

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İLETİŞİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

**ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİNİN SOSYAL
ORTAMA UYUM SAĞLAMADAKİ İŞLEVİ: FIRAT
ÜNİVERSİTESİ UYGULAMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
Doç. Dr. Kazım Özkan ERTÜRK

HAZIRLAYAN
Deniz ÖZER

ELAZIĞ-2011

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İLETİŞİM BİLİMLERİ ANA BİLİM DALI

ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİNİN SOSYAL ORTAMA UYUM
SAĞLAMADAKİ İŞLEVİ: FIRAT ÜNİVERSİTESİ UYGULAMASI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

Doç. Dr. Kazım Özkan ERTÜRK

HAZIRLAYAN

Deniz ÖZER

Jürimiz, tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonunda bu yüksek lisans / doktora tezini oy birliği / oy çokluğu ile başarılı saymıştır.

Jüri Üyeleri:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

F. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun tarih ve sayılı kararıyla bu tezin kabulü onaylanmıştır.

Prof. Dr. Erdal AÇIKSES
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖZET**Yüksek Lisans Tezi****Etkili İletişim Becerilerinin Sosyal Ortama Uyum Sağlamadaki İşlevi:
Fırat Üniversitesi Uygulaması****Deniz ÖZER****Fırat Üniversitesi****Sosyal Bilimler Enstitüsü****İletişim Bilimleri Anabilim Dalı****Elazığ – 2011, Sayfa: IX+108**

İletişim, kişilerin birbirleriyle etkileşimini sağlayan ve yaşam boyunca sürekli devam eden bir süreci içermektedir. Bu süreçte anlaşma, anlaşılma, paylaşma gibi sosyal süreçlere dâhil olan her bireyin kendini sorunsuz ifade edebilmesi için iyi ve etkili bir iletişim becerisine sahip olması gerekmektedir. Etkili iletişim sürecine dâhil olan kişilerin toplumsal uyumu, diğerleriyle etkileşimi ve iletişimi daha sağlıklı olmakta ve kişilerin bu becerilerdeki gelişimini artırmaktadır.

Bu çalışma üniversiteye devam eden bireylerin etkili iletişim beceri düzeyleri ve sosyal uyumları arasındaki ilişkiyi ölçmek ve etkisini tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Sosyal ortamlarda bulunan bireylerin özellikle yeni bir ortama girdiklerinde iletişimi ne derece etkin kullandığına ve sosyal uyum sağlamada iletişim becerisinin önemine değinilmektedir. Ayrıca iletişim kurmada problem yaşayan ve bundan dolayı topluma ya da gruba uyum sağlayamayan kişilerin problemlerinin sebepleri ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Etkili İletişim Becerileri, Uyum, Sosyal Uyum, Sosyal Ortam

ABSTRACT

Master Thesis

**Role of Effective Communication Skills in Adaptation to Social Environment:
Firat University Application**

Deniz ÖZER

**University of Firat
Institute of Social Science
Department of Communication Sciences
Elazığ – 2011, Pages: IX+108**

Communication includes people that interact with each other and an ongoing process throughout human life. In this process, such as agreement, understanding, sharing of each person involved in social processes, for trouble-free to express themselves well and should have effective communication skills. Social adjustment in the process of effective communicative of persons involved, interaction and communication with other people become more healthy and development of these skills increases.

This study is made in order to between an effective communication skills levels and social adjustment of the relation individuals who attend university students measure and determine the effect. Individuals in social environment, especially when they enter a new environment, how effective is using the communication and in ensuring social adjustment the importance of communication skills were mentioned. Also, people living in communicating the problem and therefore inadaptability the society or group causes problems tried to uncover.

Key Words: Communication, Effective Communication Skills, Adjustment, Social Adjustment, Social Environment

İÇİNDEKİLER

ÖZET	II
ABSTRACT.....	III
İÇİNDEKİLER.....	IV
TABLolar LİSTESİ	VII
ÖN SÖZ	IX
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. TEORİK YAKLAŞIMLAR

1.1. Kavram Olarak “İletişim”	4
1.1.1. İletişim Süreci Nasıl İşler?	5
1.1.2. İletişimin İşlevleri Nelerdir?	6
1.1.3. İletişim Türleri	6
1.1.4. İletişimde Amaç: İletişim Kurmak Neden Önemlidir?	7
1.1.5. İletişim Engelleri ve İletişimde Kalite	9
1.2. Kişilerarası İletişim	10
1.2.1. Kişilerarası İletişimin Unsurları	12
1.2.2. Kişilerarası İletişimin Amaçları	12
1.2.3. Kişilerarası İletişimde Çatışma (!) ve Engeller	15
1.3. Etkili İletişim Becerileri	20
1.3.1. Etkili İletişimin Ögeleri.....	22
1.3.1.1. Algı	23
1.3.1.2. Sözsüz İletişim.....	23
1.3.1.3. Etkili Dinleme.....	24
1.3.1.4. Kendini Açma	27
1.3.1.5. Empati Kurma.....	29
1.3.2. Etkili İletişimin Süreçleri	30
1.3.2.1. Bilişsel Süreç	30
1.3.2.2. Duyuşsal Süreç	30
1.3.2.3. Davranışsal Süreç	31
1.3.3. Etkili İletişim Becerilerine Engel Olan Faktörler	31
1.3.3.1. Düşünce İfade Etmede Başarısızlık	31

1.3.3.2. Utangaçlık	32
1.3.3.3. Özgüven Eksikliği.....	33
1.3.3.4. Sosyal Kaygı	34
1.3.4. İletişim Becerileri ile İlgili Yapılmış Araştırmalar	35
1.3.4.1. İletişim Becerileri İle İlgili Yurt İçinde Yapılmış Araştırmalar	35
1.3.4.2. İletişim Becerileri İle İlgili Yurt Dışında Yapılmış Araştırmalar	38
1.4. Sosyal Uyum	39
1.4.1. Uyum ve Sosyal Uyum Kavramı	39
1.4.2. Uyum Kuramları	42
1.4.2.1. Psikanalitik Yaklaşım	42
1.4.2.2. Davranışçı Yaklaşım.....	44
1.4.2.3. İnsancı (Hümanist) Yaklaşım	46
1.4.2.4. Sosyal Psikolojik Yaklaşım	47
1.4.3. Bağlanma Kuramı ve Sosyal Uyum.....	47
1.4.4. Sosyal Uyum Becerilerini Etkileyen Unsurlar	49
1.4.4.1. Aile Faktörü	49
1.4.4.2. Arkadaşlık İlişkileri	50
1.4.4.3. Sosyo-Ekonomik Düzey	50
1.4.4.4. Kitle İletişim Araçları	51
1.4.5. Sosyal Uyumsuzluk Belirtileri Nelerdir?.....	53
1.4.6. Sosyal Uyumla İlgili Yapılmış Araştırmalar.....	53
1.4.6.1. Sosyal Uyumla İlgili Yurt İçinde Yapılmış Araştırmalar	53
1.4.6.2. Sosyal Uyum İle İlgili Yurt Dışında Yapılmış Araştırmalar	55

İKİNCİ BÖLÜM

2. ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİNİN SOSYAL ORTAMA UYUM

SAĞLAMADAKİ İŞLEVİ

(FIRAT ÜNİVERSİTESİ UYGULAMASI)

2.1. Araştırmanın Çerçevesi	57
2.1.1. Araştırmanın Problemi	57
2.1.2. Araştırmanın Amacı	58
2.1.3. Araştırmanın Önemi.....	58
2.1.4. Sınırlılıklar	59

2.1.5. Sayıtlar	59
2.1.6. Tanımlar	59
2.1.7. Hipotezler.....	60
2.2. Araştırma Metodolojisi.....	62
2.2.1. Araştırmanın Modeli	62
2.2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	62
2.2.3. Araştırma Verilerinin Toplanması	63
2.2.3.1. İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)	63
2.2.3.1.1. İBDÖ'nün Geçerlik ve Güvenirliği	63
2.2.3.2. Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ).....	63
2.2.3.2.1. SUKDÖ'nün Geçerlik ve Güvenirliği	64
2.2.3.3. Kişisel Bilgi Formu.....	64
2.3. Bulgular (Verilerin Analizi ve Yorumlanması).....	65
2.3.1. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	65
2.3.2. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	71
2.3.3. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular	71
2.3.4. Sosyal Uyum Sağlamanın İletişim Becerilerini Kullanmadan Etkilenme Düzeyi	85

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

3.1. Sonuç ve Tartışma	86
3.1.1. İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulguların Tartışılması... 86	
3.1.2. Sosyal Uyumun Değerlendirilmesine İlişkin Bulguların Tartışılması	88
3.1.3. İletişim Becerileri ve Sosyal Uyum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	90
3.2. Öneriler.....	90
KAYNAKÇA.....	93
EKLER	104
EK – 1. İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ).....	104
EK – 2. Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ)	105
EK – 3. Kişisel Bilgi Formu	107
ÖZGEÇMİŞ	108

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo A: Etkili ve Etkisiz İletişim	21
Tablo B: Johari Penceresi	28
Tablo 1. Örneklem Grubunun Yaşlara Göre Dağılımı.....	65
Tablo 2. Örneklem Grubunun Cinsiyete Göre Dağılımı	65
Tablo 3. Örneklem Grubunun Öğrenim Gördüğü Fakülteye Göre Dağılımı.....	66
Tablo 4. Örneklem Grubunun Okumakta Olduğu Sınıfa Göre Dağılımı.....	66
Tablo 5. Örneklem Grubunun Okul Başarı Düzeylerine Göre Dağılımı	67
Tablo 6. Örneklem Grubunun Anne-Baba Durumlarına Göre Dağılımı	67
Tablo 7. Örneklem Grubunun Kardeş Sayılarına Göre Dağılımı	68
Tablo 8. Örneklem Grubunun Anne Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	68
Tablo 9. Örneklem Grubunun Baba Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	69
Tablo 10. Örneklem Grubunun Anne Mesleğine Göre Dağılımı.....	69
Tablo 11. Örneklem Grubunun Baba Mesleğine Göre Dağılımı	70
Tablo 12. Örneklem Grubunun Büyüdükleri Yerleşim Yerine Göre Dağılımı	70
Tablo 13. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme Düzeyi Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	71
Tablo 14. Örneklem Grubunun Sosyal Uyum Düzeyi Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	71
Tablo 15. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması	71
Tablo 16. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması	72
Tablo 17. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Fakülte Değişkenine Göre Farklılaşması	73
Tablo 18. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Sınıf Değişkenine Göre Farklılaşması.....	74
Tablo 19. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Okul Başarı Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşması.....	75
Tablo 20. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Anne-Baba Birliktelik Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması	77

Tablo 21. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Kardeş Sayısı Değişkenine Göre Farklılaşması	78
Tablo 22. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Anne Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması	79
Tablo 23. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Baba Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması	80
Tablo 24. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Anne Meslek Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması.....	81
Tablo 25. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Baba Meslek Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması	82
Tablo 26. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Yaşanılan Yerleşim Yeri Değişkenine Göre Farklılaşması.....	83
Tablo 27. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi	84
Tablo 28. Sosyal Uyumun İletişim Becerilerini Kullanmadan Etkilenme Durumunu Test Etmek İçin Yapılan Regresyon Modeli	85

ÖN SÖZ

“Etkili İletişim Becerilerinin Sosyal Ortama Uyum Sağlamadaki İşlevi: Fırat Üniversitesi Uygulaması” başlıklı tez çalışmada sosyal uyum sağlamada iletişim becerilerinin etkisi ve önemi ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Üniversiteye devam eden bireylerin etkili iletişim beceri düzeyleri ve sosyal uyumları arasındaki ilişkiyi ölçmek ve etkisini tespit etmek amacını taşımaktadır. Ayrıca sosyal ortamlarda bulunan bireylerin özellikle ilk kez girdikleri ortamlara uyum sağlamada iletişimi ne derece etkin kullandığına ve bunun önemine değinilmektedir. Araştırma sonucunda ise sosyal uyum sağlamada etkili iletişim becerilerinin önemli bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu zorlu çalışma süresinde yardım ve desteklerini esirgemeyen değerli hocalarım ve arkadaşlarıma teşekkür ederim. Tez danışmanım Doç. Dr. Kazım Özkan ERTÜRK’e; konunun şeklini almasında ve akademik yaşamı tanıtmada sağladığı katkılardan dolayı Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi’nden Yrd. Doç. Dr. M. Nejat ÖZÜPEK’e; her daim sabırla ve istekle her problemi çözmeme yardımcı olmasından dolayı Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi’nden Prof. Dr. Fidan Korkut OWEN’a; verdiği akademik destek ve samimi ilgisinden dolayı Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi’nden Yrd. Doç. Dr. Ahu ARICIOĞLU’na; SPSS uygulama bölümünde yaptıkları destek ve katkılardan dolayı Fırat Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nden Yrd. Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL ve Yrd. Doç. Dr. Cem AYDEN’e; problemlerin çözümüne yönelik yardımlarından dolayı Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi’nden Yrd. Doç. Dr. Cengiz AKKAYA’ya sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca yardımlaşma ve destek olma duygusunun zorunlu değil, içten yapıldığını, akademik hayatın gerçek anlamını ve hayatın değerlerini gösteren sevgili arkadaşlarıma, uzakta olsalar da desteklerini ve dualarını hiçbir zaman eksik etmeyen babaanneme, anneme, babama ve kardeşlerime, hayatımıza girmesiyle birlikte şansını her yana savuran minik Melisa’ma... sizlere de sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

GİRİŞ

En basit iletişim sürecinde dahi sözlü ve sözsüz ifade edebilme becerileri önemli bir unsurdur. Günlük ve sosyal iletişimsel ilişkiler duyguları, düşünceleri, olayları, fikirleri, değerlendirebilmek, ifade edebilmek, özümseyebilmek, reddedebilmek, yeni insanlarla ilişkiler kurabilmek biçiminde sürdürülmektedir. Bu iletişimsel süreçte ‘sosyal ip uçları’nın doğru yorumlanabilmesi toplumda sağlıklı ilişki ve iletişim sürekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Bireyin toplumla bütünleşmesini sağlayan sosyalleşmede iletişim olgusunun önemli bir etkisi bulunmaktadır. Topluma dâhil olmak için iletişim kurmak zorunlu bir eylemdir. Bireyin toplumsallaşması ve iletişim süreci arasında var olan bu etkileşim bir bütün olarak ele alınmaktadır. Kısacası iletişimin olmaması durumunda toplumsallaşmadan bahsedilmesi söz konusu olamayacağı belirtilmektedir (Aziz, 2010: 36). Var olabilmek için toplumlara ihtiyaç vardır ve iletişim olmadan da var olmak mümkün değildir. Bu sebeple sosyal yaşamın ve insan var oluşunun vazgeçilmez bir ögesi olarak insan sosyalleşmesinde iletişimin önemi her alanda vurgulanmaktadır (Dökmen, 2004: 265).

Toplumsallaşmanın temel ve önemli gereksinimlerinden biri olarak iletişim, sosyal sistemin içinde varlığını göstermektedir. “Birbirleriyle ilişkilerini karşılıklı olarak yönlendirmiş olan iki ya da çok sayıda bireyin etkileşimini teşkil eden” sosyal sistem (www.enfal.de/sosyalsistem) toplumların sürekliliğini sağlayan sistemler olarak kabul edilmektedir. Bu devamlılıkta kişiler arasında çatışma, anlaşmazlık, ifade edilmek isteneni açıkça ortaya koyamama, yetke davranışı, üstünlük çabaları gibi olumsuzluklar iletişimin bozulmasına ve tekrar edilmesinin neredeyse imkânsız olmasına kadar varılan aşamalarla sonuçlanabilmektedir. İletişim sürecinde ortaya çıkan bu olumsuz sonuçlar bireylerin toplum içinde yalnızlaşmasına, sosyal ortamlardan uzaklaşmasına, iletişimi yinelemek cesaretini gösterememesine, zorunluluk dışında az konuşmasına ve içe kapanmasına yol açabilmektedir. Kişilerarası bu tip durumların kaynağı olarak kültürel, fiziksel, bilişsel farklılıkların yanı sıra kişilerin sahip olduğu farklı duygu, düşünce, kişilik özellikleri gibi durumlar ve sosyal çevre faktörleri iletişim sürecini olumlu ya da olumsuz etkilemektedir (Dökmen, 2005: 81-133; Erden ve Aydın, 2009: 4).

Sağlıklı ilişki kurabilen bireylerin duygusal güvenlik içinde oldukları, olayları ve durumları gerektiği biçimde yorumlayabildikleri ve çevrelerindeki insanlar kadar

kendileriyle de olumlu ilişkiler kurabildikleri ifade edilmektedir (Erözkan, 2009: 545). Kendini ifade edebilme becerisi bireylerin bilgi donanımlarının da gelişmiş olmasına dayandığından anlama ve anlatabilme becerisini de göstermektedir. Cüceloğlu (2011: 45), iletişimin temelinde bir anlam alışverişi olduğunu belirtmekte, bunun sonucunda ise kişilerin düşüncelerini sunabilme ve iletilen mesaj içeriklerini anlamsal olarak algılayabilmesi, bahsedilen olumsuz durumların yaşanmaması ya da minimal düzeyde yaşanması için anlaşılır ve anlatmak istediği fikre hâkim bir beceriye sahip olması gerekmektedir.

Bireyin kendini iyi ifade edebilmesi, anlaması ve anlaşılabilmesi için dinleme ve konuşma alışkanlıklarının kazanılmış olması gerektiği vurgulanmaktadır. Çünkü dinleme, iletişim sürecinde başkalarına ilgi ve saygı duymayı, sabırlı ve empatik olmayı gerektirmektedir (Dilekmen ve ark., 2008: 224 ve Cihangir, 2004: 11). Gordon ve Readon iletişimin etkili olarak kullanılmasında dinleme davranışının önemi üzerinde durmuşlardır. Dinlemenin iletişim yeterliliğini artırdığını ve karşıdaki kişiye kendini kabul ettirme biçimi olduğunu belirtmişlerdir (Cihangir, 2004: 11). Özer de (2011: 89), iletişim sürecindeki beceri ediminin her şeyden önce dinleme becerisine sahip olmaya bağlı olduğunu ifade etmektedir. Kişilerarası iletişim becerilerinin gelişmesinde önemli bir yere sahip olan dinleme süreci kişilerin iletişimdeki etkinliğini güçlendirdiği gibi sosyal ortamlarda etkin olma başarısını da artırmaktadır.

İnsanların kendilerini doğru bir şekilde ifade edebilmesi onları anlaşılır kılmakta, özgüven duygularının gelişmesinde etkili olmaktadır. Özgüven eksikliği kişinin kendisini iyi ifade edememesine, savunamamasına ve içe kapanmasına neden olmaktadır. Özgüven problemi yaşayan bireyler düşüncelerini rahat bir şekilde ifade edememekte, kararsızlık problemi yaşamakta ve toplum içinde olmaktan kaçmaktadırlar (www.makalemarketi.com). Bireylerin iletişim becerilerini kullanabilmeleri ise ifade edebilmeyi ve bunun sonucunda kendine güven duygusunu oluşturmaktadır. Dolayısıyla bir ortamda iletişime hâkim olabilme diğer bireyleri sözlü ve sözsüz etkileme biçimleri özgüven duygusunun gelişimine etki edebilir. Ayrıca sosyal ilişkiler bireye değişik düzeylerde güven duygusu kazandırmakta, bireyin saygınlığını ve yaratıcılığını artırmakta ve kendini gerçekleştirmesine katkı sağlamaktadır (Köknel, 2005a: 51). Özgüven sahibi bireyler kendilerine duyduğu güvenle kendileriyle barışık, çevreleriyle uyum içinde, sosyal ve akademik hayatta başarılı ve problemlerle başa çıkabilen kişiler olarak yaşamaktadırlar (Türktan ve Savran, 2010: 248)

Aktaş (1997: 107), üniversite ortamında kişilerin, bir grubun üyesi olma, bir meslek sahibi olma idealleri ile yeni bir okul, çevre ve kente gelerek yabancı bir çevreye uyum sağlama çabalarının birçok gençte uyum problemlerinin ortaya çıkmasına neden olduğunu belirtmektedir. Buna sonuç olarak ise Özgüven (1992: 54), çeşitli nedenlerle kişisel olarak kendi içinde ve çevresi ile sağlıklı bir uyum içerisinde olamayan bireylerin çekingen, mahcup olma, zarar verme gibi kişiyi olumsuz olarak etkileyebilecek davranış içerisine girdiklerini belirtmektedir. Dolayısıyla iletişim kuramama sosyal ilişkilerin yürütülememesi ve yalnızlaşması sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Toplumda var olabilmek, diğer insanlarla tatmin edici ve güven verici ilişkiler başlatmak için sahip olunan iletişim becerilerinin niteliği önem taşımaktadır (Üstün, 2005: 89). İletişimdeki kalite iletişim yönünü olumlu veya olumsuz olarak etkilemektedir. Etkili iletişim kurmak insanları sosyal olarak buldukları ortama etkin ve uyumlu kılacağı gibi düşük kaliteli bir iletişim düzeyi de kişileri sosyal ortamdan uzaklaştırabilmekte ve onların yalnızlaşmasına sebep olabilmektedir. Kişilerin duygu durumunu, sosyal becerilerini ve sosyalleşmesini etkileyebilen yalnızlık, kişileri mutsuzluk ve umutsuzluk içine sürükleyebileceği Karaoğlu ve arkadaşları tarafından (2009: 20) belirtilmektedir. Sosyalleşmenin kaynağı iletişim sürecini başlatmakta ve geliştirmektedir. Değerlerin ve paylaşımların artması bu sürecin gelişmesine etki etmektedir. Bu etkileşim sürecinde mutlu ve birlikte olma isteğinin sonucu olarak bireyler bir arada olmaktadır.

Bu araştırmada yapılan çalışmalar ve kaynaklar çerçevesinde iletişim becerisine etkin olabilme ve bunun sosyal uyumla ilişkisinin incelenmesi hedeflenmekte; uygulama kısmında ise bireylerin etkili iletişim becerilerini ve sosyal ortama uyum sağlama düzeylerini ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır. Bu durumda ortaya koyulacak problemlere çözümler üreterek kişilere olumlu davranışların kazandırılması, sorunların üstesinden gelebilmesi, etkili ilişkiler ve iletişim kurabilme yetilerini geliştirmeye yönelik uygun çözüm önerileri sunulması hedeflenmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. TEORİK YAKLAŞIMLAR

1.1. Kavram Olarak “İletişim”

En genel anlamda iletişim iki kişinin karşılıklı olarak birbirlerine bilgi aktarmasıdır. Farklı alanlarda olmak üzere iletişimin ne olduğu üzerine yapılan tanımlar kavramı daha anlaşılır hale getirmektedir. Bu tanımlardan bazıları şu şekilde tanımlanabilmekte ve iletişimin anlaşılmasına yardımcı olabilmektedir:

Aziz (2010: 2), iletişimi sosyolojik olarak, “belirli araçlar/ortamlar kullanılarak bilgi, düşünce ve tutumları (iletilerin) insan(lar)dan insan(lar)a karşılıklı aktarılması” olarak tanımlamaktayken;

Psikoloji alanında yapılan iletişim tanımlarının ortak birleşme noktası ise şöyle belirtilmektedir (Yiğiter, Engin ve Yağız, 2007: 125):

“İletişim, katılanların bilgi, sembol üreterek birbirlerine ilettikleri ve bu iletileri anlamaya, yorumlamaya çalıştıkları bir süreçtir.”

İletişimi insanın varlık sürdürme biçimi olarak ifade eden Oskay (7: 1997), bu süreçte üretilen ve gelişimlere göre değişimlere uğrayan insana özgü bir olgu olarak iletişim kavramına bir açıklık getirmektedir.

İletişim, ‘belirli bir amaca yönelik anlam transferleriyle sosyal değerlerin iletilmesi ve deneyimlerin paylaşılmasını sağlayan bir süreç’ olarak ise Peltekoğlu (2004: 178) tarafından tanımlanmaktadır.

Doğumdan itibaren insan yaşamının her anında iletişim yer almaktadır. İnsan yalnızken kendi düşünceleriyle, kitap, tv, radyo, gazete gibi medya araçlarıyla iletişimde bulunurken, zamanın bir kısmını ise insanlarla ilişki içinde geçirmektedir. İletişimin insan yaşamının yaklaşık dörtte üçünü kaplayan bir olgu olduğu belirtilmektedir (Zıllıoğlu, 2007: 25). İletişim her zaman her yerdedir. Çalan telefon bize ulaşmak isteyen kişinin iletisini verirken, sokakta asılı olan bir reklam afişi, ürünü hakkında bilgi sunar. Birçok trafik işareti yazılı olmakla birlikte simgelerle de insanlara bilgi aktarmaktadır.

1.1.1. İletişim Süreci Nasıl İşler?

Bir süreç olarak bahsedilen iletişimde bu süreci tamamlamak için birtakım unsurlara ihtiyaç duyulmaktadır. İletişimden tam olarak söz edebilmek ve bu süreci tamamlamak için olması gereken beş ögeyi Aziz (2010: 27) verici (gönderici, kaynak), alıcı (hedef), ileti (mesaj), kanal (araç) ve geribildirim (feedback) olarak belirtmiştir.

İletişim sürecini başlatan kişi kaynaktır. İletiyi gönderen olarak kaynak bir kişi ya da bir araç olabilir. Kaynağın iletmek istediği duygu, düşünce, olay, haber gibi içerikler mesaj ve bu içeriğin ulaştırılması istenen kişi veya kişiler ise hedeftir. Mesaj, alıcıya bir kanal aracılığı ile ulaştırılmaktadır. Bu kanal, bir insan olabildiği gibi bir medya aracı da olabilir. İletinin sağlıklı bir şekilde hedefe ulaştığını ve hedef tarafından doğru bir şekilde anlaşıldığını göstermek için geri bildirim ihtiyacı duyulmaktadır. Geribildirim, mesajın alındığına ve algılandığına dair göndericiye ulaştırılan bilgilerdir.

İletişim sürecinde olması gereken unsurlarına dâhil olarak Gürüz ve Eğinli (2008: 16-23) 'ileribildirim (feed forward), gürültü, ortak deneyim/yaşam alanı ve ortam/bağlam unsurlarını da belirtmiştir. Bu unsurlardan ileribildirim kavramı, kaynağın mesajı iletmeyen mesaj hakkında bilgi vermesidir. "Feedback (geribildirim), kontrolün reaktif bir formu iken, feedforward (ileribildirim) kontrolün proaktif bir formudur" (Doğan, 2006; akt. Er, 2005: 15). İleri besleme, mesajların içeriği, yönü, ortaya çıkabilecek değişiklikler hakkında alıcıya haber vermektedir. İletişim sürecinin bir diğer unsuru mesajın doğru anlaşılmasına sebep olan herşey gürültü faktörüdür. Bu, iletişimin engellenmesine, mesajın doğru olarak alınamamasına ve yorumlanamamasına sebep olmaktadır. Gürültü, çevreden kaynaklanan yüksek sesler, cümlelerin anlaşılır olmaması, kültürlerarası dil ve anlam farklılıkları ve iletişime katılanların kişisel özellikleri olabilmektedir. İnsanın sessiz kalıp dinlemek istememesi bile sessiz bir gürültü faktörüdür. Çünkü kişi mesajı anlamak ve almak istemez; başka şeylerle ilgilenir ya da farklı yerlere bakabilir.

İletişimde bulunan kişilerin ortak deneyimlere sahip olması sağlıklı iletişim sürecinin gerçekleşmesi için gereken faktörlerden bir diğeridir. Dilin ortak anlamları ve simgeleri, kişilerin benzer sosyal kültürel özellikleri iletişimin daha iyi anlaşılmasında önemli rol oynamaktadır. Daima bir ortam içinde ortaya çıkan iletişimde, iletişim tarzını belirleyen birden çok bağlam (duygu, statü, mekân) bulunmaktadır (Erdoğan, 2005: 73; Gürüz ve Eğinli, 2008a: 21) Örneğin, arkadaş ortamında yapılan iletişim ile iş

ortamında yapılan iletişim biçimi farklılık göstermektedir. İletişimin içeriği de bireyler arasındaki ilişkinin düzeyine göre biçimlenmektedir.

1.1.2. İletişimin İşlevleri Nelerdir?

