



T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KLİNİK PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

KAYGI DURUMLARI İLE İLETİŞİM BECERİLERİNİN İLİŞKİSİ

Ebru ARABUL

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Muzaffer ŞAHİN

İSTANBUL - 2017

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KLİNİK PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

KAYGI DURUMLARI İLE İLETİŞİM BECERİLERİNİN İLİŞKİSİ

Ebru ARABUL

144102001

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Muzaffer ŞAHİN

İSTANBUL - 2017



T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZ SINAV TUTANAĞI

GENEL BİLGİLER

Öğrenci No	:	
Öğrenci Adı Soyadı	:	Ebru ARABUL
Anabilim Dalı	:	Klinik Psikoloji
Tez Danışmanı	:	Yrd. Doç. Dr. Muzaffer ŞAHİN
Tezin Başlığı	:	KAYGI DURUMLARI İLE İLETİŞİM BECERİLERİNİN İLİŞKİSİ

TEZ SAVUNMA SINAVI TUTANAĞI

Toplantı Tarihi	:	20.04.2016	Saati	:	16.00
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 REDEDEDİLMESİ kararı alınmıştır.					
Savunmada Tezin Başlığı	:	<input checked="" type="checkbox"/> Değişmedi.	<input type="checkbox"/> Değişti.		
Tezin Yeni Başlığı	:				
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 REDEDEDİLMİŞTİR.					

ile almıştır.

Tez Sınavı Jürisi	Unvanı, Adı Soyadı	İmza
Danışman Üye	Yrd. Doç. Dr. Muzaffer ŞAHİN	
Üye	Doç. Dr. Gökben Hızlı SAYAR	
Üye	Yrd. Doç. Dr. Eylem ÖZTEN	

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Kaygı Durumları ile İletişim Becerilerinin İlişkisi” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla doğrularım.

Tarih: 4.1.2017

Ad- Soyad: Ebru ARABUL

ÖNSÖZ

Bu araştırma Kaygı Durumları ile İletişim Becerilerinin İlişisini tespit etmek amacıyla yapılmıştır.

Bu araştırmada bana zaman ayırarak yardımlarını ve desteğini esirgemeyen danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Muzaffer ŞAHİN'e ve diğer hocalarıma, maddi - manevi her zaman yanımda olan aileme teşekkürlerimi sunarım.

Ebru ARABUL

ÖZET

KAYGI DURUMLARI İLE İLETİŞİM BECERİLERİNİN İLİŞKİSİ

İletişim becerileri kişilerin başkalarıyla daha kolay iletişim kurabilmesini sağlayan özelliklerdir. Kişisel iletişim becerileri ve kişilerin kaygı durumları onların psikolojik durumları üzerinde etkili olabilmektedir. Kişisel iletişimde yaşanan kaygının araştırılması ve kaygıyı etkileyen iletişimsel ve bireysel faktörlerin ortaya konulması açısından önem arz etmektedir.

Bu araştırmada Üsküdar Üniversitesi öğrencileri arasından seçilen 200 kişiye Kişisel Bilgi Formu (KBF) , Spielberger Durumluk - Sürekli Kaygı Envanteri (STAI) ve İletişim Becerileri Envanteri (İBE) uygulanarak sonuçlar SPSS 22 programında değerlendirilmiştir. Kaygı ve iletişim becerileriyle sosyo demografik değişkenler arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. İletişim becerileri alt boyutlarından duygusal, davranışsal ve bilişsel puan ortalamaları yaş değişkenine göre incelendiğinde 20 yaş ve altındakiler ile 21-25 yaş aralığında olanların ortalamaları diğer yaş gruplarından yüksek tespit edilmiştir. Doğum sırasına göre elde edilen bulgularda 4. çocuk ve üzeri olan kişilerin iletişim becerilerinin alt boyutlarından bilişsel ve davranışsal puan ortalamaları tek çocuk, 2. ve 3. çocuk olan kişilerden yüksek tespit edilmiştir. Araştırmada lisans seviyesinde olanların iletişim becerileri puan ortalamalarının, lisansüstündekilerin puan ortalamalarından yüksek olduğu tespit edilmiştir. Lisans ve lisansüstü öğrenci sayıları homojen olmadığından bu sonucun daha geniş ve homojen bir örneklem üzerinde çalışılması daha doğru olacaktır.

Anahtar kelimeler: üniversite, öğrenci, kaygı, iletişim, beceri

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN ANXIETY STATES AND COMMUNICATION SKILLS

Communication skills are the features which enables individuals to communicate with others easier. Personal communication skills and individuals' anxiety states may affect the psychological conditions of them. Therefore, researching the anxiety which took place during personal communication and introducing the personal and communicational factors which affect anxiety is important.

In this study, Personal Information Form, Spielberger State Anxiety Inventory and Communication Skills Inventory are applied to the selected 200 people from Üsküdar University. The results are evaluated on SPSS 22. As a conclusion, it is obtained that, anxiety and communication skills are significantly differ in accordance with socio-demographic variables. When the emotional, behavioral and cognitive point averages from the communication skills subscales were examined according to the age variable, the average of those aged below 20 and the age range between 21 and 25 were found to be higher than the other age groups. Cognitive and behavioral mean scores of the communication skills of the 4th child and the ones who are over were found to be higher than those of the single child and the 2nd and 3rd child in the findings obtained according to the order of birth. In the survey, it is found that the average scores of communication ability of those who are undergraduate level are more than those of the ones with a graduate level. Since the numbers of undergraduate and graduate students are not homogeneous, it would be correct to study this result with a broader and homogeneous example.

Keywords: university, student, anxiety, communication, skill

İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ	i
ÖNSÖZ	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
TABLO LİSTESİ	viii
ŞEKİL LİSTESİ	x
GİRİŞ	1
1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE	3
1.1. İletişim Kavramı.....	3
1.1.1.İletişimin Tanımı.....	3
1.1.2. İletişimin Amacı ve Önemi	4
1.1.3. İletişimin Temel Özellikleri	5
1.1.4. İletişim Sürecinin Temel Unsurları.....	6
1.1.4.1.Kaynak	7
1.1.4.2. Mesaj.....	7
1.1.4.3. Kanal	8
1.1.4.4. Alıcı.....	9
1.1.5. Belli Başlı İletişim Türleri	10
1.1.5.1. Yazılı İletişim.....	10
1.1.5.2. Sözlü İletişim	11
1.1.5.3. Sözsüz İletişim	13
1.1.5.4. Kişinin Kendisi İle İletişimi	15
1.1.5.5. Kişilerarası İletişim	15
1.1.6. Kişilerarası İletişim Sürecinin Engelleyicileri	17

1.2. Kaygı (Anksiyete) Kavramı	18
1.2.1. Kaygının Tanımı	19
1.2.3. Kaygının Nitelikleri	20
1.2.4. Kaygı (Anksiyete) Türleri	23
1.2.4.1. Sürekli Kaygı	23
1.2.4.3. Durumluk Kaygı	24
1.2.5. Kaygı Düzeyleri	25
1.2.6. Kaygıya Sebep Olan Genel Faktörler	26
1.2.7. Psikanalitik Kurama Göre Kaygı	28
1.2.8. Davranışçı Kurama Göre Kaygı.....	29
1.2.9. Bilişsel Kurama Göre Kaygı	30
1.2.10. Kaygının (Anksiyetenin) Semptomları	30
1.2.11. Kaygı ve Korku Arasındaki Fark	31
1.2.12. Kaygı ile Kaygı Bozukluğu Arasındaki Fark.....	32
1.2.13. Kaygıyla Baş Etme Yolları	33
İKİNCİ BÖLÜM.....	34
YÖNTEM.....	34
2.2.Araştırmanın Amacı:	34
2.2.1. Araştırmanın Soruları.....	34
2.2.2. Evren Örnekleme:	35
2.2.3. Sınırlılıklar:	35
2.2.4. Verilerin Toplanması:	35
2.2.5.Verilerin Analizi:	37
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	68
KAYNAKÇA	71
EKLER.....	80

EK-1.Kişisel Bilgi Formu	80
EK-2.İletişim Becerileri Envanteri.....	81
EK-3.Durumluk ve Sürekli Kaygı Envanteri	84
EK-4.Anket İzni	86
EK-5.Etik Kurul Onayı	87
ÖZGEÇMİŞ.....	88

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Ölçeklerin Cronbach Alpha katsayıları.....	37
Tablo 2. Cinsiyet Dağılımları.....	38
Tablo 3. Yaş Dağılımları.....	39
Tablo 4. Devam Edilen Program Dağılımı	40
Tablo 5. Medeni Durum Dağılımı.....	40
Tablo 6. Kardeş Sayısı Dağılımı	41
Tablo 7. Ailenin Kaçınıcı Çocuğu Olduğu Dağılımı	42
Tablo 8. Yaşamın Büyük Kısmının Geçirildiği Yer Dağılımı	42
Tablo 9. Ailenin Aylık Gelir Dağılımı.....	43
Tablo 10. Aylık Harcama Dağılımı.....	44
Tablo 11. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	45
Tablo 12. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	46
Tablo 13. Post Hoc Tablosu.....	47
Tablo 14. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Devam Edilen Program Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	48
Tablo 15. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	49
Tablo 16. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Kardeş Sayısı Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	49
Tablo 17. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Ailenin Kaçınıcı Çocuğu Olduğu Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	50
Tablo 18. Post Hoc Tablosu.....	51
Tablo 19. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Yaşamın Büyük Kısmının Geçirildiği Yer Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	52
Tablo 20. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Ailenin Aylık Geliri Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	53
Tablo 21. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Aylık Harcama Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	54

Tablo 22. Durumluk ve Sürekli Kaygının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	55
Tablo 23. Durumluk ve Sürekli Kaygının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	55
Tablo 24. Durumluk ve Sürekli Kaygının Devam Edilen Program Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	56
Tablo 25. Durumluk ve Sürekli Kaygının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	56
Tablo 26. Durumluk ve Sürekli Kaygının Kardeş Sayısı Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	57
Tablo 27. Durumluk ve Sürekli Kaygının Ailenin Kaçınıcı Çocuğu Olduğu Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	57
Tablo 28. Durumluk ve Sürekli Kaygının Yaşamın Büyük Kısmının Geçirildiği Yer Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	58
Tablo 29. Durumluk ve Sürekli Kaygının Ailenin Aylık Geliri Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	59
Tablo 30. Durumluk ve Sürekli Kaygının Aylık Harcama Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	59
Tablo 31. Post Hoc Tablosu.....	60
Tablo 32. Korelasyon Tablosu	61
Tablo 33. Durumluk Kaygı Dağılımı	62
Tablo 34. Sürekli Kaygı Dağılımı.....	62
Tablo 35. Durumluk Kaygıyla İletişim Becerileri Alt Boyutları Arasındaki İlişki	62
Tablo 36. Sürekli Kaygıyla İletişim Becerileri Alt Boyutları Arasındaki İlişki	63

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: İletişim Modeli.....	6
Şekil 2. Cinsiyet Dağılımları.....	38
Şekil 3. Yaş Dağılımları.....	39
Şekil 4. Devam Edilen Program Dağılımı.....	40
Şekil 5. Medeni Durum.....	41
Şekil 6. Kardeş Sayısı Dağılımı.....	41
Şekil 7. Ailenin Kaçınıcı Çocuğu Olduğu Dağılımı.....	42
Şekil 8. Yaşamın Büyük Kısmının Geçirildiği Yer Dağılımı.....	43
Şekil 9. Ailenin Aylık Gelir Dağılımı.....	44
Şekil 10. Aylık Harcama Dağılımı.....	45

GİRİŞ

Bilim insanları kaygının birçok sebebi olduğunu ortaya koymuşlardır. Bunlar; değer kaybetmek, başarısız olmak, yaşanan şartların değişmesi, maddi kaygılar, sağlık için duyulan kaygılar, toplumun biçtiği roller olmak üzere birçok etkiden meydana gelmektedir (Öz, 2004; Üst, 2012). Kaygının oluşması için çok sayıda değişken varken insanlar sorunlarını ortaya koyup çözüm yolları aradıklarında tedavisi mümkün olan bir psikolojik rahatsızlık olduğu söylenebilmektedir.

İnsanları biyolojik ve sosyal gereksinimlerini karşılarken, fiziksel ve sosyal engellere maruz kaldıklarında, bu engeller yüzünden gereksinimlerini karşılamadıklarında kaygı yaşamaktadır. Bireylerin sosyal engelleri aşabilmek için ilişki içinde oldukları insanlarla kuracakları iletişim incelenmesi önemli bir nokta olarak değerlendirilebilir. İletişim, iki kişinin birbirleriyle karşılıklı olarak devam ettirdikleri bir süreci tanımlamaktadır. İnsanlar arasındaki iletişimi oluşturan bir takım öğeler bulunmaktadır. Bu öğeler; kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve geri bildirim olarak sıralanabilmektedir. Etkin bir iletişimi meydana getiren bu öğeler, duygu ve bilgi iletiminin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.

Kaygı herkesin çoğu durumda karşılaşılabileceği bir duygu olabilmektedir fakat bazı durumlarda patolojik bir belirti olarak nitelendirilmektedir. Negatif duygu ve düşüncelere neden olan, stresli ve saldırgan bir kişilik yaratan kaygı halleri psikolojik bir rahatsızlık olarak değerlendirilmektedir. Çalışmalarda sık sık araştırılan kaygı anormal davranışlar arasında yer almaktadır ve nedenleri incelenmektedir (Endler ve Kocovski, 2001)

Kaygı, çoğu durumda fikir, düşünce ve duyguların bireyin benliğini tehlikeye attığı durumlarda ortaya çıkan ruhsal ve duygusal çelişkilerden temel olarak oluşmaktadır. Kaygıyı herkes hayatı boyunca farklı düzeylerde yaşayabilmektedir. Çoğu insan için kaygı, genel anlamda normal seviyelerde; bazıları için ise uzun süreli bir biçimde deneyimlenmektedir (Beşer ve Öz 2003; Manav, 2011). Kaygı terimini psikoloji alanına kazandıran ve bunu bir kavram olarak açıklayarak nedenlerini ortaya koyan ilk kişi Freud 'tur. Bunun yanı sıra Spielberger ve arkadaşları (1970) iki farklı kaygı kavramını tanımlamışlardır. Bunlardan ilki olan sürekli kaygı, bireyin hayatında devamlılığı olan kaygıya yatkınlığıyla ilişkili bir haldir, durumluk kaygı ise yaşanan

stres yaratan olaya özel olarak ortaya çıkan haldir. Kişinin tecrübe ettiği stresli durumlardan ötürü hissettiği kişisel kaygı durumluk kaygıya örnek teşkil etmektedir. Stresin yoğunlaştığı zamanlarda, durumluk kaygı düzeyinde artma meydana gelmektedir (Yiğitoğlu, 2009).

Kaygı, kişiler arası iletişim ile bağlantılı olabilmektedir. Bu sebepten diğer insanlarla anlaşabilmek için etkili iletişimin önemi büyüktür. Bu hedef ışığında konuşma, yazma ya da beden dili ile kendi duygu ve düşüncelerini dışa vurma yoluna başvurulabilmektedir. Bireylerin kişilikleri iletişim biçimleriyle, iletişim çabalarıyla biçimlenir ve değişir böylece insanlar tarafından birey farklı biçimlerde algılanırlar. Bireyin deneyimleri, bilgi birikimi, ilgi ve istekleri iletişim kurularak diğer insanlara aktarılabilir. Kişiler birbirleriyle iletişim aracılığıyla anlaşır ve bu anlama faaliyetinin içerisinde öğrenmek, dinlemek, ulaşmak, paylaşmak da yer almaktadır.

Bu araştırmada iletişim konusu, iletişim türleri, unsurları, engelleyen faktörler gibi alt başlıklar etrafında incelenmiştir. İletişimin insan yaşamındaki önemi ortaya koyulmuş ve etkili iletişim becerilerinin gündelik yaşamda ne gibi getirileri olduğuna değinilmiştir. Sonrasında kaygı kavramı ele alınmış farklı psikolojik bakış açıları bakımından değerlendirmesi yapılmış, kaygı türleri, tedavisi ve kaygının nedenlerine yer verilmiştir. Araştırmanın bulgular bölümünde iletişim ve kaygının ilişkisine yer verilmiş olup bir takım anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İletişim Kavramı

1.1.1.İletişimin Tanımı

İletişim, birbirinden ayrı birimler arasında karşılıklı olarak bilgi, düşünce, duygu aktarımı anlamına gelmektedir. İletişimde iki tarafın da birbirini dinleyip anlaması, en kritik konudur. İlk olarak “Ben” kavramıyla başlanır. Birey, kendiyle barışık değilse, iletişimde başarılı sonuçlar almak söz konusu olmaz ve çatışmalar meydana gelir. Etkili iletişim sağlanamadığı durumlarda, kişi kendine ve diğer insanlara karşı saldırgan davranışlar gösterebilir; etkisiz ve pasif bir tutum içine girer. Krotz’a (2008: 44) göre iletişim:

“İletişim, sosyalleşmenin bir biçimidir. Max Weber’in (1978) bu kavramı ele alma tarzı iletişimi açıklamaktadır. İletişim iki kişi arasında birebir ve mimiklerle aynı anda oluşmaktadır. İletişimde kişilerin belirli bir hedef için bulduklarını ve aktif yer aldıklarını kavrarız. Diğer bir yandan iletişim sembollerle çalışır ve beceri gereklidir. Bir kişi konuşur yani anlamlı semboller oluşturur; diğeri de bu sembollerin anlamını çözerek yorumlamaya çabalar. Bu şekilde bu bağlantılar ışığında bir konuşma oluşmaktadır”.

İletişimi, etkili bir duruma getirebilmek için iki tarafın da arasında geçen anlam alışverişine bakmak gereklidir. İletişimi, yalnızca iki kişinin konuşması olarak görmek doğru bir değerlendirmeyi mümkün kılmamaktadır. Anlam içeren jest, mimik ve her türlü ifade bir mesaj niteliği yüklenmektedir. Cüceloğlu’ na (2002: 45) göre:

“İki kişi birbirini fark ettiği andan itibaren iletişim başlamaktadır. O andan itibaren söylenen, söylenmeyen, yapılan, yapılmayan her şeyin anlamı bulunmaktadır”.

Doğru bir iletişimde etkili dinleme ve beden dili kavramları büyük rol oynamaktadır. Ayrıca iletişim ipuçlarını meydana getiren kaynaklar, anlaşmayı daha kolay bir hale getirmektedir. Bu ipuçlarının temelini genellikle kişiler meydana getirmektedir. Bilgi ve düşüncesini paylaşacak olan kaynak yani birey, anlaşılmak istediği alıcıya farklı kanallar ve mesajlarla aktarım yapmaktadır. Alıcı da geri bildirim sağlayarak iletişimi somut bir hale getirmektedir. Bu sistemde parçaların hepsi, karşılıklı iletişim unsurlarını oluşturmaktadır.

İletişim kelimesi, iletmek fiilinden türediği ve karşılıklı bir yapıda sahip olduğu için iki taraflı yapılan bir eylem olma özelliğini göstermektedir. İngilizcede 'communication' olarak kullanılan kelime köken itibarıyla Latince'deki karşılığı 'communicare', anlamı ise bilginin paylaşılması demektir. İletişim hedef ve kaynağın arasında, duygu düşünce ve davranışın aktarılmasını anlamına gelmektedir (Tutar ve Yılmaz, 2005: 16).

1.1.2. İletişimin Amacı ve Önemi

İletişimin amacı karşılıklı anlaşmayı ve paylaşmayı sağlamak olarak kısaca özetlenebilmektedir fakat iletişim üst anlam açısından faydacı zeminin çok daha ötesine geçebilmektedir.

- Var olmak,
- Haber alıp vermek,
- Paylaşımı sağlamak,
- Etkide bulunmak ve yön vermek,
- Eğlenmek ve mutlu olmak, şeklinde sıralanabilecek bu üst işlevler iletişimin hayatın vazgeçilmez bir fonksiyonu olarak nitelendirilmesine neden olmaktadır.

İletişim hususunun bu derece insan hayatını etkilemesi, iletişimin aşamalarının anlaşılmasını önemli kılmaktadır.

Telman ve Ünsal (2005) ise iletişimin hedeflerini şöyle açıklamışlardır:

1. Diğer insanlarla bilgiyi paylaşmak ve onların tutumlarını farklılaştırmalarını ve çevreye uyumlu biçimde davranışlar sergilemelerini mümkün kılmak,
2. Diğer insanlardan gereksinim duyduğumuz bilgi ve yöntemler konusunda yardım alabilmek,
3. Kişilerin kişilere bilgi ya da yöntem konusunda diğer insanlardan gizleyeceği bilgileri ifade etmeleri için ikna etmek,
4. Kişilere eğitim vermek,
5. Kişilerin motivasyonlarını sağlamak, onlara yön vermek,
6. Çevredeki uyaranlara karşı ilgiyi veya ilgisizliği ifade etmek,

7. Gerekli olan yerlerde eleştirmek veya suçlamak,
8. Kişinin kendisine dönük eleştirileri veya suçlamaları dileyebilmektir.

Bireylerin kişilikleri iletişim biçimleriyle, iletişim gayretleriyle şekillenir ve insanlar tarafından değerlendirilir. Deneyimler, tecrübeler, bilgi birikimi, yetenekler ve istekler iletişim kurma halinde aktarılır ve bir nevi tekrar düzenlenir. Bireyler birbirleriyle iletişim sayesinde anlaşır ve bu anlama faaliyetinin içerisine öğrenmek, dinlemek, ulaşmak, paylaşmak da girmektedir (Usluata, 1997: 5).

1.1.3. İletişimin Temel Özellikleri

İletişimde anlaşma ortamını sağlayacak ve kolaylaştıracak özellikler; İletişim iki kişinin karşılaşmasının hemen ardından başlamaktadır ve ilk dakikalarda iki kişi de birbiri hakkında belli başlı bazı fikirlere sahip olmaktadır. Bu kısa süreli izlenim negatif ya da pozitif yönde olabilmektedir ve kişiler karşılarındaki kişiyi bazı kategorilerin içine alıp basmakalıp özellikler yükleyebilmektedirler. Bu durumda iki kişi ilk iletişim kurduklarında bazı etiketler kullanarak birbirlerini anlamaya çalışmaktadır. Bu etiketlerin oluşmasında tüm fiziki, görsel, işitsel ve duyuşsal nesnelere, aksesuarlar, özellikler ve konseptler önemli bir etki bırakmaktadır.

İletişim yalnızca bilgi alışverişinden meydana gelmemektedir. Bilgi, duygu ve düşünceler aktarılırken nasıl bir yol ya da yöntem izlendiği de iletişimin farklı bir boyutudur. İletişimin bu tür boyutu evrensel özelliklere sahiptir. Yani bir şeyi söylemek şekli veya bir kavramın beden bulmuş karşılığı iletişimi anlamlandırmada ikinci önemli noktamızdır. İletişim kapsamında bilgi edinmek ve öğrenmek tam olarak iletişimin gerçekleştiği ve anlaşmanın sağlandığı anlamını taşımamaktadır (Baltaş ve Baltaş: 1992: 19-21).

İletişim alıcı ve göndericinin aktif rol oynadığı iki taraflı bir aktivitedir. Bu yüzden tek bir kişinin bir mesajı iletmesi alıcı hazır ve istekli değilse iletişimin sağlanması için yeterli değildir. Bu sebepten iletişim bir insanın başka bir insana karşı değil birlikte hareket ederek yaptıkları birliktelik içeren bir aktivitedir.

İletişim, sözlü ve sözsüz iletişim bir arada bulunduğu ve birçok farklı çevresel unsurun da dâhil olduğu çok değişkenli bir eylemdir. Bu sebepten yalnızca sözlü iletişim öğelerine dikkat edilerek veya tam tersi olarak sözsüz iletişim yani beden dili gibi öğelere

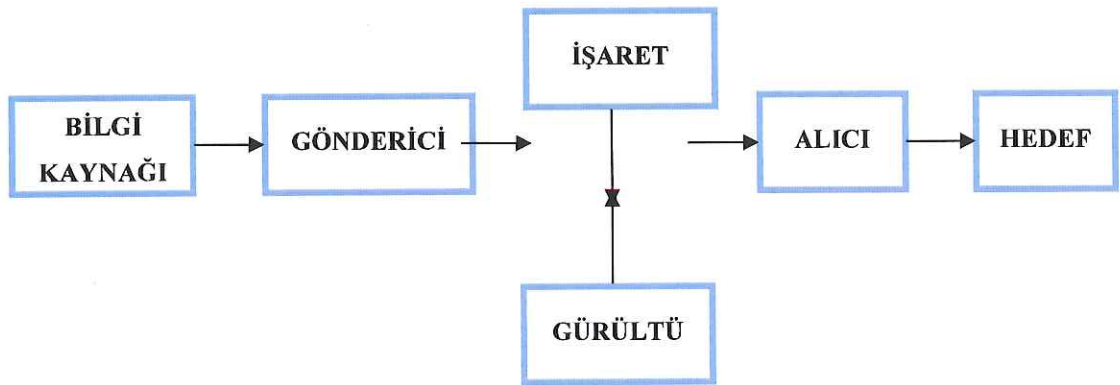
dikkat ederek tam anlamıyla iletişim sağlanamamaktadır. Bu açıdan iletişim tüm öğeleriyle bir bütünlük içerisinde değerlendirilmelidir.

İletişim ilişkileri de düzenleyen, tanımlayan, seviyelerini ve sınıflarını belirleyen bir özelliktir. Bu açıdan ilişkilerin sürekliliği zaman içinde gelişimi de iletişim üzerinden devam etmekte yani diğer bir deyişle önceden yapılmış eylemler ve kurulmuş ilişkiler iletişim üzerinde var olmaya devam etmektedir. Bu özellik iletişimin bir süreklilik yaratmasını sağlamaktadır (Erdoğan, 2002: 33).

1.1.4. İletişim Sürecinin Temel Unsurları

İletişim, karşılıklı yani iki taraflı devam eden bir süreci açıklamaktadır. İnsanlar arasındaki iletişimi meydana getiren bir takım unsurlar mevcuttur. Bu unsurlar; kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve geri bildirimdir. Etkin bir iletişimi sağlayan bu unsurlar, duygu ve bilgi paylaşımını başarılı bir biçimde gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır.

