empati Düzeyi Belirleme Ölçeği (EDBÖ)	49
3.3.3. İletişim Becerileri Ölçeği.....	49
3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi	50
3.4.1. Verilerin Toplanması	50
3.4.2. Verilerin Analizi	50
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	52
4. Bulgular.....	52
4.1. Örneklemin İncelenmesi.....	52
4.1.1. Sosyodemografik Özellikler	52
4.2. Ölçeklerin İncelenmesi.....	54
4.2.1. Ölçeklerin Normallik Dağılımları.....	54
4.2.2. Ölçekler Arası İlişkilerin İncelenmesi	55
4.2.3. Alt Ölçekler Arası İlişkilerin İncelenmesi	55
4.2.4. İletişim Becerileri ve Empati Düzeylerinin İncelenmesi.....	57
4.2.5. İletişim ve Empati Düzeyinin Cinsiyete Göre Değişiminin İncelenmesi .	58
4.2.6. İletişim ve Empati Düzeyinin Yaşa Göre Değişiminin İncelenmesi	59
4.2.7. İletişim ve Empati Düzeyinin Medeni Hale Göre Değişiminin İncelenmesi	60
4.2.8. İletişim ve Empati Düzeyinin Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi	62
4.2.9. İletişim ve Empati Düzeyinin Fiziksel Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi	63
4.2.10. İletişim ve Empati Düzeyinin İlaç Kullanım Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi	64
4.2.11. İletişim ve Empati Düzeyinin Psikolojik Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi	65
BEŞİNCİ BÖLÜM	66
5. Tartışma	66
ALTINCI BÖLÜM	72
6. Sonuç ve Öneriler	72
6.1. Sonuç	72

6.2.Öneri.....	73
6.2.1. Saha Çalışmalarına Yönelik Öneriler	74
6.2.2. Sınırlılıklar ve Müteakip Araştırmalara Yönelik Öneriler.....	74
KAYNAKÇA	77
EKLER.....	93
EK I : Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu Örneği (BGOF).....	93
EK II : Sosyodemografik Veri Formu.....	96
EK III : İletişim Becerileri Ölçeği	97
EK IV : Empati Düzeyi Belirleme Ölçeği	99
ÖZGEÇMİŞ.....	100



Simgeler Listesi

f: Frekans

r: Korelasyon Katsayısı

N: Örneklem Büyüklüğü

ss: Standart Sapma

p: Anlamlılık Derecesi (=Manidarlık) (significance)

%: Yüzde

Sh: Standart Hata

Sd: Serbestlik Derecesi

x: Aritmetik Ortalama



Kısaltmalar Listesi

Akt.	: Aktaran
EDBÖ	: Empati Düzeyi Belirleme Ölçeği
İBÖ	: İletişim Becerileri Ölçeği
Ör.	: Örneğin
SPSS	: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 4.1 : Katılımcılara Ait Sosyodemografik Özellikler	53
Tablo 4.2 : Ölçeklerin Normallik Testi Sonuçları.....	54
Tablo 4.3 : Ölçekler Arasında Yapılan Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları	55
Tablo 4.4 : Alt Ölçekler Arasında Yapılan Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları .	56
Tablo 4.5 : Ölçeklerin Puan Ortalamaları ve Puan Aralıkları.....	58
Tablo 4.6 : Örneklemin Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre İncelenmesi.....	59
Tablo 4.7 : İletişim ve Empati Düzeyinin Yaşa Göre Değişiminin İncelenmesi	60
Tablo 4.8 : İletişim ve Empati Düzeyinin Medeni Hale Göre Değişiminin İncelenmesi	61
Tablo 4.9 : İletişim ve Empati Düzeyinin Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi.....	62
Tablo 4.10 : İletişim ve Empati Düzeyinin Fiziksel Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi	63
Tablo 4.11 : İletişim ve Empati Düzeyinin İlaç Kullanım Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi.....	64
Tablo 4.12 : İletişim ve Empati Düzeyinin Psikolojik Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi	65

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 : Temel İletişim Süreci..... 15

Şekil 2 : Aşamalı Empati Sınıflandırması..... 43



BİRİNCİ BÖLÜM

1. Giriş

İnsanlar biyo-psiko-sosyo-kültürel bir varlık olmalarından dolayı, meslek sahibi kişiler tarafından bir bütün olarak incelenmelidirler. Bu bağlamda meslek sahibi kişilerden beklenen özellikler bulunur. Bu özelliklerden biri kişinin mesleki açıdan yetkin olmasıdır. Kişi mesleğine ne derece hakim, bilgili ve yeterli donanıma sahipse aynı doğrultuda danışanına faydalı bir şekilde destek verir. Buna ek olarak, danışanını anlamak, onunla ilişki kurmak, kurulan ilişkiyi sürdürüebilmek, sağlıklı bir şekilde terapi yaparak danışanı değerlendirmek gibi temel konuları doğru yürütebilmek adına sahip olunması gereken yetkinliklerden biri iletişim becerileri, diğeri ise empatidir.

İletişim: “Duygu, düşünce ya da bilgilerin usa gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır” (TDK, 1983: 572; Akt., Akgün ve Çetin, 2018). İletişim Latince paylaşma anlamına gelir. İletişim, düşünce ve mesajlar yoluyla ya da konuşma, görsel, sinyaller, yazma ya da davranış yoluyla karşı tarafa aktarılmasıdır (Ponomarev, Osypenko ve Iagniuk 2016). Kısaca bireyin bilgiyi üreterek karşısındaki kişiye iletmesi ve bilginin paylaşıldığı kişi tarafından değerlendirilmesi olarak ifade edilebilir. Başka bir deyişle, kişinin kendisine ait duygu, düşünce ve edinmiş olduğu bilgiyi karşı tarafa aktarması veya paylaşmasıdır (Sever, 1998). Bu bilgilerin doğrultusunda iletişimin tek taraflı olmadığını söylemek yanlış olmaz. Yani gerçek bir iletişim için, karşılıklı en az iki insanın etkileşimde olabilmesi gerekir. İletişim konusuna detaylıca deyinmiş olan Dökmen’e (2008) göre ise iletişim bilgiyi üreterek aktarma ve o bilgiyi anlamlandırma sürecidir. Birey kendisine ait olan ya da ürettiği duygu ve düşüncelerini alıcı kişiye aktarır ve alıcının bu mesajı alması ile birlikte aralarındaki iletişim oluşur (Deniz, 2003; Akt., Erigüç, Şener ve Eriş, 2013).

Tüm canlılar kendi içlerinde bir şekilde iletişim halindedirler. İletişim konusunda, insanı diğer canlılardan ayıran en önemli özelliklerden biri insan topluluklarının kurulmasında iletişimin yadsınamaz olduğu gerçeğidir. İletişim toplum içerisindeki işlevi ile düşünüldüğünde daha bir anlam kazanmaktadır (Anık, 2006). Çünkü

güçlü ve sağlıklı kişiler arası ilişkilerde temel taşın iletişim olmasından dolayı insan oluşumunun en temel unsurlarından biridir (Erözkan, 2013).

İnsanlar kendilerini ifade edebilmek, ihtiyaçlarını giderebilmek, duygu ve düşüncelerini karşı tarafa iletebilmek adına iletişim halinde olurlar. Hatta ilk iletişim bir bebeğin ağlaması ile başlar. Ağlayarak kendi ebeveynleri ile iletişim kurmak için çabalar. Anne ve baba ise ağlamanın sebebini anlamaya çalışır. Anlayamadığını düşündüğü durumlarda ise mutsuz hisseder. Çünkü karşılıklı olarak anlayabilmek ve anlaşılmanın önemli ve gerekli olduğu herkes tarafından kabul edilir. Buna ek olarak, olası çatışmanın önüne geçmek amaçlı da iletişime ihtiyaç duyarlar. Kısaca iletişim ile birlikte kişiler arasında iletişim kurulmaya başlar ve gelişir. (Kılıç ve Kümbetlioğlu, 2016). İletişim daha sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için iyi bir iletişim becerisine sahip olunmalıdır. Bu da iletişim becerilerinin öğrenileceği ve kişi tarafından daha da geliştirilebileceği anlamına gelmektedir.

Etkili iletişim, insanların bireysel olduklarını ve farklı düşüncelere sahip olabileceklerini kabul etme, bireylerin değerli kişiler olduklarını kabul etme, karşındakine saygı duyma, kişilerin kendi hayatları hakkındaki kararlar konusundaki hakkını kabul etme, insanları değiştirmek için çabalama ve kendi mahremiyetlerine önem verme olarak özetlenebilir (Owen ve Bugay, 2014).

İnsanlar arasındaki etkileşimin temelini oluşturan iletişimin günlük hayat içerisinde önemli bir yeri bulunmaktadır. Böylece kişiler kendilerine ait duygu ve düşüncelerini karşısındakine kolayca aktarabilmektedir. Buna ek olarak kişinin anlaşılır olduğunu hissetmesi iletişim süresince büyük bir önem arz etmektedir. Cüceloğlu'na göre (2014) iletişim çok kanallı bir süreçtir. Kişiler farkında olmasalar da güçlü görsele, işitsel, dokunsal, kokusal ve tatsal kanallarla birbirleri ile iletişim halindedirler. Kişiler sürekli olarak, konuşmaları, verdiği tepkiler, kendi zihinsel süreçlerindeki yorumlamaları ile anlamakta ve kendi algıladıkları gibi algılandıklarını düşünmektedirler. Bu durum dikkate alındığında, insana yardım odaklı mesleklerde, meslek sahibi kişilerin karşısındakini anlama ve anlaşılır olduğunu hissettirmesi, iletişim becerilerine bağlıdır.

Sağlıklı bir şekilde iletişim kurabilen insanlar kendine güvenli, konuşulan konular hakkında etkili bir şekilde yorumlayabilen ve değerlendirebilen, hem çevresindeki kişilerle hem de kendisiyle pozitif yönde iletişim kurabilirler (Erözkan, 2007).

Bu sebeple, iletişim becerilerinin yüksek olduğu kişilerde de bu tür özellikler bekle-
nebilir. Sever'e (1998) göre etkili bir iletişimden bahsedebilmek adına aktarıcının
karşı tarafa iletmek istediklerini etkili bir şekilde seçme ve uygun bir biçimde aktar-
ması ve alıcının ise bahsedilmek isteneni alıcının zihnindeki anlama en uygun şekilde
kavraması gerekmektedir.

İletişim becerileri, karşılıklı iletişim sürecinde kişinin diğer yetenekleri doğ-
rultusunda alt yapı oluşturur ve sözlü ve sözlü olmayan ifadelerle karşı hassas olma,
etkili bir şekilde dinleme ve aynı şekilde etkili bir şekilde karşındakine tepki verme
şeklinde özetlenebilir (Bingöl ve Demir, 2011). Bunu en etkili biçimiyle gerçekleştire-
bilmek adına farklı açılardan bakabilme esnekliğine sahip olmak gerekir (Ersanlı
ve Balcı, 1998). Böylece mutsuz ilişkiler geliştirmektense kişiler arasında daha an-
lamlı ve olumlu yönde ilişkiler geliştirilebilir. Tabii bu iletişim becerilerinin geliştiri-
lmesi ve etkin bir biçimde kullanılması ile mümkündür (Korkut, 1996; Akt., Eriş, Şener ve Eriş, 2013).

Kişiler arası olan iletişim becerileri bilgi, pratik/uygulama, geri bildirimler ve
karşı tarafın nasıl anlamlandırıldığı ile paralel olarak gelişen öğrenilmiş davranışlardır
(Ponomaryov, Osypenko ve Iagniuik, 2016). Herkesten üst düzey bir iletişim beceri-
sine sahip olması beklenmemekle birlikte özellikle insan ilişkilerinin gerekli ve
önemli olduğu meslek gruplarında bu tür becerilere sahip olmaları beklenmektedir
(Tepeköylü ve ark., 2009). Bu sebeple insan ilişkilerinin önemli olduğu meslek grup-
larında iletişim tekniklerinin bilinmesi ve geliştirilmesi oldukça önemlidir (Ersanlı ve
Balcı, 1998).

İletişim becerileri, sözel olan ya olmayan mesajlara karşı duyarlı olmak ve
karşındakini etkili bir biçimde dinlemek olarak ifade edilebilir (Erözkan, 2007). Bu
sebeple, insanlar birbirlerini aktif bir şekilde dinlemek için iletişim becerilerine sahip
olmalıdırlar.

İletişim becerisi, karşılaşmış olduğu olayla ilgili ihtimali olan farklı bakış açı-
larını, konuya ait tanımlamaları araştırma, soruşturma ve bütünleştirmedir. Böylece
kişi, kendisine gelen tepki, şikâyet, herhangi bir uyarı ya da eleştiri karşısında tek
yönlü değil çok yönlü bakabilme ve düşünebilme becerisine sahip olacaktır (Özen,
2015).

Kişiler arasındaki iletişim becerileri kliniksel uygulamalar noktasında da oldukça önemli bir yere sahiptir (Lloyd ve Bor, 1996). Terapisteye ait başarılı bulunan iletişim becerisi danışanın sorunlarını daha detaylı ve doğru olarak anlaması için fırsat sağlar (Lloyd ve Bor, 1996). Bu sebeple insan odaklı mesleklerde, kişiler iletişim tekniklerini iyi bilmeli ve etkili bir şekilde kullanmalıdırlar. İletişim becerilerini geliştirmek danışan ve danışman arasındaki ilişkiyi pozitif olarak destekler ve daha sağlıklı bir iletişim kurulmasına olanak tanır.

Bazı araştırmalarda iletişim becerileri düzeyini geliştirmeye yönelik olan programların, özellikle düşük iletişim düzeyine sahip olan üniversite öğrencilerinde iletişim becerilerini arttırmada oldukça etkili olduğu saptanmıştır (Şahin, 2017).

Geliştirilmesi gereken iletişim becerileri kapsamında karşısındaki bireyin duygu ve düşüncelerinin derinine inerek anlamak önem arz eder. İletişim kurulan kişinin ya da kişilerin bilgisi, ne hissettiği ve özel durumlar içerisindeyken nasıl davrandığı gibi yargılar bilinmediğinde iletişim imkânsızdır (Nickerson, Butler ve Carlin, 2009). Bu sebeple etkili bir iletişim için karşısındaki kişinin ne düşündüğünü ve ne hissettiğini anlayabilmek ve derine inebilmek için empati kurma becerisi önem kazanır. Rechar'dın (2010) bir çalışmasında kişiler arası yakın ilişkiler arttıkça, zamanla saygı, güven, empati ve ortak amaç oluşturma yeteneklerinin de artacağını, bu sebeple empati ve iletişimin direkt olarak birbirlerini etkileyen ve destekleyen iki kavram olduğundan bahseder.

Empati, kendini başkasının yerine koyarak onu anlamaya çalışma olarak tanımlanırken karşılıklı iletişim sürecinde de oldukça önemli bir yere sahiptir. Kişilerin empati seviyeleri de iletişimlerinin düzeyini belirlemesinden dolayı gereklidir denilebilir. İnsan odaklı mesleklere sahip olan kişilerde ise bu iletişim ve empati faktörleri daha da fazla önem kazanmaktadır.

Kris ve Kossewska'ya (1996) göre empati, kendi objektiviteni ve kişiliğini kaybetmeden karşısındaki kişiye bilişsel, duygusal ve iletişimsel olarak tepki vermeyi sağlayan kişilik özelliğidir. Kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak bahsedilen olaylara onun gözünden bakması, kişinin duygu ve düşüncelerini doğru anlama, hissetme ve karşısındakine iletmesidir (Erken, 2009). Kısaca, kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak onu anlaması ve anladığını ona hissettirmesidir (Hasta ve Güler, 2013). Böylece iletişim halinde olduğumuz insanların da ne

düşündüklerini anlayabiliriz. Bu da duygu ve düşünce farklılıklarımızın olduğunu farketmemize olanak sağlar.

Bireyler, hayatlarında edindikleri deneyimlerle oluşturdukları zeminlere sahiptirler ve dünyayı oluşturdukları zeminler doğrultusunda algırlar. Sahip oldukları mevcut bilgi ve deneyimlerle ise iletişim halinde olmaya çalışırlar. Kendi zeminleri doğrultusunda anlamlandırmaya çalışan bireyin empati düzeyinin düşük olma ihtimali doğal karşılanabilir. Çünkü empati, kendi deneyim süzgecinden değil tamamen karşısındaki kişinin gözlükleri ile bakabilmek ve onu anlamaktır. Anlama becerisi ise ancak eğitimle gelişir. İletişim sürecinde karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde anlamlandıramadığında hem iletişim sorunları ortaya çıkar hem de etkileşimde bulunan bireyler üzerinde olumlu ve olumsuz etkilere neden olmaktadır (İkiz, 2006).

Empati, insanın yaşam kalitesini olumlu yönde etkileyen bütüncül bir süreç olarak ifade edilmektedir ve bu bütüncül süreçte ise fizyolojik, kinestetik, duygusal ve bilişsel bileşenler yer almaktadır (Kris ve Kossewska, 1996). Başka bir görüşe göre ise karşısındaki kişiyi algılama, onu anlama, söylediklerini hissetme gibi bilişsel, duygusal ve psikolojik etmenlerden oluşmaktadır (Fesbach, 1975; Akt., Hasta ve Güler, 2013). Dökmen'e (2003) göre kısaca bir insanın kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygu, düşüncelerini doğru bir şekilde anlaması ve anladığını karşısındakine iletmesidir. Empati bilişsel ve duygusal olmak üzere iki bileşene sahiptir. Bilişsel taraf karşı tarafın ne düşündüğünü anlarken, duygusal taraf ise karşısındaki kişinin ne hissettiğini anlamaktadır. Algı, biliş ve duygusal bakımdan karşısındaki kişiyi anlamayanlar, ben-merkezci olmaktan dolayı empati kuramazlar (Kurdek ve Rodgon 1975; Akt., Dökmen 2008).

Sosyal yaşam içerisinde de kendini karşısındakinin yerine koyma olarak ifade edilen empati iletişim için oldukça önemli bir yere sahiptir. Kişinin empati düzeyi iletişim becerilerini de aynı düzeyde etkilemektedir. Bu demek oluyor ki her ikisi de yaşam içerisinde sağlıklı bir etkileşim için olmazsa olmaz denilebilir. Dökmen'e (2008) göre empatik beceri, günlük yaşam içerisinde kişinin karşısındakine empatik eğilimde olması ve empati iletişimini kurması için önemlidir.

Kişiler arası etkileşimde empati düzeyinin yüksek veya düşük olan bireylerin kişilik özellikleri karşılaştırılan bir çalışmada, empati düzeyi yüksek olan bireylerin

olumlu kişilik özelliklere sahip olduğu gözlemlenmiştir. Empatik becerisi yüksek olan bireylerin sevecen, hoşgörülü ve kendini olduğu gibi kabul eden kişiler olduğu görülmüştür. Buna ek olarak, empatik becerisi yüksek olan kişilerin ruhsal gelişimlerinin pozitif olduğu, özsaygı düzeylerinin ise yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Kalliopuska, 1992).

Karşıdaki kişinin duygularını anlama, ondan duygusal olarak etkilenme ile birlikte gelen yardımcı olma desteği empati eğilimi yüksek olan insanlarda görülmektedir. Bu sebeple, özellikle insan odaklı mesleklerde iletişim ve empati konuları daha da fazla önem arz etmektedir.

Bireyler kendi ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak zorundadırlar. Meslek kararı sürecinde, sahip olunan psikolojik niteliklerin yapmak istenilen meslek ile karşılaştırması gerekir. Mesleğe olan uygunluğun ne derece olduğunun öğrenilmesi, meslekteki başarı şansını artırır. Yüksek empatik eğilime sahip çalışanların mesleki başarısının, verimlilikleri ve mesleki doyum açısından, bu özelliğe daha az sahip olanlara kıyasla, daha etkili oldukları gözlemlenmiştir (Çimer, 1998).

İnsan sağlığı alanında çalışan bireyler, çalışma süreleri arttıkça mesleki deneyimlerini de arttırmaktadır. Kişi mesleğinde ne kadar başarılı olursa olsun, terapötik bir iletişim kurmazsa amacına ulaşamaz. Yani, empati becerisinin gelişmiş olması terapötik bir ortam için gereklidir (Çiçek: 2006).

Terapistlerin kişiliği, terapi sürecinin kritik unsurlarından biridir. Terapistler olgunluk ve empati gibi kişilik özelliklerine sahip olmalıdır. Buna ek olarak, nötraliyetini korumalı, danışandan gelecek duyguları ve danışanı sahiplenmemeli, kolayca üzülmemeli veya hayal kırıklığına uğramamalıdır. Fakat bu alanı meslek edinen herkes kendi kişilik özelliklerini dikkate almadığı için hatalı sebeplerle psikolojik danışmanlık mesleğini yürütmektedirler.

Adeta başkalarının hayatlarına girerek, mevcut duygu ve o duyguların anlamlarını doğru bir biçimde algılama yeteneği olan empati, psikoterapi kuramcılarının göre kişiler arası süreçte çok önemli bir unsurdur çünkü yardım ilişkisinin temelini oluşturmaktadır (Kalisch, 1973).

Danışan, içinde bulunduğu güç durum sebebi ile anlaşılmaya ihtiyaç duymaktadır. Danışanın söylemek istediğini anlamak, tamamen danışan penceresinden bakmaya çalışmak ile mümkündür. Bu sebeple empati becerilerinin geliştirilmesi verilen

hizmetin kalitesini de doğru orantıda arttırmaktadır. Dökmen'e (1987) göre, empati terapi ortamında danışan ve terapist arasındaki iletişimi güçlendiren öğelerden biridir.

Danışanın kendi iç dünyasını terapistte açık bir şekilde ifade edebildiğini inandığında ve terapist danışanın bu dünyasında özgürce hareket edebildiğinde bilincindeki açıkça ifade edebildiği gibi, danışanın bilincinde olmayan deneyimleri de terapistte iletebilir (Akt., Acar, 1998).

Foster (1996) ve Guy (1987), psikolojik danışma mesleğine sahip ve bu mesleğe uygun hale getiren işlevsel ve olumlu faktörleri sıralarken merak, dinleme becerisi, rahat konuşma, duygusal açıdan iç görü sahibi olma ve içebakış gibi kriterlere ek olarak empatiyi ve anlayış faktörlerinden de bahseder ve empati ve anlayışı "karşıdaki insanı sizden tamamen farklı olsa da kendinizi onun yerine koyabilme" olarak ifade eder (Akt., Gladding, 2013).

Empatiyle ilgili araştırmalarda değişik meslek grubundan bireylerin empati düzeylerinin incelenmesi empatinin meslek hayatındaki önemiyle ilişkilidir. Bu konu hakkında yapılan araştırmalarda incelenen mesleklerin hemşirelikten (Akkaya, 2017; Mete ve Gerçek, 2005; Özdemir, 2015) spor hakemliğine (Öztürk, Koparan, Haşıl, Efe ve Özkaya, 2004; Sortullu 2011) kadar çeşitlilik göstermesi de empatinin önemli olduğu mesleklerin oldukça fazla olmasıyla açıklanabilir.

Bu doğrultuda psikolojik danışmanların, hem kendi adına mesleki başarı ve doyum sağlayabilmesi hem de hizmet verdikleri kişilerin ihtiyaçlarına gerektiği kadar cevap vermesi için iletişim becerilerinin ve empati düzeylerinin yüksek bireyler olmasının önemi ve gerekliliği ortaya çıkar.

Bu çalışmanın amacı; klinik psikoloji eğitimi alan yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Ayrıca sosyo-demografik özelliklere göre de herhangi bir ilişkinin olup olmadığının da incelenmesi amaçlanır. Bu şekilde literatüre ve ileride yapılacak olan bilimsel çalışmalara katkı sağlanmak istenmektedir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerindeki iletişim becerileri ve empatik

düzeyleleri arasındaki ilişkinin olup olmadığının belirlenmesi, bu çalışmada amaçlanan bilimsel sorunu oluşturmaktadır. Bu bilimsel sorun kapsamında, klinik psikoloji eğitimi alan yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Ayrıca, bazı sosyo-demografik özelliklerle de bir ilişkisi olup olmadığı da incelenmiştir.

1.2. Araştırmanın Önemi

Psikolojik danışmanların iletişim becerileri ve empati düzeyleri verdikleri hizmetlerin etkililiği için önemli özelliklerdir. İletişim becerisi derecesinin ve empatinin önemi konularında yapılmış birçok çalışmalar vardır. Ancak psikolojik danışma sürecinin etkililiğini belirleyen ve en önemli unsurlardan biri olan psikolojik danışmanı ele alan çalışmalarda, danışmanın iletişim becerisi ve empati düzeyi arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Psikolojik danışmanın iletişim becerisi ve empati düzeyi düşük ise, danışmanın terapi süreci boyunca iyi bir performans göstermesi ve danışana etkili bir hizmet vermesi zordur. Dolayısıyla, bu çalışma ile psikolojik danışmanların iletişim becerisi ve empati düzeyi arasındaki ilişki incelenerek literatürdeki bir eksiklik tamamlanacağından araştırma önem arz etmektedir.