Yapılan birçok tanımdan yola çıkarak, iletişimin birtakım işlevlerinin var olduğu ortaya çıkmaktadır. Bunlar, 'ilişki kurmak, haber vermek, bilgi vermek, tutum ve davranış değişikliği yaratmak' olarak Aziz (2010: 55) tarafından belirtilerek şöyle bir gruplandırılmayla incelenmiştir:

- İnsanlar arasında ilişki kurma işlevi
- Toplumsallaştırma işlevi
- Haber verme işlevi
- Çevreye uyum sağlama işlevi
- Boş zamanları değerlendirme işlevi

İletişim işlevleri sınıflandırmasında 'iletişimin açık ve örtülü işlevleri, psikolojik işlevleri ve toplumsal işlevleri' olarak da bir gruplandırma yapılmıştır (Zıllıoğlu, 2007: 74-81).

Açık/amacı belirlenmiş işlevler, iletişime katılanlar tarafından arzulanan ve sonuçları kendilerince öngörülen işlevler, örtülü/amaçlanmamış işlevler ise, iletişime katılanların ne istedikleri ne de farkında oldukları işlevlerdir. Psikolojik işlevler, insanların kendilerini ve çevresindeki kişileri anlamasını, diğerleriyle etkileşimini gözlemlemesi, yorumlaması, duygu ve düşüncelerin gelişmesini sağlamaktadır. Toplumsal işlevler, insanların çevresinde olup bitenlerden haberdar olmasını sağlamak, eğlenmek, ikna etmek, bilgi alışverişini sağlamak vb. olarak belirtilmektedir. Ayrıca bu süreç içerisinde bunların hepsi ya da bazıları bir arada bulunabilmektedir. (Zıllıoğlu, 2007: 77).

1.1.3. İletişim Türleri

Psiko-sosyal iletişim sürecinde iletişim türleri, kişi içi iletişim, kişilerarası iletişim, örgüt-içi iletişim ve kitle iletişimi olarak dört gruba ayrılmaktadır (Dökmen, 2005: 21; Özodaişık, 2009: 24-28).

Kişi içi iletişim, bir insanın düşünmesi, duygulanması, kendi kendine konuşması, sorgulama yapması kişinin kendi iç iletişimini göstermektedir. Kişi kendisiyle

konuşmakta, kendi sorularına cevap üretmektedir. Yani kişi hem kaynak hem de alıcı konumunda olmaktadır.

Kişilerarası iletişim, Kaynağını ve hedefini kişilerin oluşturduğu iletişim türüne denilmektedir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler bilgilerini birbirlerine aktarırlar ve yorumlarlar. Böylece kişilerarası iletişim sürecini gerçekleştirmiş olurlar.

Örgüt-içi iletişim, belli bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen insanların faaliyetlerinin iş bölümü içerisinde koordine edilen ve çevresiyle etkileşim içerisinde bulunan örgütlerde her bireyin sahip olduğu roller bulunmaktadır. Örgütte var olan ast-üst ilişkilerine göre kimin kimden emir alacağı belirlenmiştir. Bu rollerin algılanması ve benimsenmesi örgüt içi iletişimde belirleyici olmaktadır.

Kitle İletişimi, bilgilerin geniş insan topluluklarına iletilmesi, insanların da bu bilgileri alıp yorumlaması sürecine denmektedir. Kitle iletişim araçları aracılığı ile de yapılan iletişim türünde yüz yüze iletişim söz konusu değildir. Dolayısıyla iletilen konu ile ilgili geribildirim alınması da zorlaşmaktadır.

1.1.4. İletişimde Amaç: İletişim Kurmak Neden Önemlidir?

İletişim, olmaması imkânsız bir süreçtir. İnsanlar tarih öncesi çağlarda, yazının ve konuşmanın olmadığı dönemlerde duvarlara resimler çizerek ya da ateş yakarak kendilerini ifade etmişler ve haberleşmişlerdir. Günümüzde ise toplumsal yaşamın bir gereği olarak ortaya çıkmaktadır. İnsanların birbirleriyle iletişime geçmemeleri, birbirlerinden etkilenmemeleri olanaksızdır ve iletişime geçmek için birçok nedenleri bulunmaktadır.

İnsanların içinde buldukları değişik sosyal grupların özelliklerine göre iletişimin amaç ve biçimi değişmektedir. Özodaişık, (2009: 17) tarafından iletişimin asıl amacının çevre üzerinde etkin olmak, diğer kişiler üzerinde davranış oluşturmak, tutum değiştirmek ve geliştirmek olduğu belirtilmektedir. Çünkü birey iletişim kurarak çevresi ve kendi yaşamında belirleyici olmak istemektedir. Bir başka çalışmada önemslenme, kabul edilme, değerli ve yeterli görünme ve sevilme olarak belirtilen insan ilişkilerinin temel gereksinmelerinin iletişimin amaçları olarak ifade edilmektedir (Selimhocaoğlu, 2004: 34).

Erdoğan, ilişkinin amacının aynı zamanda iletişimde amacı olduğunu ve iletişim yoluyla ilişkinin amacının gerçekleştirilmeye çalışıldığını belirtmiştir. İlişkideki ve aynı zamanda iletişimdeki amacın bilgi almak ve vermek olduğunu ifade etmektedir. Amaç sonuç elde etmeye yönelik olduğundan iletişimin türüne, iletişimde bulunan kişilere ve sahip oldukları güçlere göre değişebilmektedir. Aynı zamanda iletişimin yönlendirme olduğu üzerine de görüşler bildirmektedir (Erdoğan, 2005: 65-66).

Zılloğlu, “bütün insanların her iletişim eyleminde bilgilenmek, ikna etmek, bilgilendirmek, yönetmek, eğlenmek” gibi amaçlar taşıdığını, birey için iletişimin temel amacının kişinin kendisi ve çevresi arasındaki ilişkiyi etkilemek, yönlendirmek ve güçlü olabilmek olduğunun söylemektedir (2007: 26-28).

İnsanların buldukları/yaşadıkları ortama/çevreye göre değişim ve gelişim gösteren iletişim amaçları şu şekilde de ifade edilmektedir (Devito, 1985: 14-15; GAMble Gamble, 1990: 21; Akt.Gürüz-Eğinli, 2008a: 2-3):

Kişisel buluş, kişinin kendini tanıması ve keşfetmesi, kendi duygu ve düşüncelerinin farkında olmasıdır. Bu iletişim sürecinde önem taşımakta ve kişinin kendi kendisini değerlendirmesinde önem taşımaktadır. Çünkü iletişim kişinin kendisini tanımasıyla başlamaktadır (Cüceloğlu, 2001: 93-97).

Dış dünyayı keşfetmek, iletişim süreci kişinin kendisini anlama ve anlamlandırma olanağı verirken, çevresindeki olay, olgu ve insanları anlamayı, tanımayı da sağlamaktadır.

Anlamlı İlişkiler Geliştirmek, bireylerarası sevmek, destek olmak, aşık olmak gibi yakın ilişkilerin gelişmesi iletişimde anlamlı bir süreci ortaya çıkarmakta ve bireylerin iletişim sürecinden zevk almasını sağlamaktadır.

Tutum ve davranışları değiştirmek, iletişim sürecinde kişiler birbirlerinin duygu ve düşüncelerini etkileyecek davranışlarda bulunmaktadır. Bunun sonucunda kişilerin davranışlarında değişimler ortaya çıkabilmektedir.

Yukarıda açıklanan iletişimin amaçları ilişkilerin gelişimini, sürekliliğini ve taraflarca anlaşılmasını belirtmektedir. Teknolojik gelişme çağının hızla gelişme gösterdiği son yıllarda insanlararası bilgi alışverişinin ve akışının amaçlarının da yönünü değiştirmektedir. Bu sebeple iletişim süreci kitle iletişimde haber verme, bilgilendirme, yönlendirme gibi amaçları taşıırken, kişilerarası iletişimde günlük sosyal

ilişkiler boyutunda karşılıklı bilgi aktarma, paylaşma, sohbet etme, eğlenme gibi süreçleri içermektedir.

1.1.5. İletişim Engelleri ve İletişimde Kalite

Diğer insanlarla uyum ve etkileşimi sağlayan iletişim sürecinde iletişimin kalitesi önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. İletişim kişinin kendini tanımasıyla başlayan bir süreçtir. Kendini tanıyan ve güvenen insanlar ‘belirli pozisyonlarda nasıl hareket edeceklerini, neye ihtiyaç duyduklarını veya kendilerinde ne gibi değişiklik yapmaları gerektiğinin’ bilincindedirler (Ertürk, 2010: 135). Bununla birlikte iletişimde buldukları kişilere karşı davranış ve düşüncelerini ifade etmede iletişime hâkim olabilmektedirler. Bu, kişilerin iyi bir empati ve dinleme yeteneğine de sahip olmasını gerektirmektedir ki, iletişim süreci içerisinde iletişimde bulunduğu kişiyi anlamak önem taşımaktadır. Sözlü ve sözsüz iletişimi etkin kullanabilme, empati kurabilme, anlamaya çalışma iletişimin sürecini kolaylaştıran ve kalitesini artıran önemli unsurlardandır.

İnsanlar arası uzlaşma ve anlaşmanın sağlanamaması kişiler arası çatışmalarını artırmakta, problemlere çözüm getirmelerini zorlaştırmaktadır. Çatışma sürecinde yaşanan en büyük eksikliklerden biri de karşılıklı dinlemenin olmamasıdır. Çünkü etkili bir iletişimin gerçekleşebilmesi için öncelikle etkili bir dinleme ortamının olması gerekmektedir.

İletişimin gelişmesi için etkili dinlemenin esaslılığı ve koşulları şu şekilde belirtilmektedir (Korkut, 2000: 216):

- Sessizlik
- Anlatılmak istenenin ne olduğunu anlamaya çalışmak
- Anlatılanın altında yatan duyguyu anlamaya çalışmak
- Koşulsuz kabulle ve dürüst olarak dinlemek

İletişim sürecini ve kalitesini etkileyen ya da engelleyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu engeller fiziksel, teknik, psikolojik ya da sosyal ve örgütsel olarak sınıflandırılmaktadır (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 175; Akt. Elgünler ve Fener, 2011: 35-36).

Fiziksel ve teknik engeller, bu tür engeller iletişim kanalları ve kanalları etkileyen çevresel koşullar olarak ortaya koyulan, mesaj, kanal ve araçlar, gürültü ve dil ile ilgili engeller olarak belirtilmektedir. Mesaj içeriğinin belirsiz olması, kullanılan araç

ve kanalların uygun olmaması, mesajın anlaşılmasına engel olacak gürültü faktörlerinin fazlalığı ve karmaşık, anlaşılmaz cümlelerle mesajın ifade edilmesi iletişimin fiziksel ve teknik engelleri olarak ifade edilmektedir.

Psikolojik ve sosyal engeller, İletişimde bulunan bireylerin sosyal, psikolojik ve kişisel özelliklerinden kaynaklanarak ortaya çıkan engellerdir. ‘Kişilerin algılama farklılıkları bazen de tepki verme biçimi’ iletişimi engelleyen bir unsur olabilmektedir (Korkut, 2000: 222). İletişim amacının iyi belirlenememesi, önyargılar, kişilerarası görüş farklılıkları, tutum ve davranışları, kişilerin sosyal ve kültürel düzeyleri ile sahip oldukları bilgi düzeyi iletişimin psikolojik ve sosyal engelleri olarak ortaya çıkmaktadır.

Örgütsel engeller, bireylerin bir araya gelmesi ile ortaya çıkan örgütlerin birlik ve beraberliklerini devam ettirebilmek için etkin bir iletişime sahip olmaları gerekmektedir. Örgüt içinde de başarılı bir iletişimin sağlanamamasının nedenleri ise, örgütün büyüklüğü/fiziksel yapısı, geribildirim olmaması, aşırı bilgi yüklenmesi, statü farklılıkları, yönetim tarzı, hiyerarşi yapısı, bireylerin sahip olduğu rol ilişkisi, zaman baskısı gibi faktörler ile açıklanmaktadır.

Yukarıda bahsedilen iletişime engel olan unsurlar bireylerin yaşamını ve ilişkilerini engellemekte ve onların zamanla toplumdan uzaklaşmasına sebep olabilmektedir. Bu kişiler güvensiz, korku içinde yaşarlar ve yeni fikir ve görüşlere açık olamazlar. İletişimde başarılı olabilen bireyler ise kendine güvenen, saygılı, işbirliği yapabilen, paylaşımcı, kendisinin ve diğerlerinin sorunlarına eğilimli ve problem çözmede başarılı olmaktadır (Kumcağız ve ark., 2011: 49).

1.2. Kişilerarası İletişim

Kişiden kişiye etkileşimi içeren kişiler arası iletişim, birbirleri ile doğrudan etkileşim halinde olan az sayıdaki insanı kapsayan bir iletişim biçimidir (Kaypakoğlu, 2010: 6). Myers ve Myers (1998), kişilerarası iletişimi tanımlarken dört temel öge üzerinde durmuşlardır (Akt.Cihangir, 2004: 4-5):

1. Kişi, iletişimi ve iletişim tarzını başkalarının anlatmasıyla değil, kendisi keşfederek öğrenmektedir.
2. İletişim, sembollerin kullanımı, sezgileri, gözlemleri, çıkarımları, anlamları ve sözel alışkanlıkları içerir. Tesadüfî değil, bilinçlidir ve içerdiği faktörler yeterince anlaşıldığından önceden kestirilebilmektedir.

3. İnsanlar iletişim sürecinde elde edilen bilgileri, başkalarına zarar verecek biçimde kullanabilecek reklamcılar, propagandacılar, arkadaşlar tarafından sık sık yanlış yönlendirilebilmektedir.
4. Kişinin kendisi dışında hiç kimse iletişim tarzı konusunda bir şey yapamaz; çünkü iletişim kişinin içinde başlar. Görülen, duyulan, hissedilen, koklanan ya da tadılan herhangi bir şeyden ilk olarak etkilenen kişinin kendisi olmaktadır. Dolayısıyla insanların iletişim becerilerini geliştirmesi çaba ve motivasyon gerektirmektedir.

Hartley (2010: 40-51), kişilerarası iletişimin bilindiği gibi basit ve açık bir tanım olmadığını vurgulayarak, çok sayıda tanımdan yola çıkmış ve tanım üzerine geliştirilebilecek en önemli sonuçları yedi önerme üzerinden ele almıştır:

- Kişilerarası iletişim iki katılımcı arasında yüz yüze görüşmelerden oluşur.
- Kişilerarası iletişim birbirlerine karşı değişen rolleri ve ilişkileri olan iki insanı içerir.
- Kişilerarası iletişim her zaman iki yönlüdür.
- Kişilerarası iletişim yalnızca mesajların değiş tokuş edilmesini içermez. Esas olarak anlamın yaratılması ve değiş tokuşunu içerir.
- Kişilerarası iletişim kısmen veya tamamen maksatlardır.
- Kişilerarası iletişim bir olay veya olaylar dizisinden ziyade devam eden bir süreçtir.
- Kişilerarası iletişim zaman içinde birikerek çoğalır.

Hartley'in bu önermelerinden yola çıkarak kişilerarası iletişim, bir süreç içerisinde en az iki kişi arasında gerçekleşen ve anlam üzerine kurulu karşılıklı bilgi alışverişi olarak tanımlanabilmektedir. Tubbs ve Moss, iletişimin kişilerarası sayılabilmesi için gerekli birtakım unsurların olması gerektiğini vurgulamışlardır (Dökmen, 2005: 24). Bunlar:

- 1) İletişime katılanlar yüz yüze olmalıdır.
- 2) İletişim iki yönlü ve karşılıklı bilgi akışı içinde olmalıdır.
- 3) İletişimde bilgi aktarımı sözlü ve sözsüz olmalıdır.

Belirtilen tanımlardan yola çıkarak kişilerarası iletişimin en az iki kişi arasında, karşılıklı diyaloglardan oluşan bilgi aktarımı ve anlama sürecini içeren amaçlı bir eylemdir denebilir.

1.2.1. Kişilerarası İletişimin Unsurları

İki yönlü bir süreç içerisinde gerçekleşen kişiler arası iletişim, bu süreçte bir takım unsurları içinde barındırmaktadır (Kaypakoglu, 2010: 7-15):

Kaynak-alıcı; kişilerarası iletişimin gerçekleşebilmesi için en az iki kişinin olması gerekmektedir. Yani mesajın bir göndericisi ve alıcısı bulunmalıdır. Bireylerin birbirlerine mesaj gönderdiği ve aldığı iki yönü bir süreç olan kişilerarası iletişimde bireyler sürekli etkileşim içindedirler.

Kodlama-kod açma; kodlama, konuşma, yazma gibi mesaj oluşturma faaliyetlerine gönderme yapan işaretler sistemi, kod açma ise bunun tersi olarak dinleme, okuma gibi mesajın anlaşılması faaliyetidir. Kişilerarası iletişimde de mesajlar kodlanması ve kodların açılması gereklidir.

Beceri; etkileşim sürecinde iletişimin nasıl kurulduğunu bilmek kişilerarası iletişim becerisine hâkim olmayı gerektirmektedir. Bu tür insanlar neyi, ne zaman ve nasıl söyleyeceğini bilen kişilerdir.

Mesajlar; mesaj sadece konuşmayı anlamak ya da iletişim bilgilerini kullanmak değil, bunun yanında beden dili, ses tonu, yüz ifadeleri gibi mesajların değişimini de içermektedir.

Kanal; bir kişiden diğerine transfer edilen ve köprü işlevi gören mesajın ulaştırıldığı kişi veya araçlardır. Yüz yüze iletişimde sözel ve işitsel kanallar ile birlikte beden dili gibi görsel kaynaklar da kullanılmaktadır.

Gürültü; mesajı deforme eden herhangi bir şeydir. Bu fiziksel gürültüler olabileceği gibi, fizyolojik, psikolojik, anlamsal gürültülerde olabilir. Gürültü, mesajın doğru olarak alınmasını veya anlaşılmasını engellemektedir.

Ortam; her iletişim yapıldığı yerden/ortamdan etkilenmektedir. İletişime katılanların sosyo-demografik özellikleri, duyguları, beklentileri, rolleri kişilerarası iletişim sürecinin belirleyici unsurları arasında olmaktadır.

1.2.2. Kişilerarası İletişimin Amaçları

İnsanların birbirleri ile iletişime geçmek için birçok sebebi bulunmaktadır. Temel olarak bilgi almak ve vermek asıl amacı olmaktadır. Fakat bunların yanında kişilerin ihtiyaçlarını karşılayacak birçok amaç da yer almaktadır. İnsanların iletişim kurmak için sayılamayacak kadar çok nedeni olduğunu belirten Özodaişik, (2009: 33) iletişim kurmada etkili amaçları dört başlık altında açıklamıştır:

Tanıma; insanlar daha önceden tanıdığı kişilerle iletişimde bulunurlar.

Çekici bulma; insanın içerisinde çekici bulduğu kişiye karşı daha çok iletişim kurma isteği olabilmektedir.

Zorunluluk; bazen kişiler işlerini halledebilmek için diğerleriyle iletişime geçmek zorundadırlar.

Benzer özelliklere sahip olma; ilgi alanları birbirine yakın olan bireyler iletişime daha kolay geçmektedirler.

Sethi ve Seth, kişilerarası iletişimin kullanılmasının amaçlarını ise, bilgi toplamak ve vermek, diğerlerinin davranış ve duruşlarını etkilemek, kişilerarası ilişkileri korumak ve geliştirmek, duyguları ifade etmek, kişisel arzuları ve diğerlerinin arzularını anlamak, karar vermek ve problem çözmek, insanların davranışlarını tahmin etmeye çalışmak olarak açıklamaktadır (2009: 36).

Kişilerarası iletişim süreci içine giren bireyler verilen bu amaçların yanında, var olmak, öğrenmek, paylaşmak, ilişki kurmak, etkilemek, eğlenmek, yardım etmek, yakınlık ve ilgi duymak, kimlik oluşturmak, duygusal yatırım yapmak ve ihtiyaçlarını karşılama olarak ifade edilmektedir. Bunlar şu şeklide açıklanmaktadır (Gürüz-Eğinli, 2008a: 73):

Varolmak, toplumsal bir varlık olan insanın toplum içinde var olabilmesi için ihtiyaç duyduğu en önemli unsurlardan biri iletişimdir (Dökmen, 2004: 45).

Öğrenmek/Bilgi edinmek, kişilerarası iletişimde kişi bir taraftan çevresi ile bilgi edinme ihtiyacını karşılarken diğer taraftan kendini tanımakta ve iletişime yön vermektedir.

Paylaşmak, insanlar fikir ve düşüncelerini paylaşırken düşünce ortaklığı yaratabilmekte, duygu paylaşımları ile de yakınlaşma ve güçlü duygular geliştirebilmektedir.

İlişki/bağlantı kurma, insanlar buldukları ortamda sevmek, kabul görmek ve olumlu ilişkiler kurmak ister. İletişime geçme ihtiyacının temelinde yalnızlıktan kurtulmak, sevgi ve saygınlık ihtiyaçlarını karşılayarak doyuma ulaşmak bulunmaktadır.

Etkilemek, kişiler diğerleri ile iletişime geçerken bilgi ve düşünceleri ile onları etkilemek, yönlendirmek ve inandırmak isterler. Etkileme ile insanlar duygularını paylaşabilirler ve yakın ilişkiler kurabilirler.

Yardım etmek, kişilerarası iletişimde bireyler birbirlerine duygularını açarak ve düşüncelerini paylaşarak birbirlerine destek olmakta ve iletişimden zevk alınmasını sağlamaktadır.

Benzerlik/Yakınlık Duymak, Kişiler ortak duygu, düşünce ve beğeni özellikleri taşıdıkları kişilerle daha çabuk iletişime geçmekte ve sağlıklı bir iletişim süreci geçirmektedirler.

Kimlik oluşturmak, İletişimde bulunulan ortamlar, içinde bulunulan roller, iletişime etkin olma sosyal yapı içinde kişilerin kimlik edinmesini sağlamaktadır.

İlgi duymak/göstermek, kişilerin birbirine ilgi göstermeleri, ortak paylaşımlarının olmasını, benzer duygu ve düşünceleri algılamalarını gerektirmekte; bu ise iletişimde karşılıklı ilgilerini göstermelerini sağlamaktadır.

Duygusal yatırım yapmak, Kişilerarası ilişkilerin sürekli olabilmesi için bireylerin üstlenmesi gereken birtakım sorumlulukları bulunmaktadır. Birbirlerine zaman ayırabilen ve ilgi gösterebilen kişiler iletişim sürecinin doyuma ulaşmasını sağlamaktadır.

İhtiyaçları gerçekleştirmek, kişilerarası iletişimde bireyler sevmek, sevilme, bir gruba ait olmak, çevresinde tanınmak için iletişim zorunlu olmaktadır.

Güngör (2011: 162-165) ise kişilerarası iletişimin amaçlarını iki başlık altında toplamıştır. Bunlardan ilki '*güç oluşturma ve sömürü*'dür. Hangi düzeyde olursa olsun iletişimin temelinde iletişime katılanların birbirleri üzerinde açık ya da kapalı güç oluşturma amacı olduğu, bireyin çevresine 'ben buradayım' iletisini vermesinin bile bir güç göstergesi olduğu belirtilmektedir. Kişilerarası iletişimin diğer bir amacı ise '*ikna etme*'dir. İletişimsel ilişkinin temelinde bireylerin diğer bireyler üzerinde davranış değişikliği amacı yer almaktadır. Bireyler iletişimde buldukları kişileri belli bir konuda ikna etmeye çalışarak, davranış ve tutumlarda değişiklik yaratmayı ve bunu sürdürmeyi amaçlamaktadırlar. İletişimde güç ve iknanın bir arada işlediğini ifade eden Güngör, bireylerin başka bireyleri kendi egemenlik alanları içerisine çekmek ve orada tutmak istemelerinin açık ya da örtülü güç ve ikna uyguladıklarını da vurgulamaktadır.

Bireylerin, öğrenmek, paylaşmak, eğlenmek, yardım etmek, ikna etmek, baskı kurmak, etkin olmak, ilişkilerini geliştirmek gibi amaçlarla toplumsal sürece dahil olduğu görülmektedir. Zorunlu ya da istekli olsun iletişim sürecini en önemli amacı topluma dahil olma güdüsüdür.

1.2.3. Kişilerarası İletişimde Çatışma (!) ve Engeller

Tam ve doğru bir kişilerarası iletişimin gerçekleşebilmesi için sözlü ve sözsüz ifadelerin anlatılmak istenen mesaj içeriğini anlam kayması olmadan ve yanlış anlaşılmalara sebebiyet vermeyecek şekilde oluşturulması gerekmektedir. Aksi bir durumda ortaya çıkabilecek ve kişilerarası iletişime engel olabilecek durumlar söz konusu olabilmekte ve bu engellerin temelinde ise bireylerin kişisel özellikleri, içinde buldukları duygusal anlar ile kültürel farklılıklar gösterilebilmektedir.

Owen Hargie, *The Handbook of Communication Skills* (1997) adlı çalışmasında Argyle'in toplumsal beceri modelini kişilerarası iletişime uyarlamıştır. Modelde iletişim sürecinde bireylerin kendine özgü amaçlarının ve motivasyonlarının bilişsel ve duyuşsal süreçlerinin ve geribildirimini kişilerarası iletişim sürecinde etkili olduğu belirtilmektedir. Bu süreçte iletişimin bir bağlam içinde gerçekleştiğini ve iletişimin içinde bulunulan durumun bilinmesi ile anlaşılabilirliğini, bu nedenle her durumun yaşantılar ve bilgilerden geçirilerek yorumlandığını ve algılandığını ifade etmektedir. Dolayısıyla Hargie'nin kişi-durum-bağlam modelinde kişilerarası iletişim sosyo-demografik, fiziksel ve kişisel özelliklerle birlikte iletişim ortamı, sosyal çevre, kurallar ve roller tarafından da etkilenmektedir. İletişim sürecindeki bozulma ya da çatışma aralarında bir ilişki ile bağlı olan bu faktörlerin herhangi birinde ortaya çıkabilmektedir (Doğanay ve Keskin, 2008: 12-13).

Yapılan çalışmalarda kişilerarası iletişim çatışmaları ve engellerine sebep olabilecek nedenler ortaya koyulmaktadır. Bunlar, Sethi ve Seth'in (2009: 36-37) çalışmasında belirtildiği şekilde kişilerin yoğun duyguları, bilginin yönlendirilmesi (filtering), mesajın bilgi ile dolu olması, savunmaya geçme, kültürel farklılıklar ve kişilerin kullandıkları özel dil gibi faktörler olabilmektedir. Bu faktörler sırasıyla şöyle açıklanabilir:

Bireyler yoğun duygular içindeyken rasyonel düşünemedikleri gibi, mesajları olduğundan farklı oluşturabilmekte ya da algılayabilmektedir. Kızgın, üzgün ya da aşırı heyecanlı gibi durumlarda verilen tepkiler yerinde olmayabilir. Bu durumların yoğunluğu iletişimin anlaşılır şekilde gerçekleşmesine engel olmaktadır.

Bireyler iletişim kurarken zaman zaman mesaj içeriğini yönlendirme eğilimindedirler. Amaç kişilerin dikkatini çekmek için mesajı istenilen yönde şekillendirmektir. Bilginin yönlendirilmesi (süzme) ile kişiler aldatılma duygusu yaşayabilirler ve hayal kırıklığına uğrayabilirler. Yönlendirme bazen olumlu yönler

üzerine odaklanırken bazen de olumsuz yönler üzerine olmakta ve iletişimin akışı bu yöne çekilmektedir.

İletişimde konu ile ilgili aşırı bilgi yüklemesi konuya ilginin azalmasına, bilgi karmaşıklığı yaşanmasına ve bunun sonucunda iletilmek istenen içeriğin yanlış ya da eksik anlaşılmasına sebep olmakta ve amaca ulaşılmasını engellemektedir. Bilgiyi aktaran daha çok kendi algısına yönelik anlatımda bulunmaktadır. Bu durum ise iletişim sürecini zayıflatmaktadır.

Kişilerin yargılayıcı tutumları, olumsuz eleştirileri, alaycı tavırları ve sorgulayıcı ifadeleri gibi durumlarda da kişiler karşısındakini dinlemek yerine hemen bir savunma durumuna geçebilmektedirler. Dolayısıyla ne anlatan kendini dinletebilmekte ne de karşısındaki anlatılanın iç yüzünü anlayabilmektedir. Kişiler kendi içsel durumlarından (uyum sağlama, koruma, kaygıyı yok etme gibi.) kurtulmak için savunma durumuna geçebilmektedirler.