İletişim alanında yapılan araştırmalardan biri ve belki de en ciddiye alınması gerekenlerden biri Shannon ve Weaver'in oluşturduğu iletişim modeli şemasıdır (Dökmen, 2002: 321).



Kaynak: Dökmen, İletişim Çatışmaları ve Empati, 1999: 322.

Şekil 1: İletişim Modeli

1.1.4.1.Kaynak

İletişim modelinde kaynak kavramı, duygu ve düşüncesini iletmek isteyen bireyi işaret etmektedir. Kaynak özelliğini gösteren birey veya grup, seçerek anlamlandırdığı istek, duygu ya da düşünceyi kodlayarak alıcıya iletir. (Ertürk, 1995: 143) Başarılı bir biçimde alıcıya iletilmesi amacıyla mesajın doğru kodlanması gereklidir. Bunu sağlayacak olan kaynak; sözlü, yazılı, görsel ve duygusal olarak belirlenen iletişim öğeleri konusunda eksiksiz bilgiyi edinmelidir. Gürüz ve Eğinli' ye (2012: 9-10-11) göre: “Bu temel özelliklerin dışında kaynağın iletişimde etkin olması için edinmesi gereken nitelikler güvenilir olması, olumlu izlenim bırakmış olması, bulunulan çevre” olarak sıralanabilir.

1.1.4.2. Mesaj

Gönderici pozisyonunda olan kaynak ve alıcı arasında iletilmek istenen duygu ve taleptir. Kaynak alıcıya isteğini kodlarla ve simgelerle aktarabilir. Bu iletişimde mesaj, alıcıya sözlü veya sözsüz olarak ulaştırılabilir. Bunun yanı sıra iletilmek istenilen mesajın içerikle ilgili niteliği ve alıcı ile sürdürülen ilişki, iletişimin mahiyetini belirlemektedir. İletide bulunan bilginin alıcının seviyesine uygun olması ve alıcının bireysel farklılıklarıyla olaylara karşı yaklaşımı, iletişimin sürmesinde ve sonucunda karar verici etkiyi yaratmaktadır. Kaynağın alıcıya ulaştırılacağı mesajı net ve kolay anlaşılır bir şekilde dile getirilmelidir. Bunun sebebi kaynağın bu mesaj karşılığında alıcının vereceği tepkiyi ölçme isteğidir. Alınan ileti kimi zamanlar sadece belirli bir zaman aralığını kapsayacak nitelikte olabilmektedir. Bu yüzden iletilen mesajın kapsamı ve mahiyeti kadar zamanlaması da önem arz etmektedir. Mesajın iletilme yolu dahi mesajın niteliğini ve doğru şekilde ulaşmasındaki başarıyı etkilemektedir bu sebepten ötürü mesajın hangi iletişim ağından yollanacağı da büyük bir önem taşımaktadır. Mesajın olabildiğince açık olması yanlış anlaşılmaları önlemektedir. Bunun yanı sıra iletilen mesajların olabildiğince özel ve gizli kalması da bir takım durumlarda hayati önem taşımaktadır.

Mesajlar iletilindiğinde duyu organları ile algılanmaktadır bu sebepten duyulara doğru ve etkili hitap eden mesajlardan daha başarılı olabilmektedir. Bunun yanı sıra ne kadar fazla duyuya hitap edilirse o kadar başarılı bir iletim gerçekleşmiş olur. Mesajın

etkisinin yüksek olması için işitme, tat alma, koku alma, görme, dokunma duyularından çoğuna olumlu bir şekilde etkilemesi önemli bir role sahiptir. İfade edilecek bir duygunun ya da düşünce nin duyulara hitap eden bir ürün olup mesaj haline gelmesi bir nevi simgelerden oluşan bir kodlamanın oluşması ile mümkün olmaktadır ve bu mesajlar iletişim süreci için son derece önemli roller oynamaktadır (Gürgen, 1997: 16).

1.1.4.3. Kanal

İletişimin hayata geçmesi mesajın iletilmesine ve alıcılar nezdinde doğru bir şekilde anlaşılması ile ilişkilidir (Gürgen,1997: 19).

Mesajın göndericiden alıcıya iletiildiği ortam veya yola iletişim kanalı denilmektedir (Erdoğan, 2000: 63). İki tip iletişim kanalı bulunmaktadır; bunlardan ilki kişiler arası iken diğeri ise kitle iletişimidir. Kişiler arası iletişim kanalında, gönderici ile alıcı doğrudan iletişim kurmaktadır. Kitle iletişim kanalında ise gönderici tarafından şifreyle gizlenen mesaj televizyon, internet, radyo, dergi, kitap, gazete gibi kitle iletişim araçları ile alıcıya ulaştırılır. Yani alıcı ve gönderici doğrudan değil dolaylı yoldan iletişime geçmektedir. Bu tür iletişimde bir takım araçlara kullanılmaktadır. Kanal seçimi iletilmek istenen mesajın kapsamına ve mahiyetine göre yapılmalıdır. Bu sebepten bazen sözlü iletişim bazen yazılı iletişim kanalları tercih edilebilmektedir. Bir takım durumlarda beden dili gibi iletişim yöntemleri de önem kazanmakta ve bu tip metotlar da iletişim kanalını belirleyici unsurlardan biri olabilecek konuma gelebilmektedir. Fakat tüm bu değişik tip mesajlara göre kullanılan kanallar değişse de bazı kanallar her dönem popülerliğini korumaktadır. Bunlar televizyon, telefon ve internettir. Bu kanallar diğer kanallara oranla daha fazla tercih edilmekte ve daha fazla tip amaca aynı anda hizmet edebilmektedir. Fakat yine kanal seçerken kanalın kaldırabileceği kapasiteye de önem verilmelidir. Eğer kanalın taşıyabileceğinden fazla bir kapasitede bilgi yüklenirse iletişim etkili bir biçimde gerçekleşemeyecek ve bilginin tamamı doğru sırayla alıcıya ulaşamayacaktır (Erdoğan, 2000: 63).

1.1.4.4. Alıcı

Alıcı, mesajı anlaması için gerekli olan bilgi birikimi ve yeteneğe ihtiyacı vardır. Alıcı ve göndericinin iletişiminin başarılı olmasında sosyal benzerlik etkili olmaktadır. Çift yönlü iletişimde hem alıcı hem kaynak olunabildiğinden, alıcının kaynak özelliklerine ihtiyacı vardır.

İletişim içerisinde beş aşama neticelendirilebilirse iletişimin başarılı olduğu söylenebilir. Beş aşama; iletiyi algılama, anlama, kabul etmesi, davranışa geçirmesi, geri bildirimde bulunması beklenir.

Alıcı (mesajı alan) kişi iletişim sürecinin son kısmıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 68). Alıcı veya kaynak olarak bir kişi, örgüt veya grup mesajın iletildiği hedef olabilir (Gürgen, 1997: 20). İletilen mesaj alıcıya özel olarak yorumlanır. Bu noktada alıcının öznel yargularından sıyrılarak objektif olarak mesajı değerlendirmesi doğru iletişim kurmak için önemlidir (Erdoğan, 2000: 65; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 68). Gönderici ve alıcı arasındaki iletişimin amacına ulaşması için hedefin gönderilen mesajı anlama yeterliliğinde olması gerekmektedir (Gürgen, 1997:22).

Alıcı, iletişimin en önemli unsuru olup kaynak tarafından iletilen mesajı anlamlandıran topluluk ya da bireydir. Uygun çevre ve zamanlama gibi faktörlerin de bir araya gelmesi ile kaynak, alıcıya farklı kanallarla mesajını gönderir. Kodlanarak gelen bu bilgiyi, duygu ya da isteği, alıcı kendine göre yorumlar ve anlar. Bu algının oluşmasında alıcının bilgi birikimi, deneyimi ve algılama özellikleri belirleyici faktörlerdir. Alıcı kendisine ulaşan bu mesaja belirli bir tepki verir ya da bir davranışla karşılık verir. Bu durum ile kişinin pozitif negatif veya negatif tepki vermesiyle de iletilmek istenen mesajın doğru anlaşılıp anlaşılmadığı tecrübe edilebilir. Alıcıya iletilen mesajlar açık ve anlaşılır değilse veya kavrama kapasitesinin üstünde mesaj gönderilmişse eksik ya da yanlış anlaşılabilir deneyimlenebilir. Bunların yanı sıra alıcının gönderilen mesajı anlamaya istekli olması da gereklidir. Bunun sebebi alıcı eğer kayıtsız kalmak niyetindeyse, iletişim tek taraflı olmuş olacak ve geri bildirim aşamasında da başarısızlıklar olacaktır (Çetinkaya, 2011: 3).

1.1.4.5. Geri Bildirim

Kişilerin birbirleriyle iletişimleri süresince kaynak kişinin ne dediğine ilişkin olarak alıcı kişinin bu sinyale ilişkin tepkisini gönderdiği mesajlara geribildirim denmektedir. Geribildirim, kaynak kişiye mesajın nasıl bir etki yarattığını belirtmektedir. Geribildirime göre, kaynak mesajı tekrar düzenlemekte, ya da mesaja karşılıklı yeni bir mesaj oluşturmaktadır” (Gürüz ve Eğinli, 2012, 60). Kaynak, alıcıya mesajını farklı kanallarla gönderdikten sonra sağlıklı bir iletişimin oluşup oluşmayacağını doğru geri bildirimden algılayabilir. Diğer bir deyişle kaynak iletmek istediği mesaja karşı bir tepki alabiliyor ise gerçek bir iletişim yaşanmaktadır. Dönütlere dair mesajlar, olumlu veya negatif olabilmektedir.

Olumlu dönüt daha çok, kişiyi övmek, takdir etmek, gülümsemek gibi kendini göstermektedir. Negatif geri bildirim ise, surat asılması, kavga edilmesi, negatif eleştirilmesi olarak kendini göstermektedir. Bazı zamanlarda ise geri bildirim kişi odaklı gösterilmektedir. Bazen kişiye soru sorarak bunu ifade edebildiği gibi merkeze onu alarak güzel ifadelerde söylenebilmektedir. Alıcının kaynak nezdinden gönderilen mesajı reddetme ve eleştirme eğiliminde olduğu tecrübe edilebilir. Fikri, duygu ve düşüncüyü desteklediği olumlu geri bildirimler yapabilir ya da onaylamadığını belirten yaklaşımları da gösterebilir. Geri bildirimde alınan cevaba yönelik sorular yöneltildiği de olabilir. Yüksek kontrollü geri bildirim olarak isimlendirilen bu durumda, belirli bir amaç doğrultusunda davranışta bulunulur. Eğer geri bildirim, amaç içermeden, yalın ve doğru bir biçimde veriliyorsa buna da düşük kontrollü geri bildirim olarak adlandırılır. Geri bildirimde eksiklikler yaşandığı düşünülüyorsa kaynağın alıcıya gönderdiği kanal ve mesajın içerikleri dikkate alınabilir. Bazı öğelerde düzeltme yaparak yanlış anlaşılmalara son verilmesi, etkin bir iletişimin oluşmasına katkıda bulunmaktadır. İletişimde mesajı veren kaynaktır ve alıcıya açık, net mesajlar iletmelidir (Griffin vd., 2001:538).

1.1.5. Belli Başlı İletişim Türleri

1.1.5.1. Yazılı İletişim

Yazı, toplumsal ve kültürel gelişimin sonucudur. Yazılı iletişim, kişiler ve gruplar arasındaki iletişimin dışında, örgütsel iletişimde büyük bir önem arz etmektedir. Örgütsel

iletişimde, yazılı iletişimin önemi artmakta buna sebebiyet veren etmenler şu şekilde özetlenebilmektedir (Tutar ve Yılmaz, 2005: 69–70).

- Bilgi ortamında profesyonelleşme,
- Uygulamaların tüm kısımlarında araştırmaya dönük olanların çoğalan ehemmiyeti,
- Örgütsel yapılarda gözlenen büyük ölçekli ilerlemeler,
- Yönetimin, uzmanlaşan (profesyonel) bir uğraş alanı olarak ilerlemesi,
- Finansal yapı içerisinde bilgiye (enformasyon) duyulan ihtiyacın fazlalaşması

Yazılı iletişim, hiyerarşik düzenin sürmesinde önemli bir yer tutmaktadır. Tüm iletişim türlerinde olduğu gibi burada da dikkat edilmesi gereken hususlar bulunmaktadır. Bu hususlar: hedef ve alıcı açık olarak belirtilmelidir, alıcıya uygun kelimeler ve ifade kullanılmalıdır, mesaj sade ve açık şekilde iletilmelidir (Gürgen, 1997: 95). Örgütlerde kullanılan bazı yazılı iletişim materyalleri; Genelgeler, duyurular, belgeler, raporlar, dilek kutuları, örgüt gazeteleri, dergileri, broşürler, bültenler, afişler, duyuru panoları ve mektuplar olabilmektedir (Dökmen, 2002: 86-89). Yazılı iletişime her alanda başvurulmasına rağmen,

- Bilgilerin kaydedilerek kaybolmasının önüne geçilmesi,
- Bilgi, fikri ya da duyguyu geniş bir kitleye bozulmadan iletmek,
- Gelecekte olabilecek anlaşmazlıkları engellemek,
- İşlerin sağlıklı yürütülmesi amacıyla sorumluluk yüklemek gibi nedenler kamusal alanda kullanılma sebepleri arasındadır (Kırmızı, 2003: 99).

Yazılı iletişimin bu artılarının yanı sıra, kırtasiyeciliğe ön ayak olması, basamaksal yapıyı takip etmesi sonucu zaman kaybına sebebiyet vermesi, alıcının mesajı anlamakta zorlanması durumunda yanlış anlamaların meydana gelmesi gibi bazı sakıncaları da bulunmaktadır. Yazılı iletişimde bu türden sakıncalar olmasına karşın yazı, iletişimin vazgeçilmez bir parçasıdır (MEB, 2011).

1.1.5.2. Sözlü İletişim

İletişim türlerinden biri olan sözlü iletişim, kaynak ve alıcı arasındaki mesajın görülebilir ve işitilebilir düzeyde aktarılmasıdır. İnsanların dil aracılığıyla mesajı kodlaması ve karşı

tarafa aktarmasını içerir. İki taraflı diyalog içine girilmesi, sözlü iletişimde en çok göze çarpan özelliktir. Sözlü iletişim, yalnızca konuşmayı değil, sesin içerdiği müzik, video ve benzeri araçları da kapsamaktadır. Sözlü iletişim gerçekleşirken açık ve kapalı iletişim yolları belirlenir. Açık iletişim yolunda, kişinin iletmek istediği mesaj doğrudan, anlaşılır, net ifadelerle karşı tarafa aktarılırken kapalı iletişimde ise, kişinin vermek istediği mesajı direkt ifade etmek yerine, imalarda bulunmasıyla gerçekleştirilir. Sözlü iletişimde onaylayan, bazen aşağılayan, bazen de eleştirel stiller görülebilir (Özgan ve Aslan, 2008: 190).

Anlatmak istenilen mesajı kişiye aktarırken, onun algılaması istenilen şekilde yaklaşılır. Ayrıntılı bir biçimde de anlatma yolu seçebilir, kısa ve öz olarak direkt ifade etme şekli de seçilebilir. Seçilmiş olan anlatım yolu, kişinin mesajını en iyi biçimde aktarabilmesine zemin hazırlamaktadır. Sözlü iletişimin etkinliğini etkileyen bazı faktörler de mevcuttur. Genelleme bunlardan biridir. Birçok kişi bireysel olarak algılamak ve ona uygun olarak değerlendirilmek istegindedir. Buna karşın birçok kişi, belirli insanları, grupları ya da olguları belirli bir sınıf içine koymayı tercih eder. Yapılan bu genellemede, özellikle negatif bir ifade varsa, aynı grup içinde görülmek iletişim çatışmalarına sebebiyet verebilmektedir. Kutuplaşma ise diğer bir faktördür. Kutuplaşma, anlamların aşırı uçlarda kullanımı ile yanlış düşüncelerin ortaya çıkmasını, yanıltmaları belirtmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2012: 118). Kutuplaşma ve genelleme birbirine benzer kavramlar olsalar da aşırı uçlarda kullanılması nedeniyle gerçeklikler üzerinde sorgulama yapılmasına yol açmaktadır. Sözlü iletişimi negatif etkileyen bir diğer faktör ise kişiler ve olaylar karşısında kullanılan kelime ve hitapların, başka yer ve zamanda başvurulmaması gerekliliğidir. Bu değişimlere dikkat edilmemesi, kişiler arası etkileşimi zor bir hale getirebilmektedir. Ayrıca sözlü iletişimde çok önemli olan dil kavramında soyut bir dil seçilir ve anlatım içinden çıkılmaz bir hale gelirse, karşıdaki kişi anlatmak istenilen mesajı yanlış bir biçimde anlayabilir. Anlam çıkarma çok karşılaşılan engellerden bir diğeridir. Karşılıklı diyaloglardan varılan anlamlar, kişinin algılayışı ile ilgilidir. Kullanılan ifadelerden yola çıkılarak yapılan yorumlamalar, konunun doğru şekilde anlaşılmayıp tartışmaya dönüşmesine neden olabilmektedir (Yavuzylmaz, 2016: 47).

Sözlü iletişimde araçsız, dinleyen kişi ile direkt bireysel temas sağlayan iletişim çeşididir. Sözlü iletişimde, mesaj gönderilebilen kanal sayısı fazla olduğundan, mevcut

metotlar arasında en zengin olan iletişim yöntemidir. İçinde bulunulan ortam ve mevcut hava, kullanılan sözcükleri aktarma biçimi, ses tonu ve vücut hareketlerinin de araya girmesi iletişimi daha çeşitli hale getirir ve daha etkin bir biçime sokar. Sözlü iletişim çok hızlı iletişim kurma ve anında geri bildirim almayı sağlamaktadır. Sözlü iletişimde anında geri bildirim alındığından hatalı anlamalar kısa bir zaman diliminde tamir edilebilir (Tınaztepe, 2012: 53).

Çoğu durumlar için en etkin iletişim şekli yüz yüze iletişimdir. Yüz yüze iletişimde sadece duyulanlar değil göndericinin duygusal mimiklerini ve jestlerini algılama imkanı sunmasıdır (Marangoz, 2007: 2).

Konuşma en eski kitlesel iletişim yöntemidir ve yazıdan yüzyıllar önce ortaya çıkmıştır. Sözlü iletişim hala en fazla kullanılan iletişim çeşididir. Konuşma ve dinlemeden oluşan bu iletişim yöntemi çoğu işi tarafından yapılabilir. Dil bir simgeleştirme eylemidir ve simgesel kodlarımızın zeminini meydana çıkarır. Konuşma, bireysel; dil ise toplumsal ve kültürel bir kavramdır (Gürgen, 1997: 83).

1.1.5.3. Sözsüz İletişim

Sözlerle ifade edilmeyen, jest, mimik, yaşam tarzı, beden dili, yüz ifadesi, göz teması gibi işaretler, sözsüz iletişimin öğelerini meydana çıkarır. Karşılıklı olarak konuşma içine girmeden de alıcıya mesaj aktarılabilir. Etkin bir iletişim için, sözlü ve sözsüz iletişimin birbiriyle ters düşmemesini sağlamak gerekmektedir. Kişinin ne söylediğinden çok, nasıl söylediği daha önemlidir. Bunun yanı sıra iletişimde sözsüz iletişim çok etkindir. Gürüz ve Eğinli (2012: 120) sözlü ve sözsüz iletişim öğelerini yüzdelerle değerlerle şu biçimde dile getirmiştir: "İletişim konusunda çalışmalar yapmış olan Albert Mahrebian mesajların %55 sözsüz, %38 ses ile ilgili, %7'sinin ise sözle aktarıldığını ortaya çıkarmıştır. Ken Cooper ise bu oranları %60 beden hareketleri, %30 ses, %10 ise sözcükler olarak belirlemiştir".

Sözsüz iletişim türünde alıcı ve kaynak arasında birden fazla kanal bulunmaktadır. Görsel kanal bunların en yaygın olanıdır. Tercih edilen en belirgin yol yüz yüze iletişimde, insanların hal ve hareketlerine dikkat etmek önem taşımaktadır. İki kişi arasındaki bedensel mesafe, kurulan göz teması ve surat ifadesi, verilmek istenen mesajı karşı tarafa göndermektedir. Kişinin giyiniş tarzından oturuş şekline, el kol hareketlerinden bakışına kadar her nokta, mesaj değerindedir. Kişi, bu şekilde çevresiyle

istese de istemese de iletişim içine girmektedir. Bazen sözsüz iletişimde işitsel kanallar önem taşıyabilmektedir. Karşılıklı telefon ya da yüz yüze görüşmede en ufak bir ses tınlaması, sessizliklerin yaşanması, ses ve tonlamalara yapılan vurgu, vermek istenilen mesajı karşı tarafa iletmede etkili olabilmektedir. Konuşma tarzından kaynak olan kişinin davranışları ve hayata bakışı hakkında izlenime ulaşılabilir. Yumuşak bir ses tonuyla konuşan biriyle, bazı kelimelere vurgu yapan biri hakkında ön bilgi ortaya çıkarılarak, o kişilerle kurulacak ilişkinin boyutu saptanabilmektedir (Altıntaş ve Çamur, 2004: 5).

Sözsüz iletişimin dokunsal kanalı ise bize, birbirine dokunan insanların daha yakın ilişkiler kurma imkânı olduğunu işaret etmektedir. Dokunma ve temas, özellikle dostluk ya da aşk gibi ikili ilişkilerde yakınlığı arttırıp daha sıcak bağlar kurmayı sağlamaktadır. Koku da sözsüz iletişimde önemli bir yer kaplamaktadır. Cüceloğlu'nun (2002: 62) ifadesiyle:

"Kokunun kendine has mesajları bulunmaktadır ve bu mesajları ancak aktarabilmekte, ancak kokunun verebileceği bu mesajları sözle ifade edersek mesaj işlevini görmez, hatta tam tersi bir etki ortaya çıkmaktadır".

Duygusal yaşantıda doğrudan etkileyen koku konusunda yapılan doğru tercihler, iletmek istenilen mesajı en doğru şekilde iletacaktır. Sözsüz iletişimde koku ve ses kadar önemli olan bir diğer öge de tat olmaktadır. İkili ilişkilerde birbiri için hazırlanan yemeklerle, kişilere verilen değer eşit tutulduğunu söylemek olasıdır. Damak tadının birbirine yakın olduğu dost ve eşlerin, daha sıcak bağlar kurduğu söylenebilmektedir. Zevklerin uyuşması, duygular arasında ilişki kurulmasına meydan vermektedir.

Sözsüz iletişim "eylemlerin konuşulandan daha 'sesli' olduğu" tezinden türemiştir. Burada sesliden kasıt daha etkili olmasıdır. Sözsüz iletişim, vücut hareketlerini, mimikleri ve mesajı gönderen ile alan arasındaki uzaklığı içermektedir (Can, 1999: 258).

Kişiler birbirlerine yazmadan ve konuşmadan mesajlar gönderebilirler. Bu iletişim biçiminde, yapılanlar, söylenenlerden daha önemlidir (Dökmen, 2002: 28). İletişimin birincil aracı dildir; fakat mesajın aktarılmasında ve alınmasında, iletişime katkı sağlayan başka öğeler de bulunmaktadır. Sözsüz iletişim veya vücut diliyle; giyim tarzı, mekân kullanımı, kelimelerin vurgulanış şekli, jest ve mimikler, göz hareketleri ve göz teması, mesaj iletiminde rol oynamaktadır. Bu vaziyet, iletişimin her zaman

sözcüklerle kurulmadığını göstermesi açısından önem taşımaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2005: 62).

1.1.5.4. Kişinin Kendisi İle İletişimi

Bireyin kurduğu ilk iletişim kendisiyle kurduğu iletişimidir. Eğer iletişimde mesajı ileten ve alan aynı kişiyse, bu kişinin kendisiyle iletişimi olmaktadır. İnsan varlığını anladığında kendiyile iletişime ilk adımı atmaktadır (Erdoğan, 2005: 157). Kişinin kendisiyle iletişim kurmasında hem kaynak, hem de alıcı kendisi olmaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2003: 75).

Kişinin rüyasında kendi içinden mesajlar alması, sorular üretip kendisine sorması, kararlar vermesi, planlar yapması, bulunduğu ortamı değerlendirmesi ve ihtiyaçlarını fark etmesi ile bu iletişimi kurmaktadır (Erdoğan, 2005: 158).

1.1.5.5. Kişilerarası İletişim

Sözlükte yer alan iletişim tanımlarından biri şu şekildedir: “İki ya da daha fazla kişi arasında bir anlaşma, uzlaşma doğmasını olanak tanıyan karşılıklı konuşma, diyalog” kurulan iletişimin amacı, karşılıklı olarak aynı noktada birleşebilmek; karşı tarafa iletmek istenilen mesajı doğru bir biçimde söyleyebilmektir. Buradan hareket ederek tarif eden Dökmen’e (2013: 266) göre: “İnsanın kendi iç dünyasındaki ve çevresi ile kendisi ve diğerlerinin çıkarlarını koruyarak çözmesini ifade etmektedir.”

İnsan kendisiyle uzlaşabildiği gibi, anne-baba figürüyle, doğayla ve diğer insanlarla da anlaşma yolunu tercih eder. Fiziksel ve toplumsal çevreyi de göz ardı etmeden, istekler doğru ifade edilerek, çözümlere ulaşmak en etik şeklidir. Fakat bazen kişiler arası, sonu uzlaşmayla bitmeyen, çatışma boyutuna dönüşen ve empati eksikliği bulunan iletişim de oluşturulur. Çünkü kişiler arasında beklentiler, yaşam tarzı, alınan kültür ve bilgi birikimi kurulan iletişimde önemli olup iletişimin kalitesini ve boyutunu değiştirmede etkisi bulunmaktadır (Erkuş ve Günlü, 2014: 12).