1.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın temel amacına ilişkin soru “Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinde iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasında ilişki var mıdır?” olarak belirlenmiştir.

Bu temel amaç kapsamında belirlenen alt amaçlara ilişkin sorular ise şunlardır:

Soru 1: Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim ve empati becerileri ile sosyo-demografik bilgileri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Soru 2: Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim ve empati bece-

rileri ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Soru 3: Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim ve empati becerileri ile yaş arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Soru 4: Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim ve empati becerileri ile medeni hal arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Soru 5: Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim ve empati becerileri ile çocuk sahibi olma durumu arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Soru 6: Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim ve empati becerileri ile ilaç kullanım durumu arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Soru 7: Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim ve empati becerileri ile psikolojik bir rahatsızlığa sahip olma arasında anlamlı bir fark var mıdır?

1.4. Sayıtlar

Bu çalışmada;

- 1) Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinden oluşan örneklemin evreni temsil edecek nitelikte olduğu varsayılmıştır.
- 2) Örneklemi oluşturan klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin, veri toplama kapsamında kullanılan araçları dürüst ve tarafsız şekilde doldurdıkları varsayılmıştır.
- 3) Veri toplama maksadıyla kullanılan ölçek ve formların amaçlarına uygun veri elde edilmesini sağlayan, geçerli ve güvenilir araçlar olduğu varsayılmıştır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma kapsamında değişkenlerden biri olarak belirlenen iletişim becerisi düzeyinin belirlenmesi “İletişim Becerileri Ölçeği” ile ölçülebilen nitelikler üzerinden yapılmıştır. Aynı şekilde değişkenlerden biri olan empati düzeyi “Empati Düzeyi

Belirleme Ölçeği” ile tespit edilmiştir. Dolayısıyla değerlendirmeler ilgili ölçeklerden elde edilen veriler ile sınırlıdır.

Bu çalışma, araştırmanın örneklemini oluşturan Üsküdar Üniversitesi klinik psikoloji yüksek lisans öğrencileri ile sınırlıdır. Bu durum, bulguların genellenmesine bazı kısıtlamalar getirmektedir.

1.6. Tanımlar

Çalışmada ele alınan kavramların kapsamının belirlenmesi ve bu çalışma kapsamında hangi anlamda kullanıldıklarının tam olarak açıklanması önem arz etmektedir. Bu maksatla, araştırmada ele alınan kavramların tanımları bu bölümde belirtilmiştir.

İletişim: “Duygu, düşünce ya da bilgilerin usa gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır” (TDK, 1983: 572; Akt., Akgün ve Çetin, 2018).

İletişim Becerisi: İletişim becerilerini Gordon (1992) edilgin bir şekilde sessizlik, kabul etme reaksiyonları, kapıyı aralayanlar, konuşmaya çağırma ve etkin dinleme olarak adlandırmakta ve bunları iletişimi kolaylaştıran etmenler olduğunu belirtmektedir (Gordon, 1992; Korkut, 1996).

Empati: “Kişinin kendisini başka bir bilincin yerine koyarak söz konusu bilincin duygularını, isteklerini ve düşüncelerini deneyimlemeksizin anlayabilmesi becerisidir” (www.tdk.gov.tr Mart, 2019).

İKİNCİ BÖLÜM

2. Kuramsal Çerçeve

Bu bölümde araştırmada incelenen konular olan iletişim becerileri ve empati ile ilgili kuramsal çerçeveye yer verilmiştir.

2.1. İletişim

2.1.1. İletişim Kavramı ve Tanımı

İletişim sözcüğü batı dillerindeki “communication” olarak kullanılmaktadır. Communication sözcüğünün kökeninde Latince communis sözcüğü bulunmakta ve bu kelime başkalarıyla bir arada olma, bağlantı sağlama, bilgi ve haber paylaşma, yayma, çoğunluğa genelleme, herkesin paylaşma ve yararlanmasını sağlama ve herkese pay verme anlamına gelmektedir (Köknel, 1997). Bu noktadan yola çıkarak iletişimin iletileri aktarmaktan öte, toplumsal olarak da bir etkileşimi içerisinde barındırdığını söylemek mümkündür (Zıllıoğlu, 2007).

İletişim kavramı çok farklı alanlarda kullanıldığı için herkes tarafından kabul edilen bir anlam tanımlamak zordur, ancak iletişim dendiğinde akla kişiler arası oluşan duygu ve düşünce paylaşımı gelmektedir. Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre ise iletişim, duygu ve düşüncelerin, karşındaki kişi veya kişilere aktarılması ve haberleşme olarak tanımlanır (Akt: Küçük, Eriş, Oğuz, Dal, Aydın ve Orhon: 2012).

Aslında bir kişinin diğer kişi veya kişilerle bir şekilde bağlantı halinde olması olarak ifade edilen iletişim daha resmi bir ifade ile anlamların ortak semboller kullanılarak yer değiştirmesi şeklinde de ifade edilir (Adair, 2004).

Bireylerin birbirleri ile anlaşmalarını ve ilişkilerini sürdürmelerini iletişim sağlar. İletişim insanın olduğu her yerde ve durumda yaşanır. Ayrıca toplumsal yaşamın oluşmasında da iletişimin rolü büyüktür (Gökner, 2001). Toplumsal yaşamın olanaklı kılması ve sosyalleşme sürecini sağlaması yönüyle iletişim yaşamın temel taşlarından birini oluşturmaktadır.

Literatürde farklı tanımları bulunan iletişim kavramını Oskay'a (2005) göre "İnsanın hayatını devam ettirme çabasının bir ürünü ve insanın hayatını devam ettirirken yaşadığı gelişmelere göre değişime uğrayan bir olgudur".

Şahin'e göre (2010) iletişim "Saygıyı ve empatiyi temel alarak etkin dinleyebilme, somut konuşarak uygun bir biçimde kendini açabilme, duygu ve düşüncelerini 'ben dili ile' karşıdaki kişiye kendini maske takmadan, 'ben' savaşımlarını vermeden, başkalarını küçük görmeden haklarını koruyabilme, sözel ve sözel olmayan iletileri uyumlu olarak kullanabilme biçiminde bireyin karşıdaki kişilerle doyum verici ilişkiler kurmasını sağlayan, başkalarından olumlu tepkileri getiren ve bireyin toplum içinde yaşamını sürdürmesini kolaylaştıran öğrenmiş olduğu davranışlardır" (Akt., Pehlivan, 2011).

Baltaş ve Baltas'a (1999) göre iletişim; "Duygu düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır".

Şahin (2011), "İletişim; bireyler ya da gruplar arasında söz, jest, mimik, yazı, işaret, görüntü, simgeler vb. araçlarla bilgi, düşünce ve duygu alış verişini sağlayan bir etkileşim sürecidir. İletişimde ilk dakika önemlidir, bilgi alış verişini değildir, düşünce ve duyguların, bilginin paylaşılmasıdır, çift yönlü bir süreçtir, anlamları ortak hale getirmektir, kişiler ve kitleler arasında köprüler kurmaktır, kişiye değil, kişiyle yapılan bir işlemdir" şeklinde tanımlamıştır.

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı üzere toplumsal bir varlık olan insan sosyal çevreden bağımsız olarak düşünülemez. Sosyolog Thomas Luckmann "İletişim bütün insanlar için her şey anlamına gelir" der (Krauss ve Fussell, 1996). Yani doğduğu andan itibaren insanlara ait sonradan kazanılan özellikleri öğrenebilmesi adına diğer insanlara ihtiyaç duymaktadır. Kişi ruhsal ve bedensel her türlü ihtiyaçlarını karşılamak için iletişime ihtiyaç duymaktadır. Sosyal hayat içerisinde bir şekilde ihtiyaçları karşılanan bireyin hayatı kolaylamakta ve daha anlamlı hale gelmektedir.

2.1.2. İletişimin Amacı ve Önemi

İletişim, insanın hayatı boyunca, yaşamın her sürecinde ve her alanında mutlaka ihtiyaç duyduğu toplumsal bir olgudur. İki ya da daha fazla kişi arasında anlam

paylaşımı sağlar ve iletişimin ana amacı bireyler üzerinde etki sağlamaktır (Zıllıoğlu, 2007).

İletişim kurma ihtiyacının altında bir takım ihtiyaçlar bulunmaktadır. Bu ihtiyaçları şu şekilde sıralayabiliriz: enformasyon vermek ya da almak, bir etkinliği tasvip etmek, bir imaj ya da kimliği doğrulamak, bir emre uyup uymamayı açıklamak, diğerleri ile birlikte bir şeyler yapmak, kazanç sağlamak, baskı kurmak, tanımak ve/veya tanıtmak, bir şeyler almak, vermek ve herhangi bir sebeple bir arada bulunmak şeklinde ifade edilmektedir (Erdoğan, 2005). Bu sebeple iletişim ve iletişim aşamalarının doğru bir şekilde anlaşılması önemlidir.

Telman ve Ünsan'a (2009) göre iletişimde amaçlananlar şu şekilde ifade edilmiştir:

1. Diğer kişilerle bilgi paylaşımında bulunmak, tepkilerini değiştirerek çevreye uyumlu davranmalarına katkıda bulunmak,
2. Diğerlerinden ihtiyaç duyulan bilgi ve yöntem gibi konularda yardım istemek,
3. Gizlenme ihtimali olan bilgi ve yöntemlerin ifade edilmesi için karşısındakini ikna etmek,
4. Eğitmek,
5. Motivasyon sağlayarak kişilere yön vermek,
6. Uyarılara karşı olan ilgi veya ilgisizliği ifade etmek,
7. Gerekli yerlerde eleştiri yapmak ya da suçlamak,
8. Kişinin kendisine olan eleştiri veya suçları dinleyebilmektir.

Başka bir yönden bakmak gerekirse, iletişimin amacının anlam olduğu da gözlemlenmektedir. Çünkü eğer birey karşısındaki kişiye herhangi bir şey iletmek istemiyorsa iletişim kurmasının da bir anlam ve gerekliliği bulunmamaktadır. Bu da demek oluyor ki kişiler arasında iletişimin oluşması için anlama ve anlaşma eyleminin olması gerekmektedir (Başaran, 1989).

Doğduğu andan itibaren ruhsal ve bedensel tüm isteklerini iletişim halinde dile getirebilen insan kısaca amaçlarına ulaşmak için iletişimden beslenir. Amaç ister bilgi olsun ister eğlenmek ya da belki de yalnızca anlamak veya anlatmak olsun sosyal bir ortamda yer alabilmesi için karşısındaki kişiyi etkilemeyi amaçlamaktadır.

Karşısındaki etkilemeyi amaçlayan kişi ise ancak kurduğu iletişim sayesinde akıllarındaki kavramların belirmesi, karşı taraf ile paylaşması ve değerlendirme olanağına sahip olmaktadır (Tutar, 2003).

İnsanları diğer canlılardan ayıran özelliklerden biri sembol yaratma özelliği olmasıdır. Sembol ile birlikte kişi bilgi, duygu ve düşüncesini paylaşma olanağı sağlamaktadır. Örneğin kişi başının ağrıdığını söyleyebilir ve buna ek olarak elini tutarak da ifade edebilir. Bir çocuk güneşi görmeden de resmini çizip, ismini söyleyip karşısındaki kişiye güneşi ifade edebilir (Zıllıoğlu, 2007).

Karşıya gelen insanlar arasında oluşan ilk etkileşim de çok önemlidir. Kişinin kullandığı sözcükler, beden dili, tarzı ve duruşu gibi birçok faktör ilk izlenim için belirleyici olmaktadır. Geniş çaplı düşünüldüğünde tüm faktörler karşı tarafın oluşan iletişimi yorumlamasında olumlu veya olumsuz bir çerçeve oluşturmaktadır. “Giyindiğin tarzdan hiç hoşlanmadım”, “ona ilk görüşte aşık oldum”, “onun gereksiz biri olduğunu düşünüyorum” gibi düşünceler karşı taraf ile oluşacak iletişimin temelini oluşturmaktadır. Ancak bu kararlar bilinçli bir şekilde verilmiyor olabilir. Bilinçli olsa da olmasa da, ilk izlenim, yani ilk algı karşı taraf ile kuracağımız ilişkiyi ve verdiğimiz değer noktasında önemli olmaktadır (Baltaş, 2015).

Tüm bunlar göz önüne alındığında gerçek iletişim oldukça karmaşık ve çok boyutlu bir kavramdır. Bu sebeple aktarılmak istenen duygu ve düşüncelerin doğru bir şekilde ifade edilmesi oldukça kritiktir (Aydın, 1998).

2.1.3. İletişimin Süreci ve Temel Öğeleri

Aynı yaşam gibi iletişim de dinamik bir süreç olarak düşünülebilir. Yani, iletişim sürekli ve kesintisiz olarak değişen bir olgu olarak devam eder (Tutar ve Yılmaz, 2003).

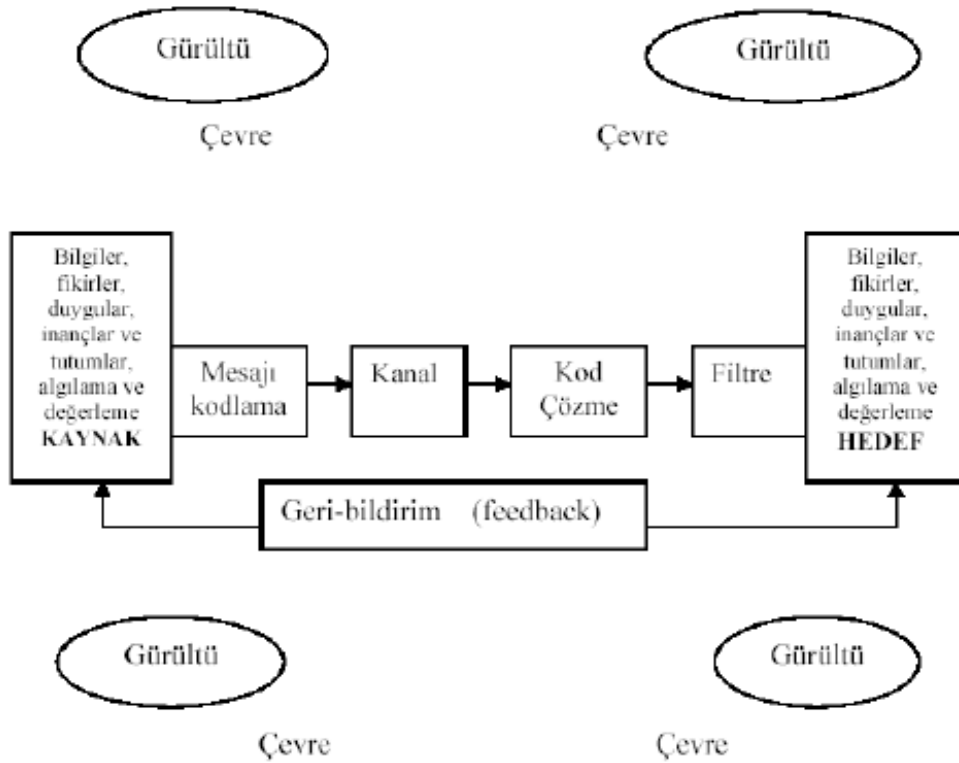
Kaynak ve alıcı arasında işleyen bir süreç olan iletişimin karşıdan gelen mesajları doğru anlamlandırma süreci olarak düşünülürse, bu sürecin kurallara uygun bir şekilde ilerlemesi gerekmektedir (Tek, 2008).

Diğer bir ifade ile iletişim hem kişiler arası, hem toplumlar arası, hem de kişi ve toplum arasında oluşan bir süreç olarak düşünülebilir (Uslu, 2005; Akt., Tek,

2008). Terapi odasında da aynı şekilde, iletişim olmadan terapötik yapı sağlıklı bir şekilde oluşmaz çünkü iletişim bunun için en gerekli araçlardan biridir.

İletişim sürecinin hangi tarzda işlev gösterdiği kapsamında, Shannon ve Weaver'ın iletişim modelinde gönderici ve alıcı olarak iki ana iletişim ögesi bahsedilmektedir. Bahsedilen modelde, göndericinin iletiyi yaratması, şifrelemesi, iletinin iletilmesi, alıcının iletiyi alması, yorumlaması ve uygun bir geri bildirim sağlamasıyla ilerler (Akt., Yetişkin, 2016).

Etkili bir iletişim için üç yönlü sürece ihtiyaç duyulmaktadır.



Şekil 1 : Temel İletişim Süreci

(Tutar ve Yılmaz, 2003)

Şekil 1'de de görüldüğü üzere, iletişim ikincil unsurlarla birlikte yedi unsurdan oluşan bir süreç olarak düşünülmektedir. Bahsedilen bu unsurlar sırasıyla: Gönderici (kaynak), gönderici ve alıcının algılama ve değerlendirme şekli (kod), mesaj, kanal (iletişim aracı), alıcı veya hedef (mesajın iletmek istendiği taraf), geri besleme (feed-back), gürültü (mesajın iletilmesini engelleyen her türlü çevresel faktör)dür.

Sağlıklı bir şekilde iletişimin kurulabilmesi için zorunlu olarak bazı unsurların bulunması gerekmektedir (Tek, 2008).

İletişim sürecini oluşturan öğeler; kaynak, mesaj, alıcı, kanal, gürültü ve geri beslemedir (Taşoğlu, 2009).

2.1.3.1. Kaynak

İletişim; kaynağın, ileticeği şeyleri alıcısının anlayabileceği bir kodlamaya dönüştürmesiyle başlar. Kısaca kaynak, mesajı gönderen olarak düşünülebilir (Odabaşı ve Oyman, 2005). Kaynağın mesajı iletmek istemesi durumunda, söz, yazı, jest ve mimik gibi simgeler kullanarak kodlamaktadır. Geçmiş yaşantı, ruhsal durum, iletişim becerisi, ilgiler, ihtiyaçlar, düşünce ve değerleri gibi birçok etken bu bahsedilen kodlamayı etkilemektedir (Demiray, 2010).

2.1.3.2. Mesaj

Kaynaktan alıcıya doğru gönderilen, kişinin kavram, düşünce, duygu ve amaçlarını gösteren, uyarının kaynak tarafından simgeler kullanarak kodlanmasına mesaj denir. Mesajın kodlanması ve kodun açılması zihinsel süreçlerdir. Mesajın anlaşılır olması, alıcının kod açma sürecine bağlı olmaktadır. Mesaj yanlış anlamaya ve yoruma yol açmayacak bir biçimde aktarılması için açık ve net bir şekilde iletilmelidir. Alıcının kod açma özelliklerine uygun içerikte olmalıdır. Mesajı alanın anlayabileceği şekilde mesajların hazırlanması, iletişim başarısını arttırmak adına gereklidir (Odabaşı ve Oyman, 2005). Kaynağın, alıcıda amaçladığı davranış değişimini gözlemleyebilmesi adına da alıcının anlayabileceği bir şekilde iletilmesi önem taşımaktadır (Cüceloğlu, 2003).

2.1.3.3. Alıcı

Mesajın çözümlenmesi için gönderilen kişiye alıcı denir (Erdem, 2006). Başka bir deyişle, verici tarafından iletilene anlam veren kişidir. Verici ve alıcı arasında etkili bir iletişim olabilmesi için kaynak ile alıcının sosyo-kültürel yapısı, bilgi sevi-

yesi, davranışları ve iletişim becerileri arasında bir denge, hatta eşitlik ya da benzerliğin olması gerekir (Toprakçı, 2002: 205-210;akt., Tek, 2008). “Alıcı ile kaynağın “ortak deneyim” ya da “ortak algısal” alanı olarak açıklanan kavramın varlığı hakkında bilgi sahibi olmak bu açıdan bir zorunluluktur” (Taşoğlu, 2009).

2.1.3.4. Kanallar

Kanallar, kapsamın vericiden alıcıya ulaşmak için izlediği yollar olarak tanımlanabilir. Bu yollar; aşağı, yukarı ve yatay olmak üzere üç düzeyde düşünüldüğü zaman etkili bir biçimde iletişimden söz edilebilir. Mesajın, kaynaktan alıcıya pürüzsüz bir şekilde iletilebilmesi için gürültü olmayan bir kanal gerekmektedir (Odabaşı ve Oyman, 2005).

2.1.3.5. Kodlama

Kaynak, alıcıya ulaşmak amacıyla mesajı bir iletişim kanalıyla gidebilmesi adına kodlar. Kapsamı anlatan semboller verici ve alıcı tarafından ortak anlam taşıyan, yazı, söz, hareket, işaret, resim ya da sayılar olabilir. Kapsamı iletişim sürecinin amacı şekillendirir. Burada önemli olan kodlamanın iletişim süreci düşünüldüğünde öz ve şeklini kaybetmeyecek biçimde olmasına dikkat etmektir. Aksi halde, iletilmek istenen mesaj dışında şeyler algılanabilir (Oskay, 2005).

2.1.3.6. Kod Açma

Etkili bir iletişim için mesaj alıcıya istendiği şekli ile iletilmesi ve doğru kod yardımı ile alıcı tarafından doğru bir şekilde açılması ile mümkündür. Diğer bir deyişle, kod açma, mesajın alıcı tarafından yorumlanarak, alıcıya anlam ifade edebilecek biçimde algılanması sürecidir. Kısaca, kaynak kodlamakta iken alıcı ise kodu açmaktadır (Tutar, Yılmaz ve Erdönmez, 2003).

2.1.3.7. Gürültü

Kaynak ve alıcı arasındaki iletişimi aksatan her türlü engele gürültü denir. Kaynağın, iletmek istediğini yanlış bir şekilde ifade etmesi, iletişim konusundaki yetersizliği ya da kısık ses iletiyor olması bile gürültü sayılmaktadır. Buna ek olarak bir kanal içerisinde eş zamanlı birden çok kodlamanın bulunması da sağlıklı bir iletişimin önüne geçmektedir. Gürültü, mekanik ve psikolojik kaynaklı olabilmektedir. Alıcının iç dünyasında deneyimlediği veya yaşadığı engelleyici her türlü şey dış dünyadan doğru ileti almasını engelleyebilir (Taşoğlu, 2009).

2.1.3.8. Geri-bildirim (Feed-back)

Alıcının, kaynağın mesajına verdiği tepkinin sonucuna geri-bildirim denir. Geri bildirim kavramı en geniş ifadeyle, alıcının tepkisini ifade etmektedir. Yüz yüze iletişim sırasında oluşan bakış, mimik, söylenen sözler geri bildirim olarak kaynağa ulaşır. Kısaca geri bildirim aslında bir kontrol mekanizması olarak düşünülebilir çünkü iletişim sürecini etkili hale getirir (Tutar vd., 2003).

2.1.4. İletişim Türleri

İletişim türlerini; yazılı, sözlü ve sözsüz iletişim olmak üzere üç gruba ayırabiliriz.

2.1.4.1. Yazılı İletişim

Yazı toplumsal bir kültürün gelişmesiyle birlikte oluşur. Yazılı iletişim daha çok kurumsal iletişim sürecinde kullanılır. Rapor, karşılıklı yazışma, mektuplaşmak, gazete, dergi ya da elektronik ortam yazılı iletişimin için kullanılan ana araçlar olarak düşünülebilir (Taşoğlu, 2009).

Yazılı iletişim sözlü iletişim ile karşılaştırıldığında, daha gecikmeli olduğu söylenebilir. Çünkü alıcı mesajı anlayabilmek adına uzun süreye sahiptir ve üzerinde düşünebilecek vakti bulunmaktadır. Buna ek olarak yazılı iletişimde, kişi ifade etmek istediklerini kontrol edebilme şansına sahip olmasından kaynaklı sözlü iletişim sıra-

sında karşılaşılan hatalar yoktur. Aynı zamanda alıcı bilgileri toplaması zaman bulabilir. Bu sebeple ayrıntıların kritik olduğu noktalarda yazılı iletişim daha fazla tercih edilmektedir (Tutar vd. 2003).

Özellikle kurumsal iletişimde kullanılan yazılı iletişimin önemi şu şekilde özetlenebilir (Tutar ve Yılmaz, 2010):

- Bilgi alanında profesyonel hale gelme,
- Uygulama konusunda araştırma yapanların sayı çokluğunun gerekliliği ve önemi,
- Finans alanında bilgiye olan gerekliliğin önemi ve artış göstermesi.

Yazılı iletişim alanında mesaj gayet açık, net ve alıcıya uygun bir şekilde ifade edilmelidir (Gürgen, 1997). Yazılı iletişim, bilgilerin kaydedilmesi, bilgilerin geniş bir kitleye iletilmesi, olası anlaşmazlıkların önüne geçmek amacıyla kullanılmaktadır (Kırmızı, 2003).