Kültürlerarası farklılıklar iki insanın iletişimi sırasında yanlış anlaşılmalara yol açabilmektedir. Farklı kültüre sahip bireylerin birbirlerini anlama ve anlaşılma konusunda iletişim problemleri yaşayabilmektedir. Bu durum da kişilerarası iletişimin sağlıklı sürdürülmesinde kişilerde anlaşma ve anlaşılma engellini ortaya çıkarmaktadır.

En az iki kişinin kendi aralarında anlaşmalarını sağlayacak ve sadece kendilerinin anlayabildiği kelime, cümle ve simgelerden oluşan anlatım biçimleri bulunmaktadır. Bu özel dil iki bireyin aralarında oluşturduğu özel anlatım olabildiği gibi bir kurumun iş yapısıyla ilgili kullandığı terimler de olabilir. Bu dile yabancı olan kişilerin iletişim sürecinde anlatılan konuya yabancı kalması kişilerarası iletişimin önündeki engellerden biri olmaktadır.

Kişilerarası iletişimde ifade etme, anlama, anlaşılma gibi engellerle karşılaşmasına sebep olan faktörlerin birçoğunun kişilerin zaman içindeki öğrenmeleriyle gerçekleştiğinden dolayı değiştirilmesi güç olmaktadır. Bu yanlışın düzeltilmesi için ise ilk adımın bu engellerin birey tarafından farkında olunması gerektiği ifade edilmektedir (Gürüz-Eğinli, 2008a: 210-240). Çoğunlukla kişilerin psikolojik durumlarından kaynaklanan bu engeller yukarıda açıklanan kişilerarası iletişime engel olan unsurlara ek olarak Gürüz ve Eğinli tarafından şu şekilde ele alınmıştır:

Önyargı, kişilerin sahip olduğu, öğrendiği, benimsediği kalıplaşmış tutum ve düşüncelerdir. İnsanın karar verme sürecinde etkili bir unsur olan önyargı, iletişimi de

buna göre yönlendirebilmektedir. Önyargılar, bilgilerin doğru anlaşılmasının önünde önemli bir etken olduğundan, kişiler onlara iletilen bilgileri anlamaz veya anlamak istemez. Çünkü süregelen bir düşünce, davranış ve yaşama biçimi kalıbı içinde yer almakta ve bu da onun tutum ve davranışlarının değişmesini engellemektedir.

Streotipleştirme, tektipleştirme olarak da ifade edilebilen bu kavram, kişileri sosyo-demografik özelliklerine göre belli bir grubun içine dâhil ederek onlar hakkında bilgiye sahip olmaya çalışılmasının kısa ve hızlı bir yoludur. Bu kişiler hakkında sınırlı bilgiler ile genelleştirme yapılarak değişmez izlenimler bırakabildiğinden iletişim sürecinde de birtakım problemlere yol açabilmektedir. Özellikle olumsuz değerlendirmelerle kişi tanınmaya çalışıldığında ona 'başka' gözüyle bakılacağından sözlü paylaşımda bulunulması zorlaşmakta ve kişileri birbirinden uzaklaştırmaktadır.

Dilsiz bilgilenme ve Halo etkisi, kişilerarası iletişim sürecinin engellerinden biri olarak ileri sürülmektedir. Kişilerin fiziksel özelliklerinin değerlendirilmesi ile onun hakkında oluşturulan izlenimler dilsiz bilgilenme olarak tanımlanmaktadır. Bu, kişiyi tanımda onun sadece fiziksel özelliklerine göre tanınmasını sağlayacağından kişisel özellikleri hakkında gerçek bilgi edinilmesi engellenmektedir. Kişiler hakkında olumlu veya olumsuz edinilen ilk bilgiler, daha sonraki düşüncelerinin de ona göre olumlu ya da olumsuz olarak şekillenmesini sağlamaktadır. Halo etkisi olarak ifade edilebilen bu durum ilk karşılaşma anında belirtilen duygu ve düşünceler sonraki duygu ve düşünceleri etkilemektedir. Kişilerarası iletişimde bu durum daha sonraki ilişki ve iletişim sürecini engelleyecek olumsuz etkiler ortaya çıkarabilmektedir.

Varsayılan Kişilik Kuramı, iletişim sürecine engel olabilen unsurlar arasında yer almaktadır. Bu kuram kişiler hakkında bilgi almak için sadece bir kişilik özelliği göz önünde bulundurularak geneli hakkında bir fikre varılmaya çalışılmasıdır. Bir yönü ile değerlendirilen bir kişi her zaman o yönü ile algılanmaktadır. Bu durum kişilerin birbirlerini doğru olarak anlamasını engelleyebileceği gibi kalıplaşmış düşünceler içinde geniş bakış açısını geliştirmeye de engel olmaktadır.

Özellik Atfetme, diğer iki özelliğe bağlı olmakla birlikte, kişiler hakkında sahip olunan bilginin kişinin diğer özellikleri arasında ilişki kurulması ve onunla ilgili bütün bilgiler hakkında tahmin yürütülmeye çalışılmasıdır. Kişiler hakkında edinilen bilgiler doğrultusunda yenilerinin kabul edilmesi zor olduğundan bu durum iletişim sürecine zarar vermektedir.

Kehanet teorisi, iletişim sürecinde kişilerle ilgili varılan öngörüler ya da beklentiler, kişinin davranışlarını da bu öngörüler ya da beklentiler doğrultusunda gerçekleştirmesine sebep olmaktadır. Gerçek olmayan özellikler algılandığında ve kişi bu yönde davranış sergilediğinde iletişim sürecinde yanlış anlaşılmalara ortaya çıkmaktadır. Kişi bu yanlış algısı ile diğer kişileri de etkileyebilmekte ve iletişimde zincirleme bir hataya sebebiyet verebilmektedir.

Kalıplaşmış düşünce, kişilerarası iletişimde kişinin sadece kendi istediği doğrultusunda iletişimi yönlendirmesi, karar vermesi ve kişiyi davranmaya zorlamasıdır. Bu süreçte iletişimin sağlıklı devam etmesi güçleşmektedir. Kişinin geçmişteki bilgileri de kişiler hakkında önyargılı olmasına sebep olabilmektedir.

Suçlamak, herhangi bir olumsuzluk durumunda kişinin sorumlu tutulmasıdır. Suçlama davranışını alışkanlık biçimine getiren kişilerin ilişki ve iletişimde problemler ortaya çıkmaktadır. Sorumlulukların yerine getirilmediği zamanlarda kişiler bir suçlu aramak yerine, asıl önemli olanın sorunun çözülmesi olduğunun bilincinde olarak iletişimde bulunurlarsa ilişkilerin bozulmasını önleyebilirler. Aksi bir durumda ise kişiler birbirini dinlemediğinden sağlıklı bir iletişim söz konusu olamamaktadır.

Zihin okuma, kişilerin fikir, düşünce ve duyguları hakkında çıkarımlarda bulunulmasıdır ve kişi bu çıkarımların kendi hissettiği gibi olacağına kanaat getirmekte ve tepki geliştirmektedir. Böyle bir durumda kişi karşısındakini dinlemez ve kendi doğrularını savunmaktadır. Karşısındaki de kendini ifade etmek için fırsat bulamadığı gibi iletişim sürecinde kopukluklar meydana gelmektedir.

Değiştirme çabası, kişilerin hoş gitmeyen özelliklerini değiştirilmesinin istenmesidir. Kişiler çoğunlukla kendilerinin değişmesi yerine karşısındaki kişinin değişmesini isterler. Bunu onları düşündükleri için söylediklerini ifade etseler de kişiler kendilerinin olumsuz eleştirilmesine kırılabirler. Bu durumun bir davranışa dönüşmesi iletişime engel olabilir. Çünkü insanların her biri farklıdır ve kimse karşısındakine göre şekillenmek istemediğinden bu tür kişilerle iletişime geçmekten kendilerini sakınacaklardır.

Kutuplarda Düşünmek, karar vermede, düşünmede, anlamada sadece iki seçenek üzerinden kişileri, durumları değerlendirmeye dayanmaktadır. İyi-kötü, doğru-yanlış, başarılı-başarısız gibi kesin sonuçlarla ifade edilebilen durumlardır. Bu sınırlı düşünme biçimi içinde kişiler değerlendirildiğinden iletişimde anlama ve anlaşılmalara ortaya

çıkarmakta ve kişiler iki seçenek arasında bırakıldığından kişilerarasında çatışmalar belirmektedir.

Açı sadakati, sadece kendi bilgilerinin doğruluğunu kabul eden ve diğerlerini reddeden davranış biçimidir. Bu davranış biçimine sahip kişiler diğerleriyle iletişimde kendi doğrularını inandırmaya çalıştığından karşısındaki kişiyi eleştirir, dinlemez ve daima onaylanmayı bekler. Bu kişilerle iletişimi sürdürmek oldukça zor olmaktadır.

Kişiselleştirme, kişilerin karşılaştıkları her durumdan kendilerine bir pay çıkarmasıdır. Anlatılan herhangi bir olaydan ‘Acaba ben de mi böyleyim?’ gibi gereksiz öz eleştirilerle kişi hem kendini hem de çevresindeki kişileri zor durumda bırakmaktadır. Bu kişiler kendisiyle sürekli bir karşılaştırma içerisine girmekte olduğundan özgüven eksikliği yaşamaktadır. Bunun sonucunda ise iletişimde kendini devamlı kontrol altında tutarak kendilerini ifade etmede sorunlar yaşamasına sebep olmaktadır.

Etiketleme, kişilerin güzel, çirkin, zengin, fakir, çalışkan, tembel, aptal, zeki gibi sıfatlarla değerlendirilerek bir kalıp içine sokulmasıdır. Kişiler bu değerlerin biri veya birkaçı ile değerlendirilirken onlar hakkında bir önyargıya varılmasına da sebep olmaktadır. Bu etiketlemeler sonucu kurulan iletişim sürecinde de yanlış anlaşılmalara ortaya çıkabilmekte ve özellikle kişinin kendisini ‘iyi’ olarak etiketlemesi onun yanlış yaptığının farkına varmasına engel olabilmektedir.

Dilde belirsizlik, İletişim sırasında kullanılan kelimeler, ifade biçimi kişilerin anlatılmak istenileni anlamasında ve geribildirimde bulunmasında problem yaşamasına sebep olabilir. Bir kelimeye verilen farklı anlamlar içeriği anlamsal olarak tam yansıtmayacağı gibi ses vurgusunun farklı olması da anlamı değiştirecektir. Bu belirsizlik ise iletişimin bozulmasına sebep olmaktadır.

Yukarıda ele alınan ve açıklanan kişilerarası iletişim sürecine engel olan unsurların farkında olunması bu süreçte ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkların ortadan kaldırılmasında gerekli olan ilk adımlardan biri olmaktadır. Bir yanlış düzeltmek için öncelikle o yanlışın ne olduğunu bilmek zorunludur. Ama asıl önemli olan nokta ise bilincine varılan yanlışlıkların görmezden gelinerek hatanın devam etmesine göz yummaktır. İnsanlardan uzak kalmanın, onlarla iletişim kurmanın neredeyse mümkün olmadığı ifade edilen iletişim sürecinde iletişime engel olan bu unsurları en az düzeye indirmek için gerekli çabaların gösterilmesi daha iyi ve sürekli insan ilişkilerini ortaya çıkarmakta etkili olmaktadır.

Kişilerarası iletişim sürecinde kişilerin kendi duygu, düşünce ve davranışlarının farkında olması ve buna göre iletişimini biçimlendirmesi kendi özgüvenlerini geliştireceği gibi karşısındaki kişiyi anlama, dinleme, karşılık verme ve anlatılanları objektif değerlendirmesini de sağlamaktadır. İletişimde anlamak, bunun için çaba göstermek, dinlemek, bu süreçte samimiyetini göstermek iletişime verilen değer ve dikkate alındığının göstergesi olacağından, tarafların iletişim sürecinden zevk alması, doyuma ulaşması ve tekrar iletişime geçmesi için önem taşımaktadır.

Kişilerarası iletişime engel olan unsurların insan hayatına olumsuz katkıları olduğu açıktır. Fakat bunların farkında olmak, sorunları irdelemek ve çözümler üretebilmek için de önemli fırsatlar vermektedir. Önemli olan kişilerin problemlerin bilincinde olması, konuşarak, dinleyerek ve açık/yalın ifadeler kullanarak üstesinden gelebilmesidir.

İletişim engellerinin ortadan kaldırılmasına yardımcı olacak çözüm önerileri Sethi ve Seth (2009: 37) tarafından şu şekilde belirtilmiştir;

- Dilin anlaşılır biçimde sadeleştirilmesi,
- Duyguların kontrol edilerek anlatılmak istenenin nötr bir şekilde ifade edilmesi,
- Etkili bir dinlemenin gerçekleştirilmesi,
- Dinlediğimize ve anladığımıza dair geri bildirimde bulunulması, olarak belirtilmektedir. Buna bağlı olarak iletişimde ortaya çıkan anlama ve anlaşılma problemlerinin en aza indirgenmesine imkân sağlamaktadır.

1.3. Etkili İletişim Becerileri

Etkili iletişim, kişilerin iletişim sürecinde kendilerini ifade edebilmesi, dinlemesi ve buna bağlı olarak etkili bir tepki vermesi olarak açıklanabilir. Kişilerarası etkili iletişimin gerçekleşebilmesi için her iki tarafın da iletişime istekli olması gerekmektedir. İletişimin temeli diğer kişileri anlamak, özümsemek ve geri bildirimde bulunmak olduğundan kişilerin etkili bir iletişime dâhil olması gerekmektedir. Etkisiz iletişimde ise anlamaya çalışmaktansa dinlememe, emir verme, tek taraflı bakış açısı gibi iletişimin devam etmesine engel olacak durumlar söz konusu olmaktadır. Etkili ve etkisiz iletişimde bulunan kişilerin davranış biçimleri Tablo A'da gösterilmektedir (Cihangir, 2004: 7):

Tablo A: Etkili ve Etkisiz İletişim

Etkili İletişim Kullanan Kişi	Etkisiz İletişim Kullanan Kişi
Önemser, anlamaya çalışır.	Emir verir, yönlendirir.
Kabul eder, destekler.	Yargılar, eleştirir, suçlar.
Saygı duyar.	Dinlemeden reddeder.
Yerinde ve uygun sorular sorar.	Soruları sorgulama ve suçlama içerir.
Karşısındaki kişiye güvenir, düşüncelerine ve duygularına önem verir.	Ahlak dersi verir.
Sorunun çözümü için birlikte hareket eder.	Öğüt verir, çözüm ve öneri getirir.
Kişiye konuşması için fırsat verir.	Kişinin konuşmasına izin vermez.
Sözsüz mesajlarıyla da saygı duyduğunu ve önemsendiğini gösterir.	Sözsüz mesajların etkisi ile ilgilenmez.
Karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine odaklanır.	Kendi duygu ve düşüncelerine odaklanır.
Temel amacı anlayabilmek ve beraber çözüm üretmektir.	Temel amacı kendi isteklerini kabul ettirmektir.

Tabloya göre etkili iletişim süreci kişilerin iletişim biçiminin gelişmesine ve sağlıklı bir şekilde devam etmesine yönelik sonuçlar içerirken, etkisiz iletişimi kullanan kişilerin, karşısındakini anlamak yerine sadece kendi düşüncelerini ifade ettiği ve hâkimiyeti kendi elinde tutmak için çabaladığı görülmektedir.

Kişilerarası iletişim sürecinin etkili bir şekilde sürdürülmesi için gerekli olan beceri kullanımının ilk aşaması Korkut (2004: 8) tarafından etkili dinleme ve etkili tepki verme becerilerine sahip olmak olarak belirtilmektedir. Bu becerileri ise yerinde ve uygun soru sorma, özetleme, farklı ifadelerle tekrar etme, konuşan kişinin davranışlarını, sözlerini ve duygularını tanımlama ve bunu yansıtmaya, mesajın anlaşıldığını kontrol etme ve geribildirimde bulunma gibi becerilerin de gerekliliği vurgulanmaktadır. Bunlara ek olarak Ceyhan da (2006: 367) etkili iletişim kurmak için gerekli olan becerileri şu şekilde özetlemektedir: Konuşma sırasında cevap verme, karşıdaki kişinin duygu düşüncelerinin anlaşıldığına dair bilgi iletme, yönlendirici olmayan açık sorular sorma, beden dilini tanımlayabilme, dinlemeye istekli görünme, göz temasında bulunma, anlamaya çalışma, empatik davranma, kendini açma, ‘Ben’ mesajlarıyla yanıt verme, eleştirilere olumlu yanıt verme, girişken davranışlar sergileme, çatışmaları yöneterek problem çözebilme ve koşulsuz kabul olarak sıralamaktadır.

Etkili iletişim kurmanın öğrenilebilirliği ve ilişkilerin sürekliliğini sağlayacak etkili iletişim ve sosyal yetkinlik ihtiyacının gelişmesi için gereken koşullar bilgi, deneyim, motivasyon ve tutum olarak belirtilmektedir (Knapp ve Vangelisti, 2008: 423). İletişimi başlatmayı, sürdürmeyi ve anlamayı gerektiren bilgi birikimi gözlemleyerek ya da diğerlerine katılarak elde edilen deneyimler sonucu gelişmektedir. İletişim içinde olmanın zevkini, iletişimi sağlıklı ve başarılı sürdürmenin hazzını yaşamak için motivasyon kaynaklarının geliştirilmesi iletişimin etkililiğini arttırmakta; olumlu ilişkileri devam ettirmek için ise tutarlı tutum ve davranışlarda bulunulması gerekmektedir.

İletişim becerilerini etkin kullanan kişiler, içinde bulunduğu durumu doğru algılayabilen ve davranış gösterebilen toplumsal becerileri yüksek bireyler olmaktadır (Hartley, 2010: 103). Etkili iletişimde bulunmak kişilerin bütün iletişim sürecinin ve iletişimde bulunan kişilerin farkında olmasını gerektirmektedir. Bu süreçteki kişilere ve olaylara verilen değer ve önem toplumsal becerileri de geliştirmektedir.

Yapılan araştırmalar iletişim beceri ediniminin ailede başladığını belirtmektedir (Tezel, 2004; Clark, 2011). Tezel, ilk sosyal deneyimini ailede yaşayan bireylerin gelecekte kendine ve çevresine nasıl bakacağını büyük ölçüde ailede belirlendiğinin, bireyin kişiliğinin çevresiyle kurduğu ilişkilerine ve iletişim biçimlerine yansıdığını ifade etmektedir.

1.3.1. Etkili İletişimin Öğeleri

İletişim sürecinin önemli öğeleri olan ‘kaynak, ileti, hedef, kanal, geribildirim’ gibi unsurlar etkili iletişimin de temel öğeleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum ‘hedef kişi ya da kitleye gönderilen iletiyi, kaynağın düşündüğü şekilde algıladıysa, iletişim amacına ulaşmış, dolayısıyla etkili olmuş demektir’ şeklinde açıklanmaktadır (Gökdağ, 2008: 92-102). Diğer bir deyişle, ‘kaynak’ iletmek istediği ‘mesaj’ı ‘hedef’in anlayabileceği şekilde ‘kod’layıp, doğru ve açık bir ifade ile gönderdiği, hedef ise aldığı mesaj içeriğinin kodlamasını ve anlamlandırmasını yaptıktan sonra, kaynağın ne demek istediğini anladığı ve etkili bir geribildirimde bulunduğu zaman iletişim sağlıklı bir biçimde tamamlanmaktadır. Aynı zamanda algı, sözsüz iletişim, etkili dinleme, kendini açma ve empati kurma öğeleri iletişim etkili olarak sürdürülmesinde önemli unsurlar olarak yer almaktadır.

1.3.1.1. Algı

İletişimde etkili olmak algı ile başlamaktadır. Algı Mutlu (2008: 22) tarafından ‘insanın çevresindeki uyarıların ya da olayların ayırımında olması ve onları yorumlaması süreci’ olarak tanımlanmaktadır. İnsanların öğrenme, bilme, isteme, eğlenme, gibi iletişimsel ihtiyaçlarını karşılaması, öncelikle onları algılamasına bağlı olmaktadır. Kişi ve durumlara karşı algılamalar, insanların tepki ve davranışlarını da biçimlendirmekte ve iletişim sürecinde etkili olmaktadır.

İçinde bulunduğu ortam, durum ya da olaylarda insanlar birçok uyarıcıya maruz kalmakta ve bunların sadece bir kısmını algılayabilmektedirler. Güdüler, sosyal ortam, kişilerin psikolojik durumları, diğerleriyle ilişkilerine bağlı olarak algı kişileri etkilemektedir. Algılama ve sosyal ortamlara uyum sağlama arasında da doğrudan bir ilişki olduğu belirtilmektedir (İnceoğlu, 2004: 97). Yani, sosyal bir olgu olarak belirtilen algı, iletişim sürecinde işlevseldir. Bireyin toplumdaki uzak kalmasının söz konusu olmayacağından bahsedilmesi durumu, kişinin içinde yaşadığı toplumu algılamasını, anlamasını ve toplumda var olabilmesini gerektirmektedir. Çünkü sosyal bir varlık olan insanın iletişimsel ihtiyaçlarını giderebilmesi ve yaşam doyumuna ulaşması toplum içinde olmasına bağlı olmaktadır.

Algılama, bireylerin çevre ile ilgili bilgi sahibi olmasını sağlayan bir süreç olduğundan iletişimi de başlatan süreç olmaktadır ve iletişim insanları öğrenme ihtiyaçlarını karşılamakta; bu da ortak iletişim ortamı yaratmaktadır. Bu süreçte ifade biçimi, kelimelerin yerinde kullanımı, bireyin duruşu algıda başarıyı etkileyen unsurlardan olmakta ve güçlü bir iletişim kurulmasını sağlamaktadır (Gökdağ, 2008: 79-80).

1.3.1.2. Sözsüz İletişim

İletişim sürecinde sözlü olarak ifade edilenlerin yanında jest, mimik, duruş, giyim tarzı, ses tonu gibi bedensel ifadeler de önem taşımaktadır. Bu tip iletişim biçimine beden dili adı verilmektedir. Günlük yaşamlarında bireyler çoğunlukla farkında olmadan beden dillerini kullanmakta, sözlü olarak ifadelerde bulunmasalar bile beden dillerinden ruhsal durumları hakkında fikir sahibi olmak mümkün olmaktadır. Kişinin duruşu, yürüyüşü, yüz ifadesi bireyin mutlu, neşeli, sakin, sinirli gibi iç dünyasına yönelik mesajları verirken, giyimi, arabası, mesleği, sosyo-ekonomik ve

kültürel durumu ile dâhil olduğu gruplar ise sosyal rolleri hakkında da bilgiler iletmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2006: 12-13).

Düşüncelerin sözlü iletişimle, duyguların ise sözsüz iletişimle iletildiği, dolayısıyla sözsüz iletişimin insanın duygularına ait ipuçları verdiği belirtilmektedir (Voltan Acar, 2010: 112). Bu kapsamda sözsüz iletişimin bilinmesi ve buna göre davranılması kişilerin öncelikle kendilerini tanımasını sağlarken, ilişkilerinde de etkin olmasında ve iletişim sürecini algılamasında kolaylaştırıcı bir rol oynamaktadır.

Günlük hayattaki ilişkilerde bireyin iyi ya da kötü, sinirli ya da sakin, mutlu ya da mutsuz olduğunu yüz ifadelerinden ya da sürekli hareket halinde olmasından ya da iletişim kurmak için istekli veya isteksiz olduğu duruş ve tavırlarından anlaşılabilir.

Yapılan birçok araştırma duygular ile beden dili arasında bir etkileşim olduğunu göstermektedir. Örneğin duruş biçimi ya da giyim tarzı duyguları etkilemektedir. İnsanlar cenazelerde koyu renk giysiler giymeyi tercih etmekte, bunu ise yas ortamında fazla dikkat çekmemek, bazı toplumlarda ise siyah ve koyu renklerin matem rengi olarak kabul edilmesi şeklinde açıklanmaktadır. Kolların öne bağlanması; algının azaldığı, duyguların negatife dönüştüğü ve bunun sonucu olarak da iletişimin zayıfladığı şeklinde yorumlanmaktadır. Dolayısıyla duruşu değiştirmek algıların ve duyguların da değişmesine sebep olmaktadır (İzgören, 2009: 169). Yukarıda ifade edildiği şekilde iletişim sürecinde sözlü ifadelerin (%7) ve ses tonunun (%38) etkisinin yanında beden dilinin (%55) ne kadar önemli bir unsur olduğu görülmektedir. Sözlü iletişimde duygu ve düşünceleri görüntüsel olarak da destekleyen beden dili sözlü ifadelerin yetersiz kaldığı anlarda “sözün yardımına yetişmesi ve konuşma dilinin bütünleyici işlevini yüklenmesi” açısından iletişim sürecinin etkililiğini de ortaya koymaktadır (Güz, 2002: 8).

1.3.1.3. Etkili Dinleme

Dinleme, ‘sessel uyarınları alma süreci’ olarak tanımlanmakta ve dinlemenin edilgen olmaktan çok etkin bir süreç olduğu ifade edilmektedir (Mutlu,2008: 77). İletişim sürecinin devamlılığını sağlayan dinleme, insan ilişkilerinde önemli bir unsurdur. Dinleme, etkin ve edilgin dinleme olarak ikiye ayrılmaktadır (Voltan Acar, 2010: 27-30):

Edilgin dinleme, sözel olarak tepki vermeden sadece sessiz kalarak kişiyi dinlemektir. Kişiyi dinlediğini göstermek için baş sallama gibi beden işaretleri kullanılabilir. Hiç tepkisiz yalnızca dinlemenin gerçekleşmesi iletişimin sürmesine engel olabilmektedir.

Etkin dinleme, mesaj alındığına, mesajın anlaşıldığına dair sözlü ve sözsüz tepkide bulunmaktır. Etkin dinlemede empatik becerilerin gelişmesi de önemlidir. Amaç, anlama ve kabul duygusunu iletmeştir. Bu, bireye saygı duyulduğunu göstermekte ve ilişkileri güçlendirmektedir.

Kişilerarası iletişimde dinlemenin etkili bir biçimde gerçekleşmesi için Satir, şu gerekçeleri ileri sürmüştür (Akt.Cihangir, 2004: 17):

- Dinleyici bütün dikkatini konuşan kişiye vermeli bütün varlığı ile orada olmalıdır.
- Dinleyici, konuşan kişinin söyleyeceği şeyler hakkında tahminde bulunmaya çalışmamalıdır.
- Dinleyici, yorumlarını neler olduğunu açıklayan ama yargılamayan bir yaklaşımla yapmalıdır.
- Dinleyici herhangi bir karışıklığa karşı soru sorabilmelidir.
- Dinleyici konuşan kişiye dinlendiğini ve anlattığı şeylerin algılandığını hissettirmelidir.

Dinleme, kişilerarası iletişimde bir beceri olarak yer almakta ve kişilerin birbirlerini anlamasında anahtar olmaktadır. Dinleme sürecinde sözsüz iletişimde bulunmak ve empati kurmak iletişimi desteklemektedir. Fakat iletişimde dinlemenin önüne geçecek engeller de bulunmaktadır. McKay ve arkadaşları (2010: 7-10) herkesin kullandığı bu engelleri on iki başlık altında toplamaktadır Bunlar;

Karşılaştırma, dinlemeyi zorlaştıran önemli bir unsurdur. İletişim sırasında yapılan karşılaştırmalar, dinlemeyi engelleyeceğinden anlamayı da güçleştirmektedir.

Akıl okuma, dinlemek yerine kişinin aklından geçenleri tahmin etmeye yönelmektir. Söylenen kişi için pek bir şey ifade etmez. Daha çok ses tonu ve beden dilinden kişinin asıl hissettiğini anlamaya çalışır.

Tekrarlama, iletişim sürecinde kişi kafasında sürekli ne söyleyeceğini düşünüp tekrar ettiğinden söylenenlere dikkatini veremez ve anlayamaz.

Süzgeçten geçirme, sadece istenilen şeylerin dinlenip, diğer anlatılanları dinlememektir. Duymak istenmeyen şeylerden kaçınmak için de (tehdit, olumsuz, eleştirel düşünceler) dinleme davranışı gerçekleştirilmeyebilir.

Yargılama, dinlemenin önüne geçen engellerden biridir. Bir kişi hakkında sahip olunan olumsuz önyargılar onun ne söylediğinin etkisinin azalmasına ve dinlenmemesine sebep olmaktadır.

Düşüncelere dalma, dinlemeyi yarıda kesen engellerdendir. Kişilerin içinde buldukları duygusal ve psikolojik durumlar onların derin düşünmelerine sebep olmaktadır. Bu ise, iletişimde kişileri anlamasına engel veya dinlemek istemediğinin göstergesi olabilmektedir.