İletişim, genel olarak insanlar arasındaki ilişkilerden oluştuğu için bu iletişimi hızlandıran ve durduran olumlu-negatif etkilere odaklanmak yararlı olmaktadır. Pek çok kişinin bireysel iletişim tarzı ile var olma biçimi arasında benzerlikler mevcuttur. Kurulan

iletişim kişileri olumlu bir sonuca götürürse, bu kurulan iletişimin kalitesini ve kişinin nasıl biri olduğunu belli edecektir. Eğer kişiler arasındaki iletişim, tartışma boyutuna varıyorsa, istenilen uzlaşmaya varılamaz. Ve orada gerçek bir iletişimden söz etmek mümkün olmamaktadır. Kişiler arası iletişimde, sadece bireylerin birbirlerine olan tavırlarını ele almak doğru olmamakla beraber, ilişkinin türünden zamana, bulunulan mekândan havanın durumuna kadar birçok etken iletişim üzerinde oldukça etkili ve söz sahibidir (Tınaztepe, 2012: 53).

Kişiler arası iletişimde yer alan sosyalleşme ve toplumsallaşma hususunda verilen önem, birey olmak ve iyi iletişim kurmak için olması gereken özelliktir. Dökmen'e (2013:204) göre: "Kişilerarası iletişim sağlanmadan insanların varoluşunun tamamlanması olasılık dâhilinde değildir. Bu sebepten ötürü sosyal yaşam, insan varoluşunun vazgeçilmez bir unsurudur". Kişiler arası iletişimde, bireylerin belirli bir yakınlık içinde olması önemli bir konudur. Katılımcıların, karşılıklı olarak mesaj alıp vermesi ve geri bildirimde bulunması için yüz yüze olması temel alınır. Burada kullanılan mesajların, sözlü ya da sözsüz olması önemli değil; açık ve anlaşılır olmak durumundadır. İletişim tek yönlü olmadığı için mesajın nasıl algılandığı ve karşısında alınacak tepkiler, kişiler arası iletişimin boyutunu ortaya çıkaracaktır.

Kişiler arası iletişimde iki taraf olmazsa olmaz koşulların en önemlisidir. Bütün davranışlar, olumlu ya da negatif fark etmeksizin bir mesaj olarak değerlendirilmektedir. Yüz yüze olmasının etkinliği arttıracığı düşünülse de günümüzde gelişen teknolojiyle beraber iletişim kurarken doğrudan ya da dolaylı olarak başka yöntemlere de başvurulmaktadır. Kişiler arası iletişimde süreç, herhangi bir olayın sürmesine yardımcı olmaktadır. Kişi olaydaki zaman ve akışı takip ederek, karşısındaki insanın verdiği mesaja anlam yükler ve ilişkinin geleceği bu şekilde ortaya çıkabilir. Etkin bir iletişim sağlanması için kullanılan sözcüklerden, jest, mimik gibi sözsüz iletişim unsurlarına da kadar her noktaya önem verilmelidir (Altıntaş ve Çamur, 2004: 12).

Kişiler arası iletişimin, başlangıcı ve sonucu tanımlamayan, sürekliliği devam eden bir aktivite olarak ortaya çıktığı tecrübe edilir. İki kişi arasındaki iletişim belirli bir sonuca bağlanmasa da, sağlıklı bir iletişim kurulması için geri bildirim ne kadar önemli ve gereklidir. Dil, kişiler arası iletişimin en önemli unsurudur. Her iletişim biçiminin kendine ait bir dili ve anlamı mevcuttur. Kişilerin birbirleri arasında kurduğu güven ve duygu alışverişinde kullanılan sözcükler, onlara yüklenecek anlamlar sebebiyle özenle

tercih edilmelidir. Pozitif ya da negatif duyguları söylemeyi sağlayan kelimeler, kişinin kendini açıkça ifade etmesine yardımcı olacaktır. Konuşma sırasında başvurulan dil, sembollerden meydana gelmektedir. Kişilerin algılarının oluşmasını sağlayan bu süreçte yüklenen anlamlar, kişiden kişiye göre de değişim göstermektedir. İnsan ilişkilerini içeren dilde, sınıflandırmalar ve genellemelere de şahit olunur. Kelimelerin sözlükte yazan anlamlarının yanında yan anlamları da kişinin kendini ifade etmesinde kişiye yön gösterir (Yavuzyılmaz, 2016, 48).

Yani kaynağı ve hedefi insanlar olan iletişim türleri “kişiler arası iletişim” olarak adlandırılmaktadır (Dökmen, 2002: 24). Karşılıklı iletişimde bulunan bireyler, bilgi veya sembol üreterek, bunları birbirlerine ileterek ve yorum yaparak iletişimlerini devam ettirirler (Cüceloğlu, 2003: 23).

1.1.6. Kişilerarası İletişim Sürecinin Engelleyicileri

İletişim, teorik ve pratik boyutlarıyla insan hayatının her alanında olan olgu olarak görülmektedir. İletişim, kaynak birim tarafından hedef birim konumunda olan kişi veya kişilere gelebilecek her türlü yöntem ile bilgi, duygu ve düşünce aktarım işi olarak değerlendirilmektedir. Başarılı bir iletişim süreci için kaynak birim, hedefi birim ve mesaj da bir takım niteliklerin bulunması gerekliliği vardır. Eğer bu niteliklere sahip olmaz ise iletişim sürecinde kesintiler meydana gelebilir. İletişimde engeller olduğu zaman, anlaşmazlıklar; bireysel veya örgütsel çatışmalar oluşabilir (Sezgin ve Akgöz, 2009).

Bazen iletişim faktörleri uygun olsa da, bireylerin psikolojik durumları ve ortamsal sebepler nedeni ile etkin iletişim kurulamaz (Tutar ve Yılmaz, 2012).

Örneğin öğretmen- yönetici arasındaki statü farklılığı, öğretmen – yönetici arasındaki iletişimde bir engel meydana getirmektedir. Örgütlerde yöneticinin negatif tutumu iletişimde engelleri daha çok gözler önüne sermektedir. Bazı yöneticiler tartışmasız itaat istemektedirler (Tutar ve Yılmaz, 2012). Gerek sosyal konum, gerek psikolojik ve çevresel handikaplardan kaynaklanan iletişimde engeller zaman zaman ortaya çıkmakta iletişim içerisindeki bireyler üzerinde negatif etkilere yol açmaktadır.

Emir vermek, yönlendirmek uyarmak, tehdit etmek (gözdağı vermek), ahlak dersi vermek, öğüt vermek, yargılamak, suçlamak teşhis koymak, ad takmak, alay etmek, utandırmak, konuyu değiştirmek, işi alaya vurmak gibi tutumlar iletişimi engellemekte

ve kesintiye uğratmaktadır (Gordon, 2012a; Gordon, 2012b, Navoro, 2012, Cüceloğlu, 2004).

İnsanlar semboller aracılığıyla mevcut olmayan kişi veya nesnelere ve somut olarak gözlenemeyen ya da algılama sahasının dışında olan sosyal gerçeğin boyutlarını da zihinlerinde canlandırma becerisini taşırlar. Bunun ötesinde semboller, sözcükler bağlamında her zaman nesne, kişi ve olayların soyutlanmasını kapsamaktadır. Dolayısıyla iletişimde başvurulan sözcükler nesnelere, kişilerin ve olayların kendileri değil, onları temsil eden soyut simgelerdir (Gökçe, 2006: 93). Dil bir tanımlama ve bütünlendirme aracı olduğu kadar sınıflandırma ve değerlendirme aracı olarak da nitelendirilebilir. Birey öğrendiği dilde toplumca yapılmış değerlendirmeleri hazır bulur ve dilini öğrenirken hem onun işlevini hem de düşüncelerini biçimlendirmeyi anlar. Fonksiyonel olarak dil, konuşma ve iletişimin bir bütünüdür. Her toplum, her kültür, her mesleki grup kendi yaşam alanında ve gereksinimlerinde ihtiyaçlarını karşılamak ve paylaşımında bulunmak için uygun kavram ve kalıplara başvurmaktadır. Toplum, grup ve mesleki birlikler ve kişiler bu kavramlar ve kanıtlar çerçevesinde deneyim ve tecrübe yapmakta, çevreyi bu şekilde algılamaktadır (Yavuzer, 1996: 15).

Çalışma konusu açısından değerlendirilmesi gereken diğer bir kavram da jargon olarak adlandırılan günlük yaşamda hemen hemen herkesin karşı karşıya kaldığı ve çoğu zaman önemli iletişim engellerinin oluşumuna zemin hazırlayan konuşma şeklidir. Jargon, Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre; “dar bir çevreye özgü dil, argo. Örneğin; tıp jargonu” şeklinde kullanılmaktadır (TDK, 2016).

1.2. Kaygı (Anksiyete) Kavramı

Bireyin ruh halinin, bilişsel ve fizyolojik niteliklerinin farklılaşmasına sebep olan ve bir uyaran neticesinde oluşan hal olarak nitelendirilen kaygı çoğu zaman korkuya benzetilse de bu duygudan bazı nitelikleri bakımından ayrılmaktadır. Kaygı ani ve baskın bir duygu iken korku daha hafif ama zamana yayılan bir ruh halidir. Ayrıca bireyler korktukları uyaranı genellikle kolayca tespit edebilmektedirler. kaygı halinde ise bu analiz bazen imkânsızlaşmaktadır (Millimet ve Gardner, 1972: 145).

Kaygı her ne kadar günlük yaşamda herkesin karşılaşılabileceği bir duygu olsa da bazı durumlarda patolojik bir semptomudur. Olumsuz duyguları beraberinde taşıyan, stresli ve saldırgan bir kişilik oluşmasına neden olan kaygı halleri psikolojik bir problem olarak görülmektedir. Araştırmalarda sık sık incelenen kaygı anormal davranışlar arasında sınıflandırılmakta sebep ve sonuçları analiz edilmektedir (Endler ve Kocovski, 2001).

Yapılan araştırmaların neticesinde psikoloji alanındaki birçok kuram ve paradigma kaygı kavramına yer vermiş gerek sonuç gerek etki eden değişkenlerden biri olarak değerlendirmiştir. Bu açıdan kaygı bir bireyin kişiliğinde etkin ve aktif rol oynayan bir duygu durum özelliğini taşımaktadır (Alfano vd., 2013: 379).

1.2.1. Kaygının Tanımı

Türk Dil Kurumuna (TDK) göre kaygı, üzüntü, endişe duyulan düşünce, tasa olarak açıklanmaktadır. Tıpta kaygı genellikle kötü bir şey olacakmış düşüncesiyle baş gösteren ve nedeni bilinmeyen gerginlik duygusu olarak açıklanmaktadır (Manav,2011). Kaygı, Türkçede endişe ve İngilizcede anxiety olarak isimlendirilmektedir. Belli bir anlamda tasa ve kuşku terimleri ile eş anlamlı olmakla birlikte farklı bir kavramdır (Erbaş, 2005). XX. yy ikinci yarısı sonrasında edebiyatta, kaygı en sık başvurulan sözcüklerden biridir. XXI. yy bilimde, dinde, felsefede, politikada en çok karşılaşılan sözcüklerden birisi haline gelmiştir. XXI. yy çağdaş edebiyatçıları arasında önemli yerleri olan Camus, Kafka, Sartre kaygı, korku ve tedirginlik anlatan yazarlar olarak açıklanmaktadır (Güneştaş, 2011).

Kaygı; bireyde stres tepkisi neticesinde meydana gelen aşırı enerjiye karşı gelişen psikolojik bir reaksiyondur. Bireylerde kaygının meydana çıkmasında ve seviyesinin değişmesinde genetik nitelikler, cinsiyet, karakter, duygusal durum, zekâ, benlik, toplumsal rol ve yer, yaratıcılık ve toplumsal etkileşimin etkisi görülmektedir (Taşkın, 2003). Kaygı, çoğu zaman fikir, düşünce ve duyguların bireyin benlik bütünlüğünü tehdit ettiği zaman baş gösteren ruhsal ve duygusal çelişkilere bağlı olarak meydana gelir. Kaygıyı tüm insanlar yaşamları boyunca farklı seviyelerde deneyimleyebilir. Birçok insan için kaygı, genel olarak normal sınırlarda; bazılarında ise uzun süreli tecrübe edilmektedir (Beşer ve Öz 2003; Manav, 2011).

Freud kaygı kelimesini psikolojide ilk kullanan, kavramsal tanımını yapan ve sebeplerine dikkat çeken kişidir. Freud kaygıyı egonun bir işlevi olarak kaynaklara katmıştır (Eroğlu, 2006; Manav, 2011). Kaygıyı Freud, “fiziksel ya da toplumsal çevreden gelen tehlikelere karşı bireyi uyarma, gerekli uyumu sağlama ve yaşamı sürdürebilme işlevlerine katkı” biçiminde anlatmış; enerji sistemlerindeki dengesizliğin neticesinde meydana gelen bir çatışma ve bu çatışmanın sebep olduğu tehlikeye karşı verilen bir reaksiyon olduğunu açıklamıştır. Hatta normal seviyedeki kaygı, yaşamın sürdürülebilmesi için hayattır (Sarı, 2007). Sullivan’a göre kaygı, diğerleri ile ilişkilerimizdeki işlevsel olmayan reaksiyonlardır (akt., Öz, 2004).

Genel anlamda kaygı, tehlikeli durumun ortaya çıkması ile yaşanan huzursuzluk, gerilim olarak açıklanabilir. Kaygıyı hem pozitif hem de negatif bir duygu şekli olarak değerlendirilebilir. Kaygının akla uygun olmayışı ve düşünceleri rahatsız etmesi negatif, korkulan öğelerle karşı karşıya gelindiğinde kişide yarattığı uyarım sonucunda korunmaya yönelik çaba göstermesini sağladığından pozitif olarak değerlendirilir (Manav, 2011). Kaygı, kişinin içinde yaşadığı çatışmalardan veya hayatındaki kayıplardan meydana gelebilmektedir (Yiğitoğlu, 2009). Esas hedefi hayatın devamını, ortama uyma davranışının gelişmesini sağlamaktır. Kaygının yardımıyla tehlikelerden sakınma ve baş etme sağlanır (Kaplan ve ark., 2007).

Bu duygunun yaşanması bir düzeye kadar sağlıklı olmakla beraber, bir süre sonra kişinin faaliyetlerine, sosyal yaşantısına ve kişilerarası ilişkilerine negatif olarak tesir etmektedir (Koçak, 2007; Yiğitoğlu, 2009).

1.2.3. Kaygının Nitelikleri

Kaygıların nitelikleri şu şekilde sıralanabilmektedir;

- Evrenseldir ve tüm kişiler tecrübe edebilmektedir.
- Bireyin algı ve düşüncesini belirleyebilir.
- Yarattığı iç sıkıntısının açıklanması zordur.
- Genellikle tehlike habercisi, tehlide karşı uyarıcı ve koruyucu işlevleri bulunmaktadır.
- Belirsizlikleri ve bilinmeyeni bulma uğraşdır. Bir tehlikeye karşı hissedilen huzursuzluk ve gerilim bu şekilde dışa vurulabilir.
- Benliğin bilinci yönüyle algılanan ve kavranan bir haldir.

Otonom sinir sisteminin belirsiz olan bir tehdide reaksiyon olarak faaliyete geçmesiyle, kişinin kendisini kaygılı ve gergin olarak duyumsamasıdır (Öz, 2004). Bireylerde kaygıyla başa çıkmak veya kaygıdan kaçınmak için kızgınlık ve ani ağlama krizleri gibi tutarsız, birbirine benzemeyen ya da inişli çıkışlı davranışlar görülebilmektedir. Bunların içerisinde ağlama, sinirlilik, eşyaya ya da bireye zarar vermek de bulunabilir (Öz, 2004; Manav, 2011). Psikanalitik kuramda Freud' un teorisine göre, kaygı deyimi kişinin kendi içinde ortaya çıkmaktadır. Kaygı temelde bir iç çatışmanın (intrapşik) ürünü olabilmektedir ve çatışma benlik(ego) ile alt benlik (ID) ya da benlik ile üst benlik (süper ego) arasında ortaya çıkabilir (Koçak, 2007; Yiğitoğlu, 2009). Freud 3 tip kaygı açıklamıştır. Bunlar;

- Objektif ve Gerçekçi Kaygı: tehlike bir dış uyarandır. Yaşam boyunca tüm insanlar tarafından tecrübe edilebilir.
- Nevrotik Kaygı: Kişinin kendisinden kaynaklanan genel bir uyarılmışlık ve endişe halidir. Patolojik olarak açıklanır.
- Moral Kaygı: Kişinin duyduğu içsel suçluluk, vicdan azabı, utanma gibi duyguların ortaya çıkardığı manevi bir sıkıntı halidir. Kişinin duygu, düşünce ve belleğindeki çelişki ve çatışmaların neticesidir (Güneştaş, 2011).

Sullivan'a göre kaygı olgusu, yalnızca kişiler arası ilişkilerden temel almaktadır. Birey kendisi için önemli olan kişilerden onay almadığı zaman, kendine ve başkalarına güveninde düşüşler gerçekleşir (akt., Öz, 2004). Kişiler arası güven veya benlik saygısındaki düşüş kaygı gerilimi olarak isimlendirilir (Güneştaş, 2011). Peplau'ya göre kaygının sebebinin, kişinin güvenliğine karşı oluşmuş her türlü tehdit olarak oluşturabilir. Biyolojik bütünlüğe olana tehditler: Vücut ısısı, vazo-motor stabilite ve beden gereksinimlerinin giderilmesi için gerekli dengenin sürdürülebilirliğine karşı olan tehdit eden etkenler.

Öz-saygıya olan tehditler: Benliğe, değerler ve kişilerin değişimlere ilişkin kabul görmüş kavramlarının sürdürülebilirliğine karşı olan etkenler (akt., Öz, 2004). Söz edilen tüm kuramcılar, kaygının kişinin öz-bütünlüğüne karşı olan bir tehdidin neticesinde oluştuğunu kabul etmekte fakat tehditle ilgili yapılan açıklamalarda ayrılık göstermektedirler. Bu tehditler ise kişinin ruhsal, sosyal ya da biyolojik bütünlüğünün kaybolmasından kaynaklanabilmektedir. Karşılanmamış gereksinimlerin etkisi ve

bunların birey için önemi kaygının seviyesinde belirleyici bir faktör olabilmektedir (Gilbert ve Harmon, 2002). Kaygı evrensel, subjektif ve gözlemlenebilen bir tecrübedir. Belirsizlik kaygı duygusunu yaşayan kişi için bir tehlike şeklinde algılanabilir. Bu nedenle, belirsizlik hali kaygıyı, kaygının yüksek oluşu da belirsizliği fazlalaştırabilir (Beşer ve Öz, 2003).

Kaygı hemen her kişide gözlenen bir kavram olup, normal ve patolojik olarak ayrılmaktadır. Kaygının yoğunluğu, sıklığı ve süresi normal ve patolojik kaygı birbirinden farklılaştıran temel ayrılıktır. Borkovec ve Prunzinsky (1983) de patolojik kaygı ile negatif düşüncelerin ilişkili olduğunu, patolojik kaygısı olanların normal düzeyde kaygısı olanlara göre daha fazla negatif deneyim ve konsantrasyon güçlüğü yaşadıklarını belirtmiştir (Dupuy ve ark., 2001; Yılmaz, 2014).

Kaygının psikolojik ve fizyolojik belirtileri vardır. Psikolojik belirtiler bireyden bireye büyük ölçüde değişkenlik gösterir. Kişilik ve başa çıkma mekanizmaları tarafından da önemli ölçüde etkilenir. Psikolojik belirtiler; kendine güvensizlik, kontrol kaybı, gerilim ya da heyecanlı olma, gevşeyememe, sabırsızlık, yerinde duramama, uykusuzluk, sinirlilik, kötü bir şey olacakmış hissi, dikkat eksikliği gibi duygu durumlarıdır. Fizyolojik belirtiler ise; kalp hızında artma, uykusuzluk, kan basıncında yükselme, yorgunluk ve halsizlik, terleme, ağız kuruluğu, baş dönmesi, baygınlık, bulantı, kusma, sık idrara çıkma, diyare gibi semptomlardır (Özer, 2004; Üst, 2012;). Freud, korkunun kaynağının belirli, kaygının ise kaynağının belirsiz olduğunu, kaygıyı insanların kişisel düşüncelerinin ortaya çıkardığını öne sürmüştür ve bazı psikologlar korkuyla kaygı arasında farkın kaynağı, şiddeti ve süresi olduğunu ifade etmişlerdir (Cüceloğlu, 2011).

Korku ve kaygı günlük dilimizde çoğu zaman eş anlamlı kullanılmakta olup kaygı korkudan farklı bir psikolojik olay olarak değerlendirilmiştir (Körükçü ve ark., 2012). Psikanalitik teorilere göre korku yaklaşan tehlike sebebiyle baş gösteren ve kaçma isteğinin eşlik ettiği temel bir duygu olup hissedilen kaygı daha araka plandadır. Kaygı, korkuya sebep olmakta ve korku ise panik duygusunu oluşturan bir zinciri meydana çıkarmaktadır. Korku durumunda akla ilk gelen şey, karanlık, ölüm, kaza, savaş, deprem gibi doğal afetler, sevilen bir kişiyi veya nesneyi kaybetme gibi durumsal ve yaşamsal kötü hadiselerdir (Ala, 2007; Kızılırmak, 2011; Scovel, 1991).

1.2.4. Kaygı (Anksiyete) Türleri

Kaygı ortaya çıkma şekli bakımından iki temel modelde değerlendirilmektedir. Bunlar sürekli kaygı ve durumluk kaygı olarak isimlendirilebilmektedir. Daha önceden yapılan kaygı araştırmalarında ise sosyal kaygı şeklinde nitelendirilen bir kaygı türü daha araştırılmıştır. Janet tarafından öne sürülen kaygı türü gündelik hayatta sıkça görülen bazı davranışlar için kullanılmıştır. Bu davranışlar: topluluk önünde konuşmaktan, yemek yemekten, performans göstermekten çekinen kişiler için kullanılmıştır. Daha önceleri ise söz edilen semptomlar normal insan davranışları olarak kabul edilmekte ve psikolojik bozukluk olarak görülmemekteydi (Akt. Karakaş, 2008).

Spielberger ve arkadaşları (1970) iki farklı kaygı kavramından söz etmektedir. Sürekli kaygı, genel olarak kaygıya yatkınlıkta kalıcı bir kişisel farklılıktır, durumluk kaygı ise stres verici duruma verilen geçici o anki duygusal reaksiyondur Kişinin bulunduğu stresli durumlardan dolayı hissettiği subjektif kaygı durumluk kaygı örneğidir. Stresin yoğun olduğu zamanlarda, durumluk kaygı seviyesinde artma, stres ortadan kalkınca da azalma meydana gelmektedir. Sürekli kaygı, kişinin her ortamı genelde stres verici olarak görmesidir. Bu ölçüde kalıtımla ilişkili olduğu düşünülmektedir (Yığıtoğlu, 2009).

1.2.4.1. Sürekli Kaygı

Sürekli kaygı, kaygısı fazla olan bireylerde rastlanılan, kişinin kaygı yaşantısına olan bağımlılığı olarak da isimlendirilen bir ruh halidir. Devamlı olarak tehdit oluşturan tehlikeli durumlar karşısında kişi sürekli bir kaygı reaksiyonu göstermektedir (Özgüven, 1994: 324).

Sürekli kaygı özellikleri nedeni ile kronik kaygı olarak adlandırılabilir. Temelini çevresel tehditlerden değil içten almaktadır. Birey etrafını tehlikeli olarak algılamaktadır bu nedenle sürekli kaygısı yüksek bireylerin hızlıca karamsarlığa kapıldığı ve mutsuz oldukları gözlenmektedir (Canbaz, 2001: 28).

Spielberger sürekli kaygının niteliklerini şöyle belirtir (Köknel, 1985).

1. Sürekli kaygı durumluk kaygıya oranla durağan ve sürekli dir.
2. Kişilik yapısına göre kaygının şiddeti ve süresi değişir.
3. Kişilik yapısının kaygıya meyilli oluşu sürekli kaygı seviyesini etkiler.

4. İnsanların sürekli kaygı düzeylerinin birbirinden değişik olması, tehdit eden durumun algılanmasını ve yorumlanmasını farklılaştırır.

Sürekli kaygı; “kişinin strese neden olan herhangi bir olayı tehdit edici öge olarak değerlendirmesi ve bu tehlikelere karşı geçici duygusal reaksiyonlarının şiddetinin, sıklığının artması ve sürekliliğe dönüşmesi” olarak açıklanabilir (Özgüven, 1994). Sürekli kaygı tipinin yoğunluğu ve süresi kişinin yapısına göre farklılaşır. Mevcut karakterin kaygıya daha çok yatkın olma durumu, sürekli kaygı seviyesini etkileyen sebeplerdendir (İkizler, 1993). Sürekli kaygı, diğer insanlar tarafından bireyin tutum ve davranışlarından anlaşılabilen bir durum olarak tarif edilemez. Fakat değişik koşul ve zamanlarda baş gösteren durumluk kaygı reaksiyonlarının yoğunluğundan ve süresinden bir sonuca ulaşılabilir (Öner ve Le Compte, 1998). Sürekli kaygı, kişiye ait bir nitelik gibidir, bazı durumlara göre daha yoğun bir şekilde ortaya çıksa da kişide kaygılı olma durumu hep yaşanan bir durumdur.

Sürekli kaygı seviyesi yüksek olan insanlar, gerçek bir tehlikeye aşırı tepkiler oluşturabilmektedir (Baltaş ve Baltaş 2008). Sürekli kaygı, kişinin içinde bulunduğu durumla örtüşmeyen ve çevresindekiler tarafından mantığı anlaşılamayan kaygı türüdür. (Kulaksızoğlu, 1998). Sürekli kaygı, bireyde sürekli bir mutsuzluk halidir. Sürekli kaygısı yüksek olan bireylerde, işlerde aksaklıklar, eğitim hayatında başarısızlığın oluşması, odaklanma sorunları, sosyal hayattan uzaklaşma ve içe kapanma oluşabilir (Karataş, 2012) .