2.1.4.2. Sözlü İletişim

Sözlü iletişim dil ile gerçekleşir. Bireylerin karşılıklı olarak konuşmaları dil ile oluşturulan bir iletişimdir. Bunun da ötesinde iletilen mesajların anlamlandırılmasını sağlayan ses tonu, tınısı, hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı gibi özellikler yer almaktadır, bir buna dil ötesi denmektedir.

Dil “ne söylediği” ile ilgilenirken; dil ötesi ise “nasıl söylediği” ile ilgilenir (Dökmen, 2006). Bu da demek oluyor ki sözlü iletişim sese ve kulağa hitap eden bir iletişim çeşididir (Erdoğan, 2005).

Sözel iletişimde kişi dil aracılığı ile mesajı kodlar ve karşı tarafa iletir. Kodlanan mesajların anlaşılır olması alıcı tarafından rahat bir şekilde edinilmesine olanak sağlarken; kapalı bir iletişimde bulunan bireyler direkt olarak ifade etmek yerine imalarda bulunma yöntemini tercih ederler. Sözel iletişim sırasında karşı tarafı onaylayan ya da olumsuz yönde eleştiren tarzlar da görülebilir (Özgan ve Aslan, 2008).

Sözel iletişimde, kaynak mesajı alıcının görüp duyabileceği düzeyde iletmelidir. Anlatılmak istenen ayrıntılı ya da kısa ve öz bir şekilde ifade edilebilir. Burada

amaç, en iyi şekilde anlamak için zemini hazırlamaktır. En iyi şekilde ifade edilmesinin önüne geçen faktörlerden bazıları genelleme ve kutuplaşmadır. Belirli grupları ya da olguları aynı sınıfın içerisine koyarak değerlendirme, genelleme olarak düşünülebilir. Kutuplaşma ise ifade edilmek istenen anlamların aşırı uçlarda kullanılarak yanlış düşünce oluşmasına sebebiyet vermektedir (Gürüz ve Eğinli, 2012).

Sözlü iletişim, yazılı iletişim ile kıyaslandığında, anlamlandırılmayan herhangi bir iletide soru sormak ve hızlıca cevap alınabildiği bir eş zamanlılık gözlemlenir. Sözlü iletişim bu yönüyle etkili bir iletişim türü olmasına rağmen; hızlıca unutulma riskinden dolayı formal iletişim için zayıf kalmaktadır (Tutar vd. 2003).

2.1.4.3. Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, sözlü iletişime destek vermek amaçlı kullanılmaktadır ve bireylerin sahip oldukları gerçek his ve düşüncelerini yansıtır. Bu yansıtma işini beden dili ile iletirler ve iletileni beden dillerinden de doğru bir şekilde anlamlandırmaya çalışırlar. Buna ek olarak, beden hareketleri, jest ve mimikler ve yüz ifadeleri de sözel olmayan iletişim sırasında kullanılan bir takım göstergelerdir. Sözsüz iletişim sırasında kullanılan bu eylemler dürtüsel ya da bilinçli olarak öğrenme veya taklit etme yolu ile de kazanılabilir (Gökçe, 2006).

Yapılmış olan bir araştırma incelendiğinde, iletişim sürecinde kelimeler %10, ses tonu %30 ve beden dili ise %60 rol alır (Altıntaş ve Çamur, 2001). Tüm bunlar değerlendirildiğinde, iletilmek istenen mesajların yarısından fazlasının sözel olmayan iletişim desteği ile gerçekleştiği düşünülürse, önemi oldukça büyüktür.

Sözsüz iletişim, konuşma sırasında duygu, düşünce ve tavırların anlaşılmasına olanak sağlar. Bazen anlatırken ifade etmek istediğimiz duyguyu ve hissi beden dilimizin desteği ile çok daha rahat ve açık bir şekilde ifade edebiliriz. Bu da demek oluyor ki bazen sözsüz iletişim güven açısından sözlü iletişimin önüne geçebilir (Cüceloğlu, 2010). Bazı uzmanların, bazı kişilerin yalan söylediğini beden dillerinden anlayabildiğimizi söylüyor olmaları da bu doğrultuda akla gelen ifadelerden biri.

Sözsüz iletişim sırasında, başta bahsetmiş olunan göstergeler tek tek değil bir bütün halinde incelenmeli ve bir uyum olup olmadığına bakılmalıdır. Beden dilinin

bölüm ve fonksiyonları arasındaki uyuma bakıldığında daha doğru bir değerlendirme elde edilebilir (Schober, 2003).

Korkut'a (2004) göre etkili iletişim dendiğinde önemsenmesi gerekenler bir grup halinde incelenmek istenirse aşağıdaki sonuçlar elde edilir:

- Beden duruşu, hareketleri ve jestleri gibi bedensel ifadeler
- Göz iletişimi, göz hareketleri
- Gülümseme, kaş çatma veya kaldırma, dudağı bükme gibi mimikler
- Ses tonu, yüksekliği, sözcükler arasındaki boşluk, vurgu, duraklama, sessizlik ve akıcılık gibi ses bağlı ifadeler
- Nefesin artması, yüzün kızarması, solma, göz bebeklerinin büyümesi gibi otomatik tepkiler
- Boy, kilo, ten ve sağlık durumu konusundaki görünümü
- İletişim sürecinde kişinin ya da kişilerin tercih etmiş oldukları mesafe
- Kıyafet gibi genel görünüş

Sözsüz iletişimlerin dilbilgisi ya da mantık gibi kalıpları bulunmaz. Bu sebeple sözel iletişim içerik açısından etkili iken sözsüz iletişim tutum ve tercihleri ifade etme noktasında kritiktir (Cüceloğlu, 2002). Moore'a (2000) göre, sözsüz iletişimin ana işlevleri şu şekildedir;

- *Tamamlama*: Sözlü olan iletiyi pekiştirme,
- *Tekrarlama*: Sözlü ifade ve bahsedilen sözlü ifadenin sözsüz karşılığını da kullanma,
- *Düzenleme*: Sözlü iletilerin düzenini ve doğrultusunu kontrol etmek için sözsüz ifadeler kullanma,
- *Yerine geçme*: Hiç sözlü bir ileti kullanmaksızın, ifade edilmek isteneni sözlü iletişim yerine geçen sözsüz ileti ile ifade etme,
- *Vurgulama*: Önemine dikkat çekmek istenen sözcüklerin daha yüksek sesle söylenmesi.

Sözsüz iletişimi etkileyen faktörleri kısaca bahsetmek istersek bunlar; gözler, yüz ifadeleri, jest ve mimikler ve kişiler arası uzaklıktır.

2.1.4.3.1. Gözler

Başlı başına ileti kaynağı olan gözler, sözsüz iletişim sırasında en çok kullanılan etkili bir kanaldır. Çünkü göz teması ile kişiler iletişimi başlatıp sürdürebilirler. İstedikleri zaman ise gözlerini çekerek iletişimi sonlandırabilirler. Göz temasının kurulmadığı durumlarda karşı tarafa ilginin olmadığı düşünülebilir, bu sebeple iletişim kopması ve sonlanması ihtimaldir. Bu sebeple iletişim boyunca göz temasına önem verilmeli ve kullanmaya devam edilmelidir (Moore, 2000).

2.1.4.3.2. Yüz İfadeleri

Bireyler beden dilinin en önemli alanı olan yüz ifadeleri sayesinde duygularını ifade edebilirler. Yüz kasları ile anlatılanların hangi duygu ile ifade edildiği bilinçli olarak ya da istemeden gözlemlenebilir ve anlatana ait kızgınlık veya mutluluk gibi duyguların anlaşılmasına olanak sağlar ki bu da mimiğin önemini arttırmaktadır. Kişiye ait alın, kaş, yüzün alt tarafı ve gözler duyguyu anlatan kısımlardır ve yapılan mimikler sayesinde istenilen mesaj rahatça iletilir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011). Ayrıca, istenmeden yapıldığı fark edilen mimikler de hızlıca düzeltilme imkânına sahiptir (Tomul, 2005).

Yüz şekli, beden dilinde yer alan diğer kısımlara kıyasla daha az kültürel farklılık göstermektedir. Mutlu, kaygılı, üzgün, heyecanlı gibi birçok duygu her kültürde aynı yüz ifadeleri ile gösterildiği için evrenseldirler.

Yapılan araştırmalarla birlikte, insanların 250 bin farklı anlamı yüz ile yansıtabildiği gözlemlenmiştir (Akt., Tekin, 2017). Bu da iletişim sürecinde kişilerin birbirlerinin duygularını anlamaları noktasında oldukça büyük bir öneme sahiptir. Duygunun da ötesinde insanların birbirlerine karşı olan düşünce tavırlarını anlamlandırmak için de yüz ifadelerini yorumlamak önemlidir (Zıllıoğlu, 2007).

2.1.4.3.3. Jest ve Mimikler

Beden duruşu, jestler, mimikler, oturmak için seçilen yer ve oturma biçimi, mesafesi, ayak kullanımı, giyim tarzı, yapılmış olan bakım ve makyaj detayları ve kullanılan her türlü aksesuar beden dili olarak ifade edilmektedir (Türkel, 2006; Akt., Tek, 2008).

Sözel olmayan iletişim sırasında anlatan kişinin jest ve mimikleri de duygu ve düşünceleri anlamlandırmada önemli olmaktadır. Jestler duygu ve düşüncelerin daha somut bir ifade ile iletilmesine yardımcı olurken, mimikler yüz kasları ile söylenmek istenene anlam oluşturulması sırasında yardımcı olmaktadır (Gökçe, 2006). Bu sebeple, ifade edilen jest ve mimiklerin söylenen sözlerle paralel ya da uyumlu olması gerekir. Farkında olunmadan yapılan bazı jest ve mimikler psikologlara göre bilinçaltında saklanması istenen duyguların açığa çıkmış halidir (Zıllıoğlu, 2007).

Jestler betimleyici, pekiştirici, vurgulayıcı ya da dikkat toplayıcı olarak kullanılabilir. İletilmek istenen mesajdan çok jestlere odaklanması istenmiyorsa, çok fazla kullanılmadığı ve abartılmadığı noktasına dikkat edilmelidir (Moore, 2000).

Sözlü iletişimin olmadığı çağlarda insanlar duygu, düşünce ve isteklerini el işaretleri ile anlatmaya çalışmışlardır. El ve kol hareketleri ile ifade edilmek istenene vurgu katılabilir. Ayrıca, açıklama yapma gereksinimi sırasında ya da sempatik görünmek amaçlı jestler kullanılabilir (Gökçe, 2006; Fiske 2014).

Tokalaşma, alkış tutma ya da bir büyüğümüz geldiğinde ayağa kalkma gibi toplumsal davranış kuralları dikkate alındığında da jestin rolü bulunmaktadır. Jestler yanlış anlaşılmaya sebebiyet vermemesi için mutlaka yerinde kullanılmalıdır yoksa biriyle konuşurken ellerimizi birbirine kavuşturmamız gibi jestler olumsuz bir algı yaratarak iletişimi etkiler. Ayrıca, sohbet sırasında kişinin karşısındaki elinin tersiyle itiyor olması da yanlış anlaşılmaya açık ve iletişimi zorlaştırıcıdır (Zıllıoğlu, 2007).

2.1.4.3.4. Kişiler Arası Uzaklık

Kişiler arasındaki uzaklıkların bireyler arasındaki ilişkinin niteliğini anlama noktasında rolü bulunmaktadır. Cüceloğlu'na (2003) göre iletişim mesafeleri şu anlama gelmektedir:

- a) 30 – 35 cm mahrem
- b) 40 – 80 cm samimi
- c) 80 cm – 2 m sosyal
- d) 2 m ve üzeri ise topluma açık mesafe olarak ifade edilmektedir.

2.1.5. İletişim Becerileri

Sağlıklı bir şekilde iletişim kurabilmek ve devamını sağlayabilmek adına etkili iletişim becerilerine sahip olmanın rolü oldukça kritiktir. Etkili bir iletişim için hangi becerilere sahip olunması gerektiğine dair farklı görüşler bulunmaktadır.

Yüksel Şahin (1997) için etkili iletişim becerisi “empati ve saygıyı etkili bir biçimde kullanarak, duygu ve düşünceleri karşıdaki kişiye maske takmadan ‘ben dili’ ile iletebilme, ‘ben’ savaşımlarını vermeden, başkalarını küçük görmeden kendi haklarını koruyabilme, etkin dinleyebilme, sözel olmayan mesajlarla sözel mesajlar arasında tutarlılık sağlayabilme biçiminde bireyin, karşıdaki kişilerle doyum verici ilişkiler kurabilmesini sağlayan, bireyin toplum içinde yaşamasını kolaylaştıran, başkalarından olumlu tepkileri getiren öğrenilmiş davranışlardır” olarak ifade edilir.

Ceyhan (2006), üniversite öğrencileriyle yapmış olduğu çalışmada öğrencilerin algıladıkları iletişim becerilerine göre uyum düzeylerini araştırmıştır ve iletişim becerilerini; bireyler arası konuşmada karşıdaki kişi veya kişileri de konuşma eylemine davet etme, konuşma sırasında cevap vermek ve verilen cevapla karşı tarafın kendisi tarafından anlaşılır olduğunu gösterme, yönlendirici olmama, açık uçlu sorular yöneltilme, karşı tarafın duygularının anlaşılmasını sağlama, sözlü mesajları yanı sıra sözsüz mesajların da doğru bir şekilde anlamlandırılması, ifade edilen sembollerini anlayabilme, anlaşılan mesaja yönelik yanıtlama, göz teması içerisinde olma, “ben” dili ile mesajları gönderme, geri bildirimini doğru bir şekilde ifade etme, kendini açma, iletişim halinde olunan kişinin doğru anlaşıldığını sözcüklerle ifade etme, eleştiri durumunda buna olumlu tepki gösterme, girişken davranma, çatışmaları yönetme ve

son olarak da şartsız bir şekilde kabul etme şeklinde ele almıştır (Akt., Büyükfiliz, 2016)

Farklı bakış açıları incelendiğinde, duygu, düşünce, tutum ya da davranışın anlaşılır ve sade bir biçimde aktarılması iletişim becerileri konusunda gereklilik olduğu görülmektedir. Bireyler iletişim halindeyken sahip oldukları his ya da düşünceleri anlamlandırır ve görmeye başlar.

Birey algı ve tutumlarından etkilenen iletişim psikososyal ve fizyolojik özelliklerden dolayı kişiden kişiye göre farklılık göstermektedir. Bazı kişiler çok rahat bir şekilde iletişim kurarlarken, bazılarının ise bu konuda oldukça zorluk çektiği görülmektedir. Sağlıklı iletişim kurabilen kişilerin daha dışa dönük olduğu gözlemlenirken, iletişim becerisi zayıf olan bireylerin ise sosyal yaşam içerisinde daha geri planda kalmayı tercih ettikleri, konuşmayı başlatma konusunda çekince duyguları görülmektedir. Bu tür insanlar duygu ve düşünce paylaşımları konusunda problem yaşamalarından kaynaklı sosyal yaşam içerisinde bir takım problemlerle karşılaşmaktadırlar (Işık, 2011). Bu konu ile ilgili olarak yapılan bir araştırmaya bakıldığında, diğer insanlarla birlikte olmayı seven insanlarla sevmeyenler insanlar karşılaştırılmış, iletişim becerileri konusunda farklılık olduğu ve diğer insanlarla birlikte olmayı arzulayan kişilerin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Korkut, 1999). Bu doğrultuda, kişiler sosyal ortamlarda daha fazla vakit geçirdikçe, bu durum iletişimin doğru bir şekilde kurulup sürdürülmesine destek sağlayabilir.

İletişim becerilerinin güzel taraflarından biri, doğuştan olmasını yanı sıra sonradan da edinilebilir olmasıdır. Kişiler, sosyal çevre içerisinde iletişimi doğrultusunda almış olduğu olumsuz geri bildirimleri anlamlandırdıkça ne tür bir iletişimin doğru ve pozitif olacağını görmeye başlar. Şişman'a (2016) göre, etkili iletişim için gerekli olan ilkeler: kişinin kendini değerli olarak kabul etmesi, kişiye saygı duyulması, kişiye karşı ısrarcı bir tutum sergilenmemesi, kişiler arası farklılık kabulü ve bireylerin kendi kararlarını alabilme haklarının olduğunu bilmektedir (Şişman, 2016; Akt., Atabay, 2019).

2.1.5.1. Sözlü İletişim Becerileri

Sözlü iletişim becerisi gelişmiş olan bireylerde beklenen özellikler şu şekildedir (Öztürk, 1997; Sever, 1998):

- a. Sesleri doğru bir şekilde vurgulamak
- b. Sesleri yutmamak
- c. Sesleri karıştırmamak
- d. Başlanılan tümceyi anlamlı olarak bitirmek
- e. Konuşma sırasında yabancı kelimeleri kullanmamak
- f. Konuşma sırasında gereksiz sözcüklere yer vermemek
- g. Mantığa aykırı cümleler iletmemek
- h. Kurulan cümleleri yinelememek
- i. Sahip olunana alçak ve yüksek sesi kullanmak
- j. Derince, hızlı, düzenli olarak ve gürültü yapmadan nefes almak
- k. Göğüs boşluğu ve diyaframdan nefes almak
- l. Nefes alırken konuşmamak
- m. Sözcükleri doğru bir şekilde vurgulamak
- n. Net ve karşı tarafın anlayacağı doğru cümleler kurmak
- o. Konu ve iletilen mesajların düzeyine uygun ton kullanmak
- p. Akışı bozacak şekilde duraksamamak
- q. İfade edilen sözlerle jest ve mimiği uyum içerisinde kullanmak
- r. Tekrarlamalara yer vermemek
- s. Argo ifadeler yer vermemek
- t. Konuşma sırasında gereksiz sesler çıkarmamak
- u. Gereksiz ayrıntılara yer vermemek
- v. İletişim kurulan kişi ya da kişiler tarafından duyulabilecek bir ses seviyesinde konuşmak

Yukarıdaki tüm ifadeler dikkate alındığında, sözel konuşma sırasında beceri haline getirilmesi gereken nitelikler olduğu görülmektedir. Etkili bir sözlü iletişimden

bahsedilmesi isteniyorsa, kişinin anlatmak istediklerini en net ve anlaşılabilir olması için sözcüklerini özenle seçmeli, alıcının aldığı mesaj ile vericinin iletmek istediği mesaj paralel olmalıdır (Sever, 1998). Bu da demek oluyor ki iletişimde olumsuz bir sonuç elde etmemek adına mesajı iletenin ve mesajı alanın belli bir yetkinliğe sahip olması gerekmektedir (Saraç, 2006).

2.1.5.1.1. Konuşma Becerileri

Konuşma becerisi kısaca kişinin sahip olduğu duygu ve düşüncelerin sözcüklerle etkin ve doğru bir biçimde karşı tarafa iletilmesi sanatıdır. Sosyal yaşam içerisinde kişilerin en çok ihtiyaç duyduğu iletişim becerilerinden biri konuşma becerisidir. Özel, sosyal ya da iş yaşamı içerisinde kendilerini en iyi şekilde ifade etmek için sade, net ve anlaşılır olma gereksinimi duyarlar. İletişim konulu araştırmalarda gün içerisinde % 50 ila 80'lik bölümün kişiler arası iletişime ait olduğunu, %30'unun ise kişilerle konuşarak geçirdiğimiz bulunmuştur. İfade edilmek istenen mesaj gelişigüzel bir şekilde vericinin zihninde oluşur ve alıcıya ise sözlü iletişim kanalı ile gönderilir (Şişman, 2016; Atabay, 2019).

2.1.5.1.2. Empati Kurma

Kişinin ne düşündüğünü ve hissettiğini anlayarak, iç dünyasında yer alan duygu ve düşüncelerine karşılık verme olarak ifade edilebilir (Pala, 2008). Burada önemli olan karşıdaki kişiyi anlama sırasında tarafsız bir biçimde dinleyebilme ve değerlendirebilme yetisine sahip olmaktır.

Hoffman'a (1978) göre, insanlar kendilerine benzettikleri insanlarla empati kurma konusunda daha isteklidirler. Bu da demek oluyor ki empati kurmadan önce kişinin kendi duygu ve düşüncelerini biliyor ve tanıyor olması da önemlidir.

Empati kurabilmenin kişinin hayatına etkiler şu şekildedir:

- Biliş, ahlak ve psikolojik açıdan incelendiğinde, empati kurabilmek sağlıklı düşünebildiğinin göstergesidir.
- Empati ile birlikte bireyler arasındaki ilişki ve anlaşılabilirlik vurgulanır.
- Empati, sağlıklı iletişim ve olası sorunları çözebilmek için, kişilerin birbirlerini daha net anlamasına olanak sağlamaktadır.
- Empati ile birlikte özel, sosyal ya da çalışma hayatında başarı oranı artar.
- Empati, farklı duygu, düşünce, davranış ya da kültürlere ait insanların birbirlerini anlamalarına fırsat verir. Tüm bu olumlu özellikler yanı sıra empati demek bilişsel, duygusal ve psikolojik anlamda yetenek ve sabır ihtiyacı duymaktadır, bu sebeple kişinin kendi isteği ve çabası olmazsa zorlanılabilir (Pala, 2008).

2.1.5.2. Sözsüz İletişim Becerileri

Günümüzde sözlü iletişim kanalları iletişim becerisi için oldukça önemli iken, yüksek iletişim becerisi dendiğinde sadece dil yeterli olmamaktadır. İletişim türleri başlığı altında detaylıca bahsedilmiş olan göz, yüz ifadeleri, jest, mimikler ve kişiler arası uzaklık gibi faktörlerin de var olduğu dikkate alınmalıdır. Gabbott ve Hogg' a (2000) göre kişiler arası uzaklık, göz teması, bedenin hareketleri ve ses tonu sözsüz iletişimin ana etmenlerini oluşturmaktadır.

2.1.5.2.1. Dinleme Becerisi

Göz, yüz ifadeleri, jest, mimikler ve kişiler arası uzaklığa ek olarak etkili iletişim dendiğinde en temel faktörlerden biri dinleme becerisidir. Dinleme becerisi, tüm eleştiri ve kuşkulardan uzak olarak dinlemedir. Böylece mesajı ileten kişi rahat ve mutlu bir şekilde kendini ifade edebilir.

Sağlık çalışanları da hizmet vermiş olduğu kişiyi anlayabilmek ve ihtiyaçlarına yanıt verebilmek adına aktif dinleme özelliğini kullanması gerekir. Aktif dinleyici olmak demek, dinleyen kişinin zihnini engelleyiciler olmadan kendini karşıdakinin yerine koyarak yani empati yaparak dinleme anlamına gelmektedir (Barutçugil; Akt.

Bekcan,2015). Karşısındaki kişiyi dinlerken göz temasına önem vermek ve sözünü kesmeden söylemek istediklerinin bitmesini beklemek hem konuşan kişiye ait saygıyı ifade etmek hem de sağlıklı bir şekilde iletişimin sürmesi için önemli faktörlerdir. Bu sebeple dinleme süreci boyunca göz, yüz gibi belirtilmiş olan diğer sözsüz iletişim kanalları ile anlaşıldığını ifade edici bir biçimde eşlik etmek gerekmektedir.

2.1.5.2.1.1. Dinleme Türleri

Bireyler arası iletişimde yeni ilişkiler ve hâlihazırda var olan ilişkilerin devam edebilmesi adına dinleme ön plana çıkan bir yetenektir. Dinleme becerisine sahip olan kişiler, karşısındaki birey veya bireylerin isteklerini, inciten ya da kızdıran şeylerin ne olduğu hakkında bilgi sahibi olmasına olanak tanır. Dinlemenin iki olumlu belirtisi olan sorumluluk ve saygı, diğerlerinin hislerini ve hayatı nasıl gördüğünü, umursadığını, diğerlerinin deneyimlemiş olduğu hayatı önemseydiğini gösterir ve karşı taraftan da aynı şekilde sevgi ve değer görürler. Gerçek dinleme, konuşulurken sessizce dinlemekten ibaret değil; karşındakini anlamak, eğlendirmek, karşındakine bir şey söylemek, ona yardım etmek ya da onu avutmak olarak ifade edilmekte ve görünüşte, gerçek, savunucu, tuzak kurucu, yüzeysel ve etkin olmak üzere yedi kategoride incelenmektedir (Levent, 2011).

2.1.5.2.1.1.1.Görünüşte Dinleme

En yaygın dinleme türü olan görünüşte dinleme, karşısındaki kişiyi dinliyormuş gibi yaparak aslında iç dünyasında farklı bir yerde olmak şeklinde ifade edilir (Cüceloğlu, 1999; Akt., Levent, 2011). Bu da demek oluyor ki, anlatıla her ne ise, görünüşte dinleyen kişinin zihnindekiler anlatılandan daha önemli görülmektedir. Bu sebeple, kişi karşısındaki kişiyi dinliyormuş gibi yapar ancak işin aslı farklıdır. Bu sebeple iletilmek istenen mesajlarda eksik iletilmesi ya da hiç anlaşılmasa gibi problemlerle karşılaşılır (Bekcan, 2015).