Özdeşleştirme, iletişim sırasında taraflardan biri bir problemini anlattığında diğeri onun sözünü keserek kendi benzer durumunu anlatmaya başlar. Bu süreçte dinlemek ve anlamaya çalışmak söz konusu olamaz ve etkili kişilerarası iletişim gerçekleşemez.

Öğüt verme, anlatıcı durumundaki kişiye dinlemeden yapılan öneriler ve nasihatlerdir. Bu, kişinin anlaşılmadığını ve duygularına önem verilmediğini göstermektedir.

Ağız kavgası yapma, insanların sözlü atışması ve tartışmasıdır. Her iki taraf dinlemek yerine sadece kendi söyleyeceklerini düşünür. İletişim, küçümseme ve düşmanca davranma şeklinde olmaktadır.

Haklı çıkma, hatalı durumda olmamak için söylenenleri çarpıtmak, bahane bulmak, suçlamak, bağırma gibi savunma durumuna geçmedir. Karşı taraf dinlenmediği için hataların düzeltilmesi söz konusu olmamaktadır.

Rahatlatma, asıl söylenenlerle ilgilenmek yerine anlatan kişiyi rahatlatmaya yönelik yapılan davranışlardır. Sadece genel anlamı anlayacak kadar dinleme yapılmakta, gerçekte durumla ilgilenilmemektedir.

Etkili iletişimin önündeki bu engellerle günlük hayatta karşılaşılması olağandır. Fakat bunların farkında olmak davranışların düzeltilmesi için bir fırsattır. Etkili insan olabilmek için etkili bir dinlemenin değerinin bilincinde olmak da insanların iletişime yaklaşımını olumlu sonuçlandırmaktadır. İyi bir dinleyici olmanın insana kazandırdıkları da etkili insan olmanın getirdikleri arasında yer almaktadır.

Maxwell ve Dornan, iletişim sürecinde dinlemenin değerini bilen kişilerin etkili insanlar olduğunu belirtmektedir. Dinlemenin değerini ve kazandırdıklarını şu şekilde ifade etmektedir (2002: 95-99):

- Dinlemek saygıyı göstermektedir.
- Dinlemek iyi ilişkiler kurmayı sağlar.
- Dinlemek bilgiyi artırır.
- Dinlemek fikir üretir.
- Dinlemek kişiler arası sadakati sağlar.

1.3.1.4. Kendini Açma

İyi bir iletişim sürecinde yer almak için kişinin öncelikle kendisini tanınması, anlatabilmesi ve bunu ne derede becerebildiğinin farkında olması gerekmektedir. Kendini açma, iletişim sürecinde sözlü ve sözsüz ifadelerle kişinin kendisiyle ilgili bilgilerin karşı tarafa iletilmesidir. Kendini açmada kişinin ilk olarak kendisini ve kişilerarası iletişim yapısını tanınmasını sağlayacak benlik durumlarını bilmesi gerekmektedir. Joseph Luft ve Ingram tarafından geliştirilen Johari Penceresi, kişinin hangi pencerede olduğunu ve diğerleriyle kuracağı iletişimi gösteren kişilerin kendini anlatma penceresidir (Uysal,2003:137). Bu pencerede kişinin hem kendisinin hem başkalarının bildiği açık alan (benlik), kişinin kendisinin bilmediği fakat başkaları tarafından bilinen kr alan (benlik), kişinin kendisinin bildiği, fakat başkalarından gizlediği gizli alan (benlik) ve kişinin ne kendisinin ne de başkalarının bildiği karanlık alan (benlik) olmak üzere dört benlik yer almaktadır (Voltan Acar, 2010: 102-103).

Tablo B: Johari Penceresi

		Kendine Açık	Kendine Kapalı	
Başkalarına Açık	Açık	Açık Alan (Benlik)	Kör Alan (Benlik)	Başkalarına Açık
Başkalarına Kapalı	Kapalı	Gizli Alan (Benlik)	Karanlık Alan (Benlik)	Başkalarına Kapalı
		Kendine Açık	Kendine Kapalı	

Kişinin kendini açma davranışına göre benlik alanları daralmakta ya da genişlemektedir. Açık alanın geniş olması kişinin kendinin farkında olduğunun ve kendini açma davranışı konusunda başarılı olduğunu, bu ise kişilerarası iletişiminin olumlu ve yeterli olduğunu göstermekte; iletişim kurmada rahat hareket etmesini sağlamaktadır. Kör benliğin bilincine varılması iletişimdeki problemlerin farkına varılıp düzeltilmesini sağlayabileceği gibi, tersi bir durumda kişinin reddetme, bahane bulma gibi savunma mekanizmaları oluşturması, iletişimde engellere sebep olmaktadır. Gizli alan kişinin kendi kontrolünde olduğundan bu bilgileri paylaşıp paylaşmayacağı iletişimde kendini açma davranışının boyutuna bağlıdır. Karanlık alan ise bilinemediğinden dolayı sadece var olduğu varsayılmaktadır.

Kişinin hangi pencere olduğu diğerleriyle kuracağı iletişimi etkilemektedir. Açık alanın genişletilmesi bireyin kendini açmasına ve duygu ve düşüncelerini diğerlerine bildirmesine bağlı olmaktadır. Bu ise, bilgi değişimini sağladığından iletişimi artırmakta ve güçlendirmektedir (Uysal, 2003: 137-139).

‘Kendilerini tanıma becerisine sahip kişiler, yeteneklerini, güçlü veya güçsüz oldukları alanları bilirler, bu özellikleriyle başkalarını tanımları da kolaylaşır’ (Ertürk, 2010: 103-104). Kişinin benliğine yönelik farkındalıkların artması, kişinin kendine

sorular sorması, duygularını ifade edebilmesi, geribildirimde bulunması ve farklı yönlerini keşfetmesi insanlarla etkileşimini artırmaktadır

Kendini açmada bazı engellerin var olduğu ve bunların iletişim kurmada kişileri engellediği öne sürülen bir takım sosyal ve toplumsal sebepler ortaya koyulmaktadır (Mckay ve ark., 2010: 27). Bunlar, toplumsal önyargılar, reddedilme, cezalandırma, arkadan konuşulma ve kullanılma korkusu gibi korkuların ortaya çıkmasının düşünüleceği korkusudur. Örneğin, çok fazla konuşmanın hoş karşılanmadığı toplumlarda kişiler kendilerini açma davranışını daha az göstereceklerdir ya da reddedilme, dinlenmeme gibi korkular bireylerin grup ortamlarında hiç konuşmamalarını, daha az konuşmalarını ya da sadece sorulan sorulara kısa cevaplar vermelerine sebep olacaktır.

1.3.1.5. Empati Kurma

Empati, ‘bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak algılamasıdır’ (Özodaşık, 2009: 168). Empatinin gelişebilmesi için iki kişi arasında bir etkileşimin olması (Gülseren,2001: 134) ve kişinin karşı tarafın bakış açısını yakalamaya çalışması gerekmektedir. Özodaşık (2009: 175) empatinin üç şekilde ortaya çıktığını belirtmektedir. Bunlar;

1. Kendini başkalarının gözüyle görme yatkınlığı (oto empati),
2. Başkalarını başka insanların gözüyle görme yatkınlığı (allo empati),
3. Başkalarına diğerlerinin gözüyle bakma yatkınlığıdır (Başkasının bilincinin bilinci)

Kişilerarası iletişimde etkili iletişim kurma becerilerinin gelişmesini sağlamada empati kurmak, ilişkilerin gelişmesinde önemli bir unsurdur. Anlama ve anlaşılma sürecinde kendini açma ve etkin dinleme empatik olmayı gerektirmektedir. Dökmen (2005: 137) insanlara empatik tepki vermenin iki yolu olduğunu, bunların ise beden dili kullanılarak insanların anlaşıldığını ifade etmek ve sözlü olarak anlaşıldıklarını belirtmek olarak açıklamaktadır.

İletişimde süreçte kişilerin duygu ve düşüncelerinin doğru algılanması için empati önemlidir. Sağlıklı kişilerarası iletişimde bulunmak, kişilerin kendilerine özgü bakış açılarını anlamak için çaba göstermelerini gerektirmektedir. Duygu ve düşüncelerin doğru anlamlandırılması iletişim sorunlarının yaşanmasına engel olması açısından önemlidir (Gürüz ve Eğinli, 2008b: 38). Empati anlayışı kişilerin sosyal

ortamlarda da uyumlu yaşamasında önemli bir rol oynamaktadır. Empati bütün ilişkilerde etkili bir yön verici olduğundan iletişim için yaşamsal bir öneme sahiptir (Özodaşık, 2009: 185). Denilebilir ki, empati becerisine sahip kişiler daha rahat kişilerarası ilişkiler geliştirebilmekte ve sürdürebilmektedirler. Bu ise onların özgüven duygularını artmasını sağlamaktadır. Güz, (2002: 127) empatiyi, başkalarının içinde buldukları durumların algılanması ve buna bağlı olarak anlayışlı davranması olarak belirtirken, bu değerlendirme sürecinde kişilerin kendilerinin ve başkalarının değerini onaylama, sorunları, olayları ve duyguları destekleyici davranışlar sergileme durumunun ortaya çıktığını belirtmektedir.

1.3.2. Etkili İletişimin Süreçleri

Farklı amaçlarla iletişim kurmak için bir araya gelen bireyler bu süreçte çeşitli davranışlar sergilemektedirler. Buna sebep olan unsurlar ise, bireyin duygu ve düşünceleri gibi etkiler olabilmektedir. İletişim sürecini etkileyen bu unsurlar bilişsel, duyuşsal ve davranışsal süreçler olarak tanımlanmaktadır ve bireylerin kişilerarası iletişiminde ne kadar etkili olduğunu göstermektedir. Bu süreçler;

1.3.2.1. Bilişsel Süreç

Bireyin kendisini ve çevresini, olayları, durumları algılamasıdır. Diğer insanlarla sağlıklı ilişkiler kurabilmek ve sürdürebilmek için bilişsel süreç kişilerarası iletişimde önem taşımaktadır. Örneğin, çok fıkra bilmek ya da beğenilen espriler yapmak bilişsel bir etkinliktir. Böyle kişiler iletişime son derece hakim davranırlar. Ayrıca bu kişiler çevresi tarafından sevilmeğe kişilerin çevreye uyumunu da kolaylaştırmaktadır (Dökmen, 2005: 83). Bu süreçte başarılı olabilmek bireyin sahip olduğu bilgi donanımının yanı sıra bu bilgileri aktarabilecek etkin iletişim becerisine de hakim olması gerekmektedir.

1.3.2.2. Duyuşsal Süreç

İletişim sürecinde bireyler paylaşımda bulunurken, bilişsel olduğu kadar duygusal eğilimleri de etkili olmaktadır. Duyguların çoğuna sözlü değil sözsüz iletişim yüklenmektedir. Kişilerin içsel durumları genellikle beden dili ile aktarılmaktadır. Duyguların baskı altına alınması bireylerin kendilerini sözlü ifade etmesini engelleyeceğinden iletişim sürecine de engel olmaktadır (Tuna, 2008: 212).

Gelişmiş duygusal becerilere sahip olmak, ‘sosyal ve duygusal işaretleri okuyabilmek, dinlemek, olumsuz etkilere karşı durabilmek, başkalarının bakış açısından bakabilmek ve bir durumda hangi davranışın kabul edilebilir olduğunu anlamak’ kişilerarası ilişkiler de iletişimin sürekliliğini sağlamak açısından da önem taşımaktadır (Goleman, 2004: 325).

1.3.2.3. Davranışsal Süreç

Bireylerin bilişsel ve duyuşsal süreçler dâhilinde ortaya çıkan ve iletişimini destekleyen eylemleridir. Ayrıca davranışlar insanların istedikleri eylemleri gerçekleştirmek için davranışta bulunmalarını gerektirdiğinden dolayı bireylerin hedeflerine ulaşmasında da bir yol olmaktadır. Etkili bir iletişim sürecinde yerinde davranışlar önem taşımaktadır (Tuna, 2008: 215-219).

Etkili kişilerarası iletişimin bu üç süreci içerisinde bireyler, bilişsel süreçler dahilinde kendisini ve çevresini algılar, düşünür; bunları duygularına yansıtarak bilgilerini iletişim sürecinde davranışsal olarak sergilemektedir. Kısacası bilişsel süreç bireylerin o anki düşüncelerini, duyuşsal süreç, düşüncelerin yol açtığı uyarımları, davranışsal süreç ise uyarımların sonucu ortaya çıkan eylemleri ifade etmektedir. Bu eylemleri yansıtma biçimi iletişimi, duyguların hissettirdiği şekilde hayatı algılayış biçimi de etkilenişi açıklamaktadır.

1.3.3. Etkili İletişim Becerilerine Engel Olan Faktörler

Bireyler diğer kişiler ile her zaman iletişim içindedirler. İyi ya da kötü, etkili ya da etkisiz kendilerini ifade ederler. Etkili bir ifade biçimi bu süreci sorunsuz geçirmelerine sebep olabileceği gibi, etkisiz bir ifadede bu süreç anlaşılmasız bir biçimde uzamakta hatta amaca ulaşmadan kopabilmektedir. Bireylerin kişisel özelliklerinden ya da toplumsal koşullarından kaynaklanan bazı etkenler, iletişimi etkili kullanma becerilerini köreltmektedir.

1.3.3.1. Düşünce İfade Etmede Başarısızlık

Dili iyi kullanabilen insanlar ne söylemek istediğini bilen, doğru kelimeleri seçebilen ve bunları yerinde kullanabilen kişilerdir. Bu kişiler anlatmak istediklerini dolandırmadan, gereksiz kelimelerle boğmadan anlatırlar ve cümleler arasında anlamlı

bağlantı kurarlar. Düşünceleri ifade etmede başarılı olamayan kişiler ise ‘doğru kelimeleri seçmede yetersiz kalır, sözcüklerin sonunu yutar ve ses tonlarını ayarlayamazlar. Bunu nedeni ise ‘sahne korkusu’ denilen topluluk önünde konuşmadan rahatsızlık duyulmasıdır’ (Gökdağ, 2008: 112). Bireylerin kendilerini ifade etmede sorunlar yaşaması onların diğerleriyle iletişim kurmalarını engellemekte, insanlardan uzaklaştırmakta ve sonunda yalnızlaştırmaktadır. Yalnızlık ise ‘bireyin sosyal ilişkilerinin beklediği gibi gitmediği algısı olarak belirtilmekte ve yalnızlığın bireyin duygu durumunu, sosyal becerilerini ve sosyalleşmesini etkileyebileceği’ ifade edilmektedir (Karaoğlu ve ark., 2009: 20).

Kendini ifade etme becerisi kişilerin özgüven duygularının gelişmiş olmasını gerektirmesinin yanında sahip olunan kelime dağarcığının da önemli bir etkisi bulunmaktadır. Geliştirilebilir bir beceri olan ifade edebilme, yeterli kelime birikiminin oluşturulması ile söylenmek istenen düşünceleri açıklamada kolaylık sağlamaktadır. Bu birikim ise okuma alışkanlığının geliştirilmesini ve güncelin takip edilmesini öngörmektedir.

1.3.3.2. Utangaçlık

Kişilerarası etkili iletişim sürecini engelleyen önemli unsurlardan biri olan utangaçlık, TDK’da kavram olarak ‘sıkılganlık, mahcubiyet’ (www.tdk.gov.tr) olarak tanımlanmaktadır. Utangaçlık, sosyal iletişim kurmaktan rahatsızlık duymak ve iletişimi sınırlamaya yol açan olumsuz sosyallik korkusudur (Aron ve ark., 2005: 183). Utangaçlıkta diğer insanlardan kaçınma eğilimi olmakta, cevap vermede başarısız sonuçlar doğmakta ve iletişim sırasında endişeli tavırlar sergilenmektedir (McCroskey ve Richmond, 1982: 460). Bu kişiler eleştirilmekten, reddedilmekten ve kabul görmemekten korkmakta; kaygı, korku, huzursuzluk ve gerginlik gibi olumsuz duygular içine girmektedirler. Bu ise onların yapmak istediklerini gerçekleştirmelerinde ve amaçlarına ulaşmalarında güçlük yaşamalarına sebep olmaktadır (Koydemir, 2010: 63). Olumsuz duygulara kapılan utangaç bireyler sosyal ortamlarda konuşmak, iletişime dâhil olmak yerine hiçbir şey söylememeyi tercih etmekte ve kaçınma davranışı göstermektedirler.

Zimbardo, utangaç olma durumunda bireylerin sosyal ilişkilerinin ve iletişiminin olumsuz etkilerini belirtmektedir. Bunun sonucunda utangaçlık (Yüksel, 2002: 40);

- Yeni insanlarla tanışmayı, arkadaşlıklar kurmayı, yaşamdan zevk almayı güçleştirir.
- Kişiyi haklarını talep etmekten alıkoyar, fikirlerini ve değer yargılarını ifade etmesini güçleştirir.
- Kişinin tepkilerine odaklanmasına sebep olur. Depresyon, kaygı ve yalnızlık gibi olumsuz duygulara eşlik eder.
- Net bir şekilde düşünmeyi etkili bir şekilde iletişim kurmayı güçleştirir.
- Sahip olunan olumlu ve güçlü kişisel yönlerin başkaları tarafından da olumlu olarak değerlendirilmesini kısıtlar.

Etkili iletişim sürecinde sosyal becerilere ve güven duygusuna sahip olmak bireyin hayatında önemli bir yer tutmaktadır. Bu beceriler sosyal ilişkilerde bireylerin diğer kişilerle iletişimlerini de etkilemektedir. Bu süreçte ortaya çıkan utangaçlık engeli yaşam boyunca işte, evde ya da okulda iletişim kurmak zorunda olan herkes için bir problem olmaktadır. Bu probleme çözüm olarak, öncelikle çocukların ilk sosyalleşmeye başladıkları aile ortamında ve daha sonra okul yaşamında verilen eğitimlerin niteliğinin artırılması gerekmektedir. Yetişkinler için ise bu soruna çözüm, bireylerin problemle ilgili farkındalıklarının artırılmasını sağlayarak, bu durumun onları olumsuz etkilediğini bilmelerinin ve üstesinden gelebilecek yardımlar alabilmelerinin bilincine vardırarak olabilmektedir.

1.3.3.3. Özgüven Eksikliği

Kişinin kendisiyle ilgili düşünceleri olan özgüven, kişinin hem bu düşüncelerini (başarılıyım, başarısızım), hem bu düşüncelerin bireyde ortaya çıkardığı duyguları (güvensizlik, umutsuzluk) ve bu duygu ve düşüncelerin yol açtığı davranışları (çekingenlik, yalancılık) içermektedir (Gökdağ, 2008: 114). Bireylerin kendine inanması, ne istediğini bilmesi, duygu, düşünce ve davranışlarını benimsemesi ve buna göre davranması özgüven duygusunun gelişmiş olmasına bağlı olmaktadır. Özgüven sahibi bireyler endişe ve kaygı duygularının yanı sıra kaçma, uzaklaşmak isteme gibi davranışlar ile de başa çıkabilecek güçlü duygulara sahiptirler (Bandura, 1993: 23).

Başarısızlık korkusu ve güvensizlik duygusu bireylerin sosyal ortamlardan ve insanlardan kaçmalarına sebep olmaktadır. İnsanlarla karşı karşıya olmayı göze alamayanların ise güven duygusu kazanmaları mümkün olamamaktadır (Kasatura,1998: 139). Bireylerin kendilerine olan güvensizlikleri onları sosyal olarak insanlardan

uzaklaştırmakta ve dolayısıyla iletişimsel olarak da diğer kişilerle bağlarını koparmaktadır. Düşük özgüven duygusu yaşayan insanlarda sosyal yetersizlik duyguları ortaya çıkmakta ve bu olumsuz duygular onları yalnızlaştırmaktadır.

Razı ve arkadaşları (2009: 23) tarafından yapılan bir çalışmada gençlerin benlik saygıları arttıkça stresle baş etmede kendine güven duygusunun gelişmiş olduğu, benlik saygısı azaldıkça kendine güvensiz yaklaşımların artış gösterdiği belirtilmektedir. Aynı zamanda çalışan bireylerin iletişim becerileri arttıkça stresle baş etmede probleme yönelik çözümler üretmede kendine güven ve iyimser bir yaklaşım sergilediği ortaya çıkarılmıştır. Yine bu çalışmada kişinin özgüven duygusunun artması ailede alınan kararlara katılımın artmasıyla eşdeğer olarak görülmektedir. Elias ve arkadaşları da bu konu ile ilgili çalışmalarında bireyin hedefine ulaşmasında ve sosyal uyumunda kendine güvenmenin ve çevresel desteğin önemli olduğunu belirtmektedirler (2010: 337).

Özgüven sahibi bireylerin kendilerini iyi ifade edebilmenin yollarını bildiğinden insan ilişkilerinde de başarılı olduğu ve özgüvenin davranışlara yansımalarının bir sonucu olduğu ifade edilmektedir (Kasatura, 1998: 289). Kendine az güvenen ve özsaygısı düşük bireylerin ise sosyal etkileşimde bulunmada endişeli, utangaç, başarısız ve yalnızlığa itildiği belirtilmektedir (Yüksel, 2002: 43).

1.3.3.4. Sosyal Kaygı

Sosyal kaygı (fobi), bireyin diğer kişilerin yanında küçük düşeceği, sıkıntı ya da utanç duyacağı bir davranışta bulunacağı korkusudur. Sosyal ortamlarda bulunmaktan korku duyan bu kişiler utangaç, içe kapanık, göz temasından kaçınma, az konuşma gibi davranışlarda bulunmaktadır (Erözkan, 2004: 227). Ayrıca yeni insanlarla tanışmak, yemek yemek, sosyal toplantılara katılmak, toplum önünde konuşmak ya da yazmak gibi durumlardan korkmak ve kaçınmak da sosyal kaygı taşıyan insanlarda görülen belirtiler olmaktadır (Antony, 1997: 826). Sosyal kaygısı olan bireyler başkaları tarafından değerlendirileceği, utanç duyacağı ya da gülünç duruma düşecek şekilde davranacağı korkusu (Dilbaz, 1997: 18) ile yaşadığından sosyal ortamlara girmekten ve insanlarla iletişime geçmekten kaçmaktadırlar.

Sosyal kaygı taşıyan bireyler, iletişime nasıl başlayacaklarını ve bunu nasıl sürdürebileceklerini bilememekte, dolayısıyla bu kişilerin kişilerarası iletişim becerileri de gelişme gösterememektedir.

1.3.4. İletişim Becerileri ile İlgili Yapılmış Araştırmalar

1.3.4.1. İletişim Becerileri İle İlgili Yurt İçinde Yapılmış Araştırmalar

Dilekmen ve arkadaşları (2008) tarafından Atatürk Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerini ölçmeye yönelik İletişim Becerileri Envanteri ile 147 kız 136 erkek öğrenci üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyete ve sınıf seviyesine ($p>0.05$) göre anlamlı bir fark bulunamazken, anabilim dalları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.01$). Araştırma sonucunda iletişim becerileri açısından bazı bölümlerde sorunların daha yoğun yaşandığı ve müfredatın sorgulanması gerektiği ifade edilmektedir (2008: 226-228). Buna karşılık Gülbahçe (2010) tarafından aynı üniversite ve fakültenin farklı anabilim dallarında “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği” kullanılarak 125 kız 172 erkek öğrenci üzerinde yapılan iletişim becerilerini inceleme araştırmasında da bölümler arası ($F=40,476$, $p<0.05$) anlamlı bir fark bulunmuş, Dilekmen ve Arkadaşlarının çalışmasından elde edilen sonuçlarının tersine 1., 2., 3. ve 4. sınıflar arasında iletişim becerilerine ilişkin varyans analizi sonucu ($F=6,573$, $p<0.05$) önemli düzeyde anlamlı bulunduğu ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca iletişim beceri düzeyi ile cinsiyet arasındaki farkın anlamsız bulunması ilk çalışmayı destekleyecek bir sonuç olmaktadır (2010: 17).

Kılıçgil ve arkadaşlarının (2009) “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği”ni kullanarak iki farklı üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu öğrencileri üzerinde yapılan (AÜ öğrenci sayısı 138, ÇÜ öğrenci sayısı 356) iletişim becerilerinin değerlendirilmesi araştırmasında Ankara Üniversitesi’nin ilgili bölümündeki kız ve erkek öğrencilerin iletişim beceri puanları arasında anlamlı bir fark bulunurken (0.048), bu durumun bayan öğrencilerin iletişim becerilerinin erkek öğrencilerden az da olsa daha iyi olmasından kaynaklandığı belirtilmektedir. Çukurova Üniversitesi BESYO öğrencileri arasında ise cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunamamıştır (0.0619). Her iki üniversitenin toplam öğrencisi ile iletişim becerileri ve cinsiyet arasında da oldukça anlamlı bir fark elde edilmiş (0.019), bu ilişkinin ise bayan öğrencilerin iletişim becerisinin erkek öğrencilerden daha iyi olmasından kaynaklandığına bağlanmıştır. Ankara Üniversitesi BESYO bölümleri arasında iletişim becerilerinde çok fazla anlamlı bir ilişki bulunduğu ortaya koyulmaktadır (0.004). Buna karşılık Çukurova Üniversitesi BESYO bölümleri arasında iletişim becerilerinde ilişki bulunamamıştır (0.066). Her iki üniversitenin aynı bölümleri arasındaki karşılaştırmada ise (0.001) Çukurova Üniversitesi lehine anlamlı bir fark bulunmuştur (2009: 22).

Gölönü ve Karcı (2010) “İletişim Becerileri Envanteri”ni kullanarak Ankara’da bulunan üç iletişim meslek lisesinde öğrenim gören öğrencilerin (248 kız-202 erkek) iletişim beceri düzeylerinin sosyo-demografik değişkenler açısından incelediği araştırmasında cinsiyete ve sınıflara göre anlamlı bir fark bulurken, sosyo-ekonomik düzeyin iletişim beceri puanlarını anlamlı bir biçimde etkilemediğini ortaya çıkarmışlardır. Kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre iletişim becerilerinde daha gelişmiş olduğu ifade edilirken, sınıf düzeyi arttıkça öğrencilerin iletişim becerilerinin olumlu yönde geliştiği belirtilmektedir (2010: 134-35).

Pehlivan (2005), “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği” kullanarak Hacettepe Üniversitesi Sınıf Öğretmenliği Anabilim dalında öğrenim gören 468 kız 124 erkek öğretmen adayının iletişim becerisi algılarını belirlemeye yönelik yaptığı araştırmasında cinsiyete göre fark bulamazken, 1. ve 4. Sınıflar arasında anlamlı bir fark ortaya koymuştur. Öğretmen adaylarının iletişim becerisi algıları ortalaması 78.80 olarak bulunmuştur. Sınıflara göre farklılaşan anlamlılık düzeyi ($F=1.58$) olarak bulunmuş ve 1. sınıftan 4. sınıfa doğru artış gösterdiği sonucuna varılmıştır. Adayların iletişim becerisi algılarının cinsiyete göre fark olup olmadığını anlamak için yapılan t testi sonucuna göre ise (1.897), $p=0.05$ düzeyinde anlamlı olmadığı bulunmuştur (2005: 21).

Korkut (2004) tarafından “İletişim Becerileri Eğitimi Alan Psikolojik Danışmanların Bazı Nitelikleri” adlı çalışmada yaş, cinsiyet, eğitim ve medeni durum açısından iletişim becerilerinde farklar bulunmuştur. Yapılan diğer çalışmaların aksine cinsiyet arasında iletişim beceri puanlarında erkeklerin lehine sonuçlar ortaya çıkmıştır. Bu sonuç psikolojik danışmanlık eğitimleri süresince geliştirilmiş beceriler olabileceğine bağlanmaktadır. Yaş yükseldikçe iletişim becerilerinden elde edilen puan ortalamasının da azaldığı gözlenmekte; bu durum ise yaşın ilerledikçe gerçekliğin artması nedeni ile danışmanların iletişim becerilerini değerlendirme konusunda daha temkinli yaklaşımları ile açıklanabilmektedir. Eğitim açısından değerlendirildiğinde yüksek lisans eğitimi olanların iletişim becerileri puan ortalamasının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum yüksek lisans eğitimi sırasında iletişimle ilgili bilgi ve uygulamaları daha fazla geliştirmeleri ile açıklanmaktadır. Medeni durumun iletişim becerileri puan ortalamaları bekar olanların lehine sonuçlar ortaya koymaktadır. Bu durum bekar olanların kendilerini ilişkilerinde daha olumlu algıladığı ve evli olanların daha yoğun bir ilişki içinde olduklarından kötü algıladıkları ile açıklanmaktadır.