1.2.4.3. Durumluk Kaygı

Spielberger'in öne sürdüğü durumluk kaygı ve sürekli kaygı kavramları 20. yüzyılın son yarısında tanımlanmıştır. Kaygı türlerinden durumluk kaygı stres, sorun ve baskı gibi semptomlara sahip olan telaşlı bir duygu durum olarak tanımlanmıştır. Spielberger kaygının objektif olmayan karar süreçlerinin ardından meydana gelen stres ve baskının şiddetli bir şekilde duyumsanması durumunu yarattığını ifade etmiştir.

Bu biçimde nitelendiren kaygıda stres verici bir uyarıcı ve bu uyarıcının yarattığı değişik baskı durumları oluşmakta ve bu düşünceler kişide rahatsızlığa sebep olmaktadır. Kaygılı ruh halinde birey kendini, endişeli, üzgün, diken üstünde olarak görmektedir. Durumluk kaygısına örnek olarak sporcuların müsabakalar öncesi yaşadıkları ruh hali

gösterilebilmektedir. Bu tür kaygı yaşayan sporcuların genellikle müsabaka bitiminde de aynı duygu durumu sürdürdükleri ifade edilebilmektedir. Bu tür kaygı sorunu olan bireyler çoğunlukla karakter yapıları itibariyle bu durumu tecrübe etmektedirler (Spielberger, 1966).

Durumluk kaygı, “Çevreye bağlı herhangi bir stres faktöründen dolayı oluşan, çoğunlukla mantıksal bir alt yapısı bulunan, diğer insanlar tarafından sebebi anlaşılabilen ve durumla ilişkili bir kaygı şeklidir” (Öner ve Le Compte, 1998). Durumluk kaygı, belirli şartlarda kişinin benliğinin ya da çıkarlarının tehlide uğradığı durumlarda meydana gelen, o an içinde olduğu durumdan dolayı hissedilen kaygıdır. İnsanlar önünde sunum yapmak ya da değişik biçimlerde performans sergilerken veya herhangi bir sınava girerken hissedilen kaygı durumu durumluk kaygıya misal oluşturabilir. Otonom sinir sisteminde meydana gelen uyarılma neticesinde durumluk kaygı kişide terleme, sararma, titreme gibi fizyolojik farklılıklara sebep olabilmektedir. Stres ve durumluk kaygı arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır, bireylerin stresi yoğun yaşadığı dönemlerde durumluk kaygı fazlalaşırken, stres durumu yok olduğunda ise durumluk kaygı seviyesi düşecektir (Ehtiyar ve Üngüren, 2008). Durumluk kaygı, herkesin bir dönem tecrübe edebileceği, tehlikeli durumlara bağlı olarak baş gösteren kaygı çeşididir (Şeyhoğlu, 2005). Durumluk kaygı sonrasında otonom sinir sistemine bağlı olarak kişide, terleme, kızarma ve titreme gibi fiziksel semptomlar oluşur (Öner ve Le Compte, 1998).

1.2.5. Kaygı Düzeyleri

Kaygı düzeyi günlük yaşamın şartlarına ve bireysel niteliklere bağlı olarak farklılaşmaktadır. Hay ve Peplau’ya göre kaygı dört seviyede kendini gösterebilir (Qasimi, 2007); Hafif Seviye Kaygı: Hayati semptomlar ve Pupillalar normaldir. Çok az kas gerilimi bulunmaktadır. Dikkat artmıştır birey bulunduğu ortama uyum göstermektedir, çevresine duyarlı haldedir ve mantık yürütme becerisi üst düzeydedir. Bu düzeyde kaygıyla birey sorun çözmede etkin hale gelmiş olmaktadır. Orta Seviye Kaygı: vital semptomlar normal ya da hafifçe yükselmiştir. Kişi daha dikkatli ve gergin bir ruh halindedir. Kavrama alanı hafif kaygı seviyesine göre daha dardır. Bu düzey kaygıda birey önemli olan duruma yoğunlaşabilmektedir fakat çevresindeki ayrıntıların ayırdını daha az sağlayabilmektedir, önemli ayrıntıları daha az hatırlar veya dikkate almaz.

Şiddetli Kaygı: anlama ile ilgili alan darlaşmıştır. Birey çevresindeki olayları ve ayrıntıları algılayamaz ve sebep sonuç ilişkisini oluşturamaz. Kişi kaygısının fazlaştığını kavrayamaz, geriliminden dolayı rahatsızlık hissetmektedir. Bu seviye kaygıda kişi dikkatini toplayamaz ve mantık yürütmekte zorlanır.

Panik: Kişi, kan basıncı düşmüş, kas koordinasyonu, ağrı ve duyma duyuları zayıflamış haldedir. Anlama alanı tam olarak parçalara bölünmüştür. Kişi, çevresinde neler olup bittiğini kavrayamaz. Kişinin düşünce alanı düzensizleşmiş ve davranışları anormal hale gelmiştir. Bu durumda kişi kendini ezilmiş, korkmuş hisseder ve kriz aşamasına girer (Öz 2004; Güneştaş, 2011; Yaylacı 2010). Kaygı normal sınırlar içinde benliğin korunması bakımından pozitif olabilir, fakat aşırı kaygı: düşünce ve davranışların negatif etkilenmesine neden olan istenilmeyen bir haldir (Genez, 2002).

1.2.6. Kaygıya Sebep Olan Genel Faktörler

Bilim insanları kaygıya çok değişik durumların sebep olduğunu ifade etmişlerdir. Bunlar; prestij ve toplumsal değişim, başarısızlık veya başarı, başkaları tarafından kabul görmeme, servet kaybı, ahlaki çıkmazlık, ölüm, ayrılık, boşanma, kültürel baskılar, taşınma, göç, geçici veya kalıcı ayrılık, saldırı, tecavüz, hastalık, hastaneye yatış, emeklilik, emniyet tehlikesi, çevresel kirlilik, işsizlik, yeni iş, terfi, cinsel gelişme, akran ilişkilerinde değişiklik, gebelik, ebeveyn olma, kariyer değişiklikleri, yaşlanma etkileri, duygusal kayıplar, ekonomik sorunlar ve motor kayıplar olarak sıralanabilir (Öz, 2004; Üst, 2012). Kişi için önem arz eden gerçek veya gerçek olmayan kabul görmeme, beklentiler, saygı görmeme gibi nedenlerden ötürü benlik kavranının tehdit edilmesi de kaygıyı doğurur (Yiğitoğlu, 2009). Belirsizlik durumu da kaygıya yol açan faktörlerden birisidir. Hastalık durumundaki belirsizlikler kişi tarafından bir tehlike olarak değerlendirildiğinde yaşadığı kaygı daha da yükselebilir. Bu durumda kişinin yapması gereken hususlarda karar vermesi de zorlaşabilir. Karar vermesi zorlaşan kişi kaygı, korku, öfke, çaresizlik, gerginlik- sinirlilik ve depresyon gibi negatif duygular tecrübe eder. Hastalıkla ilgili bilginin verilmemesi hastaların kaygılarını artırabildiği gibi, gereksinimden fazla bilgi de korku, kaygı yaşatabilir veya paniğe sebebiyet verebilir. Bu sebeple insanların hazır oluşu değerlendirilerek, gereksindiği bilgilerin verilmesi önem taşımaktadır. Belirsizlik yaşayan kişilerin kaygı seviyelerinin de yüksek olması sebebiyle

uygun baş etme yöntemlerinin seçimi ve kullanılmasında yardımcı olunmalıdır (Üst, 2012). Kaygı ile baş etmede kişinin gösterdiği davranışlar:

- İçe-dönme (withdrawal)
- Dışa vurma (acting-out)
- Bedene yansıtma (psikosomatization)
- Kaçınma (avoidance)
- Problem çözme (problem solving) gibi tutumlardır (Güneştaş, 2011).

Bireyin iç dünyası ile dışsal gerçekliği arasında farklar oluşur ise kaygı ortaya çıkar ve birey yaşanabilecek tehlikelere karşı tutum oluşturur. Yaşanılan olay ile orantılı düzeyde kaygı duymak sağlıklı bir ruh halidir. Kaygı düzeyleri bireylere göre farklılaşmaktadır. Bu farklılığın oluşma nedenlerinden bazıları tecrübeler ve beklentilerdir. Kaygı bozukluklarının nasıl oluştuğunu anlayabilmek için birden çok etkenin incelenmesi gerekmektedir. Genetik yatkınlık, fiziksel hastalıklar ve yetersizlikler, yetişme tarzı, şartlanma ile öğrenilmiş korkular sebepler arasında nitelendirilmektedir (Sheehann, 1999). Kaygının ilk zemini çocukluk döneminde oluşur. Bu dönemde, anne, baba, diğer yetişkinler ve akranlarıyla olan ilişkiler neticesinde çocuk kaygıyı öğrenir. Kaygı, çevredeki kaygılı insanların varlığıyla gelişebilen bir durumdur ve aynı biçimde kaygılı kişide çevresindeki diğer insanların kaygılanmalarında etkilidir (Geçtan, 2005). Kaygının oluşmasında diğer sebeplere göre daha ön planda olan bazı faktörler bulunmaktadır. Bunlar şu biçimde sıralanmıştır;

1. Gelişmemiş kişilik yapısı.
2. Çocukluk döneminin ilk on yaşları arasında veya ilerlemiş yaş döneminde bulunmak.
3. Kadınların menopoz ve erkeklerin andropoz döneminde bulunmaları.
4. Soya çekim (Ziyalar, 2006).

Bazı araştırmalara göre, kaygı bazı başlıklar altında toplanabilir:

1. Maddi problemler
2. Gelecek için kişinin hedefinin bulunmaması
3. İşteki yetersizlik
4. Yakın ilişkiler
5. Özgüven sorunu (Tallis, 2003).

Cüceloğluna göre (2004); kaygıya sebep olan dört temel neden bulunmaktadır. Bunlar; desteğin çekilmesi, negatif bir neticeyi beklemek, iç çelişki ve belirsizliktir.

1. Desteğin çekilmesi; kişi alıştığı çevreden uzaklaşınca, yeni çevrede aşına olduğu kaynakların bulunmaması sebebi ile kaygı duyar.
2. Negatif bir neticeyi beklemek; negatif bir sonuçla karşılaşma duygusu kişide kaygıya sebebiyet vermektedir.
3. İç çelişki; kişinin inandığı fikirle, mevcut tutumu arasında bir çelişki olursa kişi bu çelişkili durumdan kurtuluncaya kadar kaygı hisseder.
4. Belirsizlik; insanların gelecek zamanla ilgili bilgiye sahip olmaması, neler yaşayacaklarını bilmemek kaygıya neden olur. Kaygının sebeplerini açıklamak üzere, üç temel kuram olan psikanalitik, bilişsel ve davranışçı yaklaşım, kaygıyla ilgili açıklamalar yapmışlardır.

1.2.7. Psikanalitik Kurama Göre Kaygı

Psikanalitik bakış açısına göre; kaygı temelde iç çatışmanın dışa vurumudur. Buradaki çatışma benlik (ego) ile alt benlik (id) arasında gerçekleşmektedir. Alt benlikte haz ilkesine göre doyum arayan dürtüler, benlikteki gerçeklikler tarafından kabul edilemez özellikte olması sebebi ile önlenir. Bazı zamanlarda ise istekler kabul edilebilir olsa dahi, benlik yetersizdir ve hiçbir şartta tatmin edebilecek yeterliliğe sahip olmamaktadır. Bu gibi nedenler dolayısıyla her iki olayda da alt benlik ile benlik arasında bir uyum sorunu oluşmaktadır. Bu uyumsuzluk neticesinde yaşanan çatışma tehlike olarak değerlendirilir ve neticesinde kaygı baş gösterir (Davison ve Neale, 2004). Psikanalitik kurama göre: id, seperasyon, kastrasyon ve üst benlik (süper ego) olmak üzere dört tip kaygı bulunmaktadır.

Erken dönemlerde, bakım veren kişiye bütünüyle bağımlı olan bebeğin gereksinimleri ışığında baş gösteren endişe id kaygısıdır. Bu kaygı erişkinliğe geçildiğinde, kontrolünü kaybetme korkusu biçiminde kendisini belli etmektedir. Henüz ödipal evreye girmemiş bebeğin, sevgi objesinden ayrıldığında yaşadığı kaybetme duygusu ise seperasyon kaygısı olarak adlandırılır. Bu kaygı erişkinlik döneminde, sevilen insanların kaybedilme ya da sevgilerinden mahrum kalma korkusu ile karşımıza çıkan kaygı biçimidir. Ödipal dönemde ise, cinsel organa zarar geleceği yönündeki endişe ise kastrasyon kaygısı olarak isimlendirilir. Bu kaygı erişkinlik döneminde, latent

homoseksüalite düşünceleri ile yetilerini kaybetme ve hastalık korkusu biçiminde baş gösterir.

Ergenlik döneminde ise kişinin normlarla uyumsuzluk yaşadığında baş gösteren sıkıntı üst benlik kaygısı olarak isimlendirilir. Bu kaygı erişkinlik döneminde, kişinin doğru olmadığını düşündüğü davranışlarından ötürü hissettiği suçluluk duyguları ya da yanlısının diğer insanlar tarafından fark edileceği yönündeki endişeleri olarak baş gösterir.

Kişide ortaya çıkan kaygı, benliğin savunma mekanizmaları ile ortadan kaldırılmaya uğraşılır. İlk olarak hareket geçen savunma mekanizması bastırma olarak kendini gösterir. Bastırma yeterli bir biçimde gerçekleştiğinde sorun oluşturmaz. Ama bastırma savunma mekanizması yeterli olmadığı zamanlarda, diğer savunma mekanizmaları devreye girer ve başvurulan savunma mekanizmalarına göre bireyde çeşitli kaygı bozuklukları meydana gelir. Örneğin, bastırma mekanizmasının başarılı olamadığı ve iç çatışmanın oluşturduğu kaygı, yer değiştirme savunma mekanizması ile nesne, obje veya hayvan korkusu biçimini alabilir ve klinikte özgül fobi diye adlandırdığımız bir hastalık tablosu olarak incelenir (Tural, 2009).

1.2.8. Davranışçı Kurama Göre Kaygı

Kaygının öğrenilmiş bir tutum olduğunu söylerler.. Kişinin, etrafındaki kişileri model aldığı savunur ve koşullu uyaranlar koşulsuz tepkilere neden olur. Kaygı ya da kaygıyla bağlantılı davranış örüntüleri çocukluk döneminde ya da daha sonraki süreçlerde öğrenmeyle edinilir. Öğrenilen bu kaygı sonrasında kişiliğe entegre olabilir. Davranış kuramını benimseyenlere göre, kaygıyı bir bozukluk olarak isimlendirmek için, kişinin tehlikesi olmayan bir durumu tehlikeli olarak algılamayı öğrenmesi gereklidir (Stagner, 1961). Davranışçı teoriyi benimseyenler için, korku ve kaygı gibi duygusal tepkiler, fizyolojik, psikolojik ve davranışsal bileşenleri kapsamaktadır. Bu sebeplerden ötürü kişide koşullanma oluştuktan sonra, tehlikeli bir uyaran olmasa dahi düşünmek ve konuşmak kişide kaygı oluşmasına neden olabilir (Akman, 2004). Kaygının güçlü bir güdüleyici olması hususunda, davranışçılarda psikanalistlerle aynı fikirdedir ve onlar içinde kaygıyı yok etmek ya da minimalimize etmek için geliştirilen her türlü tutum ve davranış aslında kaygının artmasına ve pekişmesine neden olmaktadır (Weaner, 2003).

1.2.9. Bilişsel Kurama Göre Kaygı

Bilişsel yaklaşıma göre; kişinin olayları algılama ve yorumlama durumuna göre kaygı tecrübe edilebilir veya edilemez. Aslında yaşanan olay değil, kişinin olaya yaklaşımı kaygıya sebebiyet vermektedir. Beck ve Freeman için, kaygının bilişsel bir şeması oluşturulabilir. Bu şema, geçmişten gelen ve kendi çevrelerine karşı tetikte olmayla alakalıdır. Kaygı seviyesi daha az olan insanlar, çevresel faktörleri anlarlar fakat bunların kendileri için tehlike olduğunu gösteren otomatik düşünceleri bulunmamaktadır. Kaygı seviyesi yüksek insanlar ise olayları değerlendirirken, kişiselleştirme, büyütme ve küçültme, felaketleştirme, negatif tahmin ve aşırı genelleme yapma eğilimindedirler. Endişeli hastalar, potansiyel olarak kötü ve zarar verici bir şeylerin olabileceği fikrindedirler (Sharf, 2004). Bilişsel modele göre, kişideki yanlış ve abartılı algılamalar neticesinde, otomatik olarak “anksiyete programı” devreye girmektedir. Bu kişinin evrimsel geçmişine, kişisel edindiği yaşam olaylarının ilave olmasıyla gelişen, zarar verici bir olayla karşılaşıldığında korunmak için gerekli reaksiyonları kapsamaktadır. Kaygı programı aktif olduğunda;

1. Süren davranış inhibisyona uğrar.
2. Kaçmak ya da kalıp savaşmak için gerekli uyarılmışlık oluşur.
3. Olası tehlikeli uyaranlar seçici dikkatle yorumlanır (Akt. Aktaş, 2009).

1.2.10. Kaygının (Anksiyetenin) Semptomları

Kaygının semptomları öfke, kaygı ile başlayan olaylar dizisidir ve güçsüzlük hissidir. Öfkede bir engellenme, karşılanmamış beklentiler ya da benlik saygısının kaybı bulunmaktadır. Kişi kaygı yaşadığında ve çaresizlik hissettiğinde öfke duyar (Öz, 2004). Sağlık çalışanlarının, kişilerin yaşayabileceği kaygı durumları ve semptomları hususunda bilgilerinin olması büyük önem taşımaktadır (Üst, 2012). Kaygı semptomları, üç grupta incelenebilir: Bilişsel Semptomlar: Hafif ve orta seviyedeki kaygıda kişinin duruma odaklanması, öğrenmesi ve sorun çözmesi zor olmaz aksine motivasyonu iyi durumdadır.

Şiddetli kaygıda ise, zihinsel işlevler negatif olarak etkilenir, duruma odaklanmada ve aralarındaki ilişkinin anlaşılmasında zorluklar tecrübe edilir. Davranışsal Semptomlar: Kaygı kişinin fizyolojisini etkilediği gibi, algılarını ve duyuşsal

girdilerin sürecine de tesir eder. Hafif kaygıda kişinin görme, işitme, koklama, tat alma, dokunma gibi duyu yollarının duyuusal farkındalığı fazlalaşmıştır.

Kişinin kaygı seviyesi yükselir ve savunmaları yetersiz kalırsa ruhsal sorunlar yaşayabilir. Fizyolojik Semptomlar: Kaygı, otonom sinir sistemi hiperaktivitesine bağlı olarak organ ve sistemlere de tesir eder. Bu durum, organizmanın kendini korumaya yönelik bir savunma durumu içine girdiğini belirtmektedir. Bu fizyolojik etkiler, kaygının seviyesi ve süresine göre değişiklik sergiler (Başoğlu, 2007). Bu reaksiyonlar, kaygıya karşı fizyolojik ve psikolojik uyumu dışa vurur. Bu reaksiyonlar; çarpıntı, terleme, titreme, boğuluyor gibi olma, göğüs ağrısı, karın ağrısı, baş dönmesi, üşüme veya ateş basması, uyuşma, gerçek dışılık olarak kendini gösterebilmektedir (DSM-5).

Her insanda zor durumlarda ortaya çıkarak kişinin kendisini savunmasını sağlayan kaygı, normal ve faydalı bir duygu olmasına karşın, kaygıya sebep olan problemler çözülemediğinde psikolojik rahatsızlıklar meydana gelebilmektedir. Genelde kişinin başına gelen veya şahit olduğu hayatı tehdit edici bir olaydan sonra gelişen kaygı semptomları olaya bağlı kaçınma davranışlarını yanında taşımaktadır. Bu durum, ölüm, doğal afet, herhangi bir kaza ve buna benzer hayatı tehdit edici bir olayın ardından yıllar içerisinde ilerleyebilir. Kişide çoğunlukla maruz kalınan olay ile ilgili korkular depresif düşünceler, uyku bozuklukları, o olayın yeniden yaşanıyor gibi olması, kişiyi düşünce olarak da o olayla ilgili rahatsız eden düşünceler biçiminde şikâyetler görülebilir (Canbaz, 2001: 29).

1.2.11. Kaygı ve Korku Arasındaki Fark

Korkunun en çok benzetildiği ya da karıştırıldığı kavram kaygı olarak nitelendirilmektedir. Kaygı ve korku anlam açısından zaman zaman birbirinin yerine kullanılması sebebi ile bilim insanları bu iki kavramın anlamını araştırmışlardır. Kaygı ve korku arasında temel olarak üç fark mevcuttur. Bu farklar; kaynak bakımından korkunun kaynağı belirlidir, kişi neyden ötürü korku duyduğunu açıklayabilir. Kaygının kaynağı ise belirsizdir. Şiddet bakımından korku kaygıdan daha şiddetli olarak duyumsanır. Süre açısından kişide, kaygı daha uzun sürerken, korku hissi daha kısa sürmektedir (Cüceloğlu, 1991). Kişi çevresindeki herhangi bir şeyi saldırı olarak algılıyorsa ve duruma fiziksel bir tehdit olarak anlam yüklüyorsa korku oluşur. Fiziksel

değil de, durum için fikirler üretiliyorsa kişide kaygı oluşur (Özer, 2008). Kaygı ve korku arasında bazı ortak yönlerde bulunmaktadır. Her iki duyguda yaklaşmakta olan tehlikeli durumlara karşı insanda oluşan duygusal yansımalarıdır. Her iki duyguda somatik bazı semptomlarla beraber ortaya çıkar fakat aralarında önemli bir ayrım vardır. Korku diğer insanlar tarafından da tehlikeli olarak algılanır, kaygı ise kişinin olaylara yüklediği anlam neticesinde baş gösteren kendisinin ürettiği bir histir (Geçtan, 2005).

1.2.12. Kaygı ile Kaygı Bozukluğu Arasındaki Fark

Her kişi değişik seviyelerde kaygı duygusunu tecrübe eder. Fakat deneyimlenen bu kaygının her zaman patolojik kaygıdan ayrımını yapmak kolay değildir bu sebeple kaygının şiddeti, sıklığı ve kişide meydana getirdiği neticeler önem taşımaktadır. Eğer; kişi kaygı yaşamamak için kaçınma davranışları gösteriyorsa, yoğun bir biçimde sebepsiz yere kaygı hissediyorsa, kaygıdan ötürü baş gösteren fiziksel semptomlar için yardım alıyorsa, kaygıyla baş etmek için kişi kendisini çaresiz ve umutsuz olarak görüyorsa özetle kaygı sebebi ile yaşam kalitesinde büyük oranda farklılık meydana geliyorsa o zaman kişi hayatını normal bir biçimde devam ettiremez ve değişik bozuklukların oluşması meydana gelir. Örneğin, sınav her insanda kaygı uyandıran bir vaziyettir. Eğer kişide işlevsel bir kaygı seviyesi var ise bu kaygı kişinin sınavda başarılı olması için itici bir güç niteliğindedir. Kaygı engelleyici bir güç olduğunda ise sınavda donakalmak, edinilen bilgileri unutmak ya da mevcut kaygıdan ötürü sınava hiç çalışmamak gibi neticelerle sonuçlanır. Kaygı bozuklukları DSM-5' de alt başlıklar olarak şu biçimde ele alınmıştır. Bunlar:

1. Ayrılma Kaygısı Bozukluğu
2. Seçici Konuşmazlık (Mutizm)
3. Özgül Fobi
4. Toplumsal Kaygı Bozukluğu (Sosyal Fobi)
5. Panik Bozukluğu
6. Agora Fobi
7. Yaygın Kaygı Bozukluğu
8. Madde/İlacın Yol Açtığı Kaygı Bozukluğu
9. Madde Kullanımına Bağlı Kaygı Bozukluğu

10. Başka Bir Sağlık Durumuna Bağlı Kaygı Bozukluğu

11. Tanımlanmış Diğer Bir Kaygı Bozukluğu

12. Tanımlanmamış Kaygı Bozukluğu (DSM-5)

Kaygı bozuklukları, oldukça geniş bir hastalık kategorisi olarak değerlendirilmektedir. Yapılan araştırmalara göre kaygı bozukluğunun yaşam boyu popülasyonda görülme olasılığı %10-30 arasında değişmektedir ve en çok rastladığımız psikiyatrik rahatsızlıklar arasındadır (Güleç ve Köroğlu, 1997).

1.2.13. Kaygıyla Baş Etme Yolları

Kaygı birçok değişik yöntemle çözülebilmekte ve bu rahatsız durum sonlanabilmektedir. Başvurulan yöntemlerin çoğunda negatif otomatik düşüncelerin mantıklı, objektif ve tutarlı bir zemine oturtulması için gayret edilmektedir. Bu metotlar; deneysel yöntem, paradoksal yöntem, utanç duygusunun üstüne giden egzersizler, kaygılarla yüzleşmek, ani maruz kalma, derece derece maruz kalma, ortaklık metodu, günlük ruhsal durum seyir defteri, zarar kar analizi, zihinde olumlu şekillendirme, zihni başka tarafa çekme, kabullenme paradoksu, temasa geçmek olarak açıklanabilmektedir. Esas olarak tüm bu yöntemler düşünce deneyimleri ile duyulan kaygının hayal edilmesi ve üstesinden gelmek hedefiyle ya üstüne gidilmesini, ya mantıklı bir biçimde ele alınıp analiz edilmesi ve çözülmesini, ya da en uç noktalarına gidip olabilecek en kötü hali ile yüzleşmeyi kapsamaktadır. Bu biçimde kişi kaygıları ile baş etme ve kendini savunma metotları geliştirip olabilecek başka kaygılarla da kolaylıkla baş edebilmektedir. Hedeflenen bu süreç takip edildiğinde kişi kaygı sorunu olduğunu onaylar ve sanki kendisi kendisinin terapistiymiş gibi kendini kaygılarından kurtulmak amacıyla yönlendirir (Bildik, 2007).