2.1.5.2.1.1.2. Seçerek Dinleme

Bazıları, kendi söyleyecekleri dışındaki konularla ilgilenmezler ya da sadece ilgilerini çeken konuları seçerek dinleme eğiliminde olurlar (Cüceloğlu, 1999; Akt., Levent, 2011). Bu durumda, ancak dinlemiş oldukları kısımlara yorum yaparlar.

2.1.5.2.1.1.3. Saplanmış Dinleme

Duygusal olarak bakıldığında sağlanmış dinleme ile dinleyen bireyler, ne konuşulursa konuşulsun ifade edilen cümlelerdeki duyguyu yakalamaya niyetindedir. O sebeple dinleme sırasında ya hüzünlenme ya da gülme eğiliminde olurlar. Eğer herhangi bir duygu yakalayamazlar ise dinlediklerini aklında tutamaz (Cüceloğlu, 1999; Akt., Levent, 2011).

2.1.5.2.1.1.4. Savunucu Dinleme

Savunucu dinleyen bireyler, cümlelerde kendilerine tehdit oluşturduğunu düşünürler ve direk olarak savunucu bir geri bildirim verme eğiliminde olurlar (Cüceloğlu, 1999; Akt., Levent, 2011). Savunucu dinleme eğiliminde olan bireyler anlatılmak istenen konunun dışına çıkılmasına sebebiyet verebilir (Bekcan, 2015).

2.1.5.2.1.1.5. Tuzak Kurucu Dinleme

Tuzak kurucu dinleme eğilimi ise diğer dinleme çeşitlerinden biridir. Bu tür bireyler konuşulan konuyu sessiz ve dinlemek ve herhangi bir eksik ya da yanlış söylemde anında konuşmacının yüzüne vurma eğiliminde olmaktadır (Cüceloğlu, 1999; Akt., Levent, 2011).

2.1.5.2.1.1.6. Yüzeysel Dinleme

Yüzeysel dinleyen kişiler asıl anlatılmak isteneni anlamazlar. Bu sebeple mecazi anlam kullanıldığında bunu fark etmeyebilirler (Cüceloğlu, 1999; Akt., Levent, 2011).

Örneğin “mutlaka sıkça bize gelmeyi ihmal etme” dendiğinde bireyin bunu ciddiye alarak sürekli ziyaret etmesi yüzeysel dinlemeye örnek olarak gösterilebilir (Gürkan, 2011). Bu sebeple kişilerin sosyal yaşam içerisinde daha aktif olmaları ve bu tür mecazi anlamları algılayabilmeleri beklenmektedir.

2.1.5.2.1.1.7. Etkin (Aktif) Dinleme

Etkin diğer adıyla aktif dinleme, karşısındaki kişinin konuşmalarına, duygu ve düşüncelerine saygı göstermek, önemsemek, değerli görmek ve arada konuşulan kişinin anlaşıldığını teyit etmek amaçlı geri bildirim vermektedir. Bu yöntemle birlikte yanlış anlaşılma gibi durumların da önüne geçilebilir (Maden, 2013). Terapi odasında da aynı şekilde, danışanın söylediklerini herhangi bir yorumda bulunmadan tekrarlamak, beden dili ile onaylamak ve göz teması kullanarak, iletişimi sürdürürebilmek iletişim becerileri noktasında oldukça kritik unsurlardan biridir.

2.1.5.2.1.1.8. Dinlemede Karşılaşılan Engeller

İletişim süreci içerisinde arzu edildiği gibi oluşmasını ve ilerlemesinin önüne geçen her türlü faktör iletilmek istenen mesajın doğru bir şekilde aktarılmasına ya da algılanıp anlamlandırılmasına engel olur, bu da engel (gürültü) olarak belirtilmektedir. İletilmek istenen mesajın uygun ve yeterli simgelerle kodlanmaması, lüzumsuz kelimelerin kullanılması ya da tekrar yapılması, anlam bozulması ya da değişmesine sebep olan faktörler, mesajın iletilmesini engelleyenler ya da mesajın yanlış yorumlanması karşılaşılabilecek engellerdir (Certel, 2008). Bu da demek oluyor ki, kişi yeterli iletişim becerilerine sahip olsa bile bir takım engellerle karşılaşma ihtimali bulunmaktadır.

İletişimin sağlandığı kanalların farkında olunmalı, sağlıklı bir iletişimde dinlemede karşılaşılabilecek gürültülere dikkat edilmelidir. Dinleme süresince karşılaşılabilecek engeller şu şekildedir:

Ağız Kavgası Yapma: İnsanların atışma ya da tartışması şeklinde kendini gösteren bu problem söylenenlere karşı çıkılmasına ve karşısındakini insanı dinlemekten çok onun söylediklerine karşı çıkmaya yöneliktir (Öztürk, 2011).

Akıl Okuma: İletişim sırasında, karşındakinin söylediklerine dikkat etmek ve anlamaya çalışmaktan daha çok gerçek anlamdaki duygu ve düşüncelerini anlamaya yöneliktir. Kişi söylenenlere güvenin olmadığı bir ortamda ise daha çok ses tonuna ve gizli işaretlere önem verir (Öztürk, 2011).

Düşüncelere Dalma: Birey karşısındaki kişiyi dinlemekten daha çok söyledikleri ifadelerin çağrışım zincirlerine sebep olması ve dinleyen kişiyi deneyimlerine götürmesi durumudur. Bu süreçte, kişi dinlemekten daha çok kendi iç dünyasına yönelir. Düşüncelere dalma eğilimi, daha çok dinleyen kişinin sıkıldığı ya da bir konuda endişe duyduğu zamanlarda artmaktadır (Öztürk, 2011).

Haklı Çıkma: Kişinin hatalı bir duruma düşmemesi için çaba göstermesi durumudur (Öztürk, 2011).

Karşılaştırma: Konuşma sırasında, konuşulanı anlamaya çalışmaktan daha çok konuşan kişi ile kendisinin yetenek, gösteriş, zekâ ya da duygusal açıdan daha sağlıklı olup olmadığının kıyaslanmasına odaklanma durumudur. Kimin daha iyi ya da daha üstün olduğuna odaklanmasından dolayı konuşulanı çok fazla anlayamaz ve anlamada, algılamada eksiklik ya da yetersizlikler gözlemlenir (Öztürk, 2011).

Tekrarlama: Birey, söylenenleri dinlemekten daha çok, yapmayı amaçladığı yorumu unutmamak için sürekli içinden tekrar eder. Tüm dikkatini yapacağı yorumlara verdiği için karşısındaki kişiyi dinlemeye vakit ayıramamaktadır (Öztürk, 2011).

Süzgeçten Geçirme: Anlatılanları sadece duymak istediğini duyana veya öğrenene kadar dinlemesi durumudur (Levent, 2011). Bir babanın, oğlunun ona fatura ödemesi için verilen paranın faturayı ödemek için kullanıp kullanmadığını öğrenecek kadar dinlemesi ve ödendiğini öğrendiğinde rahatlayarak dinlemeye devam etmemesi gibi düşünülebilir.

Yargılama: Eğer konuşulan kişinin yetersiz olduğu düşünülüyorsa, konuşulan kişi dinlenilmeye değer görülmez. Yargılama, kişi dinlenildikten ve anlatılmak istenenin içeriği yorumlandıktan sonra yapılmalıdır (Levent, 2011).

Özdeşleştirme: Konuşan kişinin anlattıkları ile dinleyen kişinin kendi deneyimleri ile bağlantı kurması durumudur. Mesajın iletildiği sırada anlatılan bir olayın, dinleyen kişinin gözünde benzer olayın canlanması ve karşı tarafla özdeşleştirilmesi olarak düşünülebilir (Levent, 2011).

Öğüt: Dinleyen daima öneriye hazır olması durumu olarak ifade edilir. Buradaki engel, dinleyici öğüt vermeden önce bir kaç cümle veya ifade dinler fakat aradaki duyguları kaçırmaz (Levent, 2011).

Konu Değiştirme: Konudan sıkıldığı ya da rahatsız olduğu durumlarda dinleyicinin konuyu başka bir yöne çevirmesi ya da değiştirmesi durumudur (Levent, 2011).

Rahatlatma: Karşı tarafı destekleyici bir şekilde tavır takınarak samimi ve cana yakın bir şekilde 'kesinlikle' ya da 'haklısın' ifadeleri kullanmak ve karşı tarafı rahatlatma durumudur. Karşı tarafın sevgisini kazanmaya yönelik olmasından dolayı konuya gerçekten ilgisi bulunmayabilir (Levent, 2011).

2.2. Empati

2.2.1. Empatinin Tanımı ve Tarihi

Empati kelimesinin farklı tanımlamaları bulunmaktadır. Sözlük anlamına bakıldığında; “Kişinin kendisini başka bir bilincin yerine koyarak söz konusu bilincin duygularını, isteklerini ve düşüncelerini, denemeksizin anlayabilmesi becerisidir” (www.tdk.gov.tr Nisan, 2019). Dökmen’e (2006) göre ise, en sade anlatımıyla empati kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onu anlaması olarak ifade edilir.

Empati kavramı ilk olarak Robert Vischer tarafından Almanca “*emfühlung*” kelimesi ile oluşmaktadır. “*emfühlung*” başkasının yerine geçebilme becerisi olarak tanımlanmaktaydı. Bu sözcüğü ilk kullananlardan biri Alman psikolog Theodor Lipps’tir. Ona göre “*emfühlung*” kişinin kendisini karşısındaki nesneye yansıtması, kendini onun içinde gibi hissetmesi ve kendi içine alarak onu anlaması durumudur (Dökmen, 2005:135). Lipps’e göre nesnelere ötesinde insanların da algılanması için *emfühlung*’un öneminden bahseder. 1903’te yayımlanan makalesinde insan için nesnelere, kişinin kendisine ve diğer insanlara ilişkin olmak üzere üç çeşit ifadeden bahseder. Üçüncü tarzdaki bilgi edinmeye *emfühlung* adını verir, böylece kişi kendini karşındakine yansıtarak, taklit yoluyla kendisi ile paralellik kurmasını ve anlamlandırmasını belirtir (Dökmen, 2004, Corey, 1982, Egan, 1975, Danish, D’Augelli ve Hauer, 1985).

Empati kelimesi eski Yunanca’da ise “*empathia*” olarak geçer ve günümüze kadar uzanır. Eski Yunanca’da “içini hissetmek” olan *empathia* günümüzde, başkalarının duygu ve düşüncelerinin objektif bir şekilde farkında olma, temsili olarak yaşama; kendini başkasının yerine koyarak acı, sevinç gibi her türlü duyguyu paylaşma manasını taşımaktadır (Budak, 2001). Titchener’in kuramına göre empati, karşısındakinin problemini fiziksel olarak taklit ederek aynı hislerin kendisinde uyanması halidir (Goleman, 1995). Titchener eski Yunancadaki *empathy* terimini İngilizceye “*empathy*” olarak uyarlamıştır ve günümüze kadar birçok farklı biçimlerde tanımlama yapılmıştır.

Başka bir ifade ile, empati bir başkasının duygu ve düşüncelerini bir elbise gibi giyinmek ve o kişiyi anlamaya çalışmaktır. Empati, hayal kurma, taklit, gözlem, dili kullanma, bakış açısıyla oluşturma ya da duygulara katılma yoluyla karşıdaki kişiyi anlamasına olanak sağlar. Kısaca başkasını anlama çabası olarak belirtilebilir (Akt., Keskin, 2007).

Titchener'a göre, iki tür bahsetmek mümkündür; Birincisi karşıdaki bireyin hislerini biliyor olmak, diğeri ise zihinsel bağlanma olarak ifade edilmektedir (Wisper, 1986).

Batson, Fultz ve Schoenrade'in (1987) ifadelerine göre 1950'lerde empatinin daha çok bilişsel işlevi üzerinde durulmaktaydı, yani karşıdaki kişinin bakış açısıyla bakarak doğru bir şekilde anlama olarak ifade edilmekteydi. 1960'larda ise empatinin daha çok duygusal manası üzerinde durulmaya başlandı.

1960'lı yıllarda "bir kişinin karşıdaki gibi hissetmesi" olarak ifade edilmiş, 1970'li yıllarda ise "karşıdaki kişinin belirli bir duygusunu anlamaya ve durumu karşıdaki kişiye iletme" olarak kabul edilmiş ve Carl Rogers ile özdeş hale gelmiştir. 1980'lerde empatinin hem bilişsel hem de duygusal anlamı üzerinde durulmuştur ve yaygınlık kazanmıştır (Batson ve ark, 1987, Dökmen, 2004).

Günümüzde "empati" denildiğinde akla Carl Rogers ve çalışmaları gelir. Psikoterapi alanında empatik iletişim kurma becerisiyle ün salmış olan Rogers'ın adı adeta empati ile özdeşleşmiştir (Dökmen, 2004).

1950'lerde Psikanalitik görüş insana "kötümser ve katı"; Davranışçı görüş ise "mekanik ve pasif" bakmakta ve insanı "bir bütün olarak" ele almaktaydı. Bunlara karşı olarak "Varoluşçu ve "Fenomenolojik" psikolojiyi baz alan Hümanistik bakış açısı "Üçüncü Güç" olarak diğerlerinden farklı bir bakış açısıyla ele alınmıştır (Glassman, 1995). Carl Rogers ise Hümanistik psikolojinin kurucularından biridir (Glassman, 1995).

Allport da, 1962 yılında psikolojik destek uygulamaları sırasında psikoloji kuramlarının üç farklı bakış açısıyla incelenmesi gerektiğini belirtir. Bunlar a) davranışçılıktaki gibi, insanın tepki veren bir varlık olarak ele alınması, b) psikanalizde olduğu gibi, insanın sahip olduğu derinliklerinden gelen tepkisi ile ele alınması, c) hümanistik psikoloji olarak gruplandırılan psikoloji, holizm ve bireysellik gibi eği-

limlerin insan oluşumu süreci içerisinde ele alınmasıdır (Nelson-Jones, 1982, çev:Akkoyun).

Hümanistik psikologlara göre, insan gelişen, değişen, karar alabilen ve seçim yapabilen bir oluşum olmasından dolayı öznel gerçekliği içerisinde değerlendirilmesi gerekir. Kişi, bilinçli olarak hareketlerini seçip yorumlayabilir ve kendi deneyimledikleriyle verdiği mana paralelinde kişi anlaşılabilir (Glassman, 1995).

Hümanistik Psikolog olan Carl Rogers'a göre, kendini gerçekleştirme eğilim noktasında Benlik Teorisi'nin rolü büyüktür. Bu görüşü doğrultusunda, Psikolojik Danışma alanında Danışan Merkezli Terapi'yi geliştirmiştir. Rogers'a göre kişilik gelişim teorisiyle, kişinin gelişmesini sağlayan koşullar ve terapi süreci içerisinde oluşması gereken ana koşullar, psikolojik danışmanın günümüze kadar şekillenme ve gelişiminde oldukça önemli bir yere sahiptir (Glassman, 1995, Nelson-Jones, 1982, Nazlı, 2003).

Rogers tarafından geliştirilen Danışan Merkezli Terapi ile danışan daha aktif olmaktadır. Danışan Merkezli Terapi "Birey Merkezli Terapi" olarak da ifade edilmektedir (Glassman, 1995). Birey Merkezli Terapi iki basamaktan oluşur. Birinci basamak yönlendirici olmamaktır. Bu süreç içerisinde danışanla ilgilenilir, aktif bir şekilde dinlenilir ve danışanın söylediklerine ayna görevi görülür. İkinci basamakta ise, söylenenlerin altında yatan gerçek duygu ve düşünceleri karşı tarafa yansıtmaktır (İkiz, 2006).

Birey merkezli terapi kuramında amaç, danışanın kendini tanıyarak yeterli ya da yeterli olmayan taraflarını bilmesi, kuvvetli taraflarını ise bilerek, bunu geliştirmesidir. Temel ilke "herkesin gelişmeye, öz yönelimli olmaya ve özünü tanıyıp gerçekleştirmeye yönelik kalıtsal eğilim vardır" (Corey, 1982, Glassman, 1995, Mearns, 2000).

Bahsedilen ilke paralelinde danışandaki ilerlemeye olanak sağlayabilmek adına üç temel şart gerçekleştirilmelidir. Bunlar; 1- Empati, 2-Saygı ve 3-Dürüstlük. Bu şartlar, terapi sürecinin başında ve devamında terapist tarafından sağlanmalı ve danışan bunu deneyimlemelidir (Burnard, 1999, Connor, 1994, Corey, 1991, Glassman, 1995, Mearns, 2000).

Rogers'a göre danışanların kim oldukları, nasıl biri oldukları ya da ne yaptıkları önemsenmeksizin, sadece insan oldukları için önemli olduklarının onlara ifade edilmesi, şartsız olarak onları kabul etmektir. Danışman kişilerin, danışanı içsel olarak anlaması, duygu, düşünce ve korkularını danışmanın bakış açısıyla anlayabilmesi ve anladığını danışana geri ifade etmesi empatidir (Okun, 1997, Corey, 1982, Cormier ve Cormier, 1991, Glassman, 1995, Mearns, 2000).

Tüm bu koşullar sağlandığında, ilişkide karşılıklı güven oluşur ve danışan kendini iyi hisseder. Bu da gizli ve örtülü olarak kalmış duygu ve düşüncelerin zeminine ulaşması için olanak sağlar. Aynı zamanda terapist, dikkatin danışana verildiğini de danışana bu yolla gösterebilir (Corey, 1982, Cormier ve Cormier, 1991, Mearns, 2000).

Freud'a göre ise empati, karşımızdaki kişiyle özdeşim kurarak kişinin hislerini taklit ederek kurulur. Bu yolla birey diğerlerinin gözünde dünyayı anlayarak, o düşünceye ait bir görüş oluşturma olanağına sahip olur. Kohut'a göre empati, başkalarının iç dünyalarında yer alan hisleri ve düşünceleri anlamadır. Bunun için de içe bakış geliştirmenin önemi büyüktür (Basch, 1983; Akt., İkiz, 2006).

Adler'in Bireysel Psikoloji yaklaşımı, Horney'in bütüncül yaklaşımı, Sullivan'ın Kişiler arası İlişkiler Kuramı ve Varoluşçu yaklaşımda empati terimi, terapi süresince danışanın kendini sözel ifadesinden öte beden dilinin de yorumlanmasını içerir (Kuzgun, 1991).

Adler'e göre terapistin gözleri danışanın gözlemlenebilen tavırlarındadır. Olayların algılanışı, kendisi ve çevreni nasıl yorumlandığı, inançları ve amaçları terapist tarafından araştırılır. Hem kendisine anlatılanı değerlendirir hem de kendisini danışanın yerine koyarak değerlendirir ve danışanı sezgisel yolla anlamayı amaçlar. Sanki başkasının gözlerine, kulağına ve kalbine sahip olarak hissetmek, empati teriminin daha da gelişmesine kapı aralamıştır (Geçtan, 1982, Barret-Lennard, 1981).

Horney'e göre danışanı anlarken mantığın da ötesinde sezgisel yeteneğin de mutlaka göz önünde bulunması gerektiğini belirtir. Yani sadece ne anlattığına değil nasıl anlattığına da odaklanmak gerekir. Terapist, kendisine özgü simgeleme yoluyla da anlayabilme yeteneğine sahip olmalıdır (Yanbastı, 1990).

Sullivan, terapist ve danışan arasında gerçekleşen ortaklaşa bir etkileşim olduğunu ifade eder. Toplumsal yaşam içerisinde kişilerin birbirlerini anlamaya çalıştığını, bunu en iyi şekilde yapabilmek içinse karşı tarafın içinde bulunduğu durumu kendi içinde canlandırmaya çalışarak mümkün olduğunu belirtir. Terapist de aynı şekilde danışanın anlattığını adeta kendisi deneyimliymişçasına dinler ki Sullivan bunu “katılımcı gözlemci” olarak adlandırmaktadır (Geçtan, 1982).

Wiseman’a (1996) göre empati “diğer kişinin kişiliğine girme ve onun yaşadıklarını hayal ederek, kişiliği ve duygularına girerek onu bütünüyle keşfetme gücü” olarak tanımlar.

Davis’e göre empati, “karşıdakini etkin bir şekilde, yargılamadan dinleyerek ve bireysel farkındalığı devam ettirerek ortaya çıkan, zaman içinde gelişen, bireyler arasında bir süreç” olarak tanımlar (Akt., Özdağ, 1999).

Kassem’e göre empati, karşıdaki kişinin sosyal ve duygusal simgelerini algılama yeteneğidir (Kassem, 2002;Akt. Aydoğan, 2018).

Schmuck ve Schmuck’a (1983) göre empati, etkili bir iletişim temelinde empati yatmaktadır. Çünkü empati ile birlikte, birey karşıdaki kişinin hislerini algılar, onun gözlükleri ile bakar ve bireye geri iletir. Bu empati sürecine göre önemli olan üç nokta şu şekildedir;

- 1) Empati yapan birey, kendini karşıdaki kişinin yerine koyar.
- 2) Empati yapan birey, karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlamlandırır.
- 3) Empati yapan birey, zihninde oluşturduklarını kişiye geri iletir. Empati ile birlikte kişideki olumsuz duygularda düşüş gözlemlenir. Bu sebeple, etkili iletişim kurmak isteyen kişilerin bu yetenekleri dikkate almalıdır (Dökmen, 2011).

Günümüzde ise empati dendiğinde akla ilk gelen Carl Rogers’ın empati konusundaki farklı çalışmalarıdır. Psikoterapide empati konusundaki ünü ile bilinen Rogers, empati alanında farklı tanımlamalardan bahseder ve 70’li yıllarda bahsettiği empati anlayışı hala hakim olunan bir tanımlama haline gelmiştir. Tanımlama genel hatlarıyla şu şekildedir: Bireyin kendisini karşıdaki birey yerine koyarak, karşıdaki kişinin gözlükleriyle bakabilmesi, o kişinin sahip olduğu his ve düşünceleri doğru algılaması ve karşıdakine geri iletmesi sürecine empati denir (Dökmen, 2011).

2.2.2. Empatinin Önemi

Empatik olarak karşındaki kişiyi anlamak demek karşındaki kişinin gerçek duygu ve düşüncelerini anlama yeteneğidir. Kişiyi araştırmanın ötesinde kişiyle birlikte olarak onu anlamak önemlidir. Terapist, danışan kişinin aktardığı her bilgiyi kendisini onun yerine koyarak, aktarılmak istenene en yakın ve en doğru şekilde anlamaya çalışır (Tan, 1992).

Terapinin de ötesinde, empati günlük yaşam içerisinde de kişileri birbirine yaklaştırma ve aralarındaki iletişimi güçlendirme noktasında da önemlidir. Empati ile birlikte, kişiler anlaşıldıklarını ve önemsendiklerini hissederler (Dökmen, 2003).

Empati insanların toplum içerisindeki uyumunu artırır. Diğer yandan, toplum ile uyum içerisinde olma çabaları sırasında da empatileri gelişir (Çiçek, 2006).

Empati kurulan kişiye olduğu gibi empati kuran kişiye de empatik becerilerin gelişmesi, etrafındaki insanlara yardımcı olma ve bu sebeplerle de karşındaki taraftan sevilme noktasında önemi vardır. Bell ve Hall'ın (1954) yapmış olduğu çalışmaya göre, liderlik yetisine sahip kişilerin empati kurma becerileri de yüksektir (Dökmen, 2003).

Empatiyi başarmak için, bireyin karşındaki kişiyi değerlendirmek kaçınması gerekir. Doğru, yanlış, iyi veya kötü olarak yapılan değerlendirmeler kişinin davranışlarını etkilemektedir. Bu sebeple, kişiyi değerlendirmekten kaçınarak, kişinin duygu ve düşüncelerini anlamak, kişinin gözlükleriyle bakabilmek empati kurmak için önemlidir (Devito ve Joseph, 1995).

Empati kurma sırasında aynı yaş, cinsiyet, ırk ve eğitim seviyesine sahip olmak oldukça önemlidir. Özellikle aynı sosyal grup içerisinde yer almak oldukça kritiktir (Kılıç, 2005).

2.2.3. Empatinin Biyolojik Kökeni

Bazılarına göre empati yetenekken, bazıları için ise sonradan öğrenilen bir yetenek olduğunu savunmaktadır. Bunun da ötesinde, bazılarına göre empati sezgiye

dayalı iken, bazılarına göre ise beyinin nörokimyasal bir altyapıdan kaynaklanmaktadır (Göka, 1990).