Eđitime katılan bireylerin katılma sebeplerinin değerlendirilmesi açısından ele alındığında en dūřuk ortalamaya sahip olanların kendini geliştirme amacı ile geldiğini sōylediđi gōr÷lmektedir. Hem bilgi edinmek hem de sosyal çevresini geliştirmek amacı ile gelenler ise y÷ksek ortalamaya sahip oldukları gōr÷lmektedir (2004: 12-15). Korkut (2005: 147) “Yetiřkinlere Yōnelik İletişim Becerileri Eđitimi” çalışmasında ise yapılan ōn ve son test puanları arasında bireylerin iletişim becerilerinde anlamlı bir fark bulunmuştur. İletişim beceri eğitimin sonunda yapılan son test uygulamasından elde edilen sonuçlara gōre cinsiyet arasında anlamlı bir farkın olduğu gōzlenmiřtir.

Arslan ve arkadaşları (2010) “Yaratıcı Drama İle B÷t÷nleştirilmiş İletişim Becerileri Eğitiminin ocuk Gelişimi ve Eğitimi Bōl÷m÷ Őđrencilerinin İletişim Becerilerine Etkisinin İncelenmesi” adlı çalışmalarında “İletişim Becerileri Değerlendirme Őleđini” kullanarak 24 deney grubu ve 24 kontrol grubundan oluşan bireylere 8 hafta boyunca 90 dakika yaratıcı drama ile b÷t÷nleştirilmiş iletişim becerileri eğitim programı uygulamıştır. Deney (62.33) ve kontrol (61.96) grupları arasında ōn test puan ortalamalarında anlamlı bir fark bulunamamış, son test puanları arasında ise kontrol grubunun (63.42) puan ortalamasına sahipken deney grubunun (74.00) puan ortalamasına sahip olduğu gōr÷lmüştur. Kontrol grubunun ōn ve son test uygulama sonucunda alınan puan ortalamalarında anlamlı bir fark bulunamamasının iletişim beceri d÷zeylerinin uygulama s÷resince farklılaşmadığını gōstermektedir. Deney grubunun ōn ve son test puan ortalamalarında ise yaratıcı drama ile b÷t÷nleştirilmiş iletişim becerileri eğitiminin iletişim beceri d÷zeylerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır (2010: 5).

Deniz (2003) İlkōđretim d÷zeyindeki Őđrencilere verilen iletişim becerileri eğitimi ile yapılan ōn test ve son test puanları arasında anlamlı farklar elde etmiştir ($p=0.000<0.05$). Araştırma sonucunda iletişim beceri eğitimi programına katılan Őđrencilerin bu eğitim programına katılmayan Őđrencilerden iletişim beceri d÷zeyleri puanında anlamlı d÷zeyde artış gōr÷ld÷đü saptanmıştır (2003: 76). Bu sonuç tutum ve davranışların alışkanlık biçimine dōnüřtüđü ilkōđretim d÷zeyindeki çocukların, iletişim becerisi gibi sosyal becerilerin bu yaşlarda Őđrenildiđini belirten (Dōkmen, 2005; C÷celoğlu, 1997) literat÷r bilgisinde gōr÷lmektedir.

Demirel ve arkadaşlarının (2010: 5) Başkent Őniversitesi Sağlık Hizmetleri MYO iletişim becerileri dersinin Őđrencilerin (156 kız 89 erkek) iletişim becerilerini değerlendirme d÷zeylerine etkisi araştırılmıştır ve sonuçlar “İletişim Becerilerini

Değerlendirme Ölçeği” ile elde edilmiştir. Temel İletişim Becerileri dersi öncesi ve sonrasında ölçekten alınan puan ortalamaları önce 67.88 ve sonra 83.78 olarak belirtilmiş; ön ve son test puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak da anlamlı bulunmuştur (t:17.446, p=0.000). Araştırmada cinsiyet arasındaki farklılıklara da bakılmış fakat anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu bulgular göstermektedir ki, verilen iletişim becerileri eğitiminin bireylerin kendi becerilerini değerlendirmesi açısından etkili olmaktadır.

1.3.4.2. İletişim Becerileri İle İlgili Yurt Dışında Yapılmış Araştırmalar

Berglund ve arkadaşları (2005) İsveç’te yaptıkları bir araştırmada bireyin doğum sırası, evde ya da kreşte bakılıp bakılmadığı, sosyo-ekonomik statü ve cinsiyete göre iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Elde edilen sonuçlarla ilgili diğer çalışmalarla tutarlı sonuçlar vermiştir. Araştırma sonuçlarına göre sosyo-ekonomik statü ve cinsiyet arasında ülkemizde yapılan çalışmaların tersine iletişim becerilerinde anlamlı bir ilişki bulunamamasına rağmen, doğum sırası ve evde ya da kreşte bakılıp bakılmadığına ilişkin sonuçlar farklılaşmaktadır. Ailede bakılan ilk doğan çocuğun ikinci doğana oranla iletişim becerilerinde daha etkin olduğu sonucuna varılmaktadır. Kreşte bakılan ve doğum sırası iki olan çocukların ise ailede bakılan ve doğum sırası bir olan çocuklar arasında iletişim becerilerinde farklılıklar bulunmaktadır. Aynı zamanda kreşte bakılan çocukların evde bakılanlara oranla jest ve mimiklerini de daha fazla kullandığı ortaya koyulmuştur. Ailede bakılan çocukların en düşük bilişsel gelişim puanına sahip oldukları ve erken yaşlarda kreşe başlayan çocukların ise yüksek puanlara sahip oldukları görülmektedir. Araştırmada çocukların iletişim gelişimlerinin sosyal ortamlarda geliştiğinin önemi vurgulanmaktadır (2005: 488-490).

Black’da (2000) araştırmasında kızların iletişim becerilerinde daha iyi oldukları sonucuna varmıştır. Ayrıca kızların çatışma çözmede daha yüksek puan aldıkları ve erkeklerin çatışmalardan kaçınma davranışı gösterdikleri ortaya koyulmuştur.

Nerdrum (1997) bireylerin empati ve iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik yaptığı araştırmada iletişim beceri eğitimi alan ve almayanlar arasında farklar gözlemiştir. Uygulama ve kontrol grupları oluşturulmuş ve uygulama grubuna sıradan bir kavram eğitiminin yanı sıra 50 saat iletişim beceri eğitimi verilmiş, kontrol grubuna ise sadece kavramsal bir eğitim verilmiştir. Gruplar üç aylık eğitim öncesi ve sonrasında empati düzeyi açısından da değerlendirilmiştir. Eğitim süresi sonrasında kontrol

grubunda fark görülmezken uygulama grubunda empatik iletişim düzeyinde önemli bir artış görülmektedir. Ayrıca uygulama grubunun sadece empatik iletişim düzeyindeki artış ortaya çıkarılmamış yavaş yavaş da arttığı gözlenmiştir.

Rider ve Keefer (2006: 628), Smart ve Featheringham (2006: 282), Rollnick, Kinnersley ve Butler (2002: 381) iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik yaptıkları araştırmalarında uygulamalı eğitimin teorik bilgilerden daha etkili olduğunu belirtmişler, bu becerilerin öğretilen ve öğrenilen bir yetenek olduğu üzerine durmuşlardır.

Beardsley (2001: 308), Amerika’da eczacılık fakülteleri üzerine yaptığı araştırmasında iletişim becerilerinin eğitimi ve uygulamasının önemine değinmektedir. Araştırma sonucunda iletişim beceri gelişimine çoğu fakülte tarafından önem verildiği bazılarında ise iletişim eğitiminin önem verilmediği belirtilmektedir. Araştırmada eczacılık okullarının yaklaşık %70’inin öğrenci kabulü sürecinde iletişim becerileri ile belirlendiği, okulların yaklaşık %30’unun eczacılık okullarına girişte öğrenci kabulünün mektup veya telefonla yapılmasından dolayı ilk olarak iletişim yeteneği ile belirlenmediği ortaya çıkarmıştır.

1.4. Sosyal Uyum

1.4.1. Uyum ve Sosyal Uyum Kavramı

Sosyal bir varlık olarak tanımlanan birey ilişkisi içinde olduğu diğer insanlarla toplumsal hayatın içinde yer almakta; yaşamını devam ettirmektedir. Doğumundan itibaren sosyalleşme süreci başlayan bireyin sahip olduğu sosyal, psikolojik ve kişisel yetilerini toplum içinde o toplumun değerleri çerçevesinde geliştirmekte ve zamanla benimsemektedir. Sosyalleşme (socialization), “gerek toplumun norm ve değerlerini içselleştirerek, gerekse toplumsal rolleri yerine getirmeyi öğrenerek toplumun üyesi haline gelmeyi öğrenme süreci” olarak tanımlanmaktadır (Marshall, 1999: 760). Başka bir kaynakta toplumsallaşma kavramının tanımı, “ben”in, “biz” olması, bireyin toplumla bütünleşmesi olarak verilmektedir (Köknel, 1995b: 329). Bu süreçte birey toplumda değer yargıları, rolleri, kültürü, çevreyi, insanları tanıırken topluma uyum sağlamayı da öğrenmektedir. Sosyal uyum süreci bireyin toplumsallaşması ile birlikte yaşamı boyunca süreklilik göstermekte, insanlar arası ilişki kurmasına, iletişim ve sosyal becerilerin gelişmiş olmasına bağlı olmaktadır. Tekin ve Göktaş (2009: 149-151) bireyin sosyal uyumu ne kadar fazla ise alkol ya da uyuşturucu madde ve şiddet gibi

riskli davranışlardan kaçınmasının da o kadar yüksek olduğu belirtilmektedir. Ayrıca bireylerin sosyal aktivitelerinin artırılması, hedef ve ideallerinin belirlenmesinin de sosyal uyum üzerinde belirleyici rol oynayabileceğini ifade etmektedirler.

Sosyal uyum sürecinin anlaşılmasını sağlamak için öncelikle uyum kavramı üzerine yapılan tanımlamaları inceleyebiliriz:

TDK'da verilen uyum tanımı "bir bütünün parçaları arasında bulunan uygunluk, ahenk; toplumsal çevreye veya bir duruma uyma, uyum sağlama" şeklinde yapılmıştır.

Köksal (2000: 100) uyumu "bireyin kendisi ve çevresiyle iyi ilişkiler kurabilmesi ve kurduğu bu ilişkileri sürdürdürebilmesi" olarak tanımlamıştır.

Kağıtçıbaşı (2008: 73) toplumsal yaşamın bir zorunluluğu olarak gördüğü uyum davranışını, sosyal etki ve ortak öğrenme sonucunda ortaya çıkan, sosyal düzenliliğin ve sosyal yaşamın temelinde var olduğunu belirtmektedir.

Piaget, uyumu birbirini tamamlayan özümleme (assimilation) ve uygunluk sağlama (accomodation) süreçlerinden oluştuğunu, bunlardan uygunluk sağlamanın bireyin çevre, istek ve uyaranlarına göre tepkilerinde değişebilme eğilimi olduğunu; her yeni uyarana uyabilen bireylerin ise onu özümseyebileceğini belirtmektedir (Akt.Günçe, 1971: 222).

Gökdağ (2004: 55) ise, 'bir kişinin inanç ve davranışlarının grup standartlarına göre değişme eğilimi' göstermesi olarak ifade etmekte; 'grup normlarına uymanın bazen toplumsal uyumu gerçekleştirmek ve toplum içinde kabul görmek için ödenen bir bedel' şeklinde açıklamaktadır.

Yukarıda verilen uyum tanımlamaları sonucunda sosyal uyum kavramını, ailede başlayan ve bireyin yaşamının sonuna dek süren sosyalleşme sürecinde bireyler arası sağlıklı iletişim ve etkileşim kurmak, sürdürmek ve toplum içinde zamanla ortaya çıkabilen değişimlere uyum sağlayabilmek olarak tanımlanabilmektedir. Köksal (2000: 100) sosyal uyumu toplumda prestij kazanma ve statü sahibi olma gereksinimlerinin karşılanması olarak belirtirken, yaşamın büyük ölçüde içinde bulunulan koşullara uyum sağlama süreci olduğunu ifade etmektedir. Aynı zamanda bireylerin fizyolojik ihtiyaçlarının yanı sıra psikolojik ihtiyaçlarının da doyuma ulaşması için değişen dünyanın şartlarına uyum göstermek zorunda olduğunu ve uyumun temel şartlarından birinin bireyin kendisini iyi hissedebilmesi, hem yaşamını sürdürebilmesi hem de dünyada kendine özgü bir yer edinebilmesi için gerekli olduğunu söylemektedir. Koenig, "yaşamın ilk yıllarından sonra bir insanın ilk görevinin sosyal çevresine uyum

sağlamak” olduğunu belirtmiş, bireyin yaşamının diğer insanlarla sürekli bir uyum sürecini içerdiğini ve bunu bireyin temel sorunu olduğunu ifade etmiştir (Akt.Avcı, 2006: 47). Görülmektedir ki, diğerleriyle bir arada yaşamının bir zorunluluğu olarak görülen uyum sürecinde, bireyler bireysel ve toplumsal ihtiyaçlarını iletişimsel boyutuyla birlikte yaşamakta ve sürdürmektedirler.

Kaplan uyum sürecinin beş ölçütünden bahsetmektedir. Bu ölçütler şöyle açıklanabilir (Akt. Türkel, 2010: 6):

Hayata bakış açısı. Bireyin davranışlarına odaklanmasını sağlayan birtakım maddi, manevi veya sosyal değerler veya kişinin hayatına anlam veren ve davranışlarını şekillendiren değerleri vardır. Bireyin bu değer ve hedeflere bağlanma, mücadele etme biçimi hayata bakış açısını ve uyumunu göstermektedir.

Gerçekçi kendini algılama. Bireyin kendini tanıması ve becerilerinin, güçlü ve zayıf yönlerinin farkına varabilmesi davranış biçimlerini etkileyebileceği gibi sosyal olarak uyum sağlamasını da etkileyebilmektedir. Gerçek dışı durum algılamaları problemleri çözmenin önüne geçerek, ilişkileri de zora sokmaktadır.

Duygusal Olgunluk. Duygularının kontrolüne sahip olabilen bireylerin diğerleriyle ilişkilerinde de kontrollü olmakta ve davranışlarında da bilinçlilikle hareket etmektedir. Duygusal olgunluktaki bireylerin diğer insanlara da ihtiyaç duyduğu, stresle sarsılmayan bir iç güvenliğe sahip olduğu belirtilmektedir.

Sosyal duyarlılık. Bu ölçüte göre uyum problemi yaşamayan bireylerin diğer bireylerle ilişkilerinin uyumlu ve olumlu olduğu belirtilmektedir. Bu bireyler, bencil olmayan, toplumun çıkarlarını gözetken, aktif, toplum tarafından kabul gören ve sosyal ilişkilerinde başarılı kişilerdir.

Dinamik dengeleme. Davranışlarını içsel ve dışsal güçler arasında dengede tutmak durumunda olan birey bu güçlerin devamlı değişmesi sonucunda uyum sorunu yaşayabilmektedir. Örneğin katı alışkanlık ve tutumlara sahip bireylerin değişen çevre şartlarına uyum sağlaması zorlaşmaktadır.

Sosyal uyumu yüksek olan bireylerin yüksek özgüvene sahip olduğu, aktif, yaratıcı, bireysel ve toplumsal çatışmaları daha az yaşayan kişiler olduğu belirtilmektedir (Çerik, 2002: 3). Ayrıca uyumlu bireylerin kendi ve çevresiyle ilişkilerinde dengeli ve etkili davranmakta; bu yetinin kazanılmasında bireylerin kişisel özellikleri ile sosyo-ekonomik düzeyleri, aile içi iletişimi, tutumu, eğitim seviyesi gibi özellikler önemli rol oynamaktadır. Sağlıklı bir uyum sürecinden bahsedebilmek için

Gençöz (1998: 6) üç durumdan söz etmektedir. Bunlar: Yaşamı devam ettirebilmek, kendinin ve çevrenin özelliklerini tanımak, farkına vardığı özelliklerini kullanmak ve gerek duyduğunda farklı özellikler geliştirme yolunda planlar yapmak sosyal uyum sürecini kolaylaştırmak ve sağlıklı bir biçimde devam etmesini sağlamak için önem taşımaktadır. Bu durumların gerçekleşmesi sonucunda bireylerin olay/olgulara daha bilinçli yaklaşımını sağlaması, olumsuzluklardan daha az etkilenmesi, savunma yapabilmesi ve yaratıcı sonuçlar ortaya koyabilmesi açısından da bireylere kolaylık sağlayabilmektedir.

1.4.2. Uyum Kuramları

Uyum kavramı farklı yaklaşımlar ile ele alınmış, “uyum-uyumsuzluk”, “normal-normal dışı” ve “ruh sağlığı ve ruh hastalıkları” açısından da incelenmiştir (Bingül, 1995:14). Bu yaklaşımlarda uyum kavramı tıbbi, istatistiksel ve psikolojik yaklaşımlar olarak değerlendirilmiştir (Saygılı, 2000: 18-19): *Tıbbi yaklaşım* açısından uyum, normallik, sağlıklılık olarak yorumlanmış, uyum davranışlarının fiziksel ya da bir travma nedeni ile ortaya çıkabilen organik bir bozukluk olabileceği belirtilmiştir. Uyumu; çoğunluğun uyduğu ortalama bir davranış olarak ele alan *istatistiksel yaklaşım*, bireylerin uçta olmadıkları sürece normal ve uyumlu olduğu ifade edilmiştir. *Psikolojik yaklaşımlar*, psikanalitik yaklaşım, davranışçı yaklaşım, insancı (hümanist) yaklaşım sosyal psikolojik yaklaşım olarak dört başlık altında toplanmaktadır.

1.4.2.1. Psikanalitik Yaklaşım

Freud’un görüşüne göre bireylerin uyumsuzluk nedenleri ruhsal çatışmalarından kurtulmak için gösterdikleri çabaların sonucu olmaktadır, Bu nedenle bu davranışlarının anlaşılacak davranışlar olmadığını ve normal davranışlarla aralarında sadece bir derece farkı olduğunu belirtilmektedir (www.psikolojikdanışma). İd, ego ve süperego olarak kişiliği üç bölüme ayıran Freud, bu üç sistemin karşılıklı etkileşiminden davranışın ortaya çıktığını, sağlıklı bir bireyin id dürtülerine doyum olanağı sağlarken, çevresine de uyum yapabilen (ego) ve içindeki süper egonun da sesini dinleyebilen bir kişi olduğunu söylemiştir (Gündüz, 2006: 16).

Bireyi toplumsal bir varlık olarak gören Adler’e göre insan diğerleriyle ilişki kurarak yaşar ve temelde kendisinden çok topluma yönelik bir yaşam biçimi içerisindedir. Bu eğilimin toplumsal süreçlerin etkisiyle oluşmadığını, topluma

yönelmenin insanda doğuştan var olduğunu, toplumun insanı ancak bu ilişkinin biçimini belirlemede bir etkisi olduğunu vurgulamaktadır (Gün, 2006: 13). Adler, toplumda uyumsuz davranışlar gösteren kişilerin eksiklik duygusunu normal kişilere göre daha fazla hissettiklerini, bu eksiklik duygularını kapatmak için ise abartılmış üstünlük çabalarıyla uyumsuz davranışlarını artırdıklarını belirtmektedir (Gündüz, 2006: 17).

Horney, çocukluk döneminde görülen kusurlu benlik gelişiminin aile içi aksaklıkların sonucu ortaya çıktığını ve bunun sosyo-kültürel etmenlerden etkilendiğini savunmuştur. Sağlıklı insan gerektiğinde başkalarının isteklerini kabul edebilen, savaşılabilen ve yalnız kalabilen kişi olarak tanımlanmış; bireyin bunların birbirini tamamlayıp uyum sağladığı belirtilmiştir (Gülbahçe, 2007: 88 ve Gündüz, 2006: 17).

Doğuştan arketiplere sahip olarak dünyaya gelen insanın çevre ile etkileşimiyle şekillendiğini söyleyen Jung'a göre kalıtım ve çevre uyum sağlamada ve kişilik gelişiminde çok önemlidir (www.aktuelsikoloji.com). Bireyin toplumsal çevresine uyumunu sağlayan kişiliğin bilinç, kişisel ve ortak bilinçdışı sistemlerinden oluştuğu ifade edilmekte; psike adı verilen kişiliğin bilinçli ve bilinç dışı güçleri arasındaki çatışmaların sonucundaki dayanıksız olma durumunun bireyde uyumsuzluk sorunlarının geliştiği belirtilmektedir (Gündüz, 2006: 18).

Fromm, toplum tarafından verilen imkânlar sonucunda biçimlenen benlik gelişiminin toplumun kuralları ile çatışmaması gerektiğini vurgulamaktadır. Bu süreçte uyum sağlamada bireyin benliği de gelişmektedir. Toplumun kuralları ile bireyin gereksinimlerinin uzlaşması sonucu gelişen benlik, sevilme, kabullenme durumunda sürekli kaygı içinde olmaktadır (İşgör, 2003: 18 ve Gençdoğan, 193: 24).

Erikson, insan yaşamında her birinin içinde sosyal etkileşimlerin olduğu, bireyin kendisi ve sosyal çevresi ile olan etkileşimine yeni boyut kazandıran sekiz evre belirlemiştir. Bu evreler bireyin doğumundan ölümüne kadar yaşamını ele almaktadır (Elkind,1978: 31). İlk evrede, bireyin kendisine ve çevresine güvendiği ölçüde sosyal etkileşimlerin geliştiğini öne sürmektedir. İkincisi *özerkliğe karşı kuşku* evresidir. Bu evrede bireylerin özerklik duygusundan öte utanç ya da kuşku duygularıyla yetiştirilmesi bireyin daha sonraki dönemlerinde insan ilişkilerinde de etkili olduğu belirtilmektedir. *Girişkenliğe karşı suçluluk* evresinde bireylere saçma, kötü, aptalca iletilerinin verilmesi girişkenlik duygularının körelmesine ve suçluluk duygusunun oluşmasına yol açacağı ileri sürülmektedir. *Becerikliğe karşı aşağılık* duygusu, bireylerin çabalarının isteklendirilmesi ve ödüllendirilmesinde beceriklik duygularının

arttığı ve tersi bir engellenme durumunda ise bireyde aşağılık duygusunun ortaya çıktığı ifade edilmektedir. *Kimlik kazanmaya karşı rol karışıklığı*, güven, girişkenlik, beceriklik duyguları gelişen bireylerin ilişkilerinde başarılı olduğu, utanç, kuşku, güvensizlik, aşağılık duygularına sahip bireylerin ise rol arayışı içinde olduğu belirtilmektedir. *Yakınlığa karşı yalıtılmışlık evresinde* bireyin kendini yitirme korkusu olmaksızın diğerleriyle paylaşma, sevebilme ve yakınlık duygusunun yanında bunların olmadan bireyin diğerlerinden yalıtılmışlık duygusunun ortaya çıkması bireyin yalnızlaşmasıdır. *Özgeciliğe karşı kendine dönüklük* bireyin aile, iş ve sosyal yaşamının devam ettiği özgeciliğin yanında duygularının durgunlaştığı ve bireyin içe kapandığı evre olarak açıklanmaktadır. *Bütünlüğe karşı umutsuzluk* evresinde bütünlük yaşama karşı olumlu bir doyumluğun olduğu, buna karşı umutsuzluk ise pişmanlıkların yaşandığı duygular olarak açıklanmaktadır.

Sullivan gelişim dönemlerinde yaşanan sorunların kişinin kendisi ve diğer insanlarla yetersiz ilişki geliştirmelerine bu durumun da normal dışı davranışlara yol açtığını belirtmektedir (Gündüz, 2006: 18). İnsanlararası ilişkilere ve davranışlara dayanan bu kuramda davranış bozukluklarının temeli ilişkilerde aranır. Dolayısıyla ilişkilerin düzeltilmesinde iletişim önemli bir rol oynamaktadır (Akt. Bulut, 2008: 34).

Psikanalitik kuramcılara göre insanın davranışlarının temeli yaşamının ilk yıllarında ortaya çıkmaktadır. Fizyolojik ihtiyaçların toplumla çatışma haline düşmeden doyurabilen kimselerin psikolojik olarak sağlıklı oldukları savunulmaktadır. Buna göre normal insan sosyal kurallara ve standartlara uyum halinde kendi isteklerini toplumun beklentileri ile bütünleştirmiş bireyler olarak ifade edilmektedir (Kuzgun, 1972: 162).

1.4.2.2. Davranışçı Yaklaşım

Davranışçı yaklaşımlarda bireylerin ödül ve ceza ile öğrenme modelini benimseyeceği ve buna göre şekilleneceği savunulmaktadır. Uyum sürecinde dışarıdan gelen çevresel uyarıcılara uygun tepkilerde bulunulmaktadır. (Kızıltan,1984; Akt. Saygılı, 2000: 19)

Watson bireylerin çevresel koşullar içinde davranışlar edindiğini ve buna göre biçimlenip uyum sağladığını belirtmektedir. Bunu şu şekilde ifade etmektedir (Watson,1959: 104; akt. Kuzgun, 1972: 168):

"Bana bir düzine sağlıklı bebek ve onları istediğim şekilde yetiştirme olanağı veriniz. Onlardan tesadüfen herhangi birini alıp yetenekleri, eğilimleri, ırk ve ceddi ne

olursa olsun seçeceğim herhangi bir alanda yetiştirip meselâ doktor, hukukçu, artist, tüccar, hatta dilenci, hırsız yapabileceğimi garantilerim".

Watson'un bu deyişinden bireylerin toplum tarafından biçimlendiği ve toplumun değer, tutum ve yapısına göre bir birey modeli ortaya çıkarıldığı görüşüne ulaşılabilmektedir.

Wolpe, bireylerin uyumsuz davranışlarının öğrenilmiş davranışlar olduğunu, bu davranışlara ödül verilmediğinde tekrar edilmeyeceğini belirtmektedir. Olumsuz davranışların nedenlerinin incelenerek çevresel koşulların ortaya çıkarılması ve tanımlanmasının önemli olduğu vurgulanmaktadır (Kuzgun, 1985; Özoğlu, 1982; Yanbastı, 1990; akt. Gündüz, 2006: 23). Bireyler davranışlarını yaşadığı çevreden görüp biçimlendirmekte ve alışkanlık haline getirmektedir. Edinilen bu davranışlar içinde bulunulan ortama göre iyi-kötü, olumlu-olumsuz, uyumlu-uyumsuz olarak nitelendirilebilmektedir. Dolayısıyla bu davranış biçimlerinin oluşmasında aile, arkadaş gibi içinde yaşanılan sosyal çevre, çevrenin sosyo-ekonomik-kültürel birikimi bireylerin çevreleriyle ilişkisini ve iletişimini etkilemektedir.

Albert Bandura bireylerin öğrenme süreci sonunda uyum davranışlarının değişebileceğini ve bu sürecin dikkat etme, hatırd tutma, davranış oluşturma ve motivasyon olduğunu belirtmektedir (Figen ve Mete, 2009: 60). Bu süreçte birey gözlem yoluyla model aldığı kişiyi algılamakta, alınan bilginin davranışa dönüştürülmesi için bellekte depolanmakta, davranışı başarma yeteneğine olan inancı ile harekete geçmektedir. Bireyin öğrendiklerini kullanması bireyleri güdülemekte ve tekrar etme davranışını artırmaktadır.

Lazarus'göre saldırgan ve antisosyal davranış eğilimlerinin öğrenme yolu ile kazanıldığını, değişebilen bir yapıda olduğunu ve geliştirilebileceğini öne sürmektedir (Kuzgun, 1985: 165). Bireylerin etkili sosyal etkileşimler kurmaları onları mutlu edebilirken aksi davranışlardan kaçınma ve duygu odaklı davranış sorunları yaşayabilecekleri ifade edilmektedir (Hamarta, 2009: 27).

Davranışçı kuramcılara göre çevresel koşullar insan hayatının ilk yıllarında belirlenen ve ilerideki biçimini oluşturan önemli bir etkidir; birey çevresine göre şekillenmektedir. Zamanla öğrenme yolu ile kazanılan davranışlar ödüllendirme ya da cezalandırma yolu ile tekrarlanmakta ya da söndürülmektedir (Kuzgun, 1972: 163).