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM

2.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma betimsel bir çalışma olup, kaygı durumları ile iletişim becerileri arasında farklılık olup olmadığını karşılaştırmak eğer farklılık varsa bu farklılıkları ortaya koymak için ilişkisel tarama modeline uygun olarak gerçekleştirilmiştir. İlişkisel tarama modeli, iki ya da daha çok sayıdaki değişken arasındaki birlikte değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 2002).

2.2. Araştırmanın Amacı:

Kaygı durumları ile iletişim becerilerinin ilişkisinin incelenmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Ulaşılan bulgulardan temel alarak, kişilerin kaygı düzeyleri ve iletişim becerileri arasında bir ilişkinin olup olmadığını ortaya koymak ve neticeye göre kaygının önlenmesini sağlamak araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

2.2.1. Araştırmanın Soruları

1. İletişim becerileri ile cinsiyet, yaş, devam edilen program, medeni durum, kardeş sayısı, doğum sırası, yaşanılan yer, ailenin aylık geliri ve aylık yapılan harcama arasında ilişki var mıdır?
2. Durumluk kaygı ile cinsiyet, yaş, devam edilen program, medeni durum, kardeş sayısı, doğum sırası, yaşanılan yer, ailenin aylık geliri ve aylık yapılan harcama arasında ilişki var mıdır?
3. İletişim becerileri alt boyutlarının birbiri arasında ve durumluk kaygı ile sürekli kaygı puanları arasında bir ilişki var mıdır?
4. Sürekli kaygı ile cinsiyet, yaş, devam edilen program, medeni durum, kardeş sayısı, doğum sırası, yaşanılan yer, ailenin aylık geliri ve aylık yapılan harcama arasında ilişki var mıdır?
5. Durumluk kaygı ile iletişim becerilerinin alt boyutları arasında ilişki bulunmakta mıdır?
6. Sürekli kaygı ile iletişim becerilerinin alt boyutları arasında ilişki bulunmakta mıdır?

2.2.2. Evren Örneklem:

Bu araştırmanın evrenini Üsküdar Üniversitesi öğrencileri oluşturmaktadır. Örneklem ise bu öğrenciler arasından rastlantısal olarak seçilen 200 öğrenciden oluşmaktadır.

2.2.3. Sınırlılıklar:

Bu araştırma 2016-2017 eğitim - öğretim yılında Üsküdar Üniversitesinde öğrenim gören 200 öğrencinin verdiği cevaplarla sınırlıdır. Bu araştırmanın örneklemini oluşturan kişilerin cinsiyet dağılımı eşit olmadığından, kadın sayısı fazla olduğundan cinsiyetle ilgili verilerle; ayrıca araştırmaya katılanların çoğu 20-25 yaş grubunda olduğu için yaş dağılımı verileri ile lisans öğrenci sayısı, lisansüstü öğrenci sayısından fazla olduğu için eğitim düzeyleri verileri ile ilgili sınırlılıklar bulunmaktadır.

2.2.4. Verilerin toplanması:

Araştırma verileri bizzat araştırmacı tarafından veri toplama araçları kullanılarak toplanmıştır. Araştırmada kullanılan veri toplama araçları Sosyodemografik Bilgi Formu, İletişim Becerileri Envanteri, Durumluk – Sürekli Kaygı Envanteri (STAI)'dir.

Sosyodemografik Bilgi Formu:

Kişilerin yaş, cinsiyet, devam ettikleri program, aylık harcamaları, medeni durumları, kaçınıcı kardeş oldukları, ailenin aylık geliri, kaç kardeşe sahip oldukları gibi sorulara cevap vermelerini sağlamak için kişisel bilgi formu hazırlanmıştır.

İletişim Becerileri Envanteri:

İletişim Becerileri Envanteri, Balcı ve Ersanlı (1998) tarafından üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek davranışsal, bilişsel ve duygusal olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek toplam 45 maddeden oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipinde geliştirilmiştir. Ölçeğe verilen tepkiler Her zaman (5), Genellikle (4), Bazen (3), Nadiren (2), Hiçbir zaman (1) şeklinde düzenlenmiştir. Ölçeğin genelinden alınabilecek en yüksek puan 225 ve en düşük puan ise 45'dir. Ölçeğin 3, 5, 9, 10, 11, 16, 23, 24, 27, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 41, 42 maddeleri tersten puanlanmaktadır. Her alt boyut ayrı ayrı değerlendirileceği gibi ölçeğin toplam puanına bakılarak bireyin genel iletişim beceri düzeyi hakkında bilgi edinilebilir. Ölçekten alınan puanların yüksekliği, o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. İletişim Becerileri Envanterinin toplam puanı ile her boyutun toplam puanları arasındaki korelasyon zihinsel alt boyutu için .85, duygusal alt boyutu için .73 ve davranışsal alt boyutu için .82 olarak bulunmuştur. Envanterin geçerlik çalışmasıyla ilgili olarak; Korkut (1996)'un geliştirdiği İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği ile korelasyonu incelenmiştir. Yapılan geçerlik çalışmasında iki ölçek arasındaki korelasyon katsayısı .70 bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin geçerli sayılabilmesi için yeterli olduğu düşünülmektedir (Ersanlı ve Balcı, 1998).

Durumluk – Sürekli Kaygı Envanteri (STAI) :

Envanterin orijinali 1970 yılında Spielberger ve ark. tarafından geliştirilmiştir. Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışmasında Alfa korelasyonları ile saptanan güvenirlik katsayıları, Sürekli Kaygı Ölçeği için 0.83 ile 0.87 arasında; Durumluk Kaygı Ölçeği için 0.94 ile 0.96 arasında bulunmuştur. Envanter, durumluk ve sürekli kaygı düzeylerini ölçmektedir. Her biri 20 maddelik toplam 40 maddeden oluşan iki ayrı ölçeği içeren 4'lü likert tipi bir öz değerlendirme anketidir. Envanter puanlanırken Durumluk Kaygı Ölçeğinde 10 (1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19 ve 20. maddeler), Sürekli Kaygı Ölçeğinde ise 7 madde (21, 26, 27, 30, 33, 36 ve 39. maddeler) tersine çevrilerek puanlanır. Her iki ölçekten elde edilen toplam puan değeri 20 ile 80 arasında değişir. Büyük puan yüksek

kaygı seviyesini (60-80), orta puan orta kaygı seviyesini(40-59), küçük puan ise düşük kaygı seviyesini (20-39) ifade eder.

Ölçeklerin geçerlilik güvenilirlik analizine ilişkin tablo Tablo 1.'de görülmektedir.

Güvenilirlik analizinin amacı verilerin rastlantısallığını ölçmektir. Ankete verilen cevaplar rastgele dağılım gösteriyorsa anket sonuçlarının güvenilir olduğuna karar verilir. Güvenilirlik analizi seçilen örneğin güvenilirliğini, tesadüflüğünü ve tutarlılığını test etmekte kullanılır. Sonucun güvenilir olup olmadığına Cronbach Alpha (α) değerine göre karar verilir (Kalaycı, 2009: 405).

α değeri,	$0,00 \leq \alpha < 0,40$	ise	Güvenilir değil
	$0,40 \leq \alpha < 0,60$	ise	Düşük güvenilirlikte
	$0,60 \leq \alpha < 0,80$	ise	Oldukça güvenilir
	$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$	ise	Yüksek güvenilirdir.

Tablo 1. Ölçeklerin Cronbach Alpha katsayıları

	α	N of Items
İletişim becerileri	.874	45
Durumluk kaygı	0.68	20
Sürekli kaygı	0.66	20

Yukarıdaki tabloda ölçeklerin Cronbach Alpha değerleri görülmektedir. Durumluk kaygı ve sürekli kaygı ölçeklerinin Cronbach Alpha değerlerinin $0,60 \leq \alpha < 0,80$ aralığında olması, ankette kullanılan ölçeğin oldukça güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. İletişim becerileri ölçeğinin Cronbach Alpha değerinin $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ aralığında olması, ankette kullanılan ölçeğin oldukça güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. Buna göre ölçekteki önermelere verilen cevapların tutarlı olduğu ve bu verilerin kullanılabilir olduğu belirlenmiştir.

2.2.5.Verilerin Analizi:

Araştırmada kullanılan kişisel bilgiler formuna ve ölçek sorularına verilen cevaplar SPSS 22 programında puanlanarak bilgisayara girilmiştir. Sosyodemografik

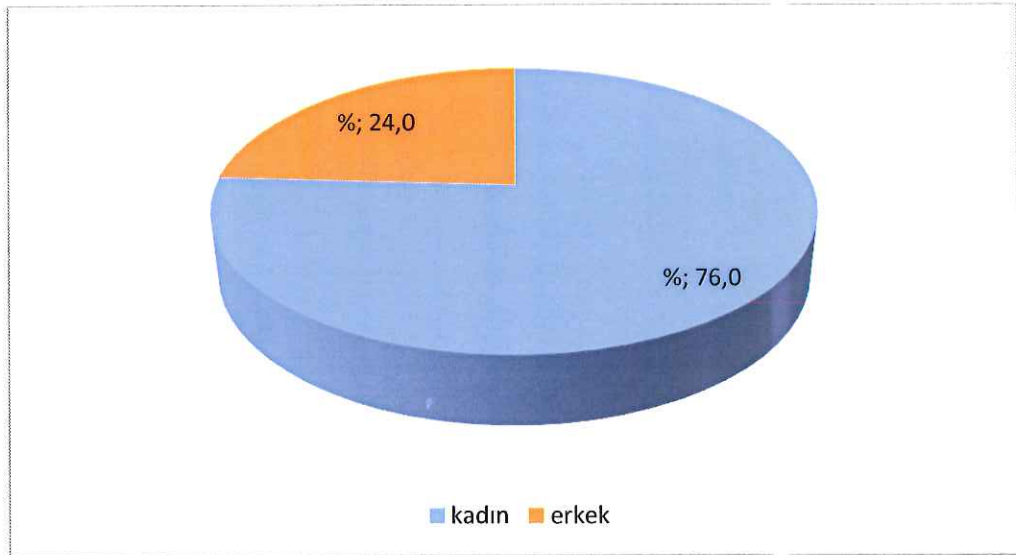
değişkenlerin frekans ve yüzde dağılımları tablolandırılmıştır. Ölçek soruları ile sosyo demografik soruların karşılaştırmalarını yapmak için iki bağımsız değişken için t test (bağımsız örneklem t testi) ve ikiden fazla bağımsız değişken için anova analizi kullanılmıştır. Anova analiz sonucunda anlamlı farklılığın nereden kaynaklandığını tespit etmek için post hoc çoklu karşılaştırma testleri kullanılmıştır. Ölçek soruları arasında ilişkiyi incelemek için korelasyon analizi kullanılmıştır.

BULGULAR

Tablo 2. Cinsiyet Dağılımları

	N	%
Kadın	151	76,0
Erkek	49	24,0
Toplam	200	100,0

Araştırmaya katılanların 48'i erkek, 152'si kadındır.



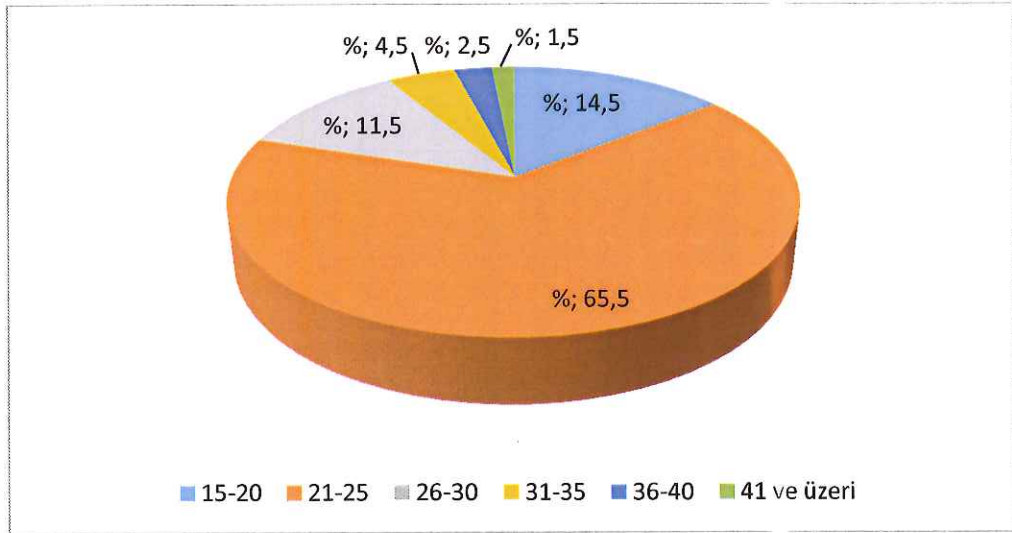
Şekil 2. Cinsiyet Dağılımları

Araştırmaya katılanların %24'ü erkek, %76'sı kadındır.

Tablo 3. Yaş Dağılımları

	N	%
20'den küçük ve eşit	29	14,5
21-25	131	65,5
26-30	23	11,5
31-35	9	4,5
36-40	5	2,5
41 ve üzeri	3	1,5
Toplam	200	100,0

Araştırmaya katılanların 29'unun yaşları, 20'den küçük ve eşit yaş aralığında, 131'inin 21-25 yaş aralığında, 23'ü 26-30 yaş aralığında, 9'u 31-35 yaş aralığında, 5'i 36-40 yaş aralığında ve 3'ü ise 41 ve üzeri yaş aralığındadır.



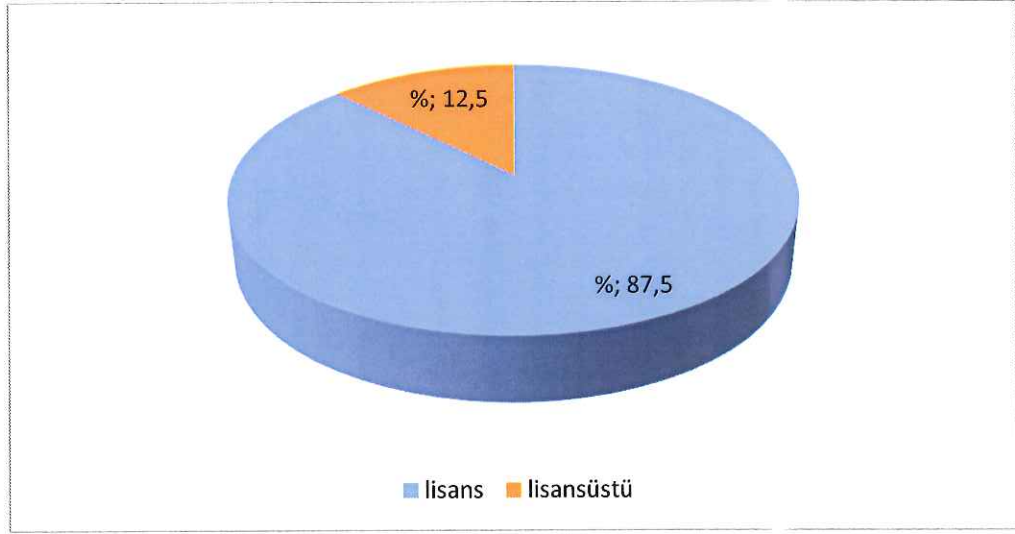
Şekil 3. Yaş Dağılımları

Araştırmaya katılanların %14.5'inin yaşları 20'den küçük ve eşit yaş aralığında, %65.5'i 21-25 yaş aralığında, %11.5'i 26-30 yaş aralığında, %4.5'i 31-35 yaş aralığında, %2.5'i 36-40 yaş aralığında ve %1.5'i ise 41 ve üzeri yaş aralığındadır.

Tablo 4. Devam Edilen Program Dağılımı

	N	%
Lisans	175	87,5
Lisansüstü	25	12,5
Toplam	200	100,0

Araştırmaya katılanların 175' i lisans, 25'i lisansüstü eğitimine devam etmektedir.



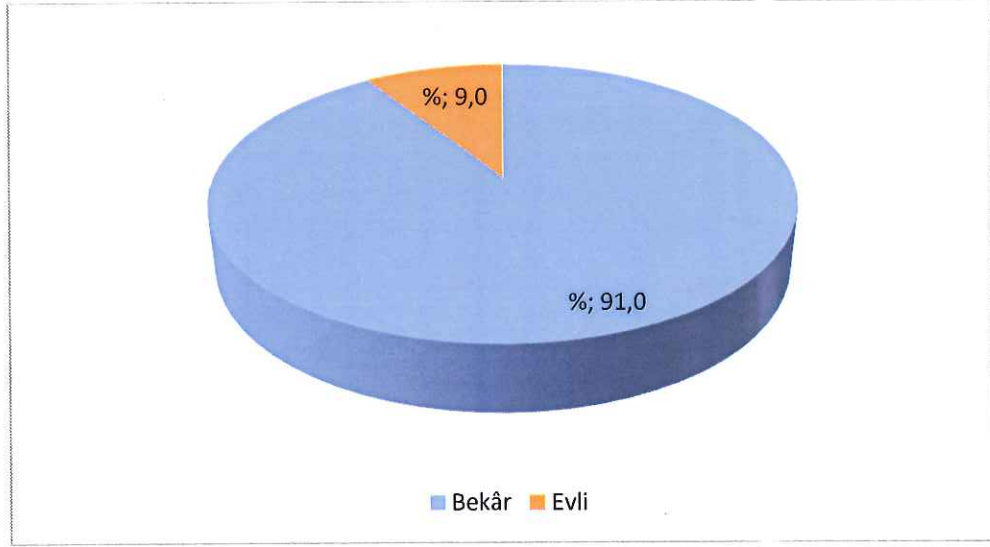
Şekil 4. Devam Edilen Program Dağılımı

Araştırmaya katılanların %87,5'i lisans, %12,5'i lisansüstü eğitimine devam etmektedir.

Tablo 5. Medeni Durum Dağılımı

	N	%
Bekâr	182	91,0
Evli	18	9,0
Toplam	200	100,0

Araştırmaya katılanların 182'si bekâr, 18'i evlidir.



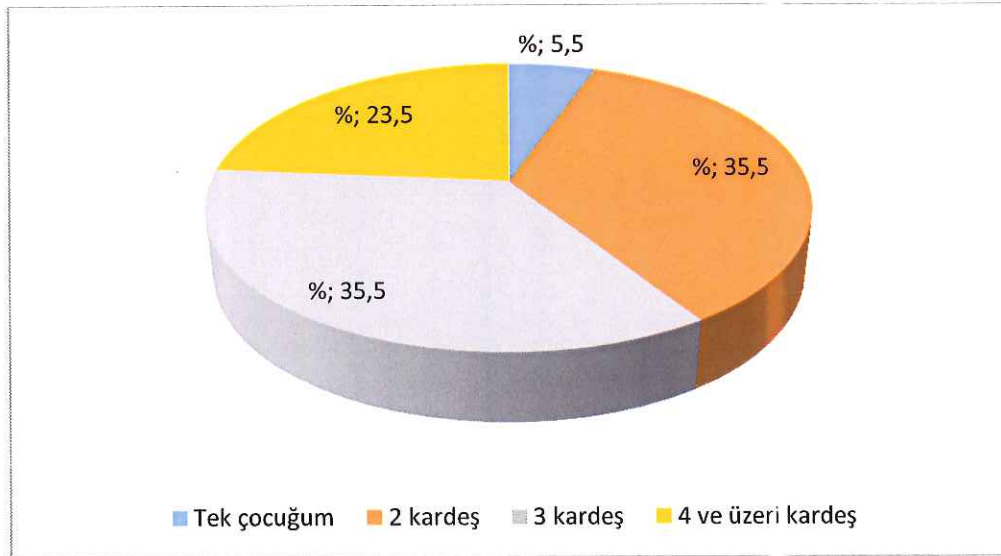
Şekil 5. Medeni Durum

Araştırmaya katılanların %91' i bekâr, %9'uevlidir.

Tablo 6. Kardeş Sayısı Dağılımı

	N	%
Tek çocuğum	11	5,5
2 kardeş	71	35,5
3 kardeş	71	35,5
4 ve üzeri kardeş	47	23,5
Toplam	200	100,0

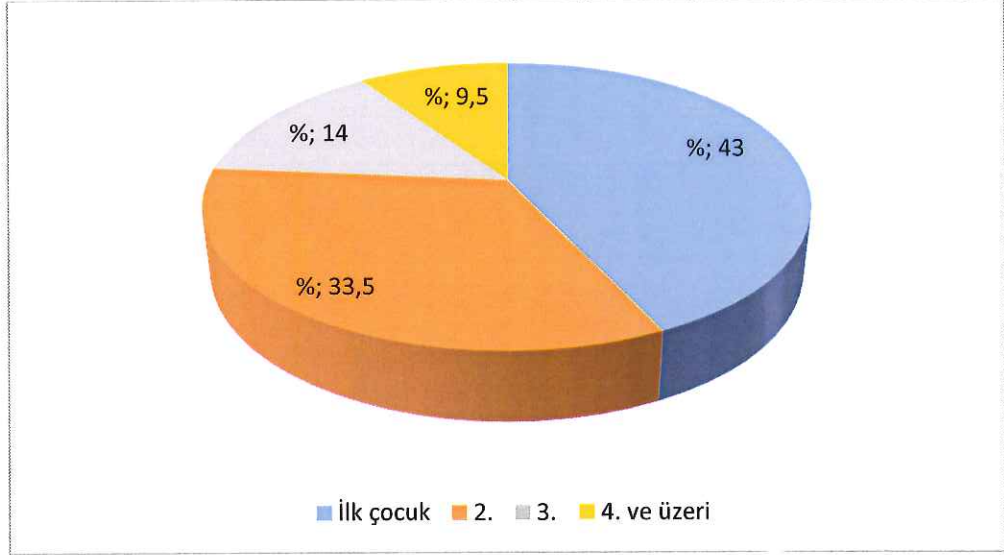
Araştırmaya katılanların 11'i tek çocuk, 71'inin 2, 71'inin 3, 47'sinin 4 ve üzeridir.



Şekil 6. Kardeş Sayısı Dağılımı

Araştırmaya katılanların %5,5'inin kardeş sayısı 0, %35,5'inin 1, %35,5'inin 2 ve %23,5'inin 3 ve üzeridir.

Tablo 7. Ailenin Kaçınıcı Çocuğu Olduğu Dağılımı



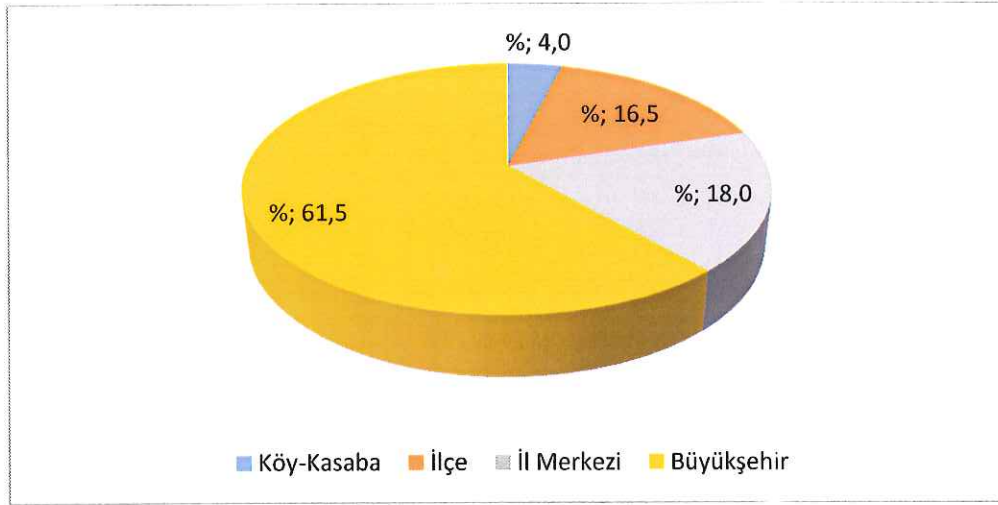
Şekil 7. Ailenin Kaçınıcı Çocuğu Olduğu Dağılımı

Araştırmaya katılanların %43'ü ilk çocuk, %33,5'i 2. çocuk, %14'ü 3. çocuk ve %9,5'i de 4. ve üzeri çocuk olduğunu belirtmiştir.

Tablo 8. Yaşamın Büyük Kısmının Geçirildiği Yer Dağılımı

	N	%
Köy-Kasaba	8	4,0
İlçe	33	16,5
İl Merkezi	36	18,0
Büyükşehir	123	61,5
Toplam	200	100,0

Araştırmaya katılanların 8'i yaşamını köy- kasabada, 33'ü ilçede, 36'sı il merkezinde, 123'ü büyük şehirde geçirmiştir.



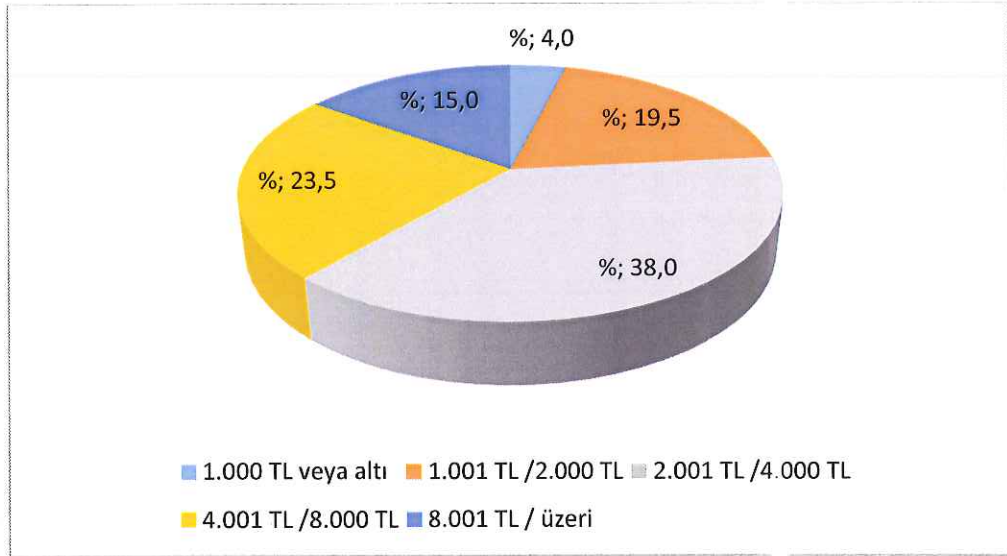
Şekil 8. Yaşamın Büyük Kısmının Geçirildiği Yer Dağılımı

Araştırmaya katılanların %4,'ü yaşamını köy- kasabada, %16,5'i ilçede, %18'i il merkezinde, %61,5'i büyük şehirde geçirmiştir.