Empati ve biyolojik temeli arasındaki ilişkiyi araştırmış olan McLean, tüm memelilerde ortak bulunan limbik sistemden bahseder. Bu limbik sistemin, empati ifadesinin çıkışında nöral bir temel olduğunu ifade eder. Limbik sistemin bir parçası, kişinin kendini koruması için gerekli duygu ve düşünceleri yönetir, diğer parça ise türlerin korunumu ve sosyalleşmeyi destekler. Hipotalamus ve limbik sistemin işlevlerinden biri de diğer insanların duygularını anlamlandırmamızda rolü vardır (Aydın, 1996).

Nörolojik hastalıklarla birlikte, kişilerde empati konusunda problemlere rastlanmaktadır. Sağ beyindeki temporoparietal bölgede hasar olması durumunda seslerin duygusal özelliğini anlama kaybı gözlemlenmektedir. Dilin duygusal bileşeninde sağ beyin sorumlu iken, söz içeriğinden ise sol beyin sorumludur. Sol ve sağ görme alanları gözlemlendiğinde, yüz ifadelerinden alınan cevaplarda sağ tarafın görme alanının duyguları daha etkili bir şekilde ifade edildiği fark edilmiştir. Bu veriler değerlendirildiğinde, empati ile beyin biyolojik yapısı arasında bir ilişki olduğu söylenebilir (Sargın, 1993;Akt. Aydoğan, 2018).

2.2.4. Empati Kurulabilmesi İçin Gerekli Öğeler

Dökmen'e (2011) göre empatinin oluşmasını sağlayan üç temel öge bulunmaktadır. Empati kurulabilmesi için gerekli öğeler şu şekilde sıralanmaktadır (Dökmen, 2011);

a) Empati kurmak isteyen kişi, kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun gözlükleriyle bakmalıdır. Çünkü kişi anlaşılacak isteniyorsa onun bakış açısıyla bakıyor olmak önem taşır. Bunun için ise empati kurmak ve o kişiymiş gibi davranmak yani o role girmek gerekir. Bir süre rolde kaldıktan sonra kendi rolüne geri dönmesi de oldukça önemlidir. Yoksa durum, empati değil sempati sınırına yaklaşır.

b) Empatiyi doğru bir şekilde kurduğumuzu anlamak için karşımızdaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru anlamış olduğumuzdan emin olmamız gerekir. Yani

sadece duygu ya da sadece düşüncelerini anlamak yeterli değildir. Yani ne düşündüğünü anlayarak bilişsel, ne hissettiğini anlayarak ise duygusal açıdan iki bileşenli olarak kişiyi anlamış oluruz.

c) Empati, empati kuran bireyde oluşan her ne ise karşı tarafa doğru bir şekilde aktarması durumudur. Yani doğru bir şekilde aktarılmamış olan duygu ve düşünce süreci demek, tamamlanmamış bir empati sürecidir (Broke, 1971). Bu sebeple karşısındaki kişiyi doğru bir şekilde anladığı yüz ve beden diliyle iletiyor olmak empatik tepkinin en etkili yolu olarak ifade edilmektedir (Dökmen,2008).

2.2.5. Empati Kuramları

Ünal (1972) empatinin daha iyi anlaşılabilmesi için bazı kuramları açıklamaktadır;

1. Inference (anlam çıkarma) kuramı

Anlam çıkarma kuramında fiziki sembollerin önemi vardır. Çünkü birey duygu ve düşüncelere ek olarak kendini ifade ediş sırasında kas gerginliği ve gevşekliği gibi farklılıkların da gözlemlenmesi gerekir. Bu şekilde iç yaşantılar da anlaşılır. Böylece, kişi kendisine ait fiziksel hareketleri karşısındaki kişide gördüğü zaman o bireyin de kendisi gibi olduğunu anlar. Bu kuram kısaca, duygu, düşünce ve fiziksel hareketlerin başkasına yansıtılması olarak ifade edilir.

2. Rol yapma (taklit etme) kuramı

Mead tarafından geliştirilen bu kuram, insanları anlayıp onları taklit ederek kendilerini onların yerine koymak ve bu şekilde davranışları konusunda beklenti oluşturmak olarak ifade edilir. Bu kuramda da fiziksel davranışlar gözlemlenerek anlam yüklenir. Taklit etme çocukluk çağında başlar ve gelişir. Bebek doğduğu andan itibaren benlik kavramı olmamasından dolayı başta anne baba olmak üzere tüm

çevresini taklit eder sonrasında da kendini diğerlerinin yerine koyar ve kendini dışarıdan gözlemler. Fiziki olan bu ilk model alma davranışı ileriki yaşlarda zihinsel olmaya başlar.

3. Heyecan Yayılışı Olarak Empati

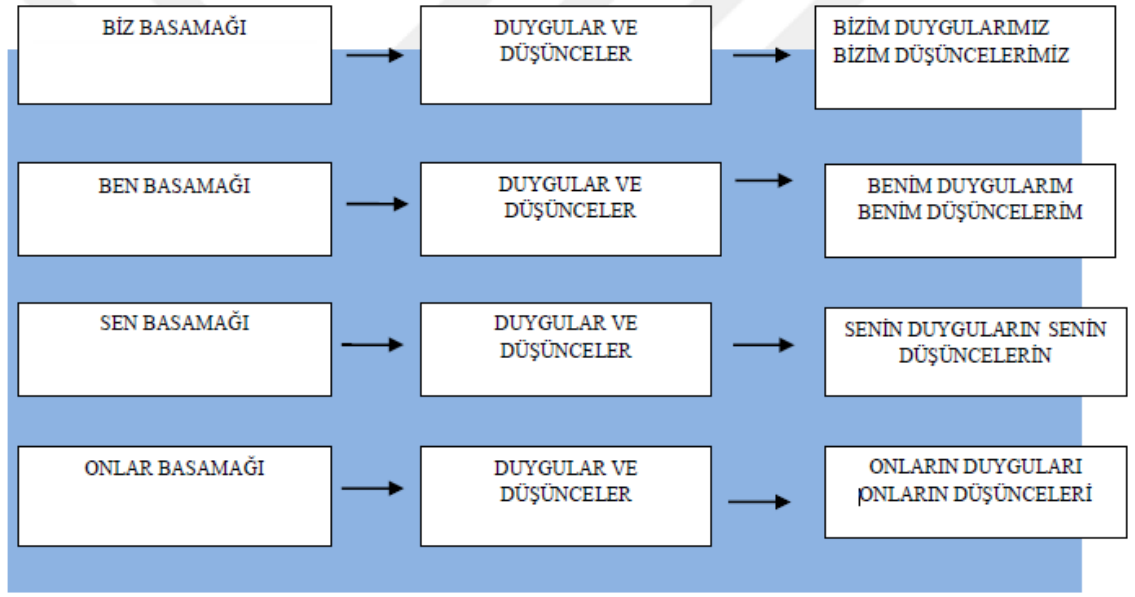
Bu empati kuramını Sullivan ortaya atar. Anne ve çocuk arasındaki heyecansal bağın empati olduğunu savunur. Freud'a göre ise empati direkt anlaşılmaz, taklit ve çıkarım yolu ile zihinsel bir emek süreci gerekir. Bu da demek oluyor ki, bilinçdışıdır yani taklit etme ihtiyacı bulunmamaktadır (Ünal, 1972).

2.2.6. Empatik Tepki Sınıflandırmaları

Reik (1949), empati sürecini dört aşamada ifade eder:

1. Özdeşleşme: Kendini karşıdakinin yerine koyma,
2. Özümseme: Karşıdakini kendi yerine koyma,
3. Yansıtma: Kendi ve karşıdakinin deneyimi arasında etkileşim sağlama,
4. Kopma: Kendini geri çekerek muhakeme etme (Yontar, 2013)

Dökmen (1988) empati sınıflandırmasını dört adımda anlatır. Bu süreci duygu ve düşünce olmak üzere iki alt kategori kullanarak anlatmaktadır. Empati sınıflandırmasının şekli aşağıdaki gibidir



Şekil 2 : Aşamalı Empati Sınıflandırması

Onlar Basamağı: Bu basamakta tepki gösteren birey karşı tarafın ne anlattığını, duygu ve düşüncelerini önemsemez. Buna ek olarak, konuşulan konuda kendi duygu düşüncelerinden de bahsetmemektedir. Sadece o ortamda bulunmayan üçüncü şahıslar yani toplumun ifadelerini ortaya koyar. Bu tür bireyler atasözleri ve genellemeleri de konuşmaları sırasında kullanır.

Ben Basamağı: Bu basamakta, kişi benmerkezci olmasından dolayı kendisine sorundan bahseden kişinin duygu ve düşüncelerini önemsemez, o kişiyi eleştirmeye yönelik bir tavır bulunur. Eleştirileri yanı sıra akıl verme ya da kişiyi sorunuyla tamamen baş başa bırakıp kendi problemlerinden bahsetme eğilimi de bulunmaktadır.

Sen Basamağı: Bu basamakta kişi kendisine anlatılan herhangi bir olayı önemser, kendi düşüncesi ya da toplumun düşüncesini katmaz. Anlatılan konuya odaklanır ve anlatan kişinin duygu ve düşüncelerini önemser ve anlamayı hedefler.

Biz Basamağı: Birbirleriyle empatik ilişki içerisinde bulunan bireyler bir sorun olduğunda birbirlerinde ne tür duygu ve düşünce olacağını, ne tepki vereceğini bilir ve gerektiğinde birbirlerinden destek isterler. Bu aşamada empatiden çok sempatinin ön plana çıktığı gözlemlenir (Dökmen, 1988).

Yukarıda bahsedilmiş olan ilk üç asıl empati basamaklarıdır. Bu basamakları kapsayacak şekilde, en kalitesizden en kaliteli tepkiye doğru on alt basamaktan bahsedilir (Dökmen, 2004):

- 1. Senin problemin karşısında başkaları ne düşünür ve ne hisseder:** Bu basamakta empati kurmaya çalışan kişi dinlediği sorun konusunda toplum ne der ne düşünür, yani kişiyi toplumun değer yargıları paralelinde değerlendirme eğilimindedir. Probleminden bahseden kişi bir aile üyesi ya da arkadaşının yönlendirmesi ile karşılaşmış gibi hisseder.
- 2. Eleştirme:** Dinleyen kişi, anlatan kişiyi kendi düşünceleri doğrultusunda dinleyerek, yargılama eğiliminde olur.
- 3. Akıl verme:** Dinleyen kişi, anlatan kişiyi yönlendirme eğilimindedir, ne yapması gerektiğini söyler.
- 4. Teşhis koyma:** Birey teşhis koyma eğilimindedir, bu sebeple bir teşhis koyarak kişiyi yanlış yönlendirebilir ve asıl sorunundan uzaklaştırabilir.
- 5. Bende de var:** Kişi karşısındakinin sorununun kendisinde de olduğunu belirtir ve kendi problemini anlatmaya başlar. Böyle durumlarda kişinin amacı fayda sağlamak olsa da bu durum sorunun kaynağının görülmesinin önüne geçebilir.
- 6. Benim duygularım:** Dinlediği sorun karşısında nasıl hissettiğini söyler yani “Üzüldüm,” ya da “Sevindim,” şeklinde ifade eder (Dökmen, 2011). Fakat empati sırasında odaklanılması gereken problemini anlatan kişinin nasıl hissettiğidir.
- 7. Destekleme:** Kişiyi haklısın ya da haksızsın demeden destek vermedir (Dökmen, 2011). Problemini anlatan kişiye karşı onaylayıcı ve empatik yaklaşır, güven vermeyi ve cesaretlendirmeyi amaç edinir. Herhangi bir şey söylemeden kafa sallamak ya da gülümsemek gibi yöntemleri içerir (Maguire, 2011).
- 8. Soruna eğilme:** Davranış ve tepkileriyle kendisine anlatılan problemi kabul ettiğini ifade eder.
- 9. Yansıtma:** Anlatan kişiye ait duygu ve düşüncelerini anladığını kişiye geri yansıtır.
- 10. Derin duyguları anlama:** Bu basamakta ise kişi kendisini empati kurduğu bireyin yerine koyar, açıkça ortaya koyup koymadığı duygu ve düşüncelerini anlar ve geri iletir. Bunu yaparken ise empati ettiği kişinin bulunduğu durumu dikkate alır.

Dökmen (2011) yukarı bahsedilmiş olan basamaklardan 1. basamağı onlar basamağı olarak, 2., 3., 4., 5. ve 6. basamakları ben basamağı olarak, 7., 8., 9. ve 10. basamakları ise sen basamağı olarak ifade eder. Bahsedilen on basamaktan birinci en düşük kalitede olan empatik tepki, sonuncusu ise en yüksek kalitedeki empatik tepkidir. Kuramsal açıklama dikkate alındığında gerçek anlamda empatinin yalnızca son dört basamakta yapıldığı görülür. Önceki basamakların ise gerçek empatiye giden yolda hazırlık süreci şeklinde düşünülebilir (Dökmen, 2011).

2.2.7. Psikolojik Danışma Alanında Empati

70'li yıllarda Rogers'ın ortaya atmış olduğu empati kavramı bugün güncel olarak da kullanılmakta ve empati Rogers tarafından "bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi süreci" olarak tanımlanmaktadır. Rogers'a göre terapi alanında empati, danışanın subjektif dünyasını anlayarak danışana geri iletme sürecidir ki bu durum danışanın gelişimini kolaylaştırır (Dökmen, 2004).

Cormier ve Cormier' (1991) göre empati, karşımızdaki kişinin çerçevesinden bakarak onun deneyimlerini deneyimleyebilmektir. Karşımızdaki kişinin ayakkabılarını giyerek onun gibi, yani onun gözlükleri ile olaya bakabilmektir. Empati, kendi öznel bakış açısıyla olaylara bakmak değildir. Empatinin terapi sırasında sağladığı faydalar şu şekildedir: terapötik ilişkinin kalitesine ve etkililiğine pozitif doğrultuda etkisi bulunur, danışanın danışman ile bilgi paylaşımını kolaylaştırır, danışmanın danışana eşlik ettiğini ve aynı yönde çalıştıkları algısını danışana hissettirir, danışanın kendisini keşfetmesi için bir takım hedefler koymasına yardımcı olur (Akt., İkiz, 2006).

Empatinin içeriğinde danışanı doğru anlamak, danışanı önemsemek, danışan için netin önemi olduğunu bilmek ve danışanın deneyimlediklerine eşlik ediyor olmak önemlidir. Empati sözel ve sözel olmayan olmak üzere iki türlü şekilde ifade edilir (İkiz, 2006):

1. Danışanın deneyim ve duyguları netleştirilir, danışman sormuş olduğu sorularla birlikte onun bakış açısını anlama arzusundadır.
2. Danışman, kurmuş olduğu cümleler ve sormuş olduğu sorularla danışanın önem vermiş olduklarının farkındalığını sağlar, danışana ait problemler ne ise, ona yönelik ilerler.
3. Danışman, danışanın duygularını isimlendirerek hem kendisinin bu konudaki farkındalığını yansıtır hem de danışanın farkındalığını geliştirir.
4. Danışman, konuşulmayan örtülü mesaj, düşünce ya da bakış açıları ne ise, bunlara netlik sağlar. Bunu mesajlar arası köprü kurarak yapar. Danışanın sağlamış olduğu referans çerçevesinde ilerler ve aydınlatılabilecek her ne ise ona yönelik ifadelerde bulunulur ki buna ileri düzey empati denir (İkiz, 2006).

Sözel olmayan empati şekilleri ile şu şekilde ifade edilebilir: direk göz teması, danışana doğru dönük bir şekilde oturma, şefkatli bir tutum sergileme. Burada önemli olan, danışanın da sözel olmayan ifadelerini yakalamak, aynı ifadeleri danışan fark etmeden onunla terapi içerisinde kullanmak, böylece ona eşlik etmektir. Bu durum, taklit etmek ile asla karıştırılmamalıdır. Haase ve Teper (1972) empatik iletişimde sözel olmayan davranış araştırmalarını incelemiş ve profesyonel ve uzman psikolojik danışmanların empati düzeylerinin sözsüz davranışlarıyla ilişkisi olduğunu bulmuşlardır (İkiz, 2006).

Empati, terapi sırasında danışanın anlattıklarının da ötesinde sözel olmayan ifadelerinin de farkında olma yeteneğini kapsar. Sözel olmayan davranışların da farkında olan danışman, danışanın gözleriyle dünyayı görme fırsatını yakalayabilir, danışanın biricikliğini zedelemeyen, sanki “o imiş” gibi olma özelliğini kaybetmez (Cormier ve Cormier, 1991).

Carkhuff'a (1969) göre, empatik duyarlılık beşli ölçek üzerinden derecelendirilir. 5.seviye en yüksek duyarlılığı ifade ederken, 1.seviye ise empatik duyarsızlık olarak değerlendirilir. 3.seviye ise orta derece empatik duyarlılıktır. Terapistin sürekli en yüksek duyarlılık seviyesinde olması olası değildir ve buna ihtiyaç duyulmaz. Özellikle terapinin başlarında orta derece empatik duyarlılık daha etkilidir (Tan, 1992, Cormier ve Cormier, 1991).

Egan'a (1975 ve 1994) göre, terapi sürecinin ilk basamağında merkez danışan kişinin sübjektif bakış açısını incelemektir. Bu da başlangıç düzey empatiye denk gelir. Bu düzeyde, danışana ait duygu, davranış ve deneyimler danışan gözüyle irdelenmelidir. Terapi sürecinin ikinci basamağında ise sübjektiften objektife doğru giden bir kayma söz konusudur ki Egan'a göre bu ileri düzey empatidir. İleri düzey empati yapabilen danışman, danışanı anlamının da ötesinde danışanın kendisini keşfetmesi için bir takım teknikler kullanır. Bu teknikler özetleme, soru yöneltme, etkilendirme ve farklı bakış açıları getirmektir.

Patterson'a (1974) göre, danışman empatik bir anlayış ile danışanın kendisini açmaya ve danışmanı da kendi iç dünyasına almaya istekli hale getirmesi önemlidir. Bu sebeple danışman kendisine iletilen mesajları alabilme konusunda gözü açık olmalıdır. Son olarak da danışman anladıklarını danışana geri iletir. Bu iç aşamanın tamamlanmasıyla empati anlayışı oluşur (Tan, 1992).

Barret-Lennard'e göre empatiyi kişiler arası ilişkisel bir model olarak görür ve empati ile kendini rahatça açabilme arasındaki doğru orantıda giden ilişkiyi savunur. Bu süreçte, empatik davranışın üç basamağından bahseder. Birinci basamakta, danışanın mimikleri anlamlandırılarak empatik bir şekilde dinlenir. İkinci basamakta danışman empatik olarak anlar ve ifade edilir. Üçüncü basamakta ise, danışana geri ifade edilmiş empatik mesajların doğruluğu hakkında danışan geri bildirimde bulunur (Brems, 1988).

Terapi süreci içerisinde güven danışan için oldukça önemlidir. Güven ise, empatik bir ortam ile mümkündür. Empati, karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini onun bakış açısıyla anlamaktır. Empatik iletişim, güven ortamı oluşturmada ve danışana eşlik etme sürecinin etkililiğini belirlemektedir (Okun, 1997).

Empatinin terapötik ayağı daha çok Batı Avrupa ve Amerikan değerlerine dayanır. Farklı kültürlerde etkili olabilecek anlayış, farkındalık ve mekanizmalar geleneksel empati tanımlamasında yer almaz. Bu sebeple, kültüre dayalı empatik yaklaşımlar geliştirilmesi önemlidir (Chung ve Bemak, 2002).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. Yöntem

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın modeli, örneklem seçimi, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analiz yöntemleri hakkında bilgiler bulunmaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinde, iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesine yöneliktir. Çalışma kapsamında katılımcıların demografik bilgileri için Sosyo-demografik Veri Formu, iletişim becerileri düzeylerini belirlemek için İletişim Becerileri Ölçeği ve empati düzeylerini belirlemek için Empati Düzeyi Belirleme Ölçeği kullanılmıştır. Bu anketlerin klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinden oluşan katılımcılar tarafından cevaplanmasıyla veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler ile nicel bir çalışma yapılmış ve anlamlı sonuçlara ulaşmak amacıyla istatistiksel olarak bu veriler analiz edilmiştir.

3.2. Örneklem Seçimi

Bu çalışmanın örneklemini Üsküdar Üniversitesi klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinden oluşan 104 kişilik katılımcı grubu oluşturmaktadır. Üsküdar Üniversitesi klinik psikoloji yüksek lisans eğitimine devam eden 110 kişiye anketler tatbik edilmiştir. 6 katılımcının anketlerin bir kısmını doldurmadığı tespit edilmiş ve bu katılımcılar çalışma kapsamından çıkartılmıştır. Çalışma kapsamına alınan katılımcılar arasında 83 (%79,8) kadın, 21 (%20,2) erkek bulunmaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada katılımcılardan veri toplanması için şu araçlar kullanılmıştır: Sosyodemografik Veri Formu, İletişim Becerileri Ölçeği ve Empati Düzeyi Belirleme Ölçeği.

3.3.1. Sosyodemografik Veri Formu

Sosyo-demografik Veri Formu, hipotezlerde incelenmesi istenen bilgiler dahilinde araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. Çalışmaya alınan kişilerin hepsine doldurulmuştur. Kişisel bilgi formunda; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, , psikiyatrik ilaç kullanımı ve psikiyatrik tanı alıp almadığının bilgileri yer almaktadır.

3.3.2. Empati Düzeyi Belirleme Ölçeği (EDBÖ)

Empatik Düzeyi Belirleme Ölçeği, Lawrence (2004) ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir. Ölçek; Sosyal Beceriler, Duygusal Tepki ve Bilişsel Empati olmak üzere 3 boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin, Bilişsel Empati alt boyutu 11 maddeden (1, 19, 25, 26, 36, 41, 44, 52, 54, 55, 58); Duygusal Tepki alt boyutu 11 maddeden (6, 21, 22, 27, 29, 32, 42, 43, 48, 50, 59) ve Sosyal Beceriler alt boyutu ise 6 maddeden (4, 8,12, 14, 35, 57) oluşmak üzere toplam 28 madde bulunmaktadır.

Kaya, B ve olakoğlu, Ö.M. tarafından (2015) Türkçeye uyarlanmıştır. Araştırmacılar tarafından geliştirilen Likert tipi 4 seçenekli ölçek kullanılmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3=Kısmen Katılıyorum, 4=Kesinlikle Katılıyorum).

3.3.3. İletişim Becerileri Ölçeği

Bu çalışmada kullanılan “İletişim Becerileri Ölçeği” (İBÖ), daha önce Korkut (1996) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) temel alınarak Korkut Owen ve Bugay (2014) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte yer alan maddelerle ilgili katılma düzeyini ifade etmek için 5’li Likert tipi dereceleme kullanılmıştır. Ölçek 25 maddeden ve dört faktörlü bir yapıdan oluşmaktadır. Bu faktörler İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (1, 3, 6, 13, 15, 16, 21, 23, 24, 25), Kendini İfade Etme (2, 5, 17, 20), Etkin Dinleme - Sözel Olmayan İletişim (10, 11, 12, 18, 19, 22)

ve İletişim Kurmaya İsteklilik (4, 7, 8, 9, 14) olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin iç tutarlık güvenilirliği için Cronbach alfa katsayısı hesaplanmış ve 25 maddelik ölçeğin iç tutarlık katsayısı .88 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin alt faktörlerine ilişkin iç tutarlık katsayıları ise, İİTB için .79; KİE için .72; EDSOİ için .64 ve İKİ için ise, .71 olarak belirlenmiştir.

3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

3.4.1. Verilerin Toplanması

Araştırma kapsamında veri toplanmasına başlanmadan önce Üsküdar Üniversitesi Araştırma Etik Kurulu'ndan izin alınmıştır. Verilerin toplanmasından önce, araştırmacı tarafından katılımcılara çalışmanın amacı ve içeriği hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Ayrıca, araştırmada kullanılacak ölçek ve formlara ilişkin katılımcılara bilgi verilmiştir. Katılımcılara anketlere verecekleri cevapların gizliliği hususunda güvence verilmiş; anketleri dürüst bir şekilde doldurmaları istenmiştir.

Katılımcıların onayı alındıktan sonra verilerin toplanması safhasına geçilmiştir. Çalışmanın örneklemini oluşturan klinik psikoloji yüksek lisans öğrencileri araştırmaya gönüllü olarak katılmışlardır. Verilerin toplanması kapsamında, ilgili ölçekler ve formlar katılımcılara yüz yüze tatbik edilmiştir. Anketlerin uygulanması için her sınıfın öğretim elemanlarından gerekli izin alınmıştır. Anketler psikolojik danışman yüksek lisans öğrencileri tarafından ders sırasında doldurulmuş ve yaklaşık 15 dakika sürmüştür.

Katılımcı grubundaki kişilere uygulanan anketler neticesinde elde edilen veriler, araştırmanın sorularını cevaplamak üzere analize tabi tutmak amacıyla analiz programına yüklenmiştir.