1.4.2.3. İnsancı (Hümanist) Yaklaşım

Bu yaklaşım uyumlu ve sağlıklı insanın davranışlarından sorumlu olduğunu, uyumsuz tutumların bireyin kendisini kabul etmesinde, sorumluluğunu almasında, başarısızlığa uğraması sonucunda ortaya çıktığını savunmaktadır (www.psikolojikdanisma.net). Fenomolojik kişilik kuramı olarak da bilinen bu kuramda insanlık ve bilgelik anlayışı çerçevesinde gerçeğe, insana ait yeteneklerle akıl ve bilimi kullanarak ulaşılabilecek amaçlanmaktadır. Hümanistik kuramcılara göre insan davranışını yöneten en önemli güdü “kendini gerçekleştirme” güdüsüdür. Fizyolojik ihtiyaçların önemi de vurgulanmakla birlikte insanların üst düzey ihtiyaçlarını doydurmaya çalıştığını iddia ederler. Sağlıklı insan toplum içinde eriyen, yok olan, topluma pasif uyum gösteren insandan farklı olarak, kendi ihtiyaçları doğrultusunda hareket eden, fakat toplumla çatışma haline düşmeyen bireyler olmaktadır (Kuzgun, 1972: 170).

Maslow, benlik bilincinin önemli bir yer tuttuğu kuramında sağlıklı bir kişilik için insanın davranışlarına yön veren ve onları güdüleyen ihtiyaçlar hiyerarşisini ortaya koymuştur. Kişiliğin olgunlaşması, çevre ile ilişkileri ve uyumun önemli bir rol oynadığı bu sıralamayı şu şekilde yapmıştır (Gülbahçe, 2007: 91): Açlık, susuzluk, cinsellik gibi fizyolojik ihtiyaçlar, korunma ihtiyaçları, sevgi ve ait olma ihtiyacı, saygınlık ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme ihtiyacıdır. Bu ihtiyaçların sırasıyla doyuma ulaşması bireyin kişilik ve uyum davranışlarını da yönlendirmektedir. Fiziksel ihtiyaçlarını karşılayamamış bir kişinin bir sonraki basamağa geçmesinin ve oradaki haz duygusuna ulaşmasının gerçekleşemeyeceği, dolayısıyla bireysel ihtiyacını tamamlamadan sosyal olarak da uyum gösteremeyeceği ortaya koyulmaktadır.

Rogers sağlıklı kişinin davranışlarının bilincinde olduğunu bireyin başkalarına göre değil kendi duygu ve ihtiyaçlarına göre davrandığını, kendine güvenen, değer veren, problemlerin çözümünü kendi değer, yargı ve inançlarında arayan uyumlu kişiler olduğunu belirtmektedir (Gündüz, 2006: 19; Kuzgun, 1985: 9). Rogers bireyin kendini algılama ve kabul etme biçiminin diğer insanlarla ilişkisini ve etkileşimini de etkileyeceğini belirterek, bu duygu durumlarının bir öğrenme biçimi olduğunu, öğrenilen olumlu ya da olumsuz tutumların diğerleriyle uyumunu da olumlu-olumsuz etkileyeceğini ifade etmektedir. Ayrıca uyumlu insan davranışlarını başkalarının beklentisine göre değil kendi gözlem ve değerlendirmelerine göre yönlendiren kişi olmaktadır (www.pdr.gen.tr).

1.4.2.4. Sosyal Psikolojik Yaklaşım

Sosyal psikolojik yaklaşımı uyumun rol teorilerine göre belirlendiğini, uyum sürecinde bireyin çevresini anlama girişiminde bulunduğunu, içinde yer aldığı ortam, statü, bireyin biliş faaliyetleri sonucunda uygun davranabilme yeteneğine sahip olduğunu savunmaktadır (Saygılı, 2000: 20).

Sherif'in "grup normlarının oluşması" deneyinde bireylerin durumlarını belirlemek, bir yerlere tutunmak istemesi sonucunda birey bir gerçek yaratmakta ve bu gerçeklere uyma süreci başlamaktadır. Sosyal normların etkililiği özellikle gençler arasında grup standartlarına uygun giyinme, saçlarını buna göre kestirme ve okulda buna göre davranmaları şeklinde görüldüğü ifade edilmektedir (Gökdağ, 2004: 56). Yapılan deneyde bireylerin kendi yargılarının yerini grup içinde ortak bir standart aldığı görülmekte ve sosyal bir gerçeklik ortaya çıkarılmaktadır (Kağıtçıbaşı, 2008: 74-75).

Ash, "uyma" deneyinde bireylerin grubun fikrine yanlış olmasına rağmen uyma davranışı gözlemlemiştir. Sherif'in deneyinden farklı olarak bireyler grup davranışlarını benimsemekte, Ash'in deneyinde ise sadece davranış ortaya çıkmakta, benimseme ya da bir tutum değişimi oluşmamaktadır (Kağıtçıbaşı, 77-78).

Milgram'ın "itaat" deneyi bireyin verilen emirlere ne kadar uyduklarını araştırmıştır. Deneyde sosyal etki ve uyma davranışının üzerinde otoritenin etkisini nasıl oluşturduğu ortaya çıkarılmıştır (Kağıtçıbaşı, 2008: 81-82). Deneye katılan bireylerin yarısından fazlasının yapılması istenen davranışı yapmaktan memnun olmadıkları halde otoriteye itaat ettikleri görülmüştür.

Açıklanan bu kuramlar çerçevesinde bireyler ailede başlayan bir toplumsallaşma sürecine girmekte, yaşamının sonraki dönemlerinde, okul, iş, sosyal ortamlar gibi çevrelerde de bu süreci devam ettirmektedirler. Bireylerin toplum içinde yaşamlarını sürdürebilmeleri ve uyum sağlamaları onların kalıtsal özellikleri, sosyal çevreleri, bilişsel düzeyleri gibi özellikler sonucunda belirlenmekte; sosyal uyumlarını da olumlu ya da olumsuz etkilediği görülmektedir.

1.4.3. Bağlanma Kuramı ve Sosyal Uyum

Bağlanma bireyin doğumunda anne ile yaklaşması sonucu başlayan ve temel yakınlık ve güven duygusunun gelişmesinin sağlanmasıdır. Birey doğduğunda annesiyle kurduğu bağlanma ilişkisinde hem kendisine hem de çevresindekilere olumlu ya da olumsuz algılar geliştirmektedir. Bu algılar güvenli bağlanma, kaygılı/kararsız

bağlanma ve kaçınan bağlanma stilleri olarak üç bölümde incelenmektedir. Bunlar kısaca şu şekilde açıklanabilir (Solmuş, 2010: 17-23):

Güvenli bağlanmaya sahip bireylerin kişilerarası iletişimde olumlu, iyimser ve yapıcı tutum sergilediği, empatik davranabildiği, diğer insanlarla iletişime geçmekten hoşlandığı, uzun süreli ilişkiler kurduğu belirtilmektedir. *Kaygılı/kararsız bağlanmada* bireyler terk edilme korkusu yaşamaktadırlar. İlişkilerinde beklentilerinin karşılanmadığı duygusu içindedirler. Kişilerarası ilişkilerinde yoğun öfke yaşarlar ve sosyal ilişkilerinde reddedilme kaygısı duyarlar. Kendilik algıları değişiklik göstermektedir. *Kaçınan bağlanmada* bireylerin güven duyguları az olduğundan bağlanma duyguları gerginlik yaratmaktadır. Bireyler sosyal ilişkilere girmekten sıkılmakta ve kaçınma eğilimi göstermektedirler. Kendilerini açmaktan ve diğer kişilerin de kendilerini açmasından hoşlanmazlar.

Bağlanma kuramı, bireyin yaşamının ilk yıllarında ilişki kurduğu kişilerin yaşamında başka şeylerle kıyaslanamayacak kadar önemli bir etkisinin olduğunu ileri sürmektedir (Çelik, 2010: 405). Bireylerin bağlanma stilleri ailede belirlenmekte ve gelişmektedir. Aile ile güvenli ve destekleyici ilişki kurulması kaygı düzeyinin azalmasını, çevreye olan ilginin artmasını, kendine güven duygusunun gelişmesini olumlu şekilde etkilemektedir. Ailede başlayan güvenli bağlanma arkadaş çevresinde sosyal ilişkilerde önemli bir destek sağlamaktadır. Aile ve arkadaşlarına güvenli bağlanan bireylerin sosyal yeterlilik ve uyumu artmakta; diğerlerine göre akademik başarılarının da daha yüksek oluşu belirtilmektedir. Ayrıca, güvenli bağlanan bireylerin güvensiz bağlanana göre sosyal ilişkilerinde daha başarılı olduğu, arkadaş çevresi geniş, popülerliği fazla ve kendilerine güvenlerinin yüksek olduğu ifade edilmektedir. (Türktan ve Savran, 2010: 254). Bununla birlikte Demir, güvenli bağlanma yaşayan bireylerin psikolojik sorunlar, saldırgan tutumlar, şiddet, yalnızlık duygusu, sosyal olarak dışlanma ve yetersiz görünme duygularının güvenli olmayan bağlanma yaşayan bireylere göre daha az olduğunu belirtmektedir (Demir, 2010: 266). Şendil de bağlanma kalitesinin sonraki ilişkilerin oluşumunda etkili olduğunu ve bunu bireyin farklı iletişim yollarını kullanabilmede, uyum sağlamada ve çeşitli alanlarda daha yetenekli olmasına dayandırmaktadır (Şendil, 2010: 151).

1.4.4. Sosyal Uyum Becerilerini Etkileyen Unsurlar

Bireylerin kişisel ve sosyal uyumları yaşadığı toplumsal çevreye, aile ve arkadaş ilişkilerine, sosyo-ekonomik-kültürel-bilişsel birikimine, kitle iletişim araçlarına göre şekillenebilmektedir. Bu faktörler dolaylı ya da dolaysız bireylerin ilişki ve etkileşimlerini olumlu-olumsuz biçimde etkileyebilmektedir.

1.4.4.1. Aile Faktörü

Bireyin ailede başlayan sosyalleşme sürecinde, anne-baba etkileşimi, aile içi bireylerin iletişim için zaman ayırması, birbirlerini dinlemesi, saygı göstermesi önemli rol oynamaktadır. Öğrenme sürecinin erken dönemlerde ailede başlaması bireyin model aldığı kişilerin özelliklerini kendi davranışlarında görmek mümkün olmaktadır. Çevresini algılamaya başlayan birey zamanla ona göre davranmaya başlamakta ve çevresine uyum göstermektedir (Kandır ve Orçan, 2011: 42-43). Ailede kurulan sağlıklı iletişim bireyin kişilik gelişiminde etkili olmakta ve çevresiyle de olumlu ilişkiler kurmasını sağlamaktadır (Türkel, 2010: 11). Bireycilik, bencillik, paylaşamama, öfke, yargılama, kötümserlik, yalnızlık duygusunun azalması sağlıklı aile içi iletişimin varlığı ile mümkün olabilmekte; karşıdakini anlamaya çalışma, birlikte karar verme, hatalara ılımlı yaklaşma ve sevginin hakim olduğu bir ortamda stresle baş etmenin de kolaylaştığı vurgulanmaktadır (Tezel,2004: 1). Aile içindeki etkileşim tarzı bireyin, bireyselleşmesi ve toplumsallaşması açısından önem taşımakta; aile içinde bireyle kurulan ilişki düzeyinin özgüven duygusunun gelişimini de olumlu ya da olumsuz etkilemektedir (Avcı, 2010: 48-49). Crosnoe ve arkadaşları yaptıkları araştırmada iyi yapılandırılmış ve ortak kurullarla açıkça belirlenmiş aile yapılarında, anne-babaların bireylerin ilgi, ihtiyaç ve sorunlarına duyarlı yaklaşımlarının ve anne-baba-birey arasındaki olumlu iletişimin bireyleri dış çevresinin olumsuz etkilerinden koruyabilen faktörler olduklarını bulmuşlardır (Yavuzer, 2005: 77).

Bireylerin birbirlerine saygı ve sevgi göstermediği hatta şiddetin ortaya çıktığı aile ortamlarında iletişimin de olması beklenemez. Bu bireylerarası anlaşılmayı ortadan kaldırmakta ve bağları koparmaya neden olmaktadır. Ayrıca gelişim dönemindeki çocuklar iletişimi, nasıl ve ne zaman davranması gerektiğini aile içinde gördüğü şekli ile öğrenmekte, bu davranış ve iletişim biçimini doğru kabul etmektedir. Öğrendiği bu davranışı ise daha sonra girdiği okul, arkadaş çevresi gibi ortamlarda sergilemektedir. Aile içinde bireylerin kendilerini ifade edebilme özgürlüğü tanınması, çok katı ya da çok

serbest bir ilişki yerine ılımlı, destekleyici ve güven verici bir ortamının oluşması bireyin aile dışı sosyal yaşamını da olumlu olarak etkilemektedir.

1.4.4.2. Arkadaşlık İlişkileri

Bireyler, aileden farklı olarak arkadaş çevresiyle ilişki içerisine girmektedir. Bireyin toplumsallaşma sürecine önemli bir katkıda bulunan arkadaşlık ilişkileri, sadakat ve cesaret duygularının gelişmesine, toplumda yasak görülen konuların özgürce tartışılabilmesine, kendine güven duygusunun gelişmesine, işbirliği yapmayı öğrenmesine olanak tanımaktadır (Avcı, 2010: 54). Diğer insanlarla anlaşmayı ve bir gruba uyum sağlamayı arkadaş aracılığı ile öğrenen bireyler, ailesine kıyasla arkadaş ortamında 'anlaşıldım duygusu'nu yoğun yaşamaktadır. Arkadaşları tarafından kabul edilen bireylerin de olumlu kişilik özellikleri gösterdiği, sorunları, duyguları, çatışmaları paylaşmayı ve çözümlenmeyi öğrendiği; bununla birlikte bireyin özgüven duygusunun geliştiği, duygusal olarak daha az gerilim yaşadığı ifade edilmektedir (Yavuzer, 2005: 74).

Bireyin kendisini daha rahat ifade ettiği arkadaş çevresinde yeni bilgiler ve davranışlar edinme, grup içinde rol sahibi olma ve buna göre uyum sağlama öğrenilmektedir. Arkadaş ilişkilerinin bireyin sosyalleşmedeki yerinin önemli olduğu, boş zaman değerlendirme, cinsel yaşam, paylaşma, işbirliği, sorumluluk alma, dayanışma, toplumsal yaşamı ve görgü kurallarını öğrenme gibi konularda gelişmesi açısından önem arz ettiği belirtilmektedir (Doğan, 2009: 63). Bütün bu olumlu durumların yanında bireyler alkol, sigara, uyuşturucu, argo söylem gibi olumsuz durumlarında görülebilen ihtimalinin olma olasılığı ortaya çıkabilmektedir. Bu olumsuz durum bireylerin problemlerinden ve toplumsal baskılarından kaçmak, kendini kabul ettirmek, toplumdaki egemen ve ilişki kalıplarına karşı gelmek, boş zamanlarına yeni bir içerik kazandırmak, fiziki doyum sağlamak (Avcı, 2006: 54) gibi sebeplerden kaynaklanabileceği belirtilmektedir.

1.4.4.3. Sosyo-Ekonomik Düzey

Yapılan araştırmalarda bireylerin sosyo-ekonomik durumlarının başarılarını ve sosyal uyumlarını etkilediği ortaya koyulmaktadır. Kızıltan, yaptığı araştırmada üniversite öğrencilerinin kişisel ve sosyal uyum düzeylerini etkileyen etmenleri incelemiş, kalabalık ve ekonomik olanakları sınırlı olan ailede yetişen bireylerin sosyal

uyumlarının düşük olduğu, buna bağlı olarak da akademik başarılarının yüksek oluşunun uyum düzeylerine katkıda bulunduğu ortaya koyulmuştur (Kızıltan, 1984; Akt.Dogan, 2009: 66). Collard çalışmasında sosyo-ekonomik düzeyi düşük olan ailelerin, çocuk sayılarının fazla olduğuna dikkat çekmiş, orta ve üst sosyo-ekonomik düzeye sahip ailelere göre çocukları ile daha az vakit geçirdiklerini, oyun oynamaya daha az zaman ayırdıklarını, olgunlaşmaya bağlı başarılarını daha az ödüllendirdiklerini ortaya koymuştur. Çocuğun gelişme döneminde oyun oynama, düşünme, kişiler arası iletişim ve çatışma çözme yeteneğini etkileyen bu süreçte sosyal gelişim eksiklikleri, ebeveynin gelişime yönelik bilinçsiz davranışları bireyin akademik ve sosyal başarısını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Ogbu, 1988:35; akt. Türkel, 2010: 22).

Dolayısıyla sosyo-ekonomik düzeyin yükselmesi ile bireyin kendini kabul, kişisel, sosyal ve genel uyum düzeylerinin de yükseldiği; bireylerin yaşadıkları yerleşim yerlerinin büyüklüğü ya da küçüklüğüne göre de uyum düzeylerinde farklar olduğu belirtilmiştir (Bilge, 1997: 73). Bu nedenle sosyo-ekonomik düzeyin uyum düzeyi üzerine belirleyici bir rol oynadığı görülmektedir.

1.4.4.4. Kitle İletişim Araçları

Kitle iletişim araçları bireylerin sosyalleşmesinde diğer etmenler gibi etkide bulunurken ve bireyleri bilgilendirme işlevini yerine getirirken, davranış tarzlarını belirlemede de etkileri olmaktadır. Kitle iletişim araçlarının toplumsal olarak temel amacının bireylerin düşüncelerini etkilemek, ortak düşüncede birleştirmek ve ortak davranmalarını sağlamak olduğu belirtilmektedir (Doğan, 2009: 63). Yapılan çalışmaların da bunu desteklediği, kitle iletişim araçlarının bireyler üzerindeki olumlu ya da olumsuz sosyal ve davranışsal etkilerinin olduğu ifade edilmektedir. Kitle iletişim araçları kullanım amacına ve süresine göre bireyler için faydalı olabilmektedir. Fakat bireylerin sosyal yaşamlarını kısıtlayıp, toplumdan uzaklaşmalarını ortaya çıkarabilecek sonuçlar da göz ardı edilmemektedir.

Kitle iletişim araçları içerisinde en kolay ulaşılan ve yaygın olanı televizyonun etkileme gücünün özellikle çocuklar ve gençler arasında görülen model alma sonucunda öldürme, kavga, taciz, tecavüz, saldırganlık, şiddet gibi olumsuz tutum ve davranışların ortaya çıkmasında etkililiğinin altını çizmek gerekmektedir. Doğrudan nedensel bir ilişkiden söz edilmesinin zor olmasıyla birlikte televizyonun bireylerin duygu, düşünce,

değer, tutum ve davranışları üzerinde tetikleyici, hızlandırıcı ve özendirici bir etki gösterdiği ortaya koyulmaktadır (www.biltek.tubitak.gov.tr).

İnternet kullanımı üzerine yapılan araştırmalarda sanal sohbetlerin çoğunluğu asosyal tipteki kişiler tarafından yapıldığını ya da bireylerin zamanla gerçek dünyadan koparak sanal ortamda daha fazla vakit harcamaya başladığını ortaya çıkarmaktadır. İnternetin kadın ve erkek kullanıcılarının %90'ının eski sosyal çevresine gerek kalmadığını düşünmeye başlaması, bireyin internet arkadaşlıkları, hayal dünyasında yaşamaya başlaması yaşamın gerçekliklerinden uzaklaşması için bir kaçış sebebi olabildiği ifade edilmektedir (Denizci, 2009: 52; Bölükbaş ve Cengiz, 2003: 103-113). Ayrıca kişilerin yüz yüze iletişim içinde olmamaları, bilgi, beceri, iletişimsel ifade düzeylerini saklayabilmeleri gibi sosyal, kültürel ve fiziksel yaşantı özelliklerini gizlemenin daha kolay olması sanal sohbetleri daha çekici kılabilmektedir. Sosyal yaşamda arkadaş edinme ve ilişkileri yürütebilme becerilerinde eksiklik ya da problem yaşayan bireylerin bu yöndeki başarısız deneyimleri onları sosyal yaşamın içinden koparıp internetin sınır tanımaz geniş a'sosyal' ağına çekmesi daha cazip hale gelebilmektedir.

Yaygın kitle iletişim araçlarından biri olan cep telefonlarının kişilerarası iletişimde ve insan ilişkilerinde kolaylaştırıcı etkisi olduğu kadar toplumsal tehditleri de gözler önüne serilmektedir. Bireylerin 'sosyal ihtiyaçlarının elektronik ortamlarda tatminine yönelik' (Ertem, 2006: 40) ilgilerinin arttığı ifade edilmektedir. Bireyler cep telefonlarıyla yüz yüze olduğundan daha rahat konuşabilmekte ve kendilerini kontrol edebilmektedirler. Yüz yüze iletişimde istenileni ifade etmek, beden dilini kontrol etmek, ses tonuna hakim olabilmek sosyal etkileşim becerisini gerektirdiğinden cep telefonu ile iletişim kurmak karşılaşılabilecek olumsuz durumları ortadan kaldırmakta ve bireye rahat bir ortam sağlamaktadır. Bir diğer taraftan mesajla iletişime geçen bireylerin duygu, düşünce, istek ve ifadelerini karşı tarafa iletme biçimi de dilin yozlaşmasını, bireylerin etkin ve güzel konuşmalarının önünde engel olmaktadır. Bununla birlikte sosyal ortamlarda cep telefonu ile konuşmak, diğer bireylerle iletişim kurarken aynı anda telefonundan e-postaları kontrol etmek gibi önceki görgü kurallarının nezaketsizlik olarak görülen tavırları, artık bu şekilde değerlendirilmeyen farklı sosyal ilişki biçimlerini ortaya çıkarmaktadır (Uslu, 2007: 228). Sanal ortamlarda yapılan iletişim türlerinin bireyleri yüz yüze iletişim olanağından yoksun bırakmakta ve özellikle çekingen bireyler için cezbedici olan sanal sohbet alanları kendi çevrelerinde

arkadaşlık girişiminde bulunmalarını engellemekte ve sosyal gelişimlerini de olumsuz olarak etkilemektedir (Yavuzer, 2005: 12).

1.4.5. Sosyal Uyumsuzluk Belirtileri Nelerdir?

Bireyi toplumsal yaşamın içine dâhil eden ve toplumun bir üyesi olmasını ve bunu benimsemesini sağlayan bireysel ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Bunlar sosyal, kültürel, ekonomik ihtiyaçlar olarak bir bütündür ve bunların karşılanmaması durumunda bireylerin topluma katılması da zorlaşmaktadır (Çakır, 2002: 83).

Bireylerin içinde bulunduğu duygusal durumları, sosyal, çevresel faktörler, toplumsal yaşamdan uzaklaşmasına, içe kapanmasına, yalnızlaşmasına sebep olabilmektedir. Bireylerin çekingenlik, kendine güvenmeme, cesaretsiz olma, eleştirilme duygusuna kapılma gibi kişisel özelliklerinden; ailenin yetiştirme tarzı, çevreden destek görememe, arkadaş çevresinden dışlanma, ekonomik yetersizlik gibi sosyal, çevresel ve ekonomik faktörlerden kaynaklanan sebepler sonucunda bireyler sosyal ortamlara girmekten kaçma eğilimi gösterebilmektedirler.

İnsanlarla konuşmaktan, bir araya gelmekten, sosyal ortamlardan kaçınma; bu ortamlara uyum gösterememe eğilimlerinin nelerden kaynaklanabileceği çeşitli araştırmalar sonucunda ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Sosyal uyum problemine sahip olan bireylerin çevre ile ilişkilerinde, kendilerini ifade etmelerinde görülen iletişimsel ve ilişkisel sorunların belirtileri gözlemlenmiştir. Genel olarak bu belirtiler topluluk içinde konuşama, yüzün kızarması, ifade etmede zorluk çekme, göz teması kuramama, zamanla insanlarla bir araya gelmekten sakınma, hata yapmaktan korkma, içe kapanma ve daha çok küçük çocuklarda görülen tırnak yeme gibi belirtiler olabilmektedir (www.biltek.tubitak.gov.tr; Doğan ve Sapmaz, 2009: 427).

1.4.6. Sosyal Uyumla İlgili Yapılmış Araştırmalar

1.4.6.1. Sosyal Uyumla İlgili Yurt İçinde Yapılmış Araştırmalar

Kabasakal ve Çelik (2010: 204-205) yaptıkları araştırmada sosyal becerileri gelişmiş bireylerin sosyal uyumlarının da arttığını belirtmekte; çocukluk döneminde kazandırılan sosyal becerilerin ileriki dönemlerde bireyin sosyal uyum ve başarıları açısından önem taşıdığını ve benlik saygısının da arttığını ifade etmektedirler. Bunun sonucunda Karahan ve arkadaşları (2005: 67-68) 19 Mayıs Üniversitesi'nde öğrenim gören 193 kız ve 223 erkek öğrencinin sosyal uyumlarını sosyo-kültürel açıdan

araştırmıştır. Araştırma sonucunda sosyo-kültürel etkinliklere katılan öğrencilerin sosyal uyum düzeyleri arasında .001 düzeyinde anlamlı bir fark bulunmuştur ($t=5.16$; $p<.001$). Sosyal etkinliklere aktif olarak katılan öğrencilerin katılmayan öğrencilere göre daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. Yapılan diğer araştırmalar spor, müzik gibi sosyo-kültürel etkinlikler ile boş zamanların değerlendirme biçiminin iletişim becerileri ve sosyal uyum sağlamada önemli etkilerinin olduğunu vurgulamaktadır. (Karahan ve ark.,2005:68; Koca,2010: 58; Köktaş, 2004: 126-127; Köksal,2000: 100).

Özkan ve Yılmaz (2010: 161), üniversite öğrencilerinin üniversite yaşamına uyum düzeylerini araştırdığı çalışmasında araştırmaya katılan 421 öğrencinin %19'unun üniversite yaşamına uyum sağlamada zorluk yaşadığını belirtilmektedir. Araştırmanın diğer sonuçlarına göre öğrencilerin %16.6'sının okul arkadaşlarıyla, %15.7'sinin karşı cinsle olan arkadaşlıklarında sorun yaşadığı belirtilmiştir. %40.9'unun ise sosyal ve kültürel etkinliklere katılmada problem yaşadığı ortaya çıkarılmıştır.

Güçlü ve Yentür (2008: 190) bayan milli sporcular üzerinde yaptığı araştırmasında katılımcıların ailenin eğitim, sosyo ekonomik statü ve sporla ilgilenme durumlarına göre sosyal uyum düzeylerini incelemiştir. Araştırma sonucunda istatistiksel farklılık çok olmamasına rağmen eğitim düzeyi yükseldikçe katılımcıların sosyal uyum düzeylerinin yükseldiği fakat anlamlı bir farklılık görülmediği sonucuna varılmıştır. Buna karşılık ailenin ekonomik durumlarına göre sosyal uyumlarında anlamlı bir farklılık görüldüğü tespit edilmiş, sosyal uyum düzeyinin düşük olduğu bireylerin asgari ücretle geçindiği belirtilmiştir. Araştırmada bireylerin sosyal uyum düzeylerinde etki eden bir diğer faktör olan spora başlama yaşına göre sosyal uyum puanları arasında anlamlı bir fark görülmüştür. Spora başlama yaşının yükselmesi sonucunda elde edilen puan ortalamasının da düştüğü gözlenmiştir. Koca da (2010) sosyal aktivitelerin sosyal uyum üzerindeki etkisini destekleyecek çalışmasında müzik eğitimi alan ve almayan öğrencilerin uyum düzeylerini araştırmıştır. Araştırma sonuçlarına göre cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunamazken, Anadolu Güzel Sanatlar ve genel liseler arasında Anadolu Güzel Sanatlar Liselerinin lehine (54.64) sosyal uyumlarının yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca Anadolu Güzel Sanatlar Lisesi öğrencilerinin kullanılan ölçeğe göre 'antisosyal eğilimler' puanının yüksek olması (12.36) bireyin belli ölçüler içinde antisosyal eğilimleri olmadığına işaret ederken, puanın düşük olması bireylerin genellikle sert ve öfkeyle dolu olduklarını göstermektedir.

Erdoğan ve arkadaşlarının (2005:7) yaptığı çalışmada öğrencilerin ekonomik, sosyal, kültürel uyum sorunlarını etkileyen etmenler araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre cinsiyetin ve mezun olunan lise türünün sosyal uyum düzeyinde önemli olmadığı bulunmuştur. Yaşamlarının büyük kısmını köyde geçirenlerin ekonomik ve kültürel uyum sorunlarının yüksek olduğu buna bağlı olarak ise kısıtlı kültürel çevrelerde, kalabalık ve ekonomik olanakları sınırlı ailelerde yetişen gençlerin uyum sorunlarının da daha yüksek olabileceği ifade edilmiştir.