Tablo 9. Ailenin Aylık Gelir Dağılımı

	N	%
1.000 TL veya altı	8	4,0
1.001 TL /2.000 TL	39	19,5
2.001 TL /4.000 TL	76	38,0
4.001 TL /8.000 TL	47	23,5
8.001 TL / üzeri	30	15,0
Toplam	200	100,0

Araştırmaya katılanların 8'inin gelir düzeyi 1000 TL altında aralığında, 39'unun 1001-2000 TL aralığında, 76'sının 2001-4000 TL aralığında, 47'sinin 4001- 8000 TL aralığında ve 30'unun ise 8001 TL üzerindedir.



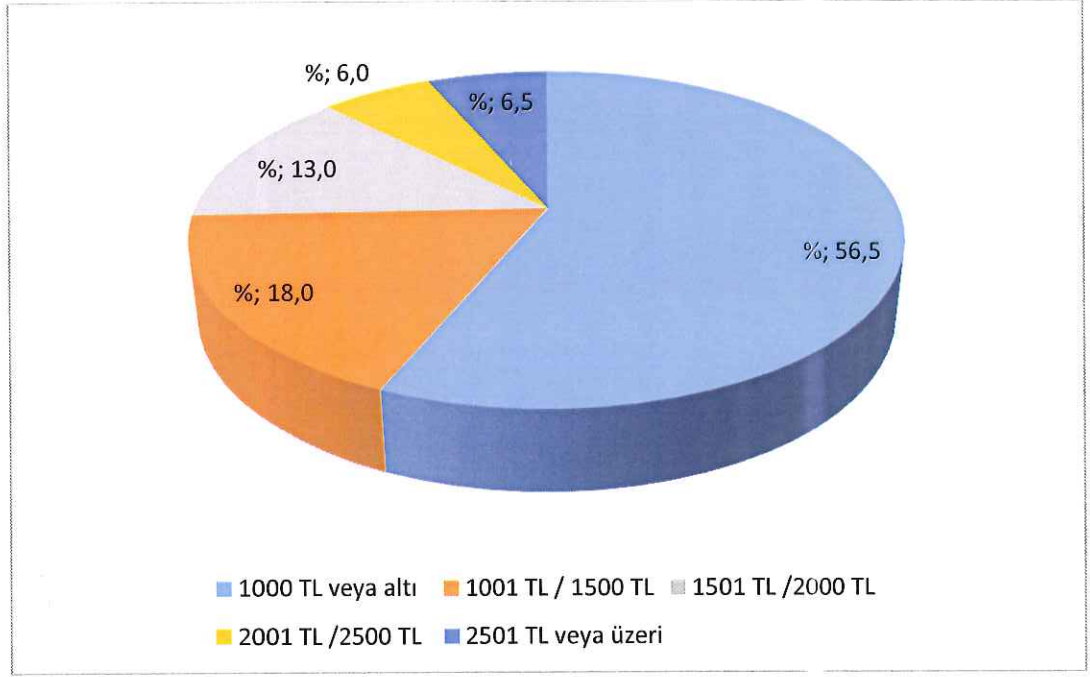
Şekil 9. Ailenin Aylık Gelir Dağılımı

Araştırmaya katılanların %4'ünün gelir düzeyi 1000 TL altında aralığında, %19.5'inin 1001-2000 TL aralığında, %38'inin 2001-4000 TL aralığında, %23.5'inin 4001- 8000 TL aralığında ve %15'inin ise 8001 TL üzerindedir.

Tablo 10. Aylık Harcama Dağılımı

	N	%
1000 TL veya altı	113	56,5
1001 TL / 1500 TL	36	18,0
1501 TL / 2000 TL	26	13,0
2001 TL / 2500 TL	12	6,0
2501 TL veya üzeri	13	6,5
Toplam	200	100,0

Araştırmaya katılanların 113'ünün aylık harcaması 1000 TL altında aralığında, 36'sının 1001-1500 TL aralığında, 26'sının 1501-2000 TL aralığında, 12'sinin 2001-2500 TL aralığında ve 13'ünün ise 2501 TL üzerindedir.



Şekil 10. Aylık Harcama Dağılımı

Araştırmaya katılanların %56.5'inin aylık harcaması 1000 TL altında aralığında, %18'inin 1001-1500 TL aralığında, %13'ünün 1501-2000 TL aralığında, %6'sının 2001-2500 TL aralığında ve %6.5'inin ise 2501 TL üzeri üzerindedir.

İLETİŞİM BECERİLERİ ALT BOYUTLARININ SOSYO DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMA DURUMU

Tablo 11. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	P	T
Bilişsel	Kadın	151	32.3816	5.98335	.639	-2.250
	Erkek	49	34.5833	5.67500		
Duyusal	Kadın	151	35.4305	7.49445	.040	-1.406
	Erkek	49	37.1064	5.80942		
Davranışsal	Kadın	151	31.2632	7.05676	.478	-2.451
	Erkek	49	34.1250	7.04280		

İletişim becerileri alt boyutlarından, bilişsel boyut puan ortalamasıyla cinsiyet değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından, duygusal boyut puan ortalamasıyla cinsiyet değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş kadınların ortalama puanlarının erkeklerden daha düşük olduğu ve ortalamalar arasında farkın ($p<0,05$) düzeyinde anlamlı olduğu görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal boyut puan ortalamasıyla cinsiyet değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

Tablo 12. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
Bilişsel	20' den küçük ve eşit	29	33.5862	7.26300	.984	.428
	21-25	131	33.2672	5.95990		
	26-30	23	31.4783	4.39907		
	31-35	9	31.7778	3.86580		
	36-40	5	28.8000	7.98123		
	41 ve üzeri	3	32.0000	3.60555		
	Toplam	200	32.9100	5.97162		
Duygusal	20' den küçük ve eşit	29	36.9310	8.49341	2.541	.030
	21-25	131	36.4496	6.92365		
	26-30	23	33.1739	6.98474		
	31-35	9	35.0000	4.69042		
	36-40	5	27.2000	2.58844		
	41 ve üzeri	3	35.6667	3.21455		
	Toplam	200	35.8283	7.15249		
Davranışsal	20' den küçük ve eşit	29	32.8276	8.37969	2.165	.060
	21-25	131	32.5573	7.13621		
	26-30	23	30.0000	5.25703		
	31-35	9	30.2222	5.09357		
	36-40	5	23.6000	5.59464		
	41 ve üzeri	3	31.0000	6.55744		
	Toplam	200	31.9500	7.14160		

Varyans analizi ile iletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel boyut puan ortalamasının yaş değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından duygusal boyut puan ortalamasının yaş değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında ($p<0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

20'den küçük ve eşit; 21-25 yaş aralığında olanların puan ortalamalarının diğer gruplardan daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Bu yaş aralıklarında olan kişiler, yaş aralığı yüksek olanlar ile kıyaslandığında duygusal iletişim becerilerini kullanmakta daha yetenekli oldukları görülmektedir.

İletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal boyut puan ortalamasının yaş değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

Anlamlı farklılıkların hangi değişkenler arasında olduğunu saptamak için Tamhane çoklu karşılaştırma testleri kullanılmıştır.

Tablo 13.Post Hoc Tablosu

Bağımlı Değişken				\bar{X} Farkları (I-J)	S.S. Hatası	P
DUYGUSAL	Tamhane	20' den küçük ve eşit	21-25	.48142	1.69089	1.000
			26-30	3.75712	2.14678	.741
			31-35	1.93103	2.22080	.999
			36-40	9,73103*	1.95640	.001
			41 ve üzeri	1.26437	2.43556	1.000
		21-25	20' den küçük ve eşit	-.48142	1.69089	1.000
			26-30	3.27570	1.57885	.511
			31-35	1.44961	1.67811	1.000
			36-40	9,24961*	1.30828	.004
			41 ve üzeri	.78295	1.95347	1.000
		26-30	20' den küçük ve eşit	-3.75712	2.14678	.741
			21-25	-3.27570	1.57885	.511
			31-35	-1.82609	2.13673	1.000
			36-40	5.97391	1.86042	.069
			41 ve üzeri	-2.49275	2.35915	.998
		31-35	20' den küçük ve eşit	-1.93103	2.22080	.999
			21-25	-1.44961	1.67811	1.000
			26-30	1.82609	2.13673	1.000
			36-40	7,80000*	1.94536	.026
			41 ve üzeri	-.66667	2.42670	1.000
		36-40	20' den küçük ve eşit	-9,73103*	1.95640	.001
			21-25	-9,24961*	1.30828	.004
			26-30	-5.97391	1.86042	.069
			31-35	-7,80000*	1.94536	.026
			41 ve üzeri	-8.46667	2.18734	.284
		41 ve üzeri	20' den küçük ve eşit	-1.26437	2.43556	1.000
			21-25	-.78295	1.95347	1.000
			26-30	2.49275	2.35915	.998
			31-35	.66667	2.42670	1.000
			36-40	8.46667	2.18734	.284

Yapılan Tamhane testi sonucunda duygusal alt boyutunda 36-40 yaş aralığı ile 20'den küçük ve eşit, 21-25 ve 31-35 yaş aralıklarının puan ortalamaları arasında ($p<0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu görülmüştür

Tablo 14. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Devam Edilen Program Değişkenine Göre Farklaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	P	T
Bilişsel	Lisans	175	33.0171	6.13589	.292	.670
	Lisansüstü	25	32.1600	4.69645		
Duygusal	Lisans	173	35.9538	7.25677	.301	.648
	Lisansüstü	25	34.9600	6.45161		
Davranışsal	Lisans	175	32.1143	7.37880	.047	.860
	Lisansüstü	25	30.8000	5.15590		

İletişim becerileri alt boyutlarından, bilişsel boyut puan ortalamasıyla devam edilen program değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından, duygusal boyut puan ortalamasıyla devam edilen program değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal boyut puan ortalamasının devam edilen program değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında ($p<0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Lisans seviyesinde olanların davranışsal boyut puan ortalaması lisansüstü programlarda eğitimlerine devam eden öğrencilerin ortalamasından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 15. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	P	T
Bilişsel	Bekâr	182	32.9835	6.13790	.156	.553
	Evli	18	32.1667	3.95935		
Duygusal	Bekâr	182	36.2444	7.16261	.274	2.628
	Evli	18	31.6667	5.69830		
Davranışsal	Bekâr	182	32.2253	7.31220	.038	1.742
	Evli	18	29.1667	4.32843		

İletişim becerileri alt boyutlarından, bilişsel boyut puan ortalamasıyla medeni durum değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından, duygusal boyut puan ortalamasıyla medeni durum değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal boyut puan ortalamasının medeni durum değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında ($p<0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Bekâr olanların davranışsal boyut puan ortalaması evli olanlardan daha yüksektir. Araştırmaya katılan evli birey sayısı az olduğundan bu sonucu genellemek doğru olmayacaktır.

Tablo 16. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Kardeş Sayısı Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	P	T
Bilişsel	Tek çocuğum	11	32.9091	8.20310	.869	.458
	2 kardeş	71	32.5634	5.46347		
	3 kardeş	71	32.4507	4.80116		
	4 ve üzeri kardeş	47	34.1277	7.55737		
	Toplam	200	32.9100	5.97162		
Duygusal	Tek çocuğum	11	32.4000	7.90499	1.494	.218
	2 kardeş	71	36.9714	6.98232		
	3 kardeş	71	35.5070	7.16713		
	4 ve üzeri kardeş	47	35.3404	7.11482		
	Toplam	200	35.8283	7.15249		
Davranışsal	Tek çocuğum	11	31.2727	9.56129	.150	.930
	2 kardeş	71	31.6056	6.41756		
	3 kardeş	71	32.1408	6.68323		
	4 ve üzeri kardeş	47	32.3404	8.34390		
	Toplam	200	31.9500	7.14160		

İletişim becerileri alt boyutlarından, bilişsel boyut puan ortalamasıyla kardeş sayısı değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından, duygusal boyut puan ortalamasıyla kardeş sayısı değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından, davranışsal boyut puan ortalamasıyla kardeş sayısı değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür.

Tablo 17. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Ailenin Kaçınıcı Çocuğu Olduğu Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
Bilişsel	,00	12	33.2500	7.91001	5.335	.000
	Tek çocuğum	74	31.7162	4.99732		
	2.	67	33.1045	5.24299		
	3.	28	31.7857	5.05787		
	4. ve üzeri	19	38.3158	8.75628		
	Toplam	200	32.9100	5.97162		
Duygusal	,00	12	31.9091	7.67404	2.448	.051
	Tek çocuğum	74	36.5676	7.57444		
	2.	67	35.4394	6.53777		
	3.	28	34.1786	6.62237		
	4. ve üzeri	19	39.0000	6.87992		
	Toplam	200	35.8283	7.15249		
Davranışsal	,00	12	31.1667	9.12373	3.361	.011
	Tek çocuğum	74	31.8919	6.44591		
	2.	67	31.1642	6.37371		
	3.	28	30.6429	7.30405		
	4. ve üzeri	19	37.3684	8.89576		
	Toplam	200	31.9500	7.14160		

Varyans analizi ile iletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel boyut puan ortalamasının ailenin kaçınıcı çocuğu olduğu değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında ($p<0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından duygusal boyut puan ortalamasının ailenin kaçınıcı çocuğu olduğu değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında ($p>0,05$) anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal boyut puan ortalamasının ailenin kaçınıcı çocuğu olduğu değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p < 0,05$) düzeyinde anlamlı olduğu görülmüştür. Anlamlı farklılıkların hangi değişkenler arasında olduğunu saptamak için Tukey çoklu karşılaştırma testleri kullanılmıştır.

Tablo 18. Post Hoc Tablosu

Bağımlı Değişken				\bar{X} Farkları (I-J)	S.S. Hatası	P		
Bilişsel	Tukey HSD	,00	Tek çocuğum	1.53378	1.78235	.911		
			2.	.14552	1.79529	1.000		
			3.	1.46429	1.97611	.947		
			4. ve üzeri	-5.06579	2.11185	.120		
		Tek çocuğum	,00	-1.53378	1.78235	.911		
			2.	-1.38826	.96584	.604		
			3.	-.06950	1.27073	1.000		
			4. ve üzeri	-6,59957*	1.47299	.000		
		2.	,00	-.14552	1.79529	1.000		
			Tek çocuğum	1.38826	.96584	.604		
			3.	1.31876	1.28883	.844		
			4. ve üzeri	-5,21131*	1.48862	.005		
		3.	,00	-1.46429	1.97611	.947		
			Tek çocuğum	.06950	1.27073	1.000		
			2.	-1.31876	1.28883	.844		
			4. ve üzeri	-6,53008*	1.70233	.002		
		4. ve üzeri	,00	5.06579	2.11185	.120		
			Tek çocuğum	6,59957*	1.47299	.000		
			2.	5,21131*	1.48862	.005		
			3.	6,53008*	1.70233	.002		
		Davranışsal	Tukey HSD	,00	Tek çocuğum	-.72523	2.17155	.997
					2.	.00249	2.18732	1.000
					3.	.52381	2.40761	.999
					4. ve üzeri	-6.20175	2.57300	.117
Tek çocuğum	,00			.72523	2.17155	.997		
	2.			.72771	1.17675	.972		
	3.			1.24903	1.54822	.928		
	4. ve üzeri			-5,47653*	1.79463	.022		
2.	,00			-.00249	2.18732	1.000		
	Tek çocuğum			-.72771	1.17675	.972		
	3.			.52132	1.57026	.997		
	4. ve üzeri			-6,20424*	1.81368	.007		
3.	,00			-.52381	2.40761	.999		
	Tek çocuğum			-1.24903	1.54822	.928		
	2.			-.52132	1.57026	.997		
	4. ve üzeri			-6,72556*	2.07405	.012		
4. ve üzeri	,00			6.20175	2.57300	.117		
	Tek çocuğum			5,47653*	1.79463	.022		
	2.			6,20424*	1.81368	.007		
	3.			6,72556*	2.07405	.012		

Yapılan Tukey testi sonucunda bilişsel ortalama alt boyutunda 4 ve üzeri ile tek çocuğum, 2. ve 3. çocuğuyum puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark görülmüştür. ($p<0,05$). 4 ve üzerinin puan ortalaması diğerlerinden daha yüksektir. Kardeş sayısı arttıkça bilişsel iletişim becerilerinin geliştiğinden söz edilebilir.

Yapılan Tukey testi sonucunda davranışsal ortalama alt boyutunda 4 ve üzeri ile tek çocuğum, 2. ve 3. çocuğuyum puan ortalamaları arasında ($p<0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark görülmüştür 4. çocuk ve üzerinde olanların puan ortalaması diğerlerinden daha yüksektir. Kardeş sayısı arttıkça davranışsal iletişim becerilerinin geliştiğinden söz edilebilir.

Tablo 19. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Yaşamın Büyük Kısımının Geçirildiği Yer Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
Bilişsel	Köy-Kasaba	8	34.0000	8.83176	.709	.548
	İlçe	33	33.9697	5.98166		
	İl Merkezi	36	33.2500	5.03346		
	Büyükşehir	123	32.4553	6.03440		
	Toplam	200	32.9100	5.97162		
Duygusal	Köy-Kasaba	8	37.1250	6.89591	.799	.496
	İlçe	33	37.4242	6.77325		
	İl Merkezi	36	35.3714	7.71586		
	Büyükşehir	123	35.4426	7.11772		
	Toplam	200	35.8283	7.15249		
Davranışsal	Köy-Kasaba	8	35.8750	9.46327	1.833	.142
	İlçe	33	32.8182	5.53090		
	İl Merkezi	36	33.0833	7.68440		
	Büyükşehir	123	31.1301	7.12875		
	Toplam	200	31.9500	7.14160		

Varyans analizi ile iletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel boyut puan ortalamasının yaşamın büyük kısmının geçirildiği yer değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından duygusal boyut puan ortalamasının yaşamın büyük kısmının geçirildiği yer değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal boyut puan ortalamasının yaşamın büyük kısmının geçirildiği yer değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

Tablo 20. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Ailenin Aylık Geliri Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
Bilişsel	1.000 TL veya altı	8	34.7500	8.87613	.222	.926
	1.001 TL /2.000 TL	39	33.0769	7.21980		
	2.001 TL /4.000 TL	76	32.7895	5.78346		
	4.001 TL /8.000 TL	47	32.6596	4.44423		
	8.001 TL / üzeri	30	32.9000	6.19983		
	Toplam	200	32.9100	5.97162		
Duygusal	1.000 TL veya altı	8	39.3750	7.13017	.637	.637
	1.001 TL /2.000 TL	39	35.5385	7.45105		
	2.001 TL /4.000 TL	76	35.3243	7.29441		
	4.001 TL /8.000 TL	47	36.2553	6.30551		
	8.001 TL / üzeri	30	35.8333	7.80841		
	Toplam	200	35.8283	7.15249		
Davranışsal	1.000 TL veya altı	8	37.0000	10.07118	1.136	.341
	1.001 TL /2.000 TL	39	31.2821	7.71174		
	2.001 TL /4.000 TL	76	32.0789	6.89882		
	4.001 TL /8.000 TL	47	31.5532	6.94327		
	8.001 TL / üzeri	30	31.7667	6.32828		
	Toplam	200	31.9500	7.14160		

Varyans analizi ile iletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel boyut puan ortalamasının ailenin aylık geliri değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından duygusal boyut puan ortalamasının ailenin aylık geliri değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal boyut puan ortalamasının ailenin aylık geliri değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

Tablo 21. İletişim Becerileri Alt Boyutlarının Aylık Harcama Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
Bilişsel	1000 TL veya altı	113	33.0885	6.61648	1.429	.226
	1001 TL / 1500 TL	36	34.0556	4.35526		
	1501 TL /2000 TL	26	31.3462	5.71974		
	2001 TL /2500 TL	12	30.3333	6.19873		
	2501 TL veya üzeri	13	33.6923	2.68901		
	Toplam	200	32.9100	5.97162		
Duygusal	1000 TL veya altı	113	35.7522	7.39514	.593	.668
	1001 TL / 1500 TL	36	36.9706	6.55275		
	1501 TL /2000 TL	26	36.2692	7.10807		
	2001 TL /2500 TL	12	34.5000	6.25954		
	2501 TL veya üzeri	13	33.8462	7.74431		
	Toplam	200	35.8283	7.15249		
Davranışsal	1000 TL veya altı	113	31.8142	7.41686	1.081	.367
	1001 TL / 1500 TL	36	33.0556	5.81596		
	1501 TL /2000 TL	26	33.0769	8.62982		
	2001 TL /2500 TL	12	28.7500	6.83740		
	2501 TL veya üzeri	13	30.7692	4.16641		
	Toplam	200	31.9500	7.14160		

Varyans analizi ile iletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel boyut puan ortalamasının aylık harcama değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından duygusal boyut puan ortalamasının aylık harcama değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal boyut puan ortalamasının aylık harcama değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

DURUMLUK VE SÜREKLİ KAYGININ SOSYODEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMA DURUMU

Tablo 22. Durumluk ve Sürekli Kaygının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	P	T
dkpuan_top	Kadın	151	39.2715	5.86508	.702	-1.343
	Erkek	49	40.5625	5.59980		
skpuan_top	Kadın	151	47.7133	5.82328	.716	.676
	Erkek	49	47.0638	5.50259		

Durumluk kaygı puan ortalaması ile cinsiyet değişkeni arasındaki fark incelenmiş ve ortalamalar arasındaki ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

Sürekli kaygı puan ortalaması ile cinsiyet değişkeni arasındaki fark incelenmiş ve ortalamalar arasındaki ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

Tablo 23. Durumluk ve Sürekli Kaygının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
dkpuan_top	20'den küçük ve eşit	29	39.2759	5.50257	.603	.697
	21-25	131	39.8154	6.30588		
	26-30	23	39.7826	3.35690		
	31-35	9	38.5556	6.24722		
	36-40	5	39.4000	3.50714		
	41 ve üzeri	3	34.3333	1.52753		
	Toplam	200	39.5829	5.81464		
skpuan_top	20 den küçük ve eşit	29	48.4815	5.09427	1.366	.239
	21-25	131	47.9154	5.92202		
	26-30	23	46.2174	5.35093		
	31-35	9	45.1111	6.13279		
	36-40	5	43.4000	4.27785		
	41 ve üzeri	3	48.3333	4.16333		
	Toplam	200	47.5584	5.74127		

Varyans analizi ile durumluk kaygı puan ortalamasının yaş değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür

Sürekli kaygı puan ortalamasının yaş değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür

Tablo 24. Durumluk ve Sürekli Kaygının Devam Edilen Program Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	P	T
dkpuan_top	Lisans	175	39.4770	6.04674	.047	-.677
	Lisansüstü	25	40.3200	3.83753		
skpuan_top	Lisans	175	47.9012	5.75185	.248	2.220
	Lisansüstü	25	45.2000	5.18009		

Durumluk kaygı puan ortalamasıyla, devam edilen program değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasındaki ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

Sürekli kaygı puan ortalamasıyla, devam edilen program değişkeni ortalamaları arasındaki farklar incelenmiş ve ortalamalar arasındaki ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

Tablo 25. Durumluk ve Sürekli Kaygının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	P	T
dkpuan_top	Bekâr	182	39.5856	5.87552	.974	.021
	Evli	18	39.5556	5.31615		
skpuan_top	Bekâr	182	47.7654	5.79526	.100	1.602
	Evli	18	45.5000	4.84161		

Durumluk kaygı puan ortalaması ile medeni durum değişkeni arasındaki fark incelenmiş ve ortalamalar arasındaki ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

Sürekli kaygı puan ortalaması ile medeni durum değişkeni arasındaki fark incelenmiş ve ortalamalar arasındaki ($p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

Tablo 26. Durumluk ve Sürekli Kaygının Kardeş Sayısı Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
dkpuan_top	Tek çocuğum	11	41.6364	6.45403	.732	.534
	2 kardeş	71	39.2535	5.03337		
	3 kardeş	71	39.2535	5.93469		
	4 ve üzeri kardeş	47	40.1087	6.60716		
	Toplam	200	39.5829	5.81464		
skpuan_top	Tek çocuğum	11	47.0000	6.01664	.454	.715
	2 kardeş	71	48.2000	6.09252		
	3 kardeş	71	47.2143	6.06222		
	4 ve üzeri kardeş	47	47.2391	4.61006		
	Toplam	200	47.5584	5.74127		

Varyans analizi ile durumluk kaygı puan ortalamasının kardeş sayısı değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür

Sürekli kaygı puan ortalamasının kardeş sayısı değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür

Tablo 27. Durumluk ve Sürekli Kaygının Ailenin Kaçınıcı Çocuğu Olduğu Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
dkpuan_top	,00	12	41.5000	6.17178	.578	.679
	Tek çocuğum	74	39.3514	5.85541		
	2.	67	39.4179	4.91180		
	3.	28	39.0370	5.35280		
	4. ve üzeri	19	40.6316	8.68083		
	Toplam	200	39.5829	5.81464		
skpuan_top	,00	12	47.0833	5.74390	.334	.855
	Tek çocuğum	72	47.0139	6.09662		
	2.	67	48.0746	5.41131		
	3.	28	47.8571	6.70939		
	4. ve üzeri	19	47.6667	3.95564		
	Toplam	200	47.5584	5.74127		

Varyans analizi ile durumluk kaygı puan ortalamasının ailenin kaçınıcı çocuğu olduğu değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

Sürekli kaygı puan ortalamasının ailenin kaçınıcı çocuğu olduğu değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

Tablo 28. Durumluk ve Sürekli Kaygının Yaşamın Büyük Kısmının Geçirildiği Yer Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
dkpuan_top	Köy-Kasaba	8	38.3750	5.34355	1.383	.249
	İlçe	33	38.4688	4.77888		
	İl Merkezi	36	41.1389	5.93369		
	Büyükşehir	123	39.4959	6.01552		
	Toplam	200	39.5829	5.81464		
skpuan_top	Köy-Kasaba	8	48.1250	3.56320	1.285	.281
	İlçe	33	48.6250	5.28998		
	İl Merkezi	36	48.6286	6.75663		
	Büyükşehir	123	46.9344	5.62277		
	Toplam	200	47.5584	5.74127		

Varyans analizi ile durumluk kaygı puan ortalamasının yaşamın büyük kısmının geçirildiği yer değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

Sürekli kaygı puan ortalamasının yaşamın büyük kısmının geçirildiği yer değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

Tablo 29. Durumluk ve Sürekli Kaygının Ailenin Aylık Geliri Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
dkpuan_top	1.000 TL veya altı	8	44.2500	10.18051	1.373	.245
	1.001 TL /2.000 TL	39	39.2821	6.68442		
	2.001 TL /4.000 TL	76	39.5067	5.48061		
	4.001 TL /8.000 TL	47	39.2340	5.04421		
	8.001 TL / üzeri	30	39.4667	4.89006		
	Toplam	200	39.5829	5.81464		
skpuan_top	1.000 TL veya altı	8	45.5000	7.27029	.842	.500
	1.001 TL /2.000 TL	39	48.6923	6.10502		
	2.001 TL /4.000 TL	76	47.3158	5.68087		
	4.001 TL /8.000 TL	47	47.8667	5.01634		
	8.001 TL / üzeri	30	46.7586	6.08074		
	Toplam	200	47.5584	5.74127		

Varyans analizi ile durumluk kaygı puan ortalamasının ailenin aylık geliri değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

Sürekli kaygı puan ortalamasının ailenin aylık geliri değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

Tablo 30. Durumluk ve Sürekli Kaygının Aylık Harcama Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
dkpuan_top	1000 TL veya altı	113	39.7589	6.07794	.955	.433
	1001 TL / 1500 TL	36	38.7500	5.55171		
	1501 TL /2000 TL	26	40.8846	5.90814		
	2001 TL /2500 TL	12	37.4167	4.14418		
	2501 TL veya üzeri	13	39.7692	5.19862		
	Toplam	200	39.5829	5.81464		
skpuan_top	1000 TL veya altı	113	47.8571	5.93183	2.876	.024
	1001 TL / 1500 TL	36	47.2353	4.72940		
	1501 TL /2000 TL	26	48.6154	6.02048		
	2001 TL /2500 TL	12	48.6667	5.94418		
	2501 TL veya üzeri	13	42.6923	3.61443		
	Toplam	200	47.5584	5.74127		

Varyans analizi ile durumluk kaygı puan ortalamasının aylık harcama değişkenine göre farklılaşma durumu incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür

Sürekli kaygı puan ortalaması ile aylık harcama değişkeni arasındaki fark incelenmiş ve ortalamalar arasındaki farkın ($p<0,05$) anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Anlamlı farklılıkların hangi değişkenler arasında olduğunu saptamak için Tukey çoklu karşılaştırma testleri kullanılmıştır.