Verilerin analizi SPSS 21.0 ile yapılmış ve sonuçlar %95 güven düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.4.2. Verilerin Analizi

Elde edilen bilgilerin analizi için; SPSS (Statistical Package Program for Social Science) version 21.0 programı kullanılmıştır. Sosyodemografik Bilgi ve Veri Formu'nda yer alan değişkenlerin dağılımlarını tespit etmek amacıyla Frekans Analizi kullanılmıştır. Uygulanan ölçekler ile Sosyodemografik Bilgi ve Veri Formunda yer alan değişkenler arasındaki ilişkiyi saptamak için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve Bağımsız T-Testi Analizinden yararlanılmıştır. Uygulanan ölçekler ile Sosyodemografik Bilgi ve Veri Formunda yer alan değişkenler arasındaki ilişkiyi saptamak için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve Bağımsız T-Testi Analizinden yararlanılmıştır.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. Bulgular

Bu bölümde araştırmanın sorusunu cevaplamak maksadıyla katılımcılardan toplanan verilerin, istatistiksel analizleri sonucunda ulaşılan bulgular sunulmaktadır. Bu bölüm iki ana kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, katılımcıların demografik özellikleri ve katılımcılara uygulanan değişkenlerin tanımlayıcı özellikleri hakkında bilgiler verilmiştir. İkinci kısımda ise ilgili testlerin sonuçlarına göre değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına ilişkin sonuçlar açıklanmıştır.

4.1. Örneklemin İncelenmesi

4.1.1. Sosyodemografik Özellikler

Çalışmada yer alan katılımcılara ait sosyo-demografik bilgilerinin dağılımı Frekans Analizi ile incelenmiş ve sonuçları Tablo 4.1’de verilmiştir.

Tablo 4.1 : Katılımcılara Ait Sosyodemografik Özellikler

		Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	83	79,8
	Erkek	21	20,2
Yaş	25 yaş ve altı	57	54,7
	25 yaş üzeri	47	45,3
Medeni Hal	Evli	20	19,2
	Bekar	83	79,8
	Dul	1	1,0
Çocuk	Var	4	3,8
	Yok	100	96,2
Fiziksel Rahatsızlık	Var	5	4,8
	Yok	99	95,2
İlaç Kullanımı	Var	13	12,5
	Yok	91	87,5
Psikolojik Rahatsızlık	Var	10	9,6
	Yok	94	90,4

Araştırmada yer alan 104 katılımcının cinsiyet değişkenine göre dağılımları incelendiğinde; 83 (%79,8) kadın, 21 (%20,2) erkek olduğu görülmektedir.

Katılımcıların yaş ortalaması 26 ve yaş aralığı 22-57 olarak saptanmıştır. Bununla birlikte katılımcılardan 57 (%54,7) kişi 25 yaş ve altında yer alırken, 47 (%45,3) kişi 25 yaş üzeri grubunda yer almaktadır.

Medeni hal değişkeni incelendiğinde; katılımcılardan 20 (%19,2) kişinin evli, 83 (%79,8) kişinin bekar ve 1 (%1) kişinin dul seçeneğini işaretledikleri saptanmıştır.

Çocuk sahibi olup olmama değişkenine göre dağılım incelendiğinde; 4 (%3,8) kişi çocuk sahibi olduğunu belirtmişken, 100 (%96,2) kişi çocuk sahibi olmadığını belirtmiştir.

Katılımcılardan 5 (%4,4) kişi fiziksel rahatsızlığının olduğunu, 99 (%95,2) kişi ise fiziksel rahatsızlığının olmadığını belirtmiştir.

İlaç kullanımı değişkeni incelendiğinde 13 (%12,5) katılımcı ilaç kullanırken, 91 (%87,5) katılımcı ilaç kullanmadıklarını ifade etmiştir.

Katılımcılardan 10 (%9,6) kişi psikolojik rahatsızlığının olduğunu, 94 (%90,4) kişi ise fiziksel rahatsızlığının olmadığını belirtmiştir.

4.2. Ölçeklerin İncelenmesi

4.2.1. Ölçeklerin Normallik Dağılımları

Araştırma sorularının test edilmesinden önce, veri dağılımlarının standart normal dağılıma uygun olup olmadığı test edilmiştir. Sonuçlar Tablo 4.2’de verilmiştir.

Tablo 4.2 : Ölçeklerin Normallik Testi Sonuçları

Ölçek Adı	Z	p
İBÖ	0,963	0,005*
EDBÖ	0,925	0,000*

*** $p < 0,05$: İstatistiksel olarak anlamlı**

Yapılan normallik testi sonuçlarına göre kullanılan ölçek puanlarının dağılımı, standart normal dağılıma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir ($p < 0,05$). Shapiro-Wilk testinin sonuçlarına göre; çalışmada kullanılan İBÖ ($z=0,963$; $p=0,005$), ve EDBÖ ($z=0,925$; $p=0,000$) ölçek puan dağılımları, istatistik-

sel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Diğer taraftan normallik testi sonuçları içerisinde yer alan basıklık ve çarpıklık değerleri incelendiğinde çalışmada kullanılan İBÖ ve EDBÖ için basıklık ve çarpıklık değerleri -2,0 ve +2,0 arasında yer almaktadır. Basıklık ve çarpıklık değerlerin bu aralıkta yer alması durumunda ölçek puanlarının dağılımı, normal dağılıma uygun olarak kabul edilmektedir (George & Mallery, 2010). Bu nedenden dolayı, hipotez testlerinde parametrik testler kullanılmıştır.

4.2.2. Ölçekler Arası İlişkilerin İncelenmesi

Çalışmada kullanılan ölçeklerin arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla Pearson Korelasyon Analizi yapılmış ve korelasyon katsayısı elde edilmiştir. Elde edilen Pearson Korelasyon Analizi sonuçları Tablo 4.3'te verilmiştir.

Tablo 4.3 : Ölçekler Arasında Yapılan Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

		1	2
İBÖ	R	1	
EDBÖ	R	,601*	1

* $p < ,05$: İstatistiksel olarak anlamlı

Analiz sonuçlarına göre İBÖ ile EDBÖ ($r = ,601$; $p < ,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

4.2.3. Alt Ölçekler Arası İlişkilerin İncelenmesi

Çalışmada kullanılan alt ölçekler arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonuçları Tablo 4.4'te verilmiştir.

Tablo 4.4 : Alt Ölçekler Arasında Yapılan Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

		1	2	3	4	5	6	7
İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	r	1						
İBÖ-Kendini İfade Etme	r	,555*	1					
İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik	r	,530*	,632*	1				
İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	r	,715*	,597*	,523*	1			
EDBÖ-Sosyal Beceri	r	,369*	,411*	,491*	,507*	1		
EDBÖ-Duygusal Tepki	r	,424*	,395*	,374*	,584*	,435*	1	
EDBÖ-Bilişsel Empati	r	,334*	,333*	,362*	,506*	,457*	,711*	1

* $p < ,05$: İstatistiksel olarak anlamlı

Yapılan analiz sonuçlarına göre İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler alt ölçeği ile İBÖ-Kendini İfade Etme ($r = ,555$; $p < ,05$), İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik ($r = ,530$; $p < ,05$), İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($r = ,715$; $p < ,05$), EDBÖ-Sosyal Beceri ($r = ,369$; $p < ,05$), EDBÖ-Duygusal Tepki ($r = ,424$; $p < ,05$) ve EDBÖ-Bilişsel Empati ($r = ,334$; $p < ,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

İBÖ-Kendini İfade Etme alt ölçeği ile İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik ($r = ,632$; $p < ,05$), İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($r = ,597$; $p < ,05$), EDBÖ-Sosyal Beceri ($r = ,411$; $p < ,05$), EDBÖ-Duygusal Tepki ($r = ,395$; $p < ,05$) ve

EDBÖ-Bilişsel Empati ($r=,333$; $p<,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik alt ölçeği ile İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($r=,523$; $p<,05$), EDBÖ-Sosyal Beceri ($r=,491$; $p<,05$), EDBÖ-Duygusal Tepki ($r=,374$; $p<,05$) ve EDBÖ-Bilişsel Empati ($r=,362$; $p<,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim alt ölçeği ile EDBÖ-Sosyal Beceri ($r=,507$; $p<,05$), EDBÖ-Duygusal Tepki ($r=,584$; $p<,05$) ve EDBÖ-Bilişsel Empati ($r=,506$; $p<,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

EDBÖ-Sosyal Beceri alt ölçeği ile EDBÖ-Duygusal Tepki ($r=,435$; $p<,05$) ve EDBÖ-Bilişsel Empati ($r=,457$; $p<,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

EDBÖ-Duygusal Tepki alt ölçeği ile EDBÖ-Bilişsel Empati ($r=,711$; $p<,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

4.2.4. İletişim Becerileri ve Empati Düzeylerinin İncelenmesi

Araştırmada kullanılan bütün ölçeklerin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.5'te sunulmuştur.

Tablo 4.5 : Ölçeklerin Puan Ortalamaları ve Puan Aralıkları

Ölçek Adı	Puan Ortalaması ± SS	Puan Aralığı
İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	4,02±0,52	1-5
İBÖ-Kendini İfade Etme	4,05±0,66	1-5
İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik	3,94±0,58	1-5
İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	3,97±0,64	1-5
EDBÖ-Sosyal Beceri	4,09±0,67	1-5
EDBÖ-Duygusal Tepki	4,18±0,64	1-5
EDBÖ-Bilişsel Empati	4,06±0,66	1-5

4.2.5. İletişim ve Empati Düzeyinin Cinsiyete Göre Değişiminin İncelenmesi

İletişim ve empati düzeylerinin cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçları Tablo 4.6’da verilmiştir.

Tablo 4.6 : Örneklemin Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre İncelenmesi

Ölçek Adı	Kadın (n=83)	Erkek (n=21)	t	p
İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	4,02±0,52	4,01±0,53	0,086	0,932
İBÖ-Kendini İfade Etme	4,06±0,66	4,01±0,69	0,332	0,741
İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik	3,93±0,56	3,94±0,68	-0,022	0,983
İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	4,01±0,59	3,81±0,79	1,266	0,208
EDBÖ-Sosyal Beceri	4,15±0,60	3,85±0,89	1,470	0,154
EDBÖ-Duygusal Tepki	4,28±0,53	3,75±0,84	2,789	0,010*
EDBÖ-Bilişsel Empati	4,10±0,63	3,90±0,78	1,233	0,220

*** $p < ,05$: İstatistiksel olarak anlamlı**

Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçlarına göre; İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler, İBÖ-Kendini İfade Etme, İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik, İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim, EDBÖ-Sosyal Beceri ve EDBÖ-Bilişsel Empati cinsiyete göre farklılık göstermemektedir ($p > ,05$). EDBÖ-Duygusal Tepki ise cinsiyete göre farklılık göstermektedir ($p < ,05$). Kadın katılımcıların EDBÖ-Duygusal Tepki puanları erkek katılımcılardan anlamlı derecede farklı ve yüksektir.

4.2.6. İletişim ve Empati Düzeyinin Yaşa Göre Değişiminin İncelenmesi

İletişim ve empati düzeylerinin yaşa göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçları Tablo 4.7’de verilmiştir.

Tablo 4.7 : İletişim ve Empati Düzeyinin Yaşa Göre Değişiminin İncelenmesi

Ölçek Adı	25 yaş altı (n=57)	25 yaş ve üzeri (n=47)	t	p
İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	3,47±1,10	3,23±1,21	1,229	0,221
İBÖ-Kendini İfade Etme	3,18±1,01	3,16±0,97	0,197	0,844
İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik	3,34±1,03	3,20±1,03	0,319	0,750
İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	1,46±0,25	1,48±0,26	0,386	0,700
EDBÖ-Sosyal Beceri	1,39±0,48	1,40±0,30	1,082	0,281
EDBÖ-Duygusal Tepki	1,63±0,30	1,59±0,29	0,149	0,881
EDBÖ-Bilişsel Empati	1,54±0,15	1,49±0,11	0,828	0,409

Yapılan Bağımsız T-Testi Analizi sonuçlarına göre; iletişim ve empati düzeyi katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>,05$).

4.2.7. İletişim ve Empati Düzeyinin Medeni Hale Göre Değişiminin İncelenmesi

İletişim ve empati düzeylerinin medeni hale göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 4.8’de verilmiştir.

Tablo 4.8 : İletişim ve Empati Düzeyinin Medeni Hale Göre Değişiminin İncelenmesi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	Evli	20				
	Bekar	83	4,02	0,52	0,182	0,834
	Dul	1				
İBÖ-Kendini İfade Etme	Evli	20				
	Bekar	83	4,05	0,66	0,661	0,518
	Dul	1				
İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik	Evli	20				
	Bekar	83	3,94	0,58	0,532	0,589
	Dul	1				
İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	Evli	20				
	Bekar	83	3,97	0,64	0,609	0,546
	Dul	1				
EDBÖ-Sosyal Beceri	Evli	20				
	Bekar	83	4,09	0,68	0,306	0,737
	Dul	1				
EDBÖ-Duygusal Tepki	Evli	20				
	Bekar	83	4,18	0,64	0,777	0,462
	Dul	1				
EDBÖ-Bilişsel Empati	Evli	20				
	Bekar	83	4,06	0,67	0,442	0,644
	Dul	1				

Yapılan analiz sonuçlarına göre; iletişim ve empati düzeyi katılımcıların medeni hallerine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>,05$).

4.2.8. İletişim ve Empati Düzeyinin Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi

İletişim ve empati düzeylerinin çocuk sahibi olma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçları Tablo 4.9'da verilmiştir.

Tablo 4.9 : İletişim ve Empati Düzeyinin Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi

Ölçek Adı	Var (n=4)	Yok (n=100)	t	p
İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	4,00±0,77	3,99±0,72	0,075	0,940
İBÖ-Kendini İfade Etme	4,04±0,76	4,07±0,53	0,273	0,785
İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik	3,87±0,76	3,83±0,59	0,331	0,741
İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	4,06±0,66	4,05±0,65	0,113	0,910
EDBÖ-Sosyal Beceri	3,99±0,61	3,98±0,50	0,103	0,918
EDBÖ-Duygusal Tepki	2,02±0,44	2,09±0,44	0,974	0,332
EDBÖ-Bilişsel Empati	1,94±0,45	1,85±0,39	1,229	0,221

Analiz sonuçlarına göre; iletişim ve empati düzeyi katılımcıların çocuk sahibi olma durumlarına göre anlamlı düzeyde göstermemektedir ($p>,05$).

4.2.9. İletişim ve Empati Düzeyinin Fiziksel Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi

İletişim ve empati düzeylerinin fiziksel bir rahatsızlığa sahip olma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi sonuçları Tablo 4.10'da verilmiştir.

Tablo 4.10 : İletişim ve Empati Düzeyinin Fiziksel Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi

Ölçek Adı	Var (n=5)	Yok (n=99)	t	p
İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	4,02±0,93	3,97±0,51	0,391	0,696
İBÖ-Kendini İfade Etme	4,01±0,68	4,10±0,62	0,837	0,404
İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik	3,88±0,70	3,82±0,67	0,466	0,642
İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	3,97±0,72	4,14±0,57	1,579	0,117
EDBÖ-Sosyal Beceri	3,98±0,65	4,00±0,44	0,269	0,788
EDBÖ-Duygusal Tepki	2,02±0,46	2,08±0,42	0,808	0,420
EDBÖ-Bilişsel Empati	1,87±0,43	1,92±0,41	0,592	0,555

Yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçlarına göre; iletişim ve empati düzeyi katılımcıların fiziksel bir rahatsızlığa sahip olma durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>,05$).

4.2.10. İletişim ve Empati Düzeyinin İlaç Kullanım Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi

İletişim ve empati düzeylerinin ilaç kullanım durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçları Tablo 4.11’de verilmiştir.

Tablo 4.11 : İletişim ve Empati Düzeyinin İlaç Kullanım Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi

Ölçek Adı	Var (n=13)	Yok (n=91)	t	p
İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	2,28±0,35	2,33±0,43	0,839	0,403
İBÖ-Kendini İfade Etme	2,06±0,36	2,12±0,32	0,931	0,353
İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik	2,86±1,03	2,69±0,61	1,190	0,236
İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	2,28±0,35	2,33±0,43	0,839	0,403
EDBÖ-Sosyal Beceri	2,35±0,51	2,21±0,46	1,639	0,103
EDBÖ-Duygusal Tepki	2,81±1,13	2,76±0,59	0,358	0,721
EDBÖ-Bilişsel Empati	2,39±0,45	2,25±0,33	1,947	0,055

Yapılan analiz sonuçlarına göre; iletişim ve empati düzeyi katılımcıların ilaç kullanım durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>,05$).

4.2.11. İletişim ve Empati Düzeyinin Psikolojik Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi

İletişim ve empati düzeylerinin psikolojik bir rahatsızlığa sahip olma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçları Tablo 4.12’de verilmiştir.

Tablo 4.12 : İletişim ve Empati Düzeyinin Psikolojik Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre Değişiminin İncelenmesi

Ölçek Adı	Var (n=10)	Yok (n=94)	t	p
İBÖ-İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	2,36±0,44	2,28±0,37	1,134	0,259
İBÖ-Kendini İfade Etme	3,70±0,72	3,92±0,65	1850	0,066
İBÖ-İletişim Kurmaya İsteklilik	2,74±1,22	2,79±0,60	0,320	0,749
İBÖ-Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	2,39±0,45	2,25±0,33	1,947	0,055
EDBÖ-Sosyal Beceri	2,98±0,57	2,00±0,85	0,195	0,846
EDBÖ-Duygusal Tepki	3,00±0,65	3,09±0,66	0,722	0,472
EDBÖ-Bilişsel Empati	3,87±0,67	3,83±0,70	0,294	0,769

Yapılan analiz sonuçlarına göre; iletişim ve empati düzeyi katılımcıların psikolojik bir rahatsızlığa sahip olma durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>,05$).

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. Tartışma

Etkili iletişim becerileri, insanla ilişkili olan meslek alanındaki ilişkileri kolaylaştırır. Bu duruma verilebilecek en güzel örneklerden biri de psikolojik danışmanlık desteği veren mesleklerdir. Özellikle insanlarla bir arada olunan kişilerin iletişim becerilerinin daha yüksek olması beklenmektedir. Bu sebeple verilmek istenen mesajın doğru anlaşılması ve çözümlenmesi için bireylerin belirli bir iletişim becerisi ve empati kurma düzeyine sahip olması gerekmektedir. Bunlar, psikolojik danışmanlık desteği verilen mesleklerde terapötik iletişimin etkili olabilmesi için gerekli koşullardandır (Bekcan, 2015).

Empati, bireyler arası ilişki sırasında önemli rol oynar ve kişilere iletişimi kolaylaştırıcı yetenek sağlar (Thomas ve ark., 2007). Dökmen'e (1987) göre, insanlar doğuştan empati kurma becerisine sahip olduğunu ve empatinin sosyal uyum konusunda yerinin büyük olduğundan bahseder. Yıldırım (1992) ve Devito'ya (1995) göre psikolojik danışmanlık desteği veren bireylerin de, danışana ait kızgınlık, korku, sevinç gibi duyguları, bu duyguların sebeplerini anlamasına olanak sağlar.

Klinik psikoloji eğitimi alan yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi için, bu çalışmaya Üsküdar Üniversitesi klinik psikoloji bölümünden totalde 104 kişi gönüllü olarak katılmıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %79,8'i kadın, %20,2 ise erkektir. Kadın öğrenci oranı daha fazla olması nedeninin, psikolojik danışmanlık mesleğinin genellikle kadınların tercih ettiği algısından kaynaklandığı söylenebilir.

Bu çalışmada, klinik psikoloji eğitimi alan yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada yer alan katılımcılara ait sosyo-demografik bilgilerinin dağılımı Frekans Analizi ile incelenmiştir. Araştırma sorularının test edilmesinden önce, veri dağılımlarının standart normal dağılıma uygun olup olmadığı test edilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeklerin arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla Pearson Korelasyon

Analizi yapılmış ve korelasyon katsayısı elde edilmiştir. Çalışmada kullanılan alt ölçekler arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. İletişim ve empati düzeylerinin cinsiyete, yaşa, medeni hale, çocuk sahibi olma durumuna fiziksel bir rahatsızlığa sahip olma durumuna, ilaç kullanım durumuna ve psikolojik bir rahatsızlığa sahip olma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi veya Bağımsız T-Testi Analizi yapılmıştır.

Klinik psikoloji eğitimi alan yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerilerinin ve empati düzeylerinin arasındaki ilişki sorulmuştur. Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre, iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Öğrencilerin empati becerileri arttıkça iletişim becerileri de artmaktadır. Bunu destekleyici çalışma olarak Özdemir'in (2011) çalışmasında, iletişim becerisi yüksek olan insanların, empati konusunda ve sorunlarla başa çıkma konusunda daha başarılı oldukları, iletişim becerileri düşük olan kişilerin ise empati kurma ve sorunlarla başa çıkma konusunda yetersiz, anksiyetik, problemi kendisine değil de devamlı olarak çevrede arayan ve uyum konusunda problem yaşayan kişiler olarak belirtmektedir. Şahin ve Özdemir (2015)'in hemşirelerle yapmış olduğu çalışmada da iletişim ve empati becerileri arasında pozitif yönde bir sonuç bulunmuştur. Yiğit ve Deniz (2012) polislerin empati becerilerinin iletişim becerileri üzerinde etkisi olup olmadığını anlamak amacı ile yapmış olduğu çalışmada polislerin iletişim beceri ve empati puanları arasında ilişki olduğu bulunmuştur. Tutuk, Al ve Doğan (2002) hemşirelik bölümü öğrencilerinin algıladıkları iletişim becerisi ve empatik eğilim düzeyinin değerlendirilmesi amacıyla yaptığı çalışmada, öğrencilerin iletişim ve empatik eğilim puan ortalamalarının orta düzeyde olduğunu saptamışlardır. Buna ek olarak, Erkan ve Avcı'nın (2014) çalışmasında, bireylerin iletişim becerilerinin güçlü olmasında empatik eğilimin önemini vurgular ve kişi anlaşılır olduğunu, önemsendiğini ve değerli olduğunu hissettiğinde kendini daha iyi ifade edebildiğini belirtmektedir. Bu sebeple, iletişim ve empati arasındaki ilişki beklenen bir durumdur.

Tablo 4.5'te öğrencilerin iletişim ve empati becerileri toplam ölçek puan ortalamalarının dağılımı verilmiştir. İletişim ve empati beceri toplam ölçek puan ortala-

malarının yüksek olduğu yani öğrencilerin iletişim ve empati düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür. İletişim Becerileri Ölçeği incelendiğinde, öğrenciler arasından en yüksek puanı alan kendini ifade etme olarak bulunmuştur. Empati Düzeyi Ölçeği incelendiğinde ise, öğrenciler arasındaki en yüksek puan duygusal tepki olarak tespit edilmiştir.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre iletişim becerileri alt ölçeklerinden iletişim ilkeleri ve temel becerileri ile kendini ifade etme, iletişim kurmaya isteklilik, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Benzer şekilde, iletişim ilkeleri ve temel beceriler ile empati düzeyinin alt boyutları arasında da pozitif yönde ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. İletişim ilkeleri ve temel beceriler ile sosyal beceri, duygusal tepki ve bilişsel empatinin tamamı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki görülmüştür. En güçlü ilişkinin iletişim ilkeleri ve temel beceriler ile etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim arasında olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. En zayıf ilişki ise iletişim ilkeleri ve temel beceriler ile bilişsel empati alt boyutu arasında görülmüştür.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre iletişim becerileri alt ölçeklerinden kendini ifade etme alt ölçeği ile iletişim kurmaya isteklilik, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Benzer şekilde, kendini ifade etme ile empati düzeyinin alt boyutları arasında da pozitif yönde ve anlamlı ilişkiler görülmüştür. Kendini ifade etme ile sosyal beceri, duygusal tepki ve bilişsel empati arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. En güçlü ilişkinin kendini ifade etme ile iletişim kurmaya isteklilik arasında olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. En zayıf ilişki ise kendini ifade etme ile bilişsel empati alt boyutu arasında görülmüştür.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre iletişim becerileri alt ölçeklerinden iletişim kurmaya isteklilik ile etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Benzer şekilde, iletişim kurmaya isteklilik ile empati düzeyi alt grupları arasında da ilişki görülmüştür. İletişim kurmaya isteklilik ile sosyal beceri, duygusal tepki ve bilişsel empati arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. En güçlü ilişkinin iletişim kurmaya isteklilik ile etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim arasında olduğu bulgusuna ula-

şılmıştır. En zayıf ilişki ise iletişim kurmaya isteklilik ile bilişsel empati alt boyutu arasında görülmüştür.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre iletişim becerileri alt ölçeklerinden etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ile empati düzeyi alt gruplarının tamamı arasında anlamlı bir ilişki görülmüştür. Etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ile sosyal beceri, duygusal tepki ve bilişsel empati arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. En güçlü ilişkinin etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ile duygusal tepki arasında olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. En zayıf ilişki ise etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ile bilişsel empati alt boyutu arasında görülmüştür.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre empati düzeyi alt ölçeklerinden sosyal beceri ile duygusal tepki ve bilişsel empati arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre empati düzeyi alt ölçeklerinden duygusal tepki ile bilişsel empati arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki görülmüştür.