Sevinç (2010: 97-108) üniversite öğrencilerinin akademik, sosyal, kişisel ve kurumsal uyumlarını ölçtüğü çalışmasında öğrencilerle yapılan görüşmeler sonucunda elde ettiği verilerin analizlerine göre öğrencilerin sosyal uyumlarını olumsuz etkileyen faktörleri ‘arkadaş ilişkileri, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılmama, boş zaman etkinlikleri ve kişisel faktörler’ olarak gruplandırmıştır. Çalışma kapsamında öğrencilerle yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen bulgular arkadaşlık ilişkilerinin niteliğine göre sosyal uyumda olumsuzlukların görüldüğü saptanmıştır. Arkadaşlık ilişkilerinde ortaya çıkan gruplaşma, etiketleme, rekabet, çıkar amaçlı ilişkiler, bireysellik ve yüzeysellik gibi durumların sosyal uyumu olumsuz etkilediği ortaya koyulmuştur. Öğrencilerin arkadaş edinmeleri ve sosyal imkanları kullanmaları arasında ilişki kuran çalışmada, öğrencilerin arkadaş eksikliğinden dolayı sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlere katılımın engellendiği belirtilmektedir. Dolayısıyla bu durum öğrencilerin sosyal yönelimlerinin de kısıtlanmasını ortaya çıkarmaktadır. Öğrencilerin boş zaman etkinliklerinin verimli kullanılmaması sosyal uyum düzeyini etkilemektedir. Boş zamanların genellikle uyuyarak, televizyon seyrederek ya da internette geçirildiği belirtilmektedir. Bu durumun sosyal ortamla bütünleşmeyi engellediği ve sonuç olarak sosyal uyumu da olumsuz etkilediği vurgulanmaktadır.

1.4.6.2. Sosyal Uyum İle İlgili Yurt Dışında Yapılmış Araştırmalar

Düşük özgüven, yalnızlık duygusu, sosyal becerilerin yetersizliği bireylerin sosyal etkileşimlerden kaçınmasına sebep olmakta, bu durum ise zamanla sosyal uyumsuzluğun artmasına yol açmaktadır. Newcomb ve Bagwell yüksek seviyede yalnız kalan bireylerin sosyal etkileşimde bulunduğu duygu ve durumlarında korkularının arttığını belirtmektedir. Sosyal etkileşimde bireyin endişe duyguları yalnızlık duygularıyla da ilişkili olduğundan diğer kişilerden uzaklaşma oranı da artmaktadır (Lau ve Kong (1999); Akt.Johnson ve ark., 2001: 648).

Garaigordobil ve arkadaşları da (2005: 55) kendine güveni yüksek bireylerin sosyal açıdan yardımsever tutumlar ve olumlu sosyal davranışlar sergilediğinden sosyal uyumlarının yüksek olduğunu; buna karşılık düşük özgüven duygusuna sahip bireylerin diğer bireylerle iletişim kurmada daha fazla korktuklarını ve bu duygular tarafından daha fazla tehdit edildiğini ifade etmektedir.

Mestre ve arkadaşları (2006: 115) İspanya’da duygusal zeka ile sosyal ve akademik uyum arasındaki ilişkiyi 127 ergen üzerinde incelemiş kızların aldıkları puan ortalamasının erkeklere oranla yüksek olduğunu bulmuştur. Duygusal becerilerin öğrencilerin sosyal ve akademik uyumlarına olumlu katkı sağladığını belirtmiştir. Duygusal zekânın sosyal yetenekler ve sosyal etkileşimler arasında ilişkinin bireylerin uyum düzeyleri üzerinde etkisi olduğu, duyguları anlama, tanıma, yönetme yeteneğinin yaşamın çeşitli dönemlerinde sosyal ve akademik uyuma katkı sağladığı ifade edilmiştir.

Elias ve arkadaşlarının (2010: 335-337) Malezya’da üniversite öğrencileri arasında (127 kız, 49 erkek) başarı, motivasyon ve kendine güvenin uyum üzerindeki etkisini araştırmışlar ve pozitif ilişki bulmuşlardır. Araştırma öğrencilerin çoğunun (%64.4) orta uyum düzeyine sahip olduğunu, %12.9’u yüksek uyum düzeyi ve %22.6’sının düşük uyum düzeyinde olduğunu saptamışlardır. Öğrencilerin uyum düzeylerinin sınıflara göre de farklılık gösterdiğini, öğrencilerin ilk iki yıllarında son iki yıllara göre daha fazla uyum sorunu yaşadıklarını belirtmişlerdir. Uyumun başarı, motivasyon ve kendine güvenle önemli pozitif bir ilişkisi olduğunu bunun ise üniversite ortamına uyum sağlamada bireyi başarılı kıldığını ifade etmişlerdir. Araştırma sonucunda görülmektedir ki, sosyal ortamlara uyum sağlamanın kendine güven ve başarı duygusu ile ilişkilidir. Deepshikha ve Bhanot Hindistan’da 17-18 yaş grubundaki 100 genç kızın aile çevresi ve sosyal uyum arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda aile çevresinin kızların sosyal uyumunda önemli ölçüde etkilediği elde edilmiştir. Çalışmada aile ilişkilerinin iyi olması daha sonraki yıllarda da ergenlerin bireysel uyumlarının gelişmesi açısından önemli olduğunu belirtilmektedir (2009: 111).

Allen ve diğerleri (2005: 757) ABD’de yaptıkları araştırmada 184 ergenin popülerlik durumuna göre sosyal uyumunun değişkenlik gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır. Popüler ergenlerin daha az popüler olanlara oranla duygularını kontrol edebilen, çatışma durumlarında farklı açılardan bakabilen, iyi uyumlu ve sosyalleşmede sorun yaşamayan bireyler oldukları ortaya çıkarılmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

2. ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİNİN SOSYAL ORTAMA UYUM SAĞLAMADAKİ İŞLEVİ (FIRAT ÜNİVERSİTESİ UYGULAMASI)

2.1. Araştırmanın Çerçevesi

2.1.1. Araştırmanın Problemi

İnsanların paylaşım içinde olduğu ve buna ihtiyaç duyduğu dünyamızda birtakım gereksinimlerin karşılanabilmesi için iletişim ve sosyal ilişkiler zorunlu bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanların kendilerini doğru bir şekilde ifade etmesi onları anlaşılır kılmakta ve bu ise onların iletişim becerilerine sahip olmasını gerektirmektedir. Zayıf iletişim kendini ifade edememeyi ve söylemek istenenleri tam olarak içermediğinden iletişimde güçlüklerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Etkili iletişim ise kişilerin sahip olduğu özgüven duygusuyla başlamaktadır. Etkili iletişim kurabilmek, kişilerin insanları dikkatle dinlemesini, kişiye odaklanmasını ve empatik becerilerinin gelişmiş olmasına bağlı olmaktadır. İyi iletişim kurabilmeyi becerebilen bireyler buldukları ortamlarda kendilerini rahat hissederler ve özgüvenlerini korurlar. İletişimde aktif olmayı başaramayanlar ise hayal kırıklıklarıyla birlikte zamanla insanlarla konuşmaktan çekinir hale gelebilmektedirler.

Etkili iletişim becerileri sosyal ortama uyum sağlamada önemli bir etkidir ve bu beceri sonradan kazanılan bir bilgi olduğundan bireylerin kendi problemlerinin farkına vardırılması sağlanabilir. Ayrıca üniversite öğrencileri demografik özellikler de dikkate alındığında ergenlikten yetişkinliğe geçiş döneminde yaşadıkları karmaşık duygulara cevap bulmaları açısından konu araştırılmaya özgü bir problem olarak görülmektedir.

Sosyal ortamlarda bulunan bireylerin özellikle yeni bir ortama girdiklerinde iletişimi ne derece etkin kullandığı, içinde bulunduğu ortama ne kadar sürede ve ne boyutta uyum sağladığı; buna karşılık iletişim kurmada sıkıntı çeken ve bundan dolayı topluma ya da gruba uyum sağlayamayan kişilerin problemlerinin saptanmaya çalışılması araştırılmaya değer bir sorun olarak ortaya koyulmaktadır. Ayrıca sağlıklı ilişkiler kurabilen, sosyal becerileri ileri düzeyde, kendine güveni yüksek sosyal ve akademik hayatta başarılı bireyler yetiştirilmesine ve topluma kazandırılmasına faydalı olabilmesi açısından da konunun önemi vurgulanmaktadır. Konuyla ilgili yapılan

çalışmaların fazlalığı ise bu alana yönelik çalışmaların gerekliliğinin göstergesi olabilir. Bu çalışma da bu alanda yapılan akademik çalışmalara katkı sağlamayı ve çözüm önerileri sunmayı amaçlamaktadır.

2.1.2. Araştırmanın Amacı

Bireyler buldukları ortamlarda etkin olabilmek, kendilerini ifade edebilmek, başkaları tarafından dinlenmek ve ilgi görmek isterler. Bunun için iletişimi doğru ve yerinde kurabilmek bunların gerçekleşmesi açısından önem taşımaktadır.

Bu bağlamda bu araştırmanın amacı, yeni bir ortama giren üniversite birinci sınıf öğrencilerinin ilk kez girdikleri üniversite ortamında sosyal çevreye uyum sağlarken iletişimi ne kadar etkin kullandıklarını belirlemek, yaşadıkları iletişim güçlüklerini ortaya çıkarmak, bunlara çözüm önerileri üretmek olacaktır. Bunun yanında çalışma kapsamında üniversite hayatına alışmış ve daha adapte olan dördüncü sınıf öğrencileri üzerine de uygulama yapılmış, birinci ve dördüncü sınıfların sosyal ortama uyumlarında iletişimi kullanma becerileri arasındaki farkları belirlemek de amaçlanmıştır. Araştırmanın amacı etkili iletişim becerilerine sahip olan ya da olmayan bireylerin uyum düzeylerinde fark olup olmadığını ortaya çıkarmak ve onlara faydalı olabilecek çözümlerin sunulması da amaçlanmaktadır.

Bu amaçlara göre:

1. İlk kez üniversite ortamına giren öğrencilerin iletişim kurmada güçlük çekip çekmediğinin ve uyum sorunu yaşayıp yaşamadığının,
2. Birinci ve dördüncü sınıf öğrencileri arasında iletişim beceri düzeylerinde ve sosyal ortama uyum sağlamada fark olup olmadığının,
3. İletişim ve uyum sorunu yaşayan bireylerin demografik özelliklere göre farklılaşma olup olmadığının saptanması irdelenecektir.

2.1.3. Araştırmanın Önemi

Bireylerin toplum içinde yaşamlarını sağlıklı bir biçimde devam ettirebilmesi için sosyal hayatın gerekliliği olarak birtakım ihtiyaçları olmaktadır. Bunlardan en önemli olanı ise sahip oldukları iletişim becerilerinin kalite düzeyidir. İletişim becerilerinde görülen sorunlar bireylerin yaşamlarını ve diğerleriyle ilişkilerini etkilemektedir. Bu sorunların neler olduğu ve nelerden kaynaklandığını ortaya çıkarmak, geçerli çözüm önerileri getirmek, bireylerin farkındalıklarını artırmak ve

yeterli bilgi ve deneyimlere sahip olacak davranışları kazanmalarına yardımcı olması açısından konunun önem taşıdığı düşünülmektedir. Çünkü üniversite hayatına başlamış bireyler mezun olduktan sonra iş hayatına ve toplumsal yaşama atılacaklardır. Onların iş dünyasında ve sosyal hayatta tutunmalarını sağlayabilecek iletişim kurma ve düzene uyum sağlamaları, zorluklarla mücadele edebilmeleri bu becerilere sahip olmalarını gerektirmektedir.

Bu araştırmanın sonuçları araştırma yapılan evrende iletişim ve uyum sorunu yaşanıp yaşanmadığını ve sebeplerinin neler olabileceğini ortaya koyabilecek; alınabilecek önlemlere ışık tutabilecek ve yeni bakış açıları getirebilecektir.

2.1.4. Sınırlılıklar

1. Araştırma bulgularının sonuçları Fırat Üniversitesi evreninden elde edilen örneklem ile sınırlıdır.
2. Araştırma “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği” (İBDÖ) ve “Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği” (SUKDÖ)’nden elde edilebilecek analiz sonuçları ile sınırlıdır.

2.1.5. Sayıtlar

1. Bireylerin, İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği, Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği ve kişisel bilgi formunu samimi olarak doldurdukları varsayılmıştır.

2. Bireylere verilen kişisel bilgi formu ve ölçekler ile bireylerin iletişim becerilerinin ve sosyal uyum düzeylerinin ölçülebileceği varsayılmıştır.

2.1.6. Tanımlar

İletişim: Onlarca tanımı bulunan iletişim, TDK sözlüğünde, “Duygu, düşünce ya da bilgilerin usa gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme” olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Mutlu’nun (2008: 141) tanımlamaları arasında ise şöyle yer almaktadır: “iletişim bilginin, fikirlerin, duyguların, becerilerin vb.’nin simgeler kullanılarak iletilmesidir.

Etkili İletişim Becerileri: Sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilmektedir (Korkut,2005: 143).

Uyum: Genelde bireyin hem kendisi ve hem de çevresi ile iyi ilişkiler kurabilmesi ve bu ilişkileri sürdürebilme derecesi olarak tanımlanmaktadır (Doğan, 2009: 9).

Sosyal Uyum: Bireyin diğer insanlarla uyum gösterebilme başarısı ve grubunda kendini özgün bir biçimde gösterebilmesidir (Doğan, 2009: 9).

Sosyal Ortam: Bireylerin birbirleriyle iletişimde ve etkileşimde bulunduğu aile, okul, dernek gibi aktivite ve paylaşımların yapıldığı ortamlar olarak tanımlanabilmektedir.

2.1.7. Hipotezler

“Üniversite öğrencilerinin etkili iletişim becerilerini kullanma ve sosyal ortamlara uyum sağlama arasında bir ilişki vardır” hipotezi doğrultusunda;

1. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile cinsiyet arasında ilişki vardır.
2. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile yaş arasında ilişki vardır.
3. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile sınıf düzeyi arasında ilişki vardır.
4. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile okul başarı düzeyi arasında ilişki vardır.
5. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile anne-baba birlikte olma durumu arasında ilişki vardır.
6. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile anne eğitim durumu arasında ilişki vardır.
7. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile baba eğitim durumu arasında ilişki vardır.
8. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile anne meslek durumu arasında ilişki vardır.
9. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile baba meslek durumu arasında ilişki vardır.

10. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile sahip olunan kardeş sayısı arasında ilişki vardır.
11. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile öğrencinin yaşadığı yer arasında ilişki vardır.
12. Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile fakülteler arasında ilişki vardır.
13. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve cinsiyet arasında ilişki vardır.
14. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve yaşları arasında ilişki vardır.
15. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve sınıf düzeyi arasında ilişki vardır.
16. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve okul başarı düzeyi arasında ilişki vardır.
17. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve anne-baba birliktelik durumu arasında ilişki vardır.
18. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve anne meslek durumu arasında ilişki vardır.
19. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve baba meslek durumu arasında ilişki vardır.
20. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve kardeş sayısı arasında ilişki vardır.
21. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve öğrencinin yaşadığı yer arasında ilişki vardır.
22. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve anne eğitim durumu arasında ilişki vardır.
23. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve baba eğitim durumu arasında ilişki vardır.
24. Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği'nden (SUKDÖ) aldıkları puanlar ile fakülteler arasında ilişki vardır.
25. Öğrencilerin İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) puanları ile Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları arasındaki ilişki nasıldır?

2.2. Araştırma Metodolojisi

Üniversite öğrencilerine yönelik yapılan bu çalışma öğrencilerin etkili iletişim beceri düzeylerinin sosyal ortama uyum sağlamadaki işlevlerinin araştırıldığı uygulamalı bir çalışmadır. Bu bölümde araştırmanın evreni, örnekleme, araştırma modeli, kullanılan ölçme araçları, geçerlik ve güvenirlik çalışmalarına yer verilmektedir.

2.2.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada üniversite öğrencilerinin etkili iletişim becerileri ve sosyal uyum düzeyleri arasındaki ilişki tarama modeline göre hazırlanmıştır. Var olan durumu olduğu şekliyle betimlemeyi amaçladığından ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın bağımsız değişkeni etkili iletişim becerileri, bağımlı değişkeni ise sosyal uyum olarak belirlenmiştir.

2.2.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Çalışmanın evrenini Fırat Üniversitesi birinci ve dördüncü sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Evreni birinci ve dördüncü sınıf öğrencilerinin oluşturmasının nedeni üniversite birinci sınıf öğrencilerinin ilk kez geldikleri üniversite ortamında aileden uzak olmanın da etkisiyle birlikte yalnızlık hissine daha fazla sahip olmaları öne sürülebilir. Bu onların iletişime en çok ihtiyaçları olduğu zaman olmaktadır. Bu zamanda iletişime geçmede de bazı sorunların yaşandığını yapılan araştırmalar ortaya çıkarmaktadır (Karaoğlu ve ark., 2009: 19). Bu sorunlar; duygu ve düşüncelerini açıkça söyleyememe, rahat konuşamama, özellikle yaş ve sosyal statü farkı olanlarla rahat konuşamama, bir arkadaş grubuna girememe ve karşıt cinsle arkadaş olamama şeklinde sıralanmıştır. Mooney'in de üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı bir araştırma öğrencilerin çok problemlili olduğu alanlardan az problemlili olduğu alanlara doğru şöyle bir sıralamada bulunmuştur. Birinci sırada üniversite ile ilgili problemler, ikinci sırada ise başkaları ile iletişim kurmaya ait sorunlar ve gelecekle ilgili sorunlar yer almıştır (Kılıç, 1987: 23). Dördüncü sınıfların dâhil edilmesinin sebebi ise birinci sınıflar arasındaki iletişim becerileri ve sosyal uyum düzeyleri arasında fark olup olmadığını ortaya çıkararak bireylerin sosyal uyum ve iletişim becerilerinin son sınıfa gelene kadar ne derecede geliştirdiklerini ortaya koymaktır. Örneklem bu evreni temsil edecek

şekilde farklı fakültelerin birinci ve dördüncü sınıf öğrencileri arasından seçilmeye çalışılmıştır.

2.2.3. Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırma sonuçlarını elde etmek amacı ile Fırat Üniversitesi'nde 6 farklı fakültede birinci ve dördüncü sınıfa devam eden 615 öğrenciye “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)”, “Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ)” ve sosyo-demografik bilgilerin elde edilmesi için kişisel bilgi formu verilmiştir.

2.2.3.1. İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)

Araştırmada veri toplama aracı olarak bireylerin iletişim becerilerini ölçmek amacıyla Korkut (Korkut, 1996: 23) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği” kullanılmıştır. Bireylerin iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini anlamak amacı ile geliştirilen 5’li Likert tipi bir ölçek olan İBDÖ, 25 ifadeden oluşmaktadır. Lise öğrencilerine yönelik ilk çalışmalarda 0-4 biçiminde puanlanan ölçek, üniversite öğrencileri ve yetişkinlere yönelik yapılan son çalışmalarda ise hiçbir zamandan (1) her zamana (5) doğru puanlanmaktadır. Ölçekten elde edilebilecek en düşük puan 25 olup, en yüksek puan 125’tir. Tersine maddelerin olmadığı ölçekten alınan puanın fazlalığı bireylerin kendi iletişim becerilerini olumlu yönde değerlendirdiklerini göstermektedir.

2.2.3.1.1. İBDÖ’nün Geçerlik ve Güvenirliği

Ölçeğin elde edilen geçerlik katsayısı .58 olarak hesaplanmıştır. Testin tekrarı yöntemi ile yapılan güvenirlilik çalışması sonucunda ölçeğin güvenirlilik katsayısı .76 ($p<.001$) olarak elde edilmiştir. İç tutarlılık katsayısı olarak alfa değeri ise .80 ($p<.001$) olarak bulunmuştur. Ölçeğin yetişkinlere yönelik olarak üç haftalık arayla yapılan testin tekrarı çalışması sonucunda güvenirlilik katsayısı .69 olarak hesaplanmıştır (Korkut, 1996: 23).

2.2.3.2. Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ)

SUKDÖ, ilk olarak Bosc ve arkadaşları tarafından “sosyal işlevsellik” düzeylerinin saptanması amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek daha sonra Akkaya ve

arkadaşları (2008: 293-296) tarafından ele alınmış Türkçeye ve Türk kültürüne uygunluğu sağlanarak çevirisi yapılmıştır. 21 maddeli bir kendini değerlendirme ölçeği olan SUKDÖ, sosyal işlevselliğin dört alanını (iş, boş vakit, aile ve çevreyi düzene koyma ve onunla baş etme yeteneği) sorgulanmaktadır. 1. ve 2. Maddelerinden meslek durumuna göre sadece biri doldurulduğundan her kişi toplam olarak 0-3 aralığında değerlendirilen 20 maddeyi yanıtlamaktadır. Her bir maddenin puanı toplanarak toplam değere ulaşılır. Ölçeğin puan aralığı 0-60 arasındadır. Kişinin normal bir sosyal işlevselliğe sahip olması için en az 35 puan alması gerekli görülmektedir. Kişinin 25 puanın altında bir puan alması durumunda sosyal işlevselliğinde sorun olduğu düşünülmektedir.

2.2.3.2.1. SUKDÖ'nün Geçerlik ve Güvenirliği

Ölçeğin güvenilirlik analizinde ölçeğin iç tutarlılığı Cronbach alfa değeri tüm grup için 0.90, yalnızca depresyon grubu için ise 0.87 olarak elde edilmiştir. Madde-toplam puan korelasyonları tüm grupta 0.22-0.66, depresyon grubunda ise 0.21-0.59 arasında bulunmuştur. Test-tekrar test güvenilirliğinde korelasyon katsayısı 0.770 ($p<0.0001$) olarak elde edilirken, SUKDÖ değerinin sağaltım ile 29.4 ± 8.1 'den, 37.8 ± 8.1 'e yükseldiği ($p<0.0001$) saptanmıştır. Faktör analizi sonucunda öz değeri 1'den büyük dört faktör elde edilmiştir. Bu faktörler içinden yalnızca birinci faktör 7.169 öz değeri ile toplam varyansın %35.8'ini açıklayarak tüm ölçeği tek başına temsil etmiştir (Akkaya ve ark., 2008: 293-296).

2.2.3.3. Kişisel Bilgi Formu

Katılımcılara sosyo-demografik ve aile durumlarıyla ilgili bilgi edinmek için oluşturulan 12 soruluk kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Bilgi formu katılımcının yaşı, cinsiyeti, fakültesi, sınıf düzeyi, okul başarı düzeyi, anne-baba birliktelik durumu, kardeş sayısı, anne-baba eğitim durumu, anne-baba meslek durumu yaşadığı yer hakkında bilgi edinmek için hazırlanan soruları içermektedir.

2.3. Bulgular (Verilerin Analizi ve Yorumlanması)

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0 programı kullanılmıştır. Çalışma verilerinin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel metotlar (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) yer almıştır. Araştırmada boyutlar normallik göstermediği için fark testlerinde Non-Parametrik testlerden Kruskal Wallis H-Testi, Mann Whitney U Testi, Korelasyon ve Regresyon analizleri yapılmıştır.

2.3.1. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 1. Örneklem Grubunun Yaşlara Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
17-19 yaş	107	17,4
20-22 yaş	267	43,4
23-25 yaş	194	31,5
26 yaş ve üstü	43	7,0
Cevapsız	4	0,7
Genel Toplam	615	100,0

Tablo 1’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 107’si (%17,4) 17-19 yaş, 267’si (%43,4) 20-22 yaş, 194’ü (%31,5) 23-25 yaş, 43’ü (%7,0) 26 yaş ve üstü aralığındadır. Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 4’ü yaş sorusuna cevap vermemiştir.

Tablo 2. Örneklem Grubunun Cinsiyete Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
Kız	296	48,1
Erkek	319	51,9
Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 2’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 296’sını (%48,1) kızlar, 319’unu (%51,9) erkekler oluşturmaktadır.

Tablo 3. Örneklem Grubunun Öğrenim Gördüğü Fakülteye Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
İletişim	181	29,4
Eğitim	104	16,9
Fen-Edebiyat	103	16,7
Veteriner	142	23,1
Su Ürünleri	61	9,9
Mühendislik	24	3,9
Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun öğrenim gördüğü fakülteye göre dağılımı Tablo 3'te incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 181'inin (%29,4) İletişim, 104'ünün (%19,9) Eğitim, 103'ünün (%16,7) Fen-Edebiyat, 142'sinin (%23,1) Veteriner, 61'inin (%9,9) Su Ürünleri, 24'ünün (%3,9) Mühendislik fakültesinde öğrenime devam ettiği görülmektedir.

Tablo 4. Örneklem Grubunun Okumakta Olduğu Sınıfa Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
1.Sınıf	366	59,5
4.Sınıf	249	40,5
Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun okumakta olduğu sınıfa göre dağılımı Tablo 4'te incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 366'sı (%59,5) 1. sınıf, 249'u (%40,5) 4. sınıf öğrencisidir.

Tablo 5. Örneklem Grubunun Okul Başarı Düzeylerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
Kötü	22	3,6
Zayıf	31	5,0
Orta	285	46,3
İyi	207	33,7
Çok İyi	48	7,8
Cevapsız	22	3,6
Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun okul başarı düzeylerine göre dağılımı Tablo 5'te incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 22'sinin (%3,6) kötü, 31'inin (%5,0) zayıf, 285'inin (%46,3) orta, 207'sinin (%33,7) iyi, 48'inin (%7,8) çok iyi düzeyde okul başarısının olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 22'si (%3,6) okul başarı düzeyi sorusuna cevap vermemiştir.

Tablo 6. Örneklem Grubunun Anne-Baba Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
Anne-baba birlikte yaşıyor	541	88,0
Anne ölü-baba sağ	5	0,8
Baba ölü-anne sağ	44	7,2
Her ikisi ölü	6	1,0
Anne-baba ayrı yaşıyor	17	2,8
Cevapsız	2	0,3
Genel Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun anne-baba birlikte olma durumuna göre dağılımı Tablo 6'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 541'inin (%88,0) anne-babasının birlikte yaşadığı, 5'inin (%0,8) annesinin ölü-babasının sağ olduğu, 44'ünün (%7,2) babasının ölü-annesinin sağ olduğu, 6'sının (%1,0) hem anne hem de babasının hayatta olmadığı, 17'sinin (%2,8) anne-babasının ayrı yaşadığı görülmektedir. Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 2'si (%0,3) anne-baba birlikte olma durumu sorusuna cevap vermemiştir.

Tablo 7. Örneklem Grubunun Kardeş Sayılarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
0-3 Kardeş	333	54,1
4-6 Kardeş	194	31,5
7-9 Kardeş	70	11,4
10-13 Kardeş	15	2,4
Cevapsız	3	0,5
Genel Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun kardeş sayılarına göre dağılımı Tablo 7’de incelenmiş. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 333’ünün (%54,1) 0-3 arasında, 194’ünün (%31,5) 4-6 arasında, 70’inin (%11,4) 7-9 arasında, 15’inin (%2,4) 10-13 arasında kardeş sahibi olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 3’ü (%0,5) kardeş sayısı sorusuna cevap vermemiştir.

Tablo 8. Örneklem Grubunun Anne Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
Okuma-yazma bilmiyor	88	14,3
Okuma-yazma biliyor	25	4,1
İlköğretim	359	58,4
Lise	76	12,4
Üniversite	32	5,2
Cevapsız	35	5,7
Genel Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun anne eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 8’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 88’inin (%14,3) annesinin okuma-yazma bilmediği, 25’inin (%4,1) annesinin yalnızca okuma-yazma bildiği, 359’unun (%58,4) annesinin ilköğretim, 76’sının (%12,4) annesinin lise, 32’sinin (%5,2) annesini üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 35’i anne eğitim durumu sorusuna cevap vermemiştir.

Tablo 9. Örneklem Grubunun Baba Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
Okuma-yazma bilmiyor	15	2,4
Okuma-yazma biliyor	14	2,3
İlköğretim	290	47,2
Lise	167	27,2
Üniversite	110	17,9
Cevapsız	19	3,1
Genel Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun baba eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 9’da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 15’inin (%2,4) babasının okuma-yazma bilmediği, 14’ünün (%2,3) babasının yalnızca okuma-yazma bildiği, 290’ının (%47,2) babasının ilköğretim, 167’sinin (%27,2) babasının lise, 110’unun (%17,9) babasının üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 19’u (%3,1) baba eğitim durumu sorusuna cevap vermemiştir.