Tablo 31. Post Hoc Tablosu

Bağımlı Değişken				\bar{x} Farkları (I-J)	S.S. Hatası	P
skpuan _top	Tukey HSD	1000 TL veya altı	1001 TL / 1500 TL	.62185	1.10326	.980
			1501 TL /2000 TL	-.75824	1.22658	.972
			2001 TL /2500 TL	-.80952	1.71144	.990
			2501 TL veya üzeri	5,16484*	1.65092	.017
		1001 TL / 1500 TL	1000 TL veya altı	-.62185	1.10326	.980
			1501 TL /2000 TL	-1.38009	1.46791	.881
			2001 TL /2500 TL	-1.43137	1.89191	.943
			2501 TL veya üzeri	4.54299	1.83734	.101
		1501 TL /2000 TL	1000 TL veya altı	.75824	1.22658	.972
			1001 TL / 1500 TL	1.38009	1.46791	.881
			2001 TL /2500 TL	-.05128	1.96637	1.000
			2501 TL veya üzeri	5,92308*	1.91393	.019
		2001 TL /2500 TL	1000 TL veya altı	.80952	1.71144	.990
			1001 TL / 1500 TL	1.43137	1.89191	.943
			1501 TL /2000 TL	.05128	1.96637	1.000
			2501 TL veya üzeri	5.97436	2.25558	.066
		2501 TL veya üzeri	1000 TL veya altı	-5,16484*	1.65092	.017
			1001 TL / 1500 TL	-4.54299	1.83734	.101
			1501 TL /2000 TL	-5,92308*	1.91393	.019
			2001 TL /2500 TL	-5.97436	2.25558	.066

Yapılan Tukey testi sonucunda sürekli kaygı alt boyutunda 2501 TL veya üzeri ile 1000 TL veya altı, 1501 TL /2000 TL puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark görülmüştür. ($p<0,05$). 1501 TL /2000 TL puan ortalaması diğerlerinden daha yüksektir. 1501 TL /2000 TL arasında harcama yapanların sürekli kaygı düzeyleri yüksek bulunmuştur.

En yüksek durumluk kaygı puanı ortalaması, aylık harcaması 1501 TL /2000 TL arasında olanlarda tespit edilmiştir,

En yüksek sürekli kaygı puan ortalaması ise 2001 TL /2500 TL arası aylık harcaması olanlarda tespit edilmiştir.

En düşük durumluk kaygı puanı ortalaması, aylık harcaması 2001 TL /2500 TL arasında olanlarda,

En düşük sürekli kaygı puanı ortalaması ise 2501 TL veya üzeri aylık harcaması olanlarda tespit edilmiştir.

Tablo 32. Korelasyon Tablosu

		Bilişsel	Duygusal	Davranışsal	dkpuan_top	skpuan_top
Bilişsel	Pearson Korelasyonu	1	,527**	,678**	-.048	.049
	P (2-yönlü)		.000	.000	.502	.490
	N	200	200	200	200	200
Duygusal	Pearson Korelasyonu	,527**	1	,685**	-.003	.121
	P (2- yönlü)	.000		.000	.962	.093
	N	200	200	200	200	200
Davranışsal	Pearson Korelasyonu	,678**	,685**	1	.050	.056
	P (2- yönlü)	.000	.000		.484	.437
	N	200	200	200	200	200
dkpuan_top	Pearson Korelasyonu	-.048	-.003	.050	1	,241**
	P (2- yönlü)	.502	.962	.484		.001
	N	200	200	200	200	200
skpuan_top	Pearson Korelasyonu	.049	.121	.056	,241**	1
	P (2- yönlü)	.490	.093	.437	.001	
	N	200	200	200	200	200

İletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel beceri alt boyutu ile duygusal alt boyut arasında olumlu yönde orta düzeyde ($r= 0,527$) ($p<0,001$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

İletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel beceri alt boyutu ile davranışsal alt boyutu arasında olumlu yönde orta düzeyde ($r= 0,678$) ($p<0,001$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

İletişim becerileri alt boyutlarından duygusal beceri alt boyutu ile davranışsal alt boyutu arasında olumlu yönde orta düzeyde ($r= 0,685$) ($p<0,001$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

İletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel beceri alt boyutu ile durumluk kaygı puanı arasında ilişkinin olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutları ile sürekli kaygı puanı arasında ilişkinin olmadığı görülmüştür.

Durumluk kaygı alt boyutu ile sürekli kaygı düzeyi arasında olumlu yönde düşük düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir ($r= 0,241$; $p<0,01$);).

Tablo 33. Durumluk Kaygı Dağılımı

	N	%
Düşük Düzey Durumluk Kaygı	107	53.5
Orta Düzey Durumluk Kaygı	91	45.5
Yüksek Düzey Durumluk Kaygı	2	1.0
Toplam	200	100.0

Araştırmaya katılanların 107'sinin durumluk kaygı düzeyi düşük, 91'inin orta ve 2'sinin yüksektir.

Tablo 34. Sürekli Kaygı Dağılımı

	N	%
Düşük Düzey Sürekli Kaygı	12	6.0
Orta Düzey Sürekli Kaygı	181	90.5
Yüksek Düzey Sürekli Kaygı	7	3.5
Toplam	200	100.0

Araştırmaya katılanların 12'sinin sürekli kaygı düzeyi düşük, 181'inin orta ve 7'sinin yüksektir.

Tablo 35. Durumluk Kaygıyla İletişim Becerileri Alt Boyutları Arasındaki İlişki

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
Bilişsel	Düşük Düzey Kaygı	107	33.5794	5.66192	3.800	.024
	Orta Düzey Kaygı	91	31.9451	5.86584		
	Yüksek Düzey Kaygı	2	41.0000	18.38478		
	Toplam	200	32.9100	5.97162		
Duygusal	Düşük Düzey Kaygı	107	36.0283	6.53264	.127	.880
	Orta Düzey Kaygı	91	35.5667	7.89830		
	Yüksek Düzey Kaygı	2	37.0000	5.65685		
	Toplam	200	35.8283	7.15249		
Davranışsal	Düşük Düzey Kaygı	107	32.0280	6.16358	1.185	.308
	Orta Düzey Kaygı	91	31.6923	7.87498		
	Yüksek Düzey Kaygı	2	39.5000	20.50610		
	Toplam	200	31.9500	7.14160		

Tablo 36. Durumluk Kaygıyla İletişim Becerileri Alt Boyutları Arasındaki İlişki

		N	\bar{x}	S.S.	P	T
Bilişsel	Düşük Düzey Kaygı	107	33,5794	5,66192	2,18448 9	0,03726 7
	Orta Düzey Kaygı	91	31,9451	4,86584		
		N	\bar{x}	S.S.		
Duygusal	Düşük Düzey Kaygı	107	36,0283	6,53264	0,44324 6	0,36099 2
	Orta Düzey Kaygı	91	35,5667	7,8983		

Tablo 35'te yüksek düzey kaygı puanı alan 2 kişi olduğu için varyans analizi yapılamayacağına karar verilmiş, bu tablodaki veriler dikkate alınmamış onun yerine Tablo 36'da yapılan t testi tablosu ile iletişim becerileri bilişsel alt boyutu verilerinde düşük düzey kaygı ile orta düzey kaygı karşılaştırılmış iki ortalama arasında ($p < 0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur.

İletişim becerileri duygusal alt boyutu verilerinde düşük düzey kaygı ile orta düzey kaygı karşılaştırılmış iki ortalama arasında ($p > 0,05$) anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

Tablo 36. Sürekli Kaygıyla İletişim Becerileri Alt Boyutları Arasındaki İlişki

		N	\bar{x}	S.S.	F	P
Bilişsel	Düşük Düzey Kaygı	12	32.5833	5.64814	1.075	.343
	Orta Düzey Kaygı	181	33.0552	6.00252		
	Yüksek Düzey Kaygı	7	29.7143	5.52914		
	Toplam	200	32.9100	5.97162		
Duygusal	Düşük Düzey Kaygı	12	32.0000	6.96746	2.541	.081
	Orta Düzey Kaygı	181	36.1955	7.15642		
	Yüksek Düzey Kaygı	7	33.0000	5.35413		
	Toplam	200	35.8283	7.15249		
Davranışsal	Düşük Düzey Kaygı	12	29.8333	6.97832	1.011	.366
	Orta Düzey Kaygı	181	32.1823	7.17983		
	Yüksek Düzey Kaygı	7	29.5714	6.21442		
	Toplam	200	31.9500	7.14160		

Varyans analizi ile iletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel boyut puan ortalamasıyla sürekli kaygı düzeyi arasındaki fark incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p > 0,05$) olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından duygusal boyut puan ortalamasıyla sürekli kaygı düzeyi arasındaki fark incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p > 0,05$) olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal boyut puan ortalamasıyla sürekli kaygı düzeyi arasındaki fark incelendiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

TARTIŞMA

Bu araştırmanın bulguları incelendiğinde: İletişim becerileri alt boyutları arasından duygusal boyut puan ortalamasıyla cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Şeker'in (2000) ilkökul öğretmenleri ve Çalışkan'ın (2006) okul yöneticileri için sürdürdüğü araştırma bulguları cinsiyet faktörü ile ilgili anlamlı sonuçlar ortaya koymuştur. Köroğlu (2006) "Kadın Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin iletişim beceri düzeyi Erkek Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin iletişim beceri düzeyine göre daha yüksektir" denencesinde elde edilen bulgular arasında farklılık görülmektedir. Newman (1994) kadınların arkadaşlık ilişkilerine erkeklerden daha fazla önem verdiğini ortaya koymaktadır.

Çalışmamızda cinsiyet iletişim becerilerini etkileyen bir sosyodemografik özellik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu boyut için erkeklerin iletişim becerisi puan ortalamaları kadınlardan daha yüksektir. Bu da erkeklerin iletişim becerisi alt boyutlarında kadınlardan daha başarılı olduğunu göstermektedir.

Bu araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 3/4'ünün kadın, 1/4'ünün erkek olması elde edilen sonuçların genellemesini zorlaştırmasına karşın ölçek uygulanan kişilerin hepsinin üniversite öğrencisi olması, üniversiteye devam eden erkek öğrencilerin iletişim becerilerinin kadın öğrencilerden yüksek çıkmasının üzerinde durulması gereken bir sonuç olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışma örneğine alınan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin davranışsal, bilişsel, duygusal alt boyutlarının hepsinde 20 yaş ve altındakiler ile 21-25 yaş aralığında olanların ortalama puanlarının; 26-41 üstü yaş aralığında olanlara göre yüksek olduğu ve iletişim becerilerinin daha iyi olduğu saptanmıştır. Daş'ın (2014) acil servis personeli üzerinde uyguladığı araştırmadan ulaşılan bulgulara göre de yaş kriterinin etkili bir faktör olduğu ifade edilmiştir. Köroğlu (2006) yaptığı araştırmada "genç emniyet hizmetleri sınıfı personelinin iletişim beceri düzeyi orta yaş ve üzeri yaştaki emniyet hizmetleri sınıfı personeline göre daha yüksektir" hipotezini destekleyen veriler

elde ettiği görülmektedir. Şeker (2000) araştırmasında öğretmenlerin iletişim becerilerinin daha genç ve yaşlı olmaları durumunda düştüğünü, orta yaşlarda ise oldukça yüksek olduğunu saptamıştır.

Daş ve Köroğlu'nun araştırmalarında elde edilen sonuçların bu araştırmadaki sonuçlarla benzerlik gösterdiği, Şeker'in elde ettiği sonuçların ise farklı olduğu görülmektedir.

Bu araştırmada 182 öğrencinin bekâr, 18 öğrencinin ise evli olduğu görülmektedir. Yaklaşık olarak 9/10'dan daha çoğunun bekâr, 1/10'unun ise evli olduğu görülmektedir. O yüzden bu araştırmada bekâr ve evli öğrencilerden elde edilen sonuçların genellemesinin zor olacağı düşünülmektedir. Bu sınırlılıklar içinde bu araştırmada davranışsal iletişim boyutu puan ortalamalarında bekârların davranışsal iletişim becerileri evlilerden daha yüksektir. Aynı zamanda yukarıdaki yaş değişkenindeki verilerle de bu verinin örtüştüğü düşünülmektedir. Köroğlu'nun (2006) yaptığı araştırmada bekârların evlilere göre daha yüksek iletişim becerisi sergilediklerini ifade edilmektedir. Çalışkan'ın (2006) okul müdürleri üzerine yaptığı araştırmada da benzer bir sonuca ulaşılmıştır. Yukarıda belirtilen sınırlılıklar içinde bu araştırmada elde edilen sonuçların Köroğlu ve Çalışkan'ın elde ettiği sonuçlarla örtüştüğü görülmektedir.

Bu araştırmaya dâhil olan öğrencilerin 7/8'i lisans öğrencisi, 1/8'i ise lisansüstü öğrencisidir. Lisans seviyesinde olanların davranışsal boyut puan ortalaması lisansüstü programlarda eğitimlerine devam eden öğrencilerin ortalamasından daha yüksek olduğu görülmüştür. Verileri karşılaştırmak için lisans ve lisans öğrencilerini temsil eden uygun bir sayı olduğunu söylemenin zor olduğu düşünülmektedir. Bu sınırlı verilere bakıldığında iletişim becerilerinin tüm boyutlarında lisans öğrencilerinin puan ortalamasının, lisansüstü programa devam eden öğrencilerden yüksek olduğu; özellikle de iletişim becerileri davranışsal alt boyutu ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. Lisansüstü programa devam eden öğrencilerin, lisans öğrencilerinden yaş olarak daha büyük olduğu, daha büyük bir çoğunluğunun da evli olduğu o değişkenlerden elde edilen verilerle örtüştüğü görülmektedir. Posluoğlu'nun (2014) yaptığı araştırmaya göre öğretmenlerin iletişim becerileri mezuniyet durumuna göre değişim göstermektedir. Lisansüstü mezunlarının iletişim becerilerinin lisans mezunlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur. Posluoğlu'nun çalışmasıyla bu araştırmadan elde edilen veriler örtüşmemektedir.

4 ve üzeri kardeşe sahip olanların bilişsel ve davranışsal puan ortalaması diğerlerinden daha yüksek bulunmuştur. Kardeş sayısı arttıkça davranışsal ve bilişsel iletişim becerilerinin geliştiğinden söz edilebilir. Kaç kardeş olduğuna dair edinilen verilerde anlamlı bir sonuç bulunamamasına rağmen ailenin küçük çocuğu olan bireylerin öncesinde en az 3 kardeşi daha bulunmaktaysa bilişsel ve davranışsal iletişim becerileri diğerlerinden daha gelişmiş durumda olabilmektedir.

Bu çalışmada aylık harcamalara göre sürekli kaygı puanlarına bakıldığında 1500-2000TL arasında harcama yapanların sürekli kaygı puanlarının diğerlerine göre yüksek olduğu aralarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Literatür taramasında bu alanda yapılan başka çalışmalara rastlanmadığı için bu veriler başka araştırmalarla karşılaştırılamamıştır.

- İletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel beceri alt boyutu ile duygusal alt boyut arasında olumlu yönde orta düzeyde ($r= 0,527$) ($p<0,001$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
- İletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel beceri alt boyutu ile davranışsal alt boyutu arasında olumlu yönde orta düzeyde ($r= 0,678$) ($p<0,001$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
- İletişim becerileri alt boyutlarından duygusal beceri alt boyutu ile davranışsal alt boyutu arasında olumlu yönde orta düzeyde ($r= 0,685$) ($p<0,001$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
- İletişim becerileri alt boyutlarından bilişsel beceri alt boyutu ile durumluk kaygı puanı arasında ilişkinin olmadığı görülmüştür.
- İletişim becerileri alt boyutları ile sürekli kaygı puanı arasında ilişkinin olmadığı görülmüştür.
- Durumluk kaygı düzeyi ile sürekli kaygı düzeyi arasında olumlu yönde düşük düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir ($r= 0,241$; $p<0,01$).

Sonuç olarak bu araştırmadan elde edilene veriler incelenmiş, iletişim becerileri alt boyutları arasında orta düzeyde olumlu yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Erganlı ve Balcı'nın çalışmasında bilişsel beceri alt boyutu ile duygusal alt boyut ilişkisi (.38), bilişsel beceri alt boyutu ile davranışsal alt boyut ilişkisi (.57), duygusal beceri alt boyutu ile davranışsal alt boyut ilişkisi (.41) olarak bulunmuştur. Yaptığımız çalışmada

edindiğimiz bulgulara göre Ersanlı ve Balcı'nın tespit ettiğinden daha yüksek oranda bir ilişki tespit edilmiştir. Buna karşın iletişim becerileri alt boyutları ile hem durumluk hem de sürekli kaygı puanlara arasında bir ilişkinin olmadığı görülmüştür.

İletişim becerileri envanterinin toplam puanı ile alt boyutlarının toplam puanları arasındaki korelasyonun yüksek olması envanterin homojen olduğunu göstermektedir. İletişim becerileri envanterinin alt boyutları arasındaki korelasyon ($p < .001$) düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç 3 alt bölümün kendi içinde homojen olduğunu ve her bölümün kendi niteliğine uygun maddelerden oluştuğunu göstermektedir (Ersanlı ve Balcı, 1998).

Durumluk kaygı ile sürekli kaygı puanları arasında ise düşük düzeyde olumlu bir ilişki bulunmaktadır.

Bu araştırmadaki kadın sayısının erkek sayısından çok olması bir sınırlılık oluşturmaktadır. Bu sınırlılıklar içinde elde edilen verilere göre bu araştırmada cinsiyet değişkeni ile kaygı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. İncelenen pek çok çalışmada kadınlarda kaygı bozukluklarının erkeklerde görülme oranından iki kat daha fazla olduğu saptanmıştır (Kring, Johnson, 2015). Bu araştırmadan elde edilen verilerin, diğer araştırmalardan elde edilen verilerle örtüşmediği görülmektedir.

İletişim becerileri bilişsel alt boyut puanı ile durumluk kaygı puanı düşük olanlarla, orta düzeyde olanların puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

İletişim becerileri alt boyutlarına göre sürekli kaygı puanının yüksek, orta, düşük puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmamızın bulgularına göre iletişim becerileri ile cinsiyet, yaş, devam edilen eğitim programı, kaçınıcı çocuk olunduğu, medeni durum değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Kaygı seviyesi ile aylık yapılan harcama değişkeni arasında da anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Cinsiyet değişkenine göre erkeklerin iletişim becerileri kadınlardan daha yüksek seviyededir. Yaş değişkenine göre ise 20'den küçük ve eşit; 21-25 yaş aralığında olanların duygusal boyut puan ortalamalarının diğer gruplardan daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Bu yaş aralıklarında olan kişiler, yaş aralığı yüksek olanlar ile kıyaslandığında duygusal iletişim becerilerini kullanmakta daha yetenekli oldukları görölmektedir. Bunun nedenlerine dair kapsamlı bir araştırma yapılması düşünölebilir.

Duygusal iletişim boyutunda saptanan bu bulgular davranışsal iletişim boyutunda devam edilen eğitim programı değişkenine göre farklılık göstermektedir. Lisans seviyesinde eğitim görenlerin davranışsal iletişim becerileri lisansüstü seviyesinde olanlara göre daha yüksektir bu sonuç doğrultusunda lisans mezunlarının daha iyi davranışsal iletişim becerilerine sahip olduğu söylenebilir.

Bilişsel iletişim ve davranışsal iletişim puan ortalamaları 4. çocuk ve üzerinde olanlarda daha yüksektir. Diğer bir deyişle bilişsel ve davranışsal iletişim boyutlarında daha çok kardeşle büyüyen en küçük çocukların daha yüksek iletişim becerisine ulaşabildiği söylenebilir. Küçük yaşlardan itibaren fazla kişiyle etkileşimde olmanın iletişim becerilerini geliştiren etkisi olduğu düşünölebilir. Kalabalık ortamda yaşanan çatışmaları çözmek için gösterilen gayret çatışma çözmeye becerilerinin gelişmesinde rol oynuyor olabilir. Kişi kendiyile ilgili problemler dışında kişilerarasında oluşan problemleri de çözmeye becerisi geliştirebilir. Yaşanılan ortam neticesinde fazla sayıda bireyin duygu durumunu gözleme imkanı doğacağından empati gelişimi olacağı düşünölebilir.

İletişim becerileri alt boyutları arasında davranışsal iletişim boyutu puan ortalamalarında evliler ile bekârlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bekârların davranışsal iletişim becerileri evlilerden daha yüksektir. Araştırmanın örnekleminde evli kişi sayısı az olduğundan bu veri yorum yapmak için yeterli görülmemiştir.

Sürekli kaygı alt boyutu puan ortalaması ile aylık yapılan harcama değişkeni arasında bulunan anlamlı farklılığa göre sürekli kaygı puan ortalaması, 2501 TL veya üzeri ile 1000 TL veya altı, 1501 TL /2000 TL puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. 1501 TL /2000 TL harcama yapanların sürekli kaygı puan ortalamaları diğerlerinden daha yüksek olarak bulunmuştur. Bu sonuç doğrultusunda bireylerin yaptıkları harcama gelir durumları ile kıyaslanamadığından yorumlanamamıştır. Ayrıca en yüksek sürekli kaygı puan toplamı 2001 TL /2500 TL arası aylık harcaması olanlarda tespit edilmiştir. En düşük durumluk kaygı puanı toplamı ise aylık harcaması 2001 TL /2500 TL arasında olanlarda, sürekli kaygı puan toplamı ise 2501 TL veya üzeri aylık harcaması olanlarda tespit edilmiştir.

Durumluk ve sürekli kaygı alt boyutları puan ortalamasıyla cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Durumluk ve sürekli kaygı alt boyutları puan ortalamasıyla yaş değişkeni arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Durumluk ve sürekli kaygı alt boyutları puan ortalamasıyla devam edilen program değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Durumluk ve sürekli kaygı alt boyutları puan ortalamasıyla medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Durumluk ve sürekli kaygı alt boyutları puan ortalamasıyla kardeş sayısı değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Durumluk ve sürekli kaygı puan ortalamasıyla ailenin kaçınıcı çocuğu olunduğu değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Durumluk ve sürekli kaygı puan ortalamasıyla yaşamın büyük kısmının geçirildiği yer değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Durumluk ve sürekli kaygı puan ortalamasıyla ailenin aylık geliri değişkeni arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Durumluk kaygı puan ortalamasıyla aylık harcama değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Bu sonuçlar doğrultusuna önerilerimiz aşağıdadır:

- Araştırma verilerinden elde edinilen sonuçlar doğrultusunda araştırmaya katılanların %76'sı kadın, %24'ü erkekler den oluşturmaktadır. Bu homojen olmayan dağılım nedeni ile elde edilen sonuçların erkekler üzerinde daha kapsamlı araştırılması doğru olacaktır.
- Araştırmanın bir diğer değişkeni olan devam edilen programa göre elde edilen verilerin lisans boyutunda katılım %87,5, lisansüstü katılım %12,5 olarak

saptanmıştır. Bu doğrultuda lisansüstü verilerinde daha geniş bir örneklem üzerinde çalışılması uygun olacaktır.