Klinik psikoloji eğitimi alan yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerilerinin ve empati düzeyleri ile cinsiyet arasındaki ilişki sorulmuştur. Yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonucuna göre, iletişim becerileri alt ölçeğinden iletişim ilkeleri ve temel becerilerin, kendini ifade etmenin, iletişim kurmaya istekliliğin, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ile arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p>,05$). Elde edilen sonuçlar ile benzerlik ve farklılık gösteren araştırmalar bulunmaktadır. Baykara Pehlivan (2005), Erözgen (2007), Dilekmen, Başcı ve Bektaş (2008), Bingöl ve Demir (2011) ve Kaya'nın (2011) yapmış oldukları araştırmalarda da üniversite öğrencilerinin cinsiyetin iletişim becerileri üzerinde anlamlı farklılığa yol açmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşın, yapılan bazı diğer çalışmalarda, kız ve erkek öğrenciler kıyaslandığında, kız öğrencilerin iletişim becerileri daha yüksek bulunmuştur (Koç vd., 2015; Korkut, 1996; Dere Çiftçi vd., 2015). Empati düzeyi alt gruplarından sosyal beceri ve bilişsel empati ile de arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız bulunurken, yine empati düzeyi alt gruplarından duygusal tepki ile arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Baykara Pehli-

van (2005), Pala (2008), Ekinci ve Aybek (2010) ve Genç ve Kalafat'ın (2010) yapmış oldukları çalışmalarda da cinsiyet bazında incelendiğinde kadın ve erkek üniversite öğrencilerinin empati beceri düzeyleri arasında anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur. Kadınların duygusal tepkileri erkeklerden anlamlı derecede farklı ve daha yüksektir. Kadınların duygusal tepkilerini erkeklere kıyasla çok daha fazla gösterdiklerini söylemek mümkündür. Yiğitbaş ve diğerlerinin (2013) yapmış olduğu araştırmada, kızlar erkek öğrencilerle kıyaslandığında empatik becerilerinin tüm alt ölçeklerinde daha yüksek olduğu bulunmuştur. Kızların erkeklere göre yaşlıları ve hemcinsleri ile daha fazla iletişim kurmaları ve sohbet etmekten daha fazla hoşlanmalarına bağlanabilir. Buna karşın, Dinçyürek'in (2004) ve Uncu vd., (2015) yapmış oldukları çalışmalarda, empatik beceriler ve cinsiyet arasında herhangi bir fark bulunmamaktadır. Eisenber (1990)'e göre, kadınların erkeklerden daha çok empatik olmaları psikolojik ve sosyolojik kurumlarla tutarlılık göstermektedir. Bu durum toplumsal rollerle birlikte kadınların aile içerisindeki uyumu sağlama rolü ile açıklanmaktadır (Akt., Alkaya, 2004). Sonuç olarak, toplum içerisinde kadının rol ve görevleri, erkeklere kıyasla daha fazla empatiye sahip olmalarına sebep olduğu söylenebilir. Dökmen ise (2005) bu durumun yani kadınlarda empati becerilerinin, erkeklerin empatik becerisinden daha yüksek olmasını "kadın duyarlılığı" olarak ifade etmektedir.

Araştırmada yaş incelendiğinde, yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonucuna göre iletişim becerilerinin ve empati düzeylerinin yaş ile arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş gruplarının birbirine yakın olmasından dolayı yaş farklılığı çıkmama ihtimalinden bahsedilebilir. Elde edilen sonuçlar ile benzerlik ve farklılık gösteren araştırmalar bulunmaktadır. Erözgen (2007) üniversite öğrencilerinin benzer yaşam olaylarını deneyimlemeleri sebebiyle yaşın iletişim becerileri üzerinde yordayıcı özelliğe sahip olmadığını belirtmiştir. Koç, Terzi ve Gül (2015) 'ün çalışmasında da, üniversite öğrencilerinin yaşı ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı belirtilmektedir. Diğer yandan, Saracaoğlu, Yenice ve Karasakaloğlu'nun (2009) araştırmasında üniversite öğrencilerinin iletişim beceri puanlarının yaşa göre anlamlı bir şekilde değiştiği sonucuna ulaşmaktadır. Yapılan araştırmaların iletişim becerileri ve yaş arasındaki ilişkinin bulguları arasındaki farklılıklardan dolayı bu konuda bir genelleme yapmanın zor olduğu düşünülmektedir. Akçalı (1991) ve Öz'ün (1998) çalışmaları

larında ise, yaş ile birlikte empati düzeyinin de arttığı gözlemlenmektedir. Bu bulgu doğrultusunda yaş ile birlikte deneyimin de arttığı düşünüldüğünde, empati yeteneğinin de artacağı söylenebilir.

Araştırmada, medeni hal incelendiğinde, yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi sonucuna göre iletişim becerilerinin ve empati düzeylerinin medeni hali ile arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Akgöz'ün (2003) çalışması incelendiğinde, medeni durumu bekar olanların empatik iletişim becerilerinin daha az olduğu belirtilmiştir.

Çocuk sahibi olma durumu incelendiğinde, yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçlarına göre iletişim becerileri ve empati düzeyleri ile çocuk sahibi olma durumu arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Fiziksel rahatsızlığa sahip olma durumu incelendiğinde, yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçlarına göre iletişim becerileri ve empati düzeyleri ile fiziksel rahatsızlık arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

İlaç kullanım durumu incelendiğinde, yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçlarına göre iletişim becerileri ve empati düzeyleri ile ilaç kullanım durumu arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Araştırmada, herhangi bir psikolojik rahatsızlığa sahip olma durumu incelendiğinde, yapılan Bağımsız Gruplarda T-Testi Analizi sonuçlarına göre iletişim becerileri ve empati düzeyleri ile psikolojik rahatsızlığa sahip olma durumu arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

ALTINCI BÖLÜM

6. Sonuç ve Öneriler

6.1. Sonuç

Bu çalışmada iletişim becerileri ve empati düzeyi arasındaki ilişkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. Tatbik edilen anketler, testler ve analizlerin sonuçlarına göre;

- Araştırmaya klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinden oluşan toplam 104 kişi katılmıştır.
- Araştırmada kadın katılımcıların sayısı erkek katılımcılardan belirgin şekilde daha fazladır. Örneklemin %79,8'i (83 kişi) kadın katılımcılardan, sadece %20,2'u (21 kişi) erkek katılımcılardan oluşmuştur.
- Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu bekarlardır. Bekarlar tüm katılımcıların %79,8'ini (83 kişi) oluştururken, evliler ise sadece %19,2'ini (20 kişi) ve dul olanlar sadece %1'ini (1 kişi) oluşturmaktadır.
- Araştırmaya katılan 104 katılımcının yaşları 22 ile 57 arasında değişmektedir.
- Araştırmaya katılanların iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
- İletişim becerilerinin tüm alt ölçekleri ile empati düzeyinin her üç alt boyutu arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. İletişim becerileri alt ölçekleri olan iletişim ilkeleri ve temel beceriler, kendini ifade etme, iletişim kurmaya isteklilik ve etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ile her birinin empati düzeyinin alt boyutları olan sosyal beceri, duygusal tepki ve bilişsel empati arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur.
- İletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki en güçlü ilişki, iletişim becerileri alt ölçeği olan etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ile empati düzeyi alt boyutu olan duygusal tepki bulunmuştur. En zayıf ilişki ise, kendini ifade etme ile bilişsel empati arasında olarak tespit edilmiştir.
- İletişim becerileri alt ölçeği olan iletişim ilkeleri ve temel beceriler ile empati düzeyi arasındaki en güçlü ilişki duygusal tepki iken, en zayıf ilişki bilişsel empati olarak tespit edilmiştir.

- İletişim becerileri alt ölçeği olan kendini ifade etme ile empati düzeyi arasındaki en güçlü ilişki sosyal beceri iken, en zayıf ilişki bilişsel empati olarak tespit edilmiştir.
- İletişim becerileri alt ölçeği olan iletişim kurmaya isteklilik ile empati düzeyi arasındaki en güçlü ilişki sosyal beceri en zayıf ilişki bilişsel empati olarak tespit edilmiştir.
- İletişim becerileri alt ölçeği olan etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ile empati düzeyi arasındaki en güçlü ilişki duygusal tepki en zayıf ilişki bilişsel empati olarak tespit edilmiştir.
- Yaş, medeni hal, çocuk sahibi olma durumu, fiziksel rahatsızlığa sahip olma durumu, ilaç kullanımı, psikolojik bir rahatsızlığa sahip olma durumu ile iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasında anlamlı düzeyde bir farklılığa rastlanmamıştır. Anlamlı düzeyde farklılığa rastlanmamış olma sebebinin örneklem sayısından kaynaklandığı söylenebilir.
- Demografik veriler ile yapılan testler sonucunda ise kadınların erkeklere göre empati alanında duygusal tepkilerini daha fazla ifade ettikleri görülmüştür. Bu durum, kız çocuklarının sosyalleşme sırasında, erkeklere göre empati becerilerinin daha gelişmiş olmasından kaynaklanabilir. Diğer yandan, kadın ve erkek arasında iletişim becerileri alanında anlamlı bir fark gözlemlenmemiştir.
- İletişim becerilerini etkin kullanmak, birer yardım mesleği olan psikolojik danışmanlık için çok önemlidir. Bu nedenle, iletişim becerileri üzerinde etkili olabilecek faktörleri araştırmak ve iletişim becerileri düzeylerini olabildiğince geliştirmek oldukça önemlidir.

6.2.Öneri

Psikolojik danışma hizmetinin etkili bir şekilde verilebilmesi için önemli özellikler olan iletişim becerilerinin empati düzeyi ile olan ilişkisi üzerine yapılan mevcut çalışmaların literatüre önemli katkı sağladığı düşünülmektedir. Mevcut çalışmadan elde edilen bulgulara istinaden öneriler aşağıda sunulmuştur:

6.2.1. Saha Çalışmalarına Yönelik Öneriler

- Mevcut çalışma iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasında pozitif yönde güçlü ilişkilerin olduğunu ortaya koymuştur. İletişim becerilerinin ve empati düzeylerinin birbirlerini önemli seviyede etkilediğine yönelik bulgulara ulaşılmıştır. İletişim becerileri başarılı danışma oturumu ve süreçleri yönetmedeki en önemli etkenlerden biri olduğu dikkate alındığında, empatinin bu değişkeni pozitif bir şekilde yordadığına ilişkin bu bulgu önem arz etmektedir. Dolayısıyla, iletişim becerilerini artırma kapsamında gerçekleştirilecek faaliyetlerde bu bulgunun göz önünde bulundurulması tavsiye edilmektedir.
- İletişim becerileri ve empati düzeyleri arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu ve iletişim becerilerinin tüm alt boyutlarının empati düzeyleri tarafından önemli seviyede yordandığı dikkate alındığında; psikolojik danışman adaylarının empati düzeylerini geliştirici nitelikteki çalışmaların, verecekleri danışmanlık hizmetine yönelik iletişim becerilerini artıracığı düşünülmektedir.
- Öğrencilerin mevcut iletişim becerisi algıları yüksek olmakla birlikte, iletişim güçlükleri ve etkili iletişim tekniklerine yönelik uygulamalı eğitime yüksek lisans eğitim programlarında ağırlık verilmesi önemli görülmektedir.
- Öğrencilerin iletişim ve empati düzeylerinin daha yüksek olması için bu konular ile ilgili olarak kongre, sempozyum gibi bilimsel toplantılara, sosyal ve kültürel etkinliklere katılımın desteklenerek kendilerini bu alanda da geliştirebilmeleri için fırsat verilebilir.

6.2.2. Sınırlılıklar ve Müteakip Araştırmalara Yönelik Öneriler

Mevcut araştırma birtakım sınırlılıklara sahiptir. Bu sınırlılıklar ve müteakip çalışmalara yönelik öneriler aşağıda maddeler halinde sunulmuştur. Yapılacak çalışmalarda bu önerilerin göz önünde bulundurulmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

- Mevcut araştırma sadece Üsküdar Üniversitesinde klinik psikoloji yüksek lisans eğitimine devam eden psikolojik danışmanlar arasında gerçekleştirilmiştir. Farklı şehirlerdeki farklı üniversitelerden daha büyük örneklemeler ile yapılacak ben-

zer çalışmaların iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki ilişkilere yönelik daha kapsayıcı bulgular sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma kapsamında, yaş, medeni hal, çocuk sahibi olma durumu, fiziksel rahatsızlığa sahip olma durumu, ilaç kullanımı, psikolojik bir rahatsızlığa sahip olma durumu ile iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasında anlamlı düzeyde bir farklılığa rastlanmamıştır. İleriki araştırmalarda daha büyük örneklem sayısı ile anlamlılık bulunma ihtimali artabileceği düşünülmektedir.

- Bir diğer önemli sınırlılık da bu çalışmanın öz-bildirim esas alınarak doldurulan ölçeklerle yapılmış nicel bir çalışma olmasıdır. Araştırmanın değişkenlerine ilişkin verilerin uygun gözlem ve görüşme teknikleri kullanılması ile veya deneysel çalışmalar ile elde edilmesi ve analizlerin bu verilerle yapılması düşünülebilir. Nitel yöntemlerle elde edilecek verilerle literatüre katkı sağlayacak önemli sonuçlar elde edilebilir.

- Ayrıca, yine ölçeklerle ilgili olan bir diğer olumsuz etken de soruları cevaplamak için ayrılan süre ile ilişkilidir. Sosyo-demografik ankette sorulan sorulara ilave olarak iletişim becerileri ölçeği ve empati düzeyi belirleme ölçeği ile katılımcılardan toplamda 47 adet soru cevaplamaları istenmiştir. Anketlerin katılımcılara aynı anda tatbik edilmesi ve dersten hemen önce soruların yöneltmesi katılımcıların soruları cevaplarken motivasyonlarını azaltan bir etken olmuştur. Bu durumun da anketlerden elde edilen verilerin sağlıklılığını olumsuz yönde etkileyen bir etken olduğu değerlendirilmekte; müteakip çalışmalarda bu hususa dikkat edilmesi tavsiye edilmektedir.

- Örneklemdeki cinsiyet dağılımı da mevcut araştırmanın bir diğer sınırlılığı olarak görülebilir. Örneklemin %79,8'i kadın katılımcılardan, sadece %20,2'si erkek katılımcılardan oluşmuştur. Özellikle cinsiyet değişkeni özelinde yapılan analizlerin daha sağlıklı ve genellenebilir olması açısından, kadın ve erkek katılımcı sayılarının daha dengeli ve homojen olduğu bir örneklem ile çalışma yapılması önerilmektedir.

- Literatür tarama kapsamında, iletişim becerilerinin zaman içerisinde eğitim ve deneyim ile birlikte geliştirilebileceği bulunmuştur. Hâlihazırda yapılmış olan çalışmada aktif danışan görüp görmediği sorgulanmamıştır. İleriki çalışmalarda, sosyo-demografik bilgiler kapsamında sorgulanacak bir değişken olarak aktif olarak danışan görülüp görülmediği ve eğer görüyorsa ne kadar süredir danışan gördüğü gibi

soruların eklenmesi anlamlılık bulma ihtimalini de arttıracğından dolayı tavsiye edilmektedir.



KAYNAKÇA

Acar, N. V. 2018. Terapötik İletişim. 14. Baskı US-A Yayıncılık, Ankara.

Adair, J. 2004. Etkili iletişim, (Çev: Ömer Çolakoğlu), İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.

Akçalı, Ö. F. 1991. Kaygı Seviyesinin Empatik Beceriye Etkisi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Akgöz, S. 2003. Çanakkale İli Sağlık Ocakları Ve Sağlık Evlerinde Çalışan Ebelerin Empatik Becerileri Ve Mesleki Doyumlarının Değerlendirilmesi. Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, İstanbul.

Akgün, R. ve Çetin, H. 2018. Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi.7(3), 103-117.

Akgün Şahin, Z. ve Kardeş Özemir, F. 2015. Hemşirelerin İletişim ve Empati Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi. Journal of Academic Research in Nursing. S. 1, s. 1-7.

Akkaya, A. 2017. Hemşirelerde Empati, Empati Becerileri ve Motivasyon İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Akkoyun, F. 1987. Empatik Eğilim ve Ahlaki Yargı. Psikoloji Dergisi. 6, 21:91-97.

Alkaya, Y. 2004. Lise Öğrencilerinin İletişim ve Empati Becerilerinin Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Altıntaş, E. ve Çamur, D. 2001. Sözsüz İletişim Ve Beden Dili. Ankara: Alfa Aktüel
Anık, C. 2006. İletişim Sosyolojisi için Bir Kavram Önerisi: Temsiliyet Mekanizması, Kamuda Sosyal Politika, 1(1), 73-80.

Atabay, E. 2019. Üniversite Öğrencilerinde Mizah Ve İletişim Becerilerinin Bağlanma Stilleriyle İlişkisi. Yüksek lisans Tezi. Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.

Aydın, A. 1996. Empatik Becerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aydın, A. 2012. Sınıf Yönetimi. Ankara: Pegem Akademi.

Aydoğan, B. 2018. Mühendislik, Psikoloji Ve Tiyatro Bölümlerinde Okumakta Olan Üniversite Öğrencilerinde İletişim Ve Empati Becerilerinin Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Aydoğan, İ. ve Kaşkaya, A. 2010. İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Yönetici ve Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 30, Sayı 1.

Baltaş, Z. ve Baltaş, A. 2015. Bedenin Dili. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Barret-Lennard, G. T. 1981. The Empathy Cycle; Refinement Of A Nuclear Concept. Journal Of Counseling Psychology. 28. 91-100.

Başaran, İ. E. 1989. Yönetim. Ankara: Gül Yayınları.

Batson, C. D., Fultz, J. ve Schoenrade, P. A. 1987. Distress and Empathy. Two Qualitatively Distinct Vicarious with Different Motivational Consequences. Journal of Personality. 55.13-39.

Baykara Pehlivan, K. 2005. Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma. İlköğretim-Online Dergisi. C. 4, S. 2, s. 17-23.

Bekcan, S. 2015. İletişim Becerileri, Motivasyon Ve Sağlık Çalışanları. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Bingöl, G. ve Demir, A. 2011. Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri, Göztepe Tıp Dergisi 26(4), 152-159.

Borke, H. 1971. Interpersonal Perception of Young Children: Egocentrism or Empathy. *Developmental Psychology*, 5, 263-269.

Brems, C. 1988. Dimensionality of Empathy and its Correlates. *The Journal of Psychology*. 123(4).329-337.

Budak, S. 2005. Psikoloji Sözlüğü, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.

Burnard, P. 1999. *Practical Counselling and Helping*. Florence, KY, USA: Routledge.

Büyükfiliz, B. 2016. 18-25 Yaş Arası Genç Yetişkinlerde Problemlili İnternet Kullanımı Ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Certel, H. 2008. Din-İletişim İlişkisi ve Dini İletişim Engelleri. Süleyman Demirel Üniversitesi (SDÜ), İlahiyat Fakültesi Dergisi, S.2, Isparta, s.135

Chung, R. ve C. Bemak, F. 2002. The Relationship of Culture and Empathy in Cross-Cultural Counseling. *Journal of Counseling and Development*. Vol 80. Issue2. 154-160.

Connor, M. 1994. Training the Counsellor: An Antegrative Model. Florance, KY, USA: Routledge.

Corey, G. 1982. Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. CA: Brooks/Cole Publishing Company.

Cormier, W. H. ve Cormier, L. S. 1991. Interviewing Strategies For Helpers (3rd Edition). Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.

Cüceloğlu, D. 2002. Yeniden İnsan İnsana. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, D. 2003. İnsan ve Davranışı. Remzi Kitabevi, İstanbul.

Cüceloğlu, D. 2014. İletişim Donanımları. Remzi Kitabevi, 55-64.

Cüceloğlu, D. 2010. İnsan İnsana. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çetinkaya, Ö. ve Alparslan. A. M. 2011. Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Y.2011, C.16, S.1 s.363-377.

Çiçek, A. 2006. Sağlık Çalışanlarının Empatik Eğilim ve Becerilerinin Değerlendirilmesi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, s.19.

Çimer, Ö. 1998. Çeşitli Meslek Gruplarında Çalışan Kişilerin Empatik Eğilimleri, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bilim Dalı (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Konya.

Danish, S. J., D'Aughelli, A. R. ve Hauer, A. L. 1980. Helping Skills: A Basic Training Program. Editör: Füsun Akkoyun. New York, London: Human Sciences Press.

Decety, J. (Eds), The Social Neuroscience of Empathy. Cambridge, MA, USA: MIT Press.

Demiray, U. 2010. Etkili İletişim, Pegem Yayınları, Ankara.

Dere Çiftçi, H., Koçak, N., Duman, G. 2015. Sağlık ve Sosyal Alan Lisans Birinci Sınıf Öğrencilerinin İletişim ve Empatik Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Cumhuriyet International Journal of Education. 4 (1), 50 – 64.

Devito, A. 1995. The Interpersonal Communication Book ,Harper Colins College Publishers ,Seventh Edition, s.108.

Dilekmen, M., Başçı, Z. ve Bektaş, F. 2008. Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri. Sosyal Bilimleri Enstitüsü Dergisi. C. 12, S. 2, s. 223-231.

Dinçyürek, S. 2004. Üniversite Öğrencilerinin Empatik Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Marmara Coğrafya Dergisi. 10, 95-116.

Dökmen, Ü. 1987. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Rehberlik Merkezi'nde Sürdürülmekte olan Psikodrama Çalışması, A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi.

Dökmen, Ü. 1987. Empati Kurma Becerisi İle Sosyometrik Statü Arasındaki İlişki. Adana Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi,1-2,20: 183-200.

Dökmen, Ü. 2003. İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul, s.146.

Dökmen, Ü. 2004. İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Ü. 2005. Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Dökmen, Ü. 2006. İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul, Sistem Yayıncılık, ISBN: 975-7397-20-2.

Dökmen, Ü. 2011. Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. Remzi Kitabevi, İstanbul.

Egan, G. 1975. Psikolojik Danışmaya Giriş Kitabına Eşlik Eden Eğitim El Kitabı. Çeviren: Füsün Akkoyun. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company.

Egan, G. 1994. The Skilled Hepler (5th Edition). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole. Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul s.

Ekinci, Ö. ve Aybek, B. 2010. Öğretmen Adaylarının Empatik ve Eleştirel Düşünme Eğilimlerinin İncelenmesi. İlköğretim Online Dergisi. C. 9, S. 2, s. 816-827.

Erdem, A. 2006. Tüketici Odaklı Bütünleşik Pazarlama İletişimi. Nobel Yayınları, Ankara, 1. Basım.

Erdoğan, İ. 2002. İletişimi Anlamak. Ankara: Erk Yayınevi.

Erigüç, G. Şener, T. ve Eriş, H. 2013. İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 16(1), 45-65.

Erkan, Z. ve Avcı, R. 2014. Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri: Mizaç ve Karakter Özelliklerinin Rolü. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. C. 10, S. 1, s. 84-94.

Erken, M. 2009. Empati Becerisinin Ahlaki Davranışlar Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi.

Erözkan, A. 2007. Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Etkileyen Faktörler. Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi. 22, 59-150.

Erözkan, A. 2013. The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy, Educational Sciences: Theory & Practice, 13(2), 739-745.

Ersanlı, K. ve Balcı, S. 1998. İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerli ve Güvenirli Çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2(10), 7-13.
Fiske J., 'İletişim Çalışmalarına Giriş' Ankara :Pharmakon Yayınevi, 2014.

Gabbott, M. ve Hogg, G. 2000. "An Empirical Investigation of the Impact of Non-Verbal Communication on Service Evaluation", European Journal of Marketing, Vol. 34 Issue: 3/4, pp.384-398, <https://doi.org/10.1108/03090560010311911>

Geçtan, E. 1982. Çağdaş Yaşam Ve Normal Dışı Davranışlar. 2.Basım. Ankara: Maya Matbaacılık Yay. Ltd, Şti, Yayınları Eğitim Dizisi: 6.

Genç, S. Z. ve Kalafat, T. 2010. Öğretmen Adaylarının Empatik Becerileri İle Problem Çözme Becerileri. Kuramsal Eğitimbilim Dergisi. C. 3, S. 2, s. 135-147.

George, D. ve Mallery, M. 2010. SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson.