- Yaş değişkenine göre ise 20'den küçük ve eşit; 21-25 yaş aralığında olanların duygusal boyut puan ortalamaları diğer gruplardan daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Bu yaş aralıklarında olan kişiler, yaş aralığı yüksek olanlar ile kıyaslandığında duygusal iletişim becerilerini kullanmakta daha yetenekli oldukları görülmektedir. Bu sonuçların da daha büyük bir örneklem grubunda araştırılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Acar, V., (2009), Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur.

Akman, S., (2004), “Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar, Türk Psikoloji Bülteni”, 10 (34-35), 40-55.

Ala, S., (2007), Tiroidektomi Ameliyatı Öncesi Hemşirenin Bilgilendirici Rolünün Hastaların Ameliyat Sonrası Anksiyete Düzeylerine Etkisi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Afyon, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Dursun Ali Şahin).

Alfano, C.A., Reynolds K., Scott N., Dahl R.E., T.A. Mellman., (2013),” Polysomnographic Sleep Patterns of Non-Depressed, Non-Medicated Children With Generalized Anxiety Disorder”, J. Affect. Disord., 147, pp. 379–384.

Amerikan Psikiyatri Birliği Ruhsal Bozuklukların Tanısal ve Sayımsal El Kitabı, Beşinci Baskı (DSM-5) Tanı Ölçütleri Başvuru El Kitabından, (Çev. ed.: E Köroğlu), (2014), Hekimler Yayın Birliği, Ankara

Anderson, J.C., Williams, S., McGee, R. and Silva, P.A., (1987). DSM Disorders In Preadolescents Children: Prevalence In A Large Sample From The General Population. Archives of General Psychiatry, 44, 69-16.

Baltaş, A., Baltaş, Z., (2008), Stres ve Başa Çıkma Yolları, (24.Basım), İstanbul: Remzi Kitabevi.

Baltaş, Z, Baltaş, A., (1992), Bedenin Dili (3. Basım), İstanbul: Remzi Kitabevi.

Başoğlu, S. T., (2007), Sınav Kaygısı ile Özgüven Arasındaki İlişkinin Erinlik Döneminde İncelenmesi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bell-Dolan, D.S., Last, C.G. and Strauss, C.C. (1990). Symptoms Anxiety Disorders In Normal Children. Journal of American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 29(5), 759-765.

Benjamin, R.S., Castello, F.J. and Wairen, M., (1990), Anxiety disorders In A Pediatric Sample, Annual Progress In Child Psychiatry and Development.

Beşer, GN, Öz F., (2003), “Kemoterapi Alan Lenfomalı Hastaların Anksiyete-Depresyon Düzeyleri ve Yaşam Kalitesi”, Cumhuriyet Üniversitesi, Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi; 7(1):47-58.

Bildik, T., (2007), “Sınav Kaygısı”, İzmir: İlya Psikoloji Dizisi.

Borkovec TD., Robinson E., Pruzinsky T. and Fri. (1983), Preliminary Exploration of Worry: Some Characteristics and Processes, Behav Res Ther 21:9-16

Can, H., (1999), Organizasyon ve Yönetim (5.Basım), Ankara, Siyasal Kitapevi.

Canbaz, S., (2001), “Samsun Çıraklık Eğitim Merkezi’ne Devam Eden Çırakların Sosyodemografik, Çalışma Yaşamı Özelliklerinin ve Durumluk-Sürekli Kaygı Düzeylerinin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 19 Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Samsun.

Cüceloğlu, D., (1991), Yeniden İnsan İnsana (7.Basım), Remzi Kitabevi, İstanbul.

Cüceloğlu, D., (2002), “Keşke'siz Bir Yaşam İçin İletişim”, Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, D., (2003), Keşkesiz Bir Yaşam İçin İletişim Donanımları, İstanbul.

Cüceloğlu, D., (2004), Yeniden İnsan İnsana, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Cüceloğlu, D.,(2004), İnsan ve Davranışı, (13.Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çalışgan, G., (2006), Okul Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Öğretmenlerin Kişisel Özellikleri Açısından Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.

Daş, G. Y., (2014), Acil Servis Personeli Öfke Kontrol Düzeyleri ve İletişim Becerilerinin Şiddete Maruz Kalma Durumlarına Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.

Davison, D.C., Neale, J. M., (2004), Anormal Psikoloji, (1.Basım).Ankara: Türk Psikologlar Derneği, 32-35.

Dökmen, Ü.,(2002), İletişim Çatışmaları ve Empati, İstanbul, Sistem Yayıncılık, s.321.

Dökmen, Ü., (2002), İletişim Çatışmaları ve Empati, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Ü., (2013), “Varolmak Gelmek Uzlaşmak”,Remzi Kitabevi.

Dönmezer, İ.,(1999), Ailede İletişim ve Etkileşim, İstanbul, Sistem Yayıncılık.

Dupuy, JB, Beaudoin S, Rhéaume J, Ladouceur R, Dugas MJ., (2001), Worry: Daily Self- Report in Clinical and Non-Clinical Populations. Behaviour Research and Therapy; 39(10): 1249-1255.

Durmaz, S., (2007), Öğretmenlerin Sınıf İçi İletişim Becerilerine İlişkin Öğretmen ve Öğrenci Görüşleri (Malatya İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnönü Üniversitesi, Malatya.

Ehtiyar, R., Üngüren, E., (2008), Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk ile Kaygı Seviyeli ile Eğitime Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma,Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1 (4), 159-181.

Endler, N.S., Kocovski, N.L., (2001), State and Trait Anxiety Revisited J. Anxiety Disorder., 15, pp. 231–245.

Erbaş, MK., (2005), Üst Düzey Basketbolcularda Durumluk Kaygı Düzeyleri ve Performans İlişkisi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

Ersanlı, K. ve Balcı, S., (1998), İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması, Türk Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Dergisi,Cilt II, Sayı 10, 7-12.

Erdoğan, İ., (2002), İletişimi Anlamak, Erk Yayınları, Ankara.

Erdoğan, İ., (2000), Okul Yönetimi Öğretim Liderliği (5.Basım), İstanbul.

Erdoğan, İ., (2005), İletişimi Anlamak, Ankara.

Eren, E., (2001), Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar) (5. Basım), İstanbul.

Eroğlu, H., (2006), Durumluluk-Süreklilik Kaygı Düzeyi ile Algılanan Stres, Kontrol Düzeyi ve Stresle Başa Çıkma Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Ertürk, M., (1995), İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, İstanbul.

Geçtan, E., (2005), Psikanaliz ve Sonrası (11. Basım), İstanbul: Metis Yayınları.

Genez, D., (2002), Hamile Kadınların Kaygı Düzeyleri, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Samsun.

Gilbert & Harmon, (2002), Yüksek Riskli Gebelik ve Doğum El Kitabı (2. Basım), Çeviri Ed: Taşkın L., Palme Yayınları, İstanbul.

Gordon, T., (2012), Etkili Anne Baba Eğitimi (6. Basım), İstanbul: Profil Yayıncılık.

Gökçe, O., (1993), İletişim ve Kitle İletişim Bilimlerine Giriş, Konya, s.81-85.

Güleç, C. ve Köroğlu, E. (Ed.), (1997), Psikiyatri Temel Kitabı (1.Basım), Ankara: Hekimler Yayın Birliği.

Güneştaş, İ., (2011), Gebelik Yaşının Kadınların Kaygı Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Samsun.

Gürgen, H., (1997), Örgütlerde İletişim Kalitesi, İstanbul: Der Yayınları.

Gürüz, D. ve Temel E. A., (2012), "Kişilerarası İletişim (Bilgiler-Etkiler-Engeller)", Nobel Yayın Evi.

İkizler, C., (1993), Sporda Başarıyı Etkileyen Psikolojik Faktörler ve Psikolojik Antrenman. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kalaycı, Ş., (2009), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikler (4. Basım), Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Kaplan, S., Bahar, A., Sertbaş, G., (2007), Gebelerde Doğum Öncesi ve Doğum Sonrası Dönemlerde Durumluk Kaygı Düzeylerinin İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 10(1): 113-121.

Karakaş, Y., (2008). "Lise Öğrencilerinin Mükemmeliyetçilik Düzeyleri ile Sosyal Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişki", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Karataş, Z., (2012), Ergenlerin Algılanan Sosyal Destek ve Sürekli Kaygı Düzeylerinin İncelenmesi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9 (19), 257-271.

Kartopu, S., (2012), Kaygının Kader Algıları ile İlişkisi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.

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

Kızıllırmak A., (2011), Primer Gebelere Verilen Eğitimin Doğum Korkusuna Etkisi, Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Kayseri.

Koçak, Y.Ç., (2007), İlk Kez Anne Baba Olacaklara Antenatal Dönemde Verilen Eğitimin Kaygı Düzeylerine Etkisi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

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

Köknel, Ö., (1985), Kaygıdan Mutluluğa Kişilik, (1.Basım), Altın Kitaplar Matbaası, İstanbul.

Köroğlu, M.,(2006), Emniyet Teşkilatı Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin İletişim Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Samsun.

Kring, AM, Johnson SL J, Davison G, Neale J., (2015), Anormal Psikolojisi, (Çeviri Editörü: Muzaffer Şahin), Nobel Akademik Yayıncılık: Ankara.

Krotz, F., (2008), Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation, In: Medienkultur und soziales Handeln. vs Verlag für Sozialwissenschaften, p. 43-62.

Kulaksızoğlu, A., (1998), Ergenlik Psikolojisi, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Last, C.G. and Francis, G. (1986), School Phobia. B.B. Lahey and A.E. Kazdin (Eds.), Advances In Clinical Child Psychology, 11. New York: Plenum Publishing.

Manav, F., (2011), “Kaygı Kavramı”, Toplum Bilimleri Dergisi, 5(9):201-211.

Millimet, C.R. Gardner, D.F., (1972), Trait-State Anxiety and Psychological Stress J. Clin. Psychol., 28 , pp. 145–148.

Navaro, L., (2012), Gerçekten Beni Duyuyor Musun? (25. Basım), Remzi Kitabevi, İstanbul.

Newman,M. (1994), Stepfamily Realities; How to Overcome Difficulties and Have A Happy Family, Dissertation Abstracts International.

Ollendick, T.H., Watson, J.L. and Hersen, W. J. (1985), Fears In Children and Adolescents: Normative Data, Behavior Research and Therapy, 13,465-467.

Oltmanns, T., Martin M., Neale J., Davison G, (2017) Anormal Psikolojide Vaka Çalışmaları (Çeviri Editörü: Muzaffer Şahin) Nobel Akademik Yayıncılık: Ankara.

Öner, N., Le Compte, A.,(1998), “Süreksiz Durumluk / Sürekli Kaygı Envanteri El Kitabı”(18.Basım), İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.

Öz, F., (2004), “Sağlık Alanında Temel Kavramlar”, İmaj İç ve Dış Ticaret AŞ, Ankara.

Özer, H. G., (2004), Tramvaydaki Gebelere Uygulanan Gevşeme, Solunum Egzersizi ve Dokunmanın Durumluk Anksiyetesi Düzeyine Etkisinin Değerlendirilmesi, Yüksek lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri, Mersin.

Özer, K., (2008), Kaygı: Sınanma Duygusuyla Baş Edebilme (4.basım), İstanbul: Sistem Yayıncılık.

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.

Özgüven, E., (1994), Psikolojik Testler, PDREM Yayınları, Ankara.

Papay, J.P. and Spielberger, C.D., (1986), Assessment of Anxiety and Achievement in Kindergarten and First and Second Grade Children. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 14(2), 279-286.

Posluoğlu, F. D. B., (2014), İlkokul Öğretmenlerinin İletişim Yeterlilikleri ile Empati Kurma Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Sancaktepe İlçesi Örneği), Yüksek Lisans Tezi Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı İstanbul.

Qasimi, T. B., (2007), Endoskopi İşlemi Uygulanacak Hastaların İşlem Öncesi Anksiyete Düzeyleri ve Bunu Etkileyen Faktörler, İstanbul Üniversitesi SBE, İstanbul.

Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M., (2001), İşletmelerde Halkla İlişkiler, (5.Basım), Bursa.

- Sarı,S., (2007), Sürekli Kaygının Yordayıcıları Olarak Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Endişe ile İlgili İnançlar ve Kontrol Odağının İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Scovel, T., (1991), The Effect of Affect on Foreign Language Learning: A Review of Anxiety Research: Language Anxiety: From Theory and Research to Classroom Implications. Ed: Horwitz DJ, Prentice Hall, New Jersey.
- Sezgin, M. ve Erkan A., (2009), Genel ve Teknik İletişim, Ankara: Gazi Kitapevi.
- Sharf, R. S., (2004), Theories of Psychotherapy and Counseling: Concepts and Cases. Usa : Thomson Brooks / Cole.
- Spielberger, C. D. (1966), Anxiety and Behavior, New York: Academic Press.
- Spielberger, C.D. (1973), Manual- for the State-Trait Anxiety Inventory for Children. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Stagner, R., (1961), Psychology of Personality, New York: McGrawHill.
- Şeker, A., (2000), Sınıf Öğretmenlerinin İletişim Becerileri ile Sınıf Atmosferi Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Şeyhoğlu, M., (2005), Öğretmenlerin ve Yöneticilerin Bilgisayar Kaygı Düzeyleri, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tallis, F., (2003), Kaygıları Aşmak (1.Basım), (Çev. Osman Cem ÖnerToy), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Taşkın, L., (2003), Doğum ve Kadın Sağlığı Hemşireliği (6. Basım), Sistem Ofset Matbaacılık, Ankara.
- Telman, N. ve Ünsal, P.,(2005), İnsan İlişkilerinde İletişim, İstanbul: Epsilon Yayıncılık.

Tural, Ü., (2009), “Anksiyete Bozuklukları, Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı Ders Notları”, Erişim Tarihi:15.11.2016, Tıp Kocaeli. Edu. Tr.

Tutar, H. ve Yılmaz K., (2005), Genel İletişim Kavramlar ve Modeller (5. Basım), Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tutar, H. ve Yılmaz M. K., (2012), İletişim (9. Basım), Seçkin Yayın, Ankara,

Tutar, H., Yılmaz, M.K., (2003), Genel İletişim, Kavramlar ve Modeller, (4.Basım), Ankara.

Türk Dil Kurumu, Büyük Türkçe Sözlük,

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts (Erişim Tarihi: 04.11.2016).

Üst, Z.D., (2012), “Primipar ve Multipar Gebelerde Doğum ve Postpartum Döneme İlişkin Endişelerin Belirlenmesi”, Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Weanar, C., (2003), “Kaygı Bozuklukları ve Aşırı Kontrol”. Stres ve Stresle Başa Çıkma Yolları, (Çev. Yeşim Türköz), Türk Psikoloji Bülteni, 9, (30-31), 97- 106.

Yavuzer, H. (1996), Çocuk Eğitimi El Kitabı, (2. Basım), İstanbul, Remzi Kitapevi.

Yaylacı, A., (2010), “Genel Anestezi Altında Dental Tedavi Gören Çocuk Hastaların Ebeveyninin Kaygı Düzeylerinin Karşılaştırılmalı Olarak Değerlendirilmesi”, Ege Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi, Pedodonti Anabilim Dalı, Bitirme Tezi, İzmir, (Danışman: Prof. Dr. Özant Önçağ).

Yiğitoğlu, S., (2009), Adolesan Gebe ve Eşlerinin Antenatal ve Postnatal Kaygı Düzeyleri ile Evlilikte Uyumları Arasındaki İlişkinin İncelemesi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, (Danışman: Prof. Dr. Ahsen Şirin).

Ziyalar, A., (2006), Erişkin Psikopatolojisi (1.Basım), Yüce Yayınları, İstanbul.

EKLER

EK-1.Kişisel Bilgi Formu

1. Cinsiyetiniz

Kadın () Erkek ()

2. Doğum yılınız:

3. Devam ettiğiniz program

Lisans () Lisansüstü () Doktora ()

4. Medeni durumunuz

Bekâr () Evli () Boşanmış () Birlikte yaşıyor ()

5. Siz dâhil kaç kardeşsiniz?

Tek çocuğum () 2 () 3 () 4+ ()

6. Ailenizin kaçınıcı çocuğusunuz?

Tek çocuğum () 1. () 2. () 3. () 4. Veya sonrası ()

7. Yaşamınızın büyük kısmını nerede geçirdiniz?

Köy-Kasaba () İlçe () İl Merkezi () Büyükşehir ()

8. Ailenizin aylık geliri hangi aralıktadır?

1.000 TL veya altı () 1.001 TL /2.000 TL () 2.001 TL /4.000 TL ()

4.001 TL /8.000 TL () 8.001 TL / üzeri ()

9. Aylık harcamanız hangi aralıktadır?

1000 TL veya altı () 1001 TL / 1500 TL () 1501 TL /2000 TL ()

2001 TL /2500 TL () 2501 TL veya üzeri ()

EK-2.İletişim Becerileri Envanteri

		B E N İ M İ Ç İ N				
		Her zaman geçerli	Genellikle geçerli	Bazen geçerli	Nadiren geçerli	Hiçbir zaman geçerli değil
1.	İnsanları anlamaya çalışırım.	A	B	C	D	E
2.	İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.	A	B	C	D	E
3.	Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekerim.	A	B	C	D	E
4.	Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.	A	B	C	D	E
5.	Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.	A	B	C	D	E
6.	Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim	A	B	C	D	E
7.	Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım.	A	B	C	D	E
8.	Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.	A	B	C	D	E
9.	Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.	A	B	C	D	E
10.	Başkaları konuşurken sabırsızlanır, onların sözünü keserim.	A	B	C	D	E
11.	İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissedirim.	A	B	C	D	E
12.	Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.	A	B	C	D	E
13.	Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.	A	B	C	D	E
14.	Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım	A	B	C	D	E
15.	Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım.	A	B	C	D	E
16.	İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.	A	B	C	D	E
17.	Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	A	B	C	D	E

18.	Yanlış tutum ve davranışlarımı kolaylıkla kabul ederim.	A	B	C	D	E
19.	Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.	A	B	C	D	E
20.	Dinleyenim anlamaz götüdüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim.	A	B	C	D	E
21.	İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım.	A	B	C	D	E
22.	Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kes-memeye özen gösteririm.	A	B	C	D	E
23.	Küs olduğum birisiyle barışmak istediğim-de ilk adımı atmaktan çekinirim.	A	B	C	D	E
24.	Karşımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini yargılarım.	A	B	C	D	E
25.	Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.	A	B	C	D	E
26.	Genellikle insanlara güvenirim.	A	B	C	D	E
27.	Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım.	A	B	C	D	E
28.	Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.	A	B	C	D	E
29.	Özür dilemek bana zor gelir.	A	B	C	D	E
30.	Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.	A	B	C	D	E
31.	Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum.	A	B	C	D	E
32.	İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım.	A	B	C	D	E
33.	İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.	A	B	C	D	E
34.	Çevremdeki insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.	A	B	C	D	E
35.	Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.	A	B	C	D	E

36.	İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.	A	B	C	D	E
37.	Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim	A	B	C	D	E
38.	Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.	A	B	C	D	E
39.	Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.	A	B	C	D	E
40.	İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler alır ve onlara da bir şeyler verdiğimi hissedirim.	A	B	C	D	E
41.	İnsanlara cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim.	A	B	C	D	E
42.	Beni rahatsız eden duygularımı iletmekte sıkıntı çekerim.	A	B	C	D	E
43.	Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.	A	B	C	D	E
44.	İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	A	B	C	D	E
45.	Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.	A	B	C	D	E

EK-3.Durumluk ve Sürekli Kaygı Envanteri

Durumluk Kaygı

	<i>Şu Andaki Duygularınızın İfadeleri</i>	Hayır 1	Biraz 2	Çok 3	Tamamıyla 4
1.	Şu anda sakinim.	A	B	C	D
2.	Kendimi emniyette hissediyorum.	A	B	C	D
3.	Şu anda sinirlerim gergin.	A	B	C	D
4.	Pişmanlık duygusu içindeyim.	A	B	C	D
5.	Şu anda huzur içindeyim.	A	B	C	D
6.	Şu anda hiç keyfim yok.	A	B	C	D
7.	Başıma geleceklerden endişe duyuyorum.	A	B	C	D
8.	Kendimi dinlenmiş hissediyorum.	A	B	C	D
9.	Şu anda kaygılıyım	A	B	C	D
10.	Kendimi rahat hissediyorum.	A	B	C	D
11.	Kendime güvenim var.	A	B	C	D
12.	Şu anda asabım bozuk.	A	B	C	D
13.	Çok sinirliyim.	A	B	C	D
14.	Sinirlerimin çok gergin olduğunu hissediyorum	A	B	C	D
15.	Kendimi rahatlamış hissediyorum.	A	B	C	D
16.	Şu anda halimden memnunum.	A	B	C	D
17.	Şu anda endişeliyim.	A	B	C	D
18.	Heyecandan kendimi şaşkına dönmüş hissediyorum.	A	B	C	D
19.	Şu anda sevinçliyim.	A	B	C	D
20.	Şu anda keyfim yerinde.	A	B	C	D

Sürekli Kaygı

	<i>Genel Olarak Duygularınızın İfadeleri</i>	Hayır 1	Bazen 2	Çoğu zaman 3	Her zaman 4
21.	Genellikle keyfim yerindedir.	A	B	C	D
22.	Genellikle çabuk yorulurum.	A	B	C	D
23.	Genellikle kolay ağlarım.	A	B	C	D
24.	Başkaları kadar mutlu olmak isterim.	A	B	C	D
25.	Çabuk karar vermediğim için fırsatları kaçıyorum.	A	B	C	D
26.	Kendimi dinlenmiş hissedirim.	A	B	C	D
27.	Genellikle sakın, kendime hakim ve soğukkanlıyım.	A	B	C	D
28.	Güçlüklerin, yenemeyeceğim kadar biriktiğini hissedirim.	A	B	C	D
29.	Önemsiz şeyler hakkında endişelenirim.	A	B	C	D
30.	Genellikle mutluyum.	A	B	C	D
31.	Her şeyi ciddiye alır ve etkilenirim.	A	B	C	D
32.	Genellikle kendime güvenim yoktur.	A	B	C	D
33.	Genellikle kendimi emniyette hissedirim.	A	B	C	D
34.	Sıkıntılı ve güç durumlarla karşılaşmaktan kaçınırım.	A	B	C	D
35.	Genellikle kendimi hüzünlü hissedirim.	A	B	C	D
36.	Genellikle hayatımdan memnunum.	A	B	C	D
37.	Olur, olmaz düşünceler beni rahatsız eder.	A	B	C	D
38.	Hayal kırıklıklarımı öylesine dikkate alırım ki, hiç unutamam.	A	B	C	D
39.	Aklı başında kararlı bir insanım.	A	B	C	D
40.	Son zamanlarda kafama takılan konular beni tedirgin ediyor.	A	B	C	D

EK-4.Anket İzni

Evrak Tarihi ve Sayısı: 03/11/2016-E.6631



T.C. ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ

REKTÖRLÜK

Sayı : 60560713-044/
Konu : Anket İzni

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 19.10.2016 tarihli, 87167576-044/6296 sayılı yazımız.

Enstitünüz Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı öğrencisi Ebru Arabul'un "Kaygı Durumları ile İletişim Becerilerinin İlişkisi" adlı tez çalışmasına ilişkin anket ve ölçeklerini Üniversitemiz öğrencilerine uygulama talebi uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-İmzalıdır
Prof.Dr. Nevzat TARHAN
Rektör

EK-5.Etik Kurul Onayı



info@uskudar.edu.tr

Altunizade Mah. Hatuk Türksoy Sk. No:14, 34662 Üsküdar / İstanbul / Türkiye
Tel: +90 216 400 22 22 Faks: +90 216 474 12 56

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
GİRİŞİMSEL OLMAYAN ARAŞTIRMALAR
ETİK KURULU BAŞKANLIĞI

SAYI: B.08.6.YÖK.2.ÜS.0.05.0.06 /2016 /180

25.10.2016

Sayın Yrd. Doç. Dr. Muzaffer Şahin
(Ebru Arabul)

Üsküdar Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu'nun 18 Ekim 2016 tarihinde, 12 No.lu toplantısında değerlendirmeye almış olduğu "**Kayı Durumları ile İletişim Becerilerinin İlişkisi**" adlı araştırma projenizin etik açıdan uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bilgilerinizi rica ederim.

Doç. Dr. Cumhuriyet
Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik
Kurulu Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Ebru ARABUL

Doğum Tarihi: 11.07.1990

Doğum Yeri: İstanbul

Uyruğu: T.C

Medeni Hali: Bekar

Eğitim Durumu

- 2014 - 2017 :Üsküdar Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji, Yüksek Lisans
- 2015 – 2016 :Yıldız Teknik Üniversitesi (YTÜ)
Pedagojik Formasyon
- 2010 – 2014 :İstanbul Arel Üniversitesi
Psikoloji, Lisans
- 2004 – 2008 :Oğuzkaan Koleji
Sosyal Bilimler, Lise
- 1997 – 2004 :Emin Ali Yaşın İlköğretim Okulu

Yabancı Diller ve Düzey

İngilizce :Orta Düzey

İş Deneyimi

- 2016 - ... :Özel Çapa Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi
Rehber Öğretmen
- Mayıs 2015 :Nİstanbul Beyin Hastanesi
Stajyer Psikolog
- 20.01. – 14.2.2014 :Sarp Pırığıç Ermeni Hastanesi
Stajyer Psikolog

Sertifika Bilgisi

MMPI - Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri Eğitimi
Psikoloji Akademisi Eğitim ve Danışmanlık Merkezi, 2013
Yrd. Doç. Dr. Zümra ÖZYEŞİL

Psikolojik Testler Eğitimi

PADEM, 2012

Bender-Gestal Testi, Gesell Gelişim Testi, OKHT Okula Hazırlık Değerlendirme Testi,
Benton Kognitif Fonksiyonlar ve Görsel Hafıza Testi, Frostig Gelişimsel Görsel Algı
Testi, Koppitz İnsan Çizim Testi, Ankara Gelişim Envanteri AGTE, Davranış
Değerlendirme Envanteri

Bilimsel Yayınlar ve Çalışmalar: Yok