Gladding, T.S. 2013. Psikolojik Danışma Kapsamlı Bir Meslek. 6. Baskıdan Çeviri, Ankara: Nobel Yayın.

Glassman, W. E. 1995. Approaches to Psychology (2nd Edition). Buckingham, Philadelphia: Open University Press.

Goleman, D. 1995. Duygusal Zeka: Neden IQ' dan Daha Önemlidir?. İstanbul: VarlıkYayımları.

Göka, E. 1990. Birbirimizi Anlamaya Çalışırken Beynimizde Neler Oluyor? Bilim ve Teknik dergisi, 23 (266).

Gökçe, O. 2006. İletişim Bilimi: İnsan İlişkilerinin Anatomisi. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Gökna, H. 2001. Pazarlamada Kişilerarası İletişim ve Kitle İletişimi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.

Gürgen, H. 1997. Örgütlerde İletişim Kalitesi. İstanbul. Der Yayınları.

Gürkan, N. 2011. Hemşirelerin Etkin Dinleme ve Beden Dilini Değerlendirme Özelliklerinin Araştırılması, İBÜ, SBE, YYLT, İstanbul.

Hasta, D. ve Güler, M. E. 2013. Saldırganlık: Kişilerarası İlişki Tarzları Ve Empati Açısından Bir İnceleme. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi, 4(1)

[Http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5cbd8f6df35970.24753108](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5cbd8f6df35970.24753108), Erişim Tarihi: Nisan, 2019.

Işık, M. 2011. Sizinle İletişebilir miyiz? Eğitim Akademi Yayınları, Konya.

İkiz, F. E. 2006. Danışma Becerileri Eğitiminin Danışmanların Empatik Eğilim, Empatik Beceri ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerinde Etkisi, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

İkiz, F. E. 2006. Danışma Becerileri Eğitiminin Danışmanların Empatik Eğilim, Empatik Beceri ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Kalisch, B. J. 1973. What is Empathy? American Journal of Nursing, 73(9), 1548-52.

Kalliopuska, M. 1992 Holistic Empathy Education Among Preschool And School Children. Paper Present At The International Scientific Conference Comenius Heritage And Education Of Man. March 23-27, (pp. 1-20), Prague.

Keskin, S. Çoskun 2007, Sosyal Bilgiler Derslerinde Empati Becerilerine Dayalı Öğretim Tekniklerin Kullanılması, Basılmamıs Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Kılıç, T. ve Kümbetlioğlu, M. 2016. Bağlanma Stillerinin İletişim Becerilerine Etkisini Araştırma. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25(3), 381-396

Kılıç, S. 2005. İstanbul'daki O.Ö.Öğretmenlerinin Empatik Beceri Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, .s.16.

Kırmızı, H. 2003. Genel ve Teknik İletişim, Dilara Yayınevi, Trabzon.

Klis, M. ve Kossewska, J. 1996. Empathy in the Structure of Personality of Special Educators. Reports-Research (ED 405323).

Koç, B., Terzi, Y. ve Gül, A. 2015. Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri İle Kişilerarası Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi. C. 4, S.1, s. 369-390.

Korkut, F. 1996. İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışmaları. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi. 2(7).

Koç, B., Terzi Y. ve Gül, A. 2015. Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri ile Kişilerarası Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi. 4(1), 369-390.

Korkut, F. 1996. İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışmaları. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi. 2(7), 18-23.

Köknel, Ö. 1997. İnsanlar arası İlişkiler. İstanbul: Altın Kitaplar.

Krauss, M. R. ve Susan, R. F. 1996. Social Psychological Models of Interpersonal Communication. New York: Guilford Pres,

Kuzgun, Y. 1991. Rehberlik ve Psikolojik Danışma. İkinci Baskı. Ankara: ÖSYM Yayınları.

Küçük, M., Eriş, U., Oğuz, T., Dal, A., Aydın, H., ve Orhon, N. 2012. İletişim Bilgisi. Anadolu Üniversitesi. 1.Baskı. Eskişehir.

Levent, B. 2011. Sınıf Öğretmenlerinin Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi, S.Ü., EBE, YYLT, Konya.

Lloyd, M. and Bor, R. 1996. Communication Skills for Medicine. Churchill Livingstone, New York.

Maguire, L. 2001. Clinical Social Work: Beyond Generalist Practice with Individuals, Groups and Families, 277-295.

Mearns, D. 2000. Person-Centered Therapy Today: New Frontiers in Theory and Practice. London, GBR: Sage Publications.

Mete, S. ve Gerçek, E. 2005. PDÖ Yöntemiyle Eğitim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim Ve Becerilerinin İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 9(2), S. 16. İzmir.

Moore, K.D. 2000. Öğretim becerileri. Editör: Ersin Altıntaş. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Nacar, F. S. ve Tümkaya, S. 2011. Sınıf Öğretmenlerinin İletişim ve Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. İlköğretim Online Dergisi. C. 10, S. 2, s. 493-511.

Nazlı, S. 2003. Kapsamlı Gelişimsel Rehberlik ve Psikolojik Danışma Programları. Ankara: Anı Yayıncılık.

Nelson-Jones, R. 1982. Danışma Psikolojisi Kuramları. Editör: Füsun Akkoyun. Cassell Educational Limited.

Nickerson, R. S., Butler, S. F. ve Carlin, M. 2009. Empathy and Knowledge Projection.

Odabaşı, Y. ve Oyman, M. 2005. Pazarlama İletişimi Yönetimi. Mediacat Yayınları, İstanbul.

Okun B.F. 1997. Effective Helping. Interviewing And Counseling Technigues. (5th Edition). USA: Brooks/Cole Publishing Company.

Oskay, Ü. 2005. İletişimin ABC'si, İstanbul: Der Yayınları.

Owen, F. K. ve Bugay, A. 2014. İletişim Becerileri Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 10(2), 51-64.

Öz, F. 1998. Son Sınıf Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri, Empatik Becerileri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişki. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 2(2): 10-16.

Özdağ, 1999. Psikodrama Gruplarının Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinin Benlik Saygısı, Atılgan Davranış, Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Özdemir, N. G. 2017. Hemşirelerin Empatik Eğilim Ve Empatik Becerileri İle Bireyselleştirilmiş Bakım Algıları Arasındaki İlişki. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü

Özer, K. 2015. İletişimsizlik Becerisi. İstanbul, 12.baskı. Galata Yayınları

Özer, B. ve ark. (Ed.), 4. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri 4 içinde. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi. 208-218

Özgan, H. ve Aslan, N. 2008. İlköğretim Okul Müdürlerinin Sözlü İletişim Biçiminin Öğretmenlerin Motivasyonuna Etkisinin İncelenmesi. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(1), 190-206.

Özcan, C.T., Oflaz, F. ve Sütçü, Ç.H. 2010. Empathy: The Effects Of Undergraduate Nursing Education in Turkey. International Nursing Review, 57: 493-499. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1466-7657.2010.00832.x>

Öztürk, S. 2011. Bireylerarası İletişim: Temel İletişim Becerileri (Ed. E. İpekli), Eskişehir, s.12.

Öztürk, F., Koparan, Ş., Haşıl, N., Efe, M., ve Özkaya, M. G. 2004. Antrenör Ve Hakemlerin Empati Durumlarının Araştırılması, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2004, II (1), 19-25

Pala, A. 2008. Öğretmen Adaylarının Empati Kurma Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. C. 23, S. 1, s. 13-23.

Pehlivan, H. 2011. Bilişsel Davranışçı Yaklaşım Temelli Psiko Eğitim Programının Kadın Danışma Merkezine Başvuran Annelerin İyi Oluş Düzeyi Evlilik Doyumu, Problem Çözme ve İletişim Becerilerine Etkisi. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Ana Bilim Dalı, İzmir.

Ponomaryov, V. I., Osypenko, A. A., ve Iagniuk, I. K. 2016. Communication Psychology, Ministry Of Education And Science Of Ukraine V. N. Karazin Kharkiv National University

Richards, J. C. 2010. Mentoring Preservice Teachers in a Community of Practice Summer Literacy Camp: Master's Students' Challenges, Achievements, and Professional Development. The Qualitative Report, 15 (2), 318-339.

Saracoğlu, A. S., Yenice, N. ve Karasakaloğlu, N. 2009. Öğretmen Adaylarının İletişim ve Problem Çözme Becerileri İle Okuma İlgi ve Alışkanlıkları Arasındaki İlişki. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. C.6, S. 2, s.187-206.

Saraç, C. 2006. Sözlü İletişim Becerileri Açısından Türk Dili ve Edebiyatı Eğitimi. Milli Eğitim Dergisi, 34 (169), 0-0.

Schober, O. 2003. Beden Dili (Davranış Anahtarı), Süeda Özbent (çev.) İstanbul: Arion Yayınevi.

Sever, S. 1998. Dil ve İletişim, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, C. 31, ss.51-66.

Sortullu, C. 2011. Empati Eğitim Programının 12 Yaş Grubu Erkek Basketbolcularda Empati Becerileri Ve Takım Birlikteliği Üzerine Etkisi. Ege Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şahin, F. Y. 2017. Grupla İletişim Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi. Pegem Atıf İndeksi, 1-69.

Şişman, B. 2016. İletişim Becerileri ile Yetişkinlerdeki Bağlanma Biçimlerinden Psikopatoloji Belirtileri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Tan, H. 1992. Psikolojik Yardım İlişkileri, Danışma ve Psikoterapi. İstanbul: MEB Yayınları Öğretmen Kitapları Dizisi:166.

Taşoğlu, N. 2009. Pazarlama İletişimi (Bütünleşik Bir Yaklaşım). 1.Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.

Tek, İ. 2008. Okul Yöneticilerinin İletişim Becerisi ile Çatışmayı Yönetme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi.

Tekin, H. H. 2017. Ebeveyni Boşanmış Ergenler İle Ebeveyni Birlikte Yaşayan Ergenlerin Benlik Saygılarının, İletişim Becerilerinin Ve Baş Etme Yollarının Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Telman, N. ve Ünsal, P. 2009. İnsan İlişkilerinde İletişim. İstanbul: Epsilon Yayınları.

Tepeköylü, Ö., Soytürk, M. ve Çamlıyer, H. 2009. Beden Eğitimi Ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerisi Algılarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 7(3), 115-124.

Thomas, M., Dyrbye, L., Huntington, J. ve Shanafelt, T. 2007. How do distress and well-being relate to medical student empathy?. Journal of General Internal Medicine, 22(2): 177-183. <http://dx.doi.org/10.1007/s11606-006-0039-6>

Tomul, E. 2005. Sınıf yönetimi. Editör: Kıran, H. Ankara: Anı Yayıncılık. Toprakçı, E. 2002. Sınıf Örgütünün Yönetimi. Ankara: Ütopya Yayınevi.

Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. 2010. Genel İletişim Kavramlar ve Modeller (7.Basım), Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tutar, H., Yılmaz, M. K. ve Erdönmez, C. 2003. Genel ve Teknik İletişim. Nobel Yayınları, Ankara.

Tutuk, A., AL, D. ve Doğan, S. 2002. Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. C. Ü, Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi. C. 6, S. 2, s. 36-41.

Türk Dil Kurumu

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelimesec=112291, Erişim Tarihi: Mart, 2019.

Uncu, F., Açık, Y., Deveci, S. E., Çelebi, E., Oğuzöncül, A. F. ve Ulaş, B. 2015. Sağlık Yüksekokulunda Öğrenim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi. Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik E-Dergisi. 3(3), 1-8.

Ünal, C. 1972. İnsanları Anlama Kabiliyeti. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,(5).

Wispe, L. 1986. The Distinction Between Sympathy and Empathy: To call Forth a Concept, a Word is Needed. Journal of Personality and Social Psychology, 50(2), 314-321.

Yanbaşı, G. 1990. Kişilik Kuramları. İzmir: Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, No:23.

Yetişkin, G. 2016. Ergenlerde İletişim Becerileri ve Utangaçlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi.

Yiğit, R. ve Deniz, M.E. 2012. Polislerin İletişim Becerilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Empatik Eğilimlerine Göre İncelenmesi. Polis Bilimleri Dergisi. C. 14, S. 3, s. 67-84.

Yıldırım, İ. 1992. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Programı Öğrencileri ile Psikoloji Programı Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Empati Beceri Düzeyleri, HÜ, EFD, S.7, Ankara, s.193

Yontar, A. 2013. Sosyal Bilgiler Programında Kazandırılması Hedeflenen Sorumluluk Değeri ve Empati Becerisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

Zıllıoğlu, M. 2007. 'İletişim Nedir' İstanbul: Cem Yayınevi.

Zıllıoğlu, M. 2007. İletişim Bilgisi ve Tanımı (Ed: Aysun Yüksel). İletişim Bilgisi. Eskişehir: Açıköğretim Yayınları.

EKLER

EK I : Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu Örneği (BGOF)



BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU ÖRNEĞİ (BGOF)

CALIŞMANIN ADI: “Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi.”

*Aşağıda bilgileri yer almakta olan bir araştırma çalışmasına katılmanız istenmektedir. Çalışmaya katılıp katılmama kararı tamamen size aittir. Katılmak isteyip istemediğinize karar vermeden önce araştırmanın neden yapıldığını, bilgilerinizin nasıl kullanılacağını, çalışmanın neleri içerdiğini, olası yararları ve risklerini ya da rahatsızlık verebilecek yönlerini anlamanız önemlidir. Lütfen aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. Eğer çalışmaya katılma kararı verirseniz, **Çalışmaya Katılma Onayı Formu**'nu imzalayınız. Çalışmadan herhangi bir zamanda ayrılmakta özgürsünüz. Çalışmaya katıldığınız için size herhangi bir ödeme yapılmayacak ya da sizden herhangi bir maddi katkı/malzeme katkısı istenmeyecektir.*

ÇALIŞMANIN KONUSU VE AMACI :

Bu çalışmada “Klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeyleri arasındaki ilişki” belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın kli-

nik psikoloji yüksek lisans öğrencileri üzerinden uygulanan ölçeklerden edilen bulgular üzerinden sonuçlandırılması düşünülmektedir.

ÇALIŞMA İŞLEMLERİ:

Çalışmaya katılacak olan kişilerin onaylarını teyit için öncelikle “bilgilendirilmiş gönüllü olur formu” okutulup, imzalatılacak. Sonrasında tüm bireylere “kişisel bilgi formu” verilecek. Ardından “İletişim Becerileri Ölçeği” (İBÖ) VE “Empati Düzeyi Belirleme Ölçeği” (EDBÖ) uygulanacaktır. İstatistiksel analizler için ise SPSS programı kullanılacaktır.

ÇALIŞMAYA KATILMAMIN OLASI YARARLARI NELERDİR?

Bu aradaştırmada klinik psikoloji yüksek lisans öğrencilerinin iletişim ve empati becerileri arasında anlamlı ilişki olup olmadığı incelenecektir. Buna ek olarak öğrencileri iletişim becerileri ve empati düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir fark olup olmadığı da incelenecektir. Araştırma sonucu konu hakkında bilgi sağlamak, bilimsel veri sunmak ve literatüre katkı yapmak konusunda faydalı olacaktır.

KİŞİSEL BİLGİLERİM NASIL KULLANILACAK?

Cevaplayacak olduğunuz sorular yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacak, alınan bilgiler yalnızca istatistiksel olarak yorumlanmak üzere değerlendirilecektir.

SORU VE PROBLEMLER İÇİN BAŞVURULACAK KİŞİ :

Sezil TOMBUL

ÇALIŞMAYA KATILMA ONAYI

Yukarıdaki bilgileri ilgili araştırmacı ile ayrıntılı olarak tartıştım ve kendisi bütün sorularımı cevapladı. Bu bilgilendirilmiş olur belgesini okudum ve anladım. Bu araştırmaya katılmayı kabul ediyor ve bu onay belgesini kendi hr irademle imzalıyorum. Bu onay, ilgili hiçbir kanun ve yönetmeliği geçersiz kılmaz. Araştırmacı, saklamam için bu belgenin bir kopyasını çalışma sırasında dikkat edeceğim noktaları da içerecek şekilde bana teslim etmiştir.

<i>Gönüllü Adı Soyadı:</i>		<i>Tarih ve İmza:</i>
<i>Telefon:</i>		

<i>Vasi (var ise) Adı Soyadı:</i>		<i>Tarih ve İmza:</i>
<i>Telefon:</i>		

<i>Arařtırmacı² Adı Soyadı:</i>		<i>Tarih ve İmza:</i>
<i>Adres ve Telefon:</i>		

EK II : Sosyodemografik Veri Formu
Sosyo-Demografik Form

Yaş:

Cinsiyet: Kadın Erkek

Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Öğrencisi Misiniz? Evet
Hayır

Hangi Üniversite?

Medeni Durum: Evli Bekar Dul

Çocuğunuz Var Mı? Evet Hayır

Herhangi bir rahatsızlığınız var mı? Evet: (Belirtiniz):

Herhangi bir psikolojik rahatsızlığınız var mı? Evet (Belirtiniz):

Herhangi bir ilaç kullanıyor musunuz? Evet (Belirtiniz):

EK III : İletişim Becerileri Ölçeği

İLETİŞİM BECERİLERİ ÖLÇEĞİ (İBÖ)

Bu ölçek Üsküdar Üniversitesi Klinik Psikoloji Yüksek Lisans programında yapılmakta olan tez çalışması için hazırlanmıştır.

Bu ölçeklerin amacı iletişim becerileri ve empati düzeyi arasındaki ilişki ile ilgili bilgi elde etmektir.

Bu araştırmanın sonuçları yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Başka hiçbir amaçla kullanılmayacaktır.

Lütfen, aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak, bu cümledeki fikre ne oranda katıldığınızı, altında belirtilen seçeneği işaretleyerek belirtiniz. Her cümle için yalnızca bir seçenek işaretleyiniz.

Lütfen, seçenekler arasından olması gereken değil size en uygun seçeneği işaretleyin. Çünkü cümlelerin doğru ya da yanlış cevapları yoktur uzun uzun düşünmeden içinizden geldiği gibi cevaplayınız.

Ayracağınız zaman ve katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

		Hiç bir zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Zaman Her
1.	İnsanları oldukları gibi kabul ederim.					
2.	Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.					
3.	Başkalarını önyargısız dinlerim.					
4.	Yaşadığım olaylardaki duygularımı sözlerimle ve beden dilimle başkalarına iletebilirim.					
5.	Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.					
6.	Birisi ile iletişim içindeyken sakin bir ses tonuyla konuşurum.					
7.	İnsanlara yakın ilgi du-					

	yarım.					
8.	Diğer insanlarla kolaylıkla sohbet başlatabilirim.					
9.	İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.					
10.	Konuşurken söylediklerimle beden dilimin uyuşmasına dikkate derim.					
11.	Birini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.					
12.	Konuşmaları dinlerken, içerikle yüz ifadesinin ya da beden duruşunun uyumuna dikkat ederim.					
13.	Benimle herhangi bir konuda konuşmayı istemeyen birisini konuşmaya zorlamam.					
14.	Başkalarına içtenlikle iltifat ederim.					
15.	Başkaları konuşurken yanıt vermeden önce onların sözlerini bitirmelerini beklerim.					
16.	Birileriyle konuşurken onları rahatsız edebilecek kadar yakınlığında olmamaya özen gösteririm.					

EK IV : Empati Düzeyi Belirleme Ölçeği

EMPATİ DÜZEYİ BELİRLEME ÖLÇEĞİ

Empati bölümü, başkalarının duygularını ne kadar kolay anladığınızı ve diğer kişilerin duygularından ne kadar güçlü bir şekilde etkilendiğinizi ölçmek için tasarlanmıştır. Lütfen aşağıdaki 13 ifadeyi dikkatlice okuyunuz ve cevabınızı daire içine alarak ne kadar katılıp katılmadığınızı belirtiniz. Doğru ya da yanlış cevap ya da hileli sorular yoktur.

	Kesinlikle katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1. Birisi, benimle sohbet etmek isterse rahatlıkla sohbeta başlarım.					
2. Diğer insanlarla ilgilenmekten gerçekten keyif alırım.					
3. Sosyal bir ortamda, ne yapacağımı bulmakta zorlanırım.					
4. Bir grup içerisinde tuhaf ya da rahatsız hisseden birisini anında fark ederim.					
5. Diğer insanlar, onların duygularını ve ne düşündüklerini anlama konusunda iyi olduğumu söylerler.					
6. Haber programlarında acı çeken insanları görürsem üzülürüm.					
7. Çok anlayışlı biri olduğumu söyledikleri için arkadaşlarım genellikle bana sorunlarından bahseder.					
8. Birinin benim ortamda bulunmamdan rahatsız olduğunu, karşımdaki söylemese dahi hissedebilirim.					
9. Başkasının nasıl hissettiğine hızlıca dikkatimi verebilirim.					
10. Başka birisinin ne hakkında konuşmak istediğini kolaylıkla kavrarım.					
11. Birinin gerçek duygularını gizlediğini söyleyebilirim.					
12. Birinin ne yapacağını önceden kestirmekte iyiyimdir.					
13. Sosyal ortamları, kafa karıştırıcı bulmam.					

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı: Sezil

Soyadı: TOMBUL

Doğum Tarihi: 12.07.1992

Doğum Yeri: İstanbul

Uyruk: TC

Sürücü Belgesi: B

İLETİŞİM BİLGİLERİ

Adres: Tantavi mahallesi Estergon caddesi Elmalıkent Suryapı Exen sitesi D:4
Dair:3 Ümraniye, İstanbul.

Tel: 0(537) 602 63 44

E-posta: psk.seziltombul@gmail.com

EĞİTİM BİLGİLERİ

Yüksek Lisans: T.C. Üsküdar Üniversitesi

Klinik Psikoloji Yüksek Lisansı / Tezli / 2017 – devam ediyor

Lisans: University of North Carolina in Greensboro (UNCG)

Psikoloji, exchange programı ile 6 ay

Lisans: Yeditepe Üniversitesi

Psikoloji (İngilizce) %50 burslu

Lise: Nişantaşı Işık Lisesi

Türkçe – Matematik

İŞ DENEYİMİ / STAJ

Sez Danışmanlık (2019 – hala devam ediyor)

Serbest Moderatör ve Danışman

İpsos Araştırma ve Danışmanlık, Moderatör & proje yürütücü & danışman (2016 – 2019)

Medikal alanda metabolik hastalıklar, onkoloji, immunolojik hastalıklar ve psikolojik hastalıklar alanında araştırma projeleri yürüttü.

Özel NP Beyin Hastanesi, Klinik Psikolog (2019) (Zorunlu Staj)

AMATEM, psikoz-nevroz servisleri, testler, grup terapileri, ergoterapi ve poliklinik gözlemleri

Masterson Enstitüsü, Stajyer Psikolog (2019 – hala devam ediyor)

KURS / SEMİNER / SERTİFİKA BİLGİLERİ

English Course, Oxford House College - 2007

English Language School, British Side - 2008

Goethe Institut – Zertifikat A2 - 2010

Beden Dili ve Diksiyon - March 2013

Kişisel Performans ve Zaman Yönetimi - 2012

Problem Çözme ve Karar Verme - 2012

Müzakere Performansını Arttırma -2013

Kariyer Günleri 2013, Yeditepe Kariyer ve Gelişim - 2013

Gönüllü ve Engelliliğe Doğru Yaklaşım, Düşler Akademisi -2014

Türkiye Inovasyon Haftası - 2015

Usui Shiki Pyoho, REIKI YAŞAM - 2015

Future Day 2016

Yeditepe Kariyer Günleri - 2016

Marka Zirvesi, BOĞAZİÇİ - 2016

İş Yaşamında Başarı ve Mutluluğun Sırrı, Yaşamartı - 2017

Karar Verme ve Kariyer Planlama, Yaşamartı - 2017

Farkındalık & Yaratıcı Düşünce, Yaşamartı - 2017

Zihinsel Yönetim Teknikleri, Yaşamartı - 2017

Mikro Beden Dili, Yaşamartı - 2017

Yeni Nesil İletişim ve Geleceğin Trendleri, Yaşamartı - 2017

Yaratıcılık ve Yönetim Teknikleri, Yaşamartı - 2017

Ufuk Açma Seansı, Yaşamartı - 2017

Prof. Vamık Volkan ile Psikoanalitik Psikoterapi Eğitimi, CISED - 2017

Jane Freud ile Nesne İlişkileri Kuramı – 2017

İSMEK, Çocuklarla İletişim – 2019

İSMEK, Çocuklarda Uyum Problemi - 2019

Üye Olunan Dernek / Kuruluşlar

Rotaract Beşiktaş, Üye Adayı

GETEM, Sesli Kitap Okuma Gönüllü Üyesi

Türk Psikologlar Derneği Üyesi

BİLGİSAYAR BİLGİSİ

Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Outlook)

SPSS

YABANCI DİL BİLGİSİ

İngilizce: Okuma – Yazma – Anlama: Üst

Almanca: Okuma – Anlama: Başlangıç

İspanyolca: Okuma – Anlama: Başlangıç