Tablo 10. Örneklem Grubunun Anne Mesleğine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
Ev Hanımı	533	86,7
İşçi	13	2,1
Memur	30	4,9
Emekli	6	1,0
Cevapsız	33	5,4
Genel Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun anne mesleğine göre dağılımı Tablo 10’da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 533’ünün (%86,7) annesinin ev hanımı, 13’ünün (%2,1) annesinin işçi, 30’unun (%4,9) annesinin memur, 6’sının (%1,0) annesinin emekli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 33’ü (%5,4) anne mesleği sorusuna cevap vermemiştir.

Tablo 11. Örneklem Grubunun Baba Mesleğine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
Çiftçi	74	12,0
İşçi	218	35,4
Memur	159	25,9
Emekli	107	17,4
Cevapsız	57	9,3
Genel Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun baba mesleğine göre dağılımı Tablo 11’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 74’ünün (%12,0) babasının çiftçi, 218’inin (%35,4) babasının işçi, 159’unun (%25,9) babasının memur, 107’sinin (%17,4) babasının emekli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 57’si (%9,3) baba mesleği sorusuna cevap vermemiştir.

Tablo 12. Örneklem Grubunun Büyüdükleri Yerleşim Yerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde %
Köy-Kasaba	161	26,2
Şehir	327	53,2
Büyükşehir	120	19,5
Yurtdışı	6	1,0
Cevapsız	1	0,2
Genel Toplam	615	100,0

Örneklem grubunun büyüdüğü yerleşim yerine göre dağılımı Tablo 12’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin 161’inin (%26,2) köy-kasaba, 327’sinin (%53,2) şehir, 120’sinin (%19,5) büyükşehir, 6’sının (%1,0) yurtdışında büyüdüğü görülmektedir. Araştırmaya katılan öğrencilerin 1’i (%0,2) yerleşim yeri sorusuna cevap vermemiştir.

2.3.2. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 13. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme Düzeyi Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Min.	Max.	Ort.	Ss.
İletişim Becerilerini Değerlendirme	615	56,000	125,000	101,737	10,813

Tablo 13'te görüldüğü üzere araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme düzeyi ortalamaları incelendiğinde, $X=102$ gibi yüksek bir değer olduğu görülmektedir.

Tablo 14. Örneklem Grubunun Sosyal Uyum Düzeyi Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Min.	Max.	Ort.	S.s
Sosyal Uyum Değerlendirme	615	4,000	59,000	44,317	6,337

Tablo 14'te görüldüğü gibi araştırmaya katılan üniversite öğrencilerini sosyal uyum düzeyi ortalamaları incelendiğinde $X=44,3$ gibi yüksek bir değer olduğu görülmektedir.

2.3.3. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Tablo 15. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort.	SS	KW	p
İBDÖ Değerlendirme	17-19 yaş	107	102,000	10,891	6,299	0,098
	20-22 yaş	267	101,861	10,617		
	23-25 yaş	194	100,582	10,771		
	26 yaş ve üstü	43	105,140	11,182		
SUKDÖ Değerlendirme	17-19 yaş	107	43,916	6,642	5,903	0,116
	20-22 yaş	267	44,805	6,090		
	23-25 yaş	194	43,686	6,275		
	26 yaş ve üstü	43	45,279	7,209		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=6,299; p=0,098>0,05).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyleri puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=5,903; p=0,116>0,05).

Araştırma hipotezlerinden “Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile yaş arasında ilişki vardır” ve “Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve yaş arasında ilişki vardır” maddeleri verilerden elde edilen analiz sonuçlarına göre doğrulanamamış, her iki ölçeğin yaş değişkeni ile ilişkisi anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 16. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort.	SS	MW	p
İBDÖ Değerlendirme	Kız	296	102,919	10,749	41227,500	0,007
	Erkek	319	100,639	10,773		
SUKDÖ Değerlendirme	Kız	296	45,152	5,880	40543,500	0,002
	Erkek	319	43,542	6,649		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U Testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (MWU=41227,50; p=0,007<0,05). Ortalamalar arasındaki puana göre, bayan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanları erkek üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanlarından yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeylerinin puan ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (MWU=40543,50;

$p=0,002<0,05$). Ortalamalar arasındaki puana göre bayan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanları, erkek üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanlarından yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmada yer alan “Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile cinsiyet arasında ilişki vardır” ve “Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve cinsiyet arasında ilişki vardır” hipotezleri araştırma verilerinin analiz sonuçlarına göre doğrulanmakta, her iki ölçek ve cinsiyet arasındaki ilişkinin anlamlı boyutta olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 17. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Fakülte Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort.	SS	KW	p
İBDÖ Değerlendirme	İletişim	181	102,365	10,328	6,593	0,253
	Eğitim	104	103,462	11,348		
	Fen-Edebiyat	103	101,272	11,590		
	Veteriner	142	100,746	9,873		
	Su Ürünleri	61	100,574	12,422		
	Mühendislik	24	100,333	9,192		
SUKDÖ Değerlendirme	İletişim	181	45,497	7,101	15,005	0,010
	Eğitim	104	44,644	5,641		
	Fen-Edebiyat	103	43,612	6,428		
	Veteriner	142	43,366	5,552		
	Su Ürünleri	61	43,574	6,015		
	Mühendislik	24	44,542	6,890		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının öğrenim gördüğü fakülte değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($KW=6,593$; $p=0,253>0,05$).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı ortalamalarının öğrenim gördüğü fakülte değişkeni açısından anlamlı bir farklılık

gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=15,005; $p=0,010<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Buna göre, öğrenim gördüğü fakülte İletişim Fakültesi olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, öğrenim gördüğü fakülte Fen-Edebiyat Fakültesi olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum puanından yüksektir (MWU=7711,500; $p=0,015<0,05$). Öğrenim gördüğü fakülte İletişim Fakültesi olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum puanı, öğrenim gördüğü fakülte Veteriner Fakültesi olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum puanından yüksektir (MWU=9924,000; $p=0,010<0,05$). Öğrenim gördüğü fakülte İletişim Fakültesi olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum puanı, öğrenim gördüğü fakülte Su Ürünleri Fakültesi olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum puanından yüksektir (MWU=4508,000; $p=0,032<0,05$).

“Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ve fakülteler arasında ilişki vardır” hipotezi araştırma verilerinin analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre anlamsız bulunmuş ve hipotez doğrulanamamıştır.

“Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği’nden (SUKDÖ) aldıkları puanlar ve fakülteler arasında ilişki vardır” hipotezi araştırma verilerinin analizinden elde edilen bulgular ile desteklenmekte ve hipotez doğrulanmaktadır.

Tablo 18. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Sınıf Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort.	SS	MW	p
İBDÖ Değerlendirme	1.Sınıf	366	102,115	10,664	43883,500	0,436
	4.Sınıf	246	101,181	11,026		
SUKDÖ Değerlendirme	1.Sınıf	366	44,500	6,648	43669,500	0,380
	4.Sınıf	249	44,048	5,851		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanları ortalamalarının öğrenim gördüğü sınıf değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U-Testi sonucunda

grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (MWU=43883,500; $p=0,436>0,05$).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanları ortalamalarının öğrenim gördüğü sınıf değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U-Testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (MWU=43669,500; $p=0,380>0,05$).

“Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile sınıf düzeyi arasında ilişki vardır” ve “Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve sınıf düzeyi arasında ilişki vardır” hipotezleri araştırma verilerinden elde edilen bulgular sonucunda doğrulanmamaktadır.

Tablo 19. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Okul Başarı Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort.	SS	KW	p
İBDÖ Değerlendirme	Kötü	22	92,091	18,986	18,680	0,001
	Zayıf	31	98,548	10,960		
	Orta	285	100,874	10,271		
	İyi	207	103,754	9,555		
	Çok İyi	48	104,938	10,554		
SUKDÖ Değerlendirme	Kötü	22	40,182	9,236	18,187	0,001
	Zayıf	31	41,290	9,512		
	Orta	285	44,060	6,026		
	İyi	207	45,556	5,513		
	Çok İyi	48	45,188	5,578		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının okul başarı düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=18,680; $p=0,001<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Buna göre, okul başarı düzeyi “iyi” olan üniversite

öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı, okul başarı düzeyi “kötü” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanından yüksektir (MWU=1537,500; $p=0,012<0,05$). Okul başarı düzeyi “çok iyi” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı, okul başarı düzeyi “kötü” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanından yüksektir (MWU=329,000; $p=0,012<0,05$). Okul başarı düzeyi “iyi” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı, okul başarı düzeyi “zayıf” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanından yüksektir (MWU=2374,000; $p=0,020<0,05$). Okul başarı düzeyi “çok iyi” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri değerlendirme puanı, okul başarı düzeyi “zayıf” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanından yüksektir (MWU=516,000; $p=0,022<0,05$). Okul başarı düzeyi “iyi” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı, okul başarı düzeyi “orta” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanından yüksektir (MWU=24917,500; $p=0,003<0,05$). Okul başarı düzeyi “çok iyi” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı, okul başarı düzeyi “orta” olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanından yüksektir (MWU=5444,000; $p=0,024<0,05$).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyleri puanı ortalamalarının okul başarı düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=18,187; $p=0,001<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U-Testi uygulanmıştır. Buna göre, okul başarı düzeyi “orta” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, okul başarı düzeyi “kötü” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=2318,500; $p=0,041<0,05$). Okul başarı düzeyi “iyi” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, okul başarı düzeyi “kötü” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=1385,000; $p=0,002<0,05$). Okul başarı düzeyi “çok iyi” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, okul başarı düzeyi “kötü” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=332,500; $p=0,013<0,05$). Okul başarı düzeyi “iyi” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, okul başarı düzeyi “zayıf” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum

düzeyi puanından yüksektir (MWU=2300,000; $p=0,011<0,05$). Okul başarı düzeyi “iyi” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, okul başarı düzeyi “orta” olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=25091,000; $p=0,005<0,05$).

“Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ile okul başarı düzeyi arasında ilişki vardır” ve “Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve okul başarı düzeyi arasında ilişki vardır” hipotezleri araştırma verilerinden elde edilen bulgular doğrultusunda doğrulanmaktadır.

Tablo 20. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Anne-Baba Birliktelik Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort.	SS	KW	p
İBDÖ Değerlendirme	Anne-baba birlikte yaşıyor	541	101,824	10,727	0,459	0,977
	Anne ölü-baba sağ	5	103,600	5,941		
	Baba ölü-anne sağ	44	101,477	10,360		
	Her iki ölü	6	103,333	13,909		
	Anne-baba ayrı yaşıyor	17	101,412	12,904		
SUKDÖ Değerlendirme	Anne-baba birlikte yaşıyor	541	44,344	6,392	1,861	0,761
	Anne ölü-baba sağ	5	43,344	6,943		
	Baba ölü-anne sağ	44	43,200	5,929		
	Her iki ölü	6	44,167	4,309		
	Anne-baba ayrı yaşıyor	17	42,529	6,520		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının anne-baba birliktelik durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=0,459; $p=0,977>0,05$).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyleri puanı ortalamalarının anne-baba birliktelik durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi

sonuçlarına göre, grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=1,861; p=0,761>0,05).

Araştırma hipotezlerinden “Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlarda anne-baba birlikte olma durumu arasında ilişki vardır” ve “Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve anne-baba birliktelik durumu arasında ilişki vardır” veri analiz sonuçlarından elde edilen bulgulara doğrulanamamıştır.

Tablo 21. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Kardeş Sayısı Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort.	SS	KW	p
İBDÖ Değerlendirme	0-3 kardeş	333	101,535	10,784	2,678	0,444
	4-6 kardeş	194	101,923	10,735		
	7-9 kardeş	70	102,800	11,545		
	10-13 kardeş	15	99,600	9,179		
SUKDÖ Değerlendirme	0-3 kardeş	333	44,664	6,269	2,009	0,571
	4-6 kardeş	194	43,959	6,131		
	7-9 kardeş	70	43,786	7,265		
	10-13 kardeş	15	44,126	6,126		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının kardeş sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,678; p=0,444>0,05).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyleri puanı ortalamalarının kardeş sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,009; p=0,571>0,05).

“Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ve sahip olunan kardeş sayısı arasında ilişki vardır” ve “Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği’nden alınan (SUKDÖ) puanlar ve kardeş sayısı arasında ilişki vardır” hipotezleri araştırma verilerinin analizi sonucu elde edilen bulgulara göre doğrulanamamıştır.

Tablo 22. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Anne Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Puan	N	Ort.	SS	KW	P
İBDÖ Değerlendirme	Okuma-yazma bilmiyor	88	100,023	11,560	5,868	0,209
	Okuma-yazma biliyor	25	103,360	13,310		
	İlköğretim	359	102,599	10,097		
	Lise	76	100,539	12,085		
	Üniversite	32	99,938	9,602		
SUKDÖ Değerlendirme	Okuma-yazma bilmiyor	88	41,795	7,425	14,909	0,005
	Okuma-yazma biliyor	25	44,600	7,974		
	İlköğretim	359	44,997	6,024		
	Lise	76	44,408	6,204		
	Üniversite	32	43,969	4,504		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının anne eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=5,868; p=0,209>0,05).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyleri puanı ortalamalarının anne eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=14,09; p=0,005<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre, anne eğitim durumu ilköğretim olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, annesi okuma-yazma bilmeyen üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=11770,500; p=0,005<0,05). Anne eğitim durumu lise olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, annesi okuma yazma bilmeyen olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=2601,000; p=0,014<0,05).

“Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ve anne eğitim durumu arasında ilişki vardır” hipotezi araştırma verilerinin analizi sonucunda doğrulanamamıştır.

“Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği’nden (SUKDÖ) alınan puanlar ve anne eğitim durumu arasında ilişki vardır” hipotezi verilerin analiz sonuçlarından elde edilen bulgular doğrultusunda doğrulanmaktadır.

Tablo 23. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Baba Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Puan	N	Ort.	SS	KW	P
İBDÖ Değerlendirme	Okuma-yazma bilmiyor	15	100,800	9,586	1,321	0,858
	Okuma-yazma biliyor	14	103,000	8,190		
	İlköğretim	290	101,431	10,806		
	Lise	167	102,401	11,466		
	Üniversite	110	101,609	9,734		
SUKDÖ Değerlendirme	Okuma-yazma bilmiyor	15	42,867	3,523	6,424	0,170
	Okuma-yazma biliyor	14	42,214	5,221		
	İlköğretim	290	44,293	6,528		
	Lise	167	44,874	6,313		
	Üniversite	110	43,927	6,346		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının baba eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=1,321; p=0,858>0,05).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı ortalamalarının baba eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=6,424; p=0,170>0,05).

“Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ve baba eğitim durumu arasında ilişki vardır” ve “Öğrencilerin

Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanlarında baba eğitim durumu arasında ilişki vardır” hipotezleri araştırma verilerinin analizi sonucu elde edilen bulgular doğrultusunda doğrulanamamaktadır.

Tablo 24. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Anne Meslek Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
İBDÖ Değerlendirme	Ev hanımı	533	102,009	10,881	7,526	0,057
	İşçi	13	96,385	9,596		
	Memur	30	100,633	7,622		
	Emekli	6	96,000	8,944		
SUKDÖ Değerlendirme	Ev hanımı	533	44,281	6,465	3,382	0,336
	İşçi	13	46,769	3,919		
	Memur	30	43,533	4,883		
	Emekli	6	44,667	6,250		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının anne mesleği değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=7,526; p=0,057>0,05).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum değerlendirme puanı ortalamalarının anne mesleği değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=3,382; p=0,336>0,05).

“Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ve anne meslek durumu arasında ilişki vardır” ve “Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve anne meslek durumu arasında ilişki vardır” hipotezleri araştırma verilerinin analiz sonuçlarına göre doğrulanamamıştır.

Tablo 25. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Baba Meslek Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
İBDÖ Değerlendirme	Çiftçi	74	101,486	9,724	2,759	0,430
	İşçi	218	101,014	11,553		
	Memur	159	102,421	9,328		
	Emekli	107	103,748	10,230		
SUKDÖ Değerlendirme	Çiftçi	74	43,446	5,156	7,438	0,059
	İşçi	218	44,394	6,987		
	Memur	159	44,296	5,928		
	Emekli	107	45,318	6,300		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının baba mesleği değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,759; p=0,430>0,05).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı ortalamalarının baba mesleği değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=7,438; p=0,059>0,05).

“Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ve baba meslek durumu arasında ilişki vardır” ve “Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve baba meslek durumu arasında ilişki vardır” hipotezleri araştırma verileri analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda doğrulanmamaktadır.

Tablo 26. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeylerinin Yaşanılan Yerleşim Yeri Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort.	SS	KW	p
İBDÖ Değerlendirme	Köy-Kasaba	161	100,124	11,558	5,362	0,147
	Şehir	327	102,336	10,486		
	Büyükşehir	120	102,592	10,214		
	Yurtdışı	6	94,000	14,953		
SUKDÖ Değerlendirme	Köy-Kasaba	161	42,714	6,289	25,328	0,000
	Şehir	327	44,554	6,281		
	Büyükşehir	120	46,042	6,019		
	Yurtdışı	6	39,167	6,080		

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirme puanı ortalamalarının büyüdüğü yerleşim yeri değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=5,362; $p=0,147>0,05$).

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı ortalamalarının büyüdüğü yerleşim yeri değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=25,328; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; büyüdüğü yerleşim yeri ‘şehir’ olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, büyüdüğü yerleşim yeri ‘köy-kasaba’ olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=21494,500; $p=0,001<0,05$). Büyüdüğü yerleşim yeri ‘büyükşehir’ olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, büyüdüğü yerleşim yeri ‘köy-kasaba’ olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=6767,500; $p=0,000<0,05$). Büyüdüğü yerleşim yeri ‘büyükşehir’ olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, büyüdüğü yerleşim yeri ‘şehir’ olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=16997,500; $p=0,030<0,05$). Büyüdüğü yerleşim yeri ‘şehir’ olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, büyüdüğü yerleşim yeri ‘yurtdışı’ olan üniversite öğrencilerinin

sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=448,000; $p=0,022<0,05$). Büyüdüğü yerleşim yeri ‘büyükşehir’ olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanı, büyüdüğü yerleşim yeri ‘yurtdışı’ olan üniversite öğrencilerinin sosyal uyum düzeyi puanından yüksektir (MWU=134,500; $p=0,010<0,05$).

“Üniversite öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği’nden (İBDÖ) aldıkları puanlar ve öğrencinin yaşadığı yer arasında ilişki vardır” hipotezi araştırma verilerinin analiz sonuçlarına göre doğrulanamamıştır.

“Öğrencilerin Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları ve öğrencinin yaşadığı yer arasında ilişki vardır” hipotezi araştırmanın verilerinden elde edilen bulgulara göre doğrulanmaktadır.

Tablo 27. Örneklem Grubunun İletişim Becerilerini Değerlendirme ve Sosyal Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

Boyutlar	Boyut	N	r	p
Sosyal uyum (SUKDÖ)	İletişim Becerilerini Değerlendirme (İBDÖ)	615	0,561	0,000

Tabloda görüldüğü gibi sosyal uyum düzeyi ile iletişim becerilerini değerlendirme arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %56,1 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,561$; $p=0,000<0,05$). Buna göre sosyal uyum puanı arttıkça etkili iletişim becerilerini kullanma puanı da artmaktadır.

“Öğrencilerin İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) puanları ile Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ) puanları arasındaki ilişki nasıldır?” hipotezi araştırma verilerinden elde edilen bulgular doğrultusunda doğrulanmaktadır.

2.3.4. Sosyal Uyum Sağlamının İletişim Becerilerini Kullanmadan Etkilenme Düzeyi

Tablo 28. Sosyal Uyumun İletişim Becerilerini Kullanmadan Etkilenme Durumunu Test Etmek İçin Yapılan Regresyon Modeli

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Sosyal Uyum	Sabit	10,841	5,410	0,000	282,216	0,000	0,314
	İletişim Becerilerini Kullanma	0,329	16,799	0,000			

Sosyal uyum düzeyinin iletişim becerilerini kullanmadan etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır (F=282,216; p=0,000<0,05). İletişim becerilerini kullanma 1 birim arttığında Sosyal uyum düzeyi de 0,329 birim artmaktadır.($\beta=0,329$; t=16,799; p=0,000<0,05). Sosyal uyum sağlamayı etkileyen faktörler içerisinde etkili iletişim becerilerini kullanma 0,314 oranında açıklamaktadır (R²=0,314).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulguların genel bir değerlendirmesi yapılmıştır. Analiz sonuçları açıklanmış, tartışılmış ve bu sonuçlar dâhilinde önerilerde bulunulmuştur.

3.1. Sonuç ve Tartışma

İletişim becerilerini değerlendirme ve sosyal uyumla ilgili olarak ortaya koyulan hipotezler araştırma verilerinden elde edilen analiz sonuçları doğrultusunda iletişim becerilerinin değerlendirilmesi, sosyal uyumun değerlendirilmesi ve iletişim becerileri ve sosyal uyum ilişkisinin değerlendirilmesi olarak üç başlık altında ele alınmıştır.

3.1.1. İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulguların Tartışılması

Katılımcıların iletişim becerilerini değerlendirme sonuçlarına göre yaş değişkeni ile İBDÖ arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır ($p>0.05$). Bu bulgu literatürdeki bazı çalışma sonuçları ile tutarlılık gösterirken (Korkut,2005:147; Kumcağız ve ark.,2011: 52;), yapılan diğer çalışma sonuçlarıyla da tutarsız olduğu görülmüştür. (Korkut, 2004: 12; Razi ve ark.,2009:22). Bu çalışma ile tutarsız sonuçlara ulaşan diğer çalışmaların yaş grupları değerlendirildiğinde aynı yaş grubunun yer aldığı görülmektedir. Bu sonuç ise katılımcıların anket sorularına verdiği yanıtlarda samimi olup olmadığının sorgulanmasını gerektirmektedir.

Bu araştırma; İBDÖ ve cinsiyet değişkeni açısından değerlendirildiğinde anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır ($p<0.05$). Bu sonucu destekleyen bulgulara Korkut (2005:147), Kılıçgil ve ark. (2009:23), Gölönü ve Karcı (2010:137), Black (2000) Özerbaş ve ark. (2007) ve Çetinkaya (2011:574) yaptıkları araştırma sonucunda ulaşımlar ve iletişim becerileri ve cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulmuşlardır. Araştırma sonuçlarına göre kızların iletişim becerilerinde erkeklere oranla daha başarılı oldukları gözlenmektedir. Korkut'un (2004:12) bir diğer çalışmasında ise kızların iletişim becerilerinin daha iyi olduğuna ilişkin araştırma bulguları ile çelişecek bir bulguya ulaşılmış ve erkeklerin kızlardan daha yüksek puan ortalamalarına sahip olduğu bulunmuştur. Korkut bu

durumu araştırmanın psikolojik danışmanlara yönelik yapıldığından ve grubun aldığı eğitimden dolayı erkeklerin iletişim becerilerini geliştirmiş olabilecekleri şeklinde açıklamaktadır. Cinsiyet değişkeni ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi sorgulayan diğer çalışmalarda ise (Gülbahçe,2010:18; Dilekmen ve ark.,2008:226; Pehlivan,2005:22; Demirel ve ark., 2010: 5; Berglund ve ark.,2005) anlamlı farklar bulunamamıştır.

Bu çalışma sonuçlarına göre fakülteler arası anlamlı bir ilişki görülmemiştir ($p>0.05$). Literatür taramasında iletişim becerileri ile farklı fakülteler arasındaki ilişkinin incelenmesine dair herhangi bir çalışmaya rastlanılmamış olup yalnızca fakülte içindeki farklı bölümler arasında uygulamaların yapıldığı görülmüştür. Gülbahçe (2010) ve Dilekmen ve ark. (2008) eğitim fakültesinin farklı bölümleri üzerine yaptıkları çalışmada bölümler arası anlamlı farklılıkların olduğunu bulmuşlardır. Bu farklılıkların psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümü öğrencileri lehine olduğu görülmektedir. Bu bölümdeki iletişim becerileri derslerinin içeriğinin incelenmesi sonucu önemli düzeyde anlamlı sonuçlar elde edilmiş ve öğrencilerin iletişim becerilerini kazanmayı sağlayan dersleri almalarının da etkili olduğu belirtilmiştir. Bu sonuca göre iletişim becerilerinin öğretilbilir olduğu ve müfredattaki yerinin öneminden bahsedilebilmektedir.

Bu araştırmanın veri analiz sonuçlarına göre sınıf düzeyi değişkeni ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($p>0.05$). Bu sonucu destekleyecek bulgular yalnızca Dilekmen ve ark. (2008) tarafından yapılan çalışmada görülmektedir. Sınıf düzeyinin artmasıyla iletişim becerilerinden alınan puanın da yüksek olması beklenen bir sonuçtu; ancak sınıf düzeyinin artmasıyla birlikte iletişim becerileri puanında artış görülmemesinin sebebi Dilekmen ve arkadaşları tarafından müfredatta yer alan iletişim becerileri derslerinin ve içeriklerinin sorgulanmasını gerektirdiği yönünde olmaktadır. Bu çalışmalarla paralellik göstermeyen Gülbahçe (2010), Gölönü ve Karcı (2010), Pehlivan'ın (2005) ve Çetinkaya'nın (2011) çalışmalarında ise sınıf düzeyinin artmasıyla birlikte iletişim beceri düzeylerinin de arttığı bildirilmiştir.

Bu çalışmada iletişim becerileri ile okul başarı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur ($p<0.05$). Bu sonuçlar Özerbaş ve arkadaşları (2007:133) tarafından yapılan çalışma sonuçları ile tutarlılık göstermektedir.

Çalışmada anne eğitim ($p>0.05$), baba eğitim ($p>0.05$) ve anne-baba birliktelik durumu ($p>0.05$) ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi sonucunda anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu sonuçları destekleyen bulgular Toy'un (2007:80-85) iki farklı fakülte öğrencilerinin iletişim becerileri üzerine yaptığı araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Bu araştırmada kardeş sayısı ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin önemsiz olduğu sonucuna varılmıştır ($p>0.05$). İletişim becerileri ve kardeş sayısı değişkeni arasındaki ilişkiyi inceleyen Toy'un (2007:87) çalışmasında da eş değer sonuçlara ulaşılmış ve bu araştırma bulgularını destekler nitelikte olduğu görülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre bireylerin anne meslek ($p>0.05$) ve baba meslek ($p>0.05$) grupları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir sonuç bulunmamıştır. Bu ilişkiyi inceleyen başka bir çalışmaya rastlanılmadığından sonuçların karşılaştırılması yapılamamıştır.

Araştırmaya katılan bireylerin üniversiteye gelene kadar yaşadıkları yer ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin anlamsız olduğu görülmüştür ($p>0.05$). Bu araştırmaya eşdeğer sayılabilecek bir çalışma Kılıcıgil ve arkadaşlarının iki farklı şehirde yer alan üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu öğrencilerine yönelik yaptığı iletişim becerileri ile ilgili araştırma sonuçlarında görülmektedir. İncelenen çalışmada Adana ve Ankara illerinde yaşayan öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinde farklılıklar görülmüştür. Bu sonuca göre farklı yerlerden gelen öğrencilerin çeşitli kültür ve yetiştirme tarzlarından etkilenmelerinin sonucu olarak iletişim becerilerinin de değişkenlik gösterebileceği ifade edilmiştir (Kılıcıgil ve ark.,2009: 26).

3.1.2. Sosyal Uyumun Değerlendirilmesine İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu araştırmada yaş değişkeni ile sosyal uyum düzeyi arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($p>0.05$). Bu ilişkiyi inceleyen başka bir çalışmaya rastlanılmadığından sonuçların karşılaştırılması yapılamamıştır.

Araştırma sonuçlarına göre cinsiyet değişkeni ve sosyal uyum düzeyi arasındaki ilişkinin önemli olduğu tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bu sonuçlar Aktaş'ın (1997: 109) çalışması ile paralellik gösterirken cinsiyetin sosyal uyum üzerinde etkisinin olmadığını bildiren Erdoğan ve arkadaşları (2005: 11) ile Koca'nın (2010:55) sonuçlarından farklı olduğu görülmektedir.

Bu çalışmada fakülte değişkeni ile sosyal uyum düzeyleri arasında ilişkinin önemli olduğu bulunmuştur ($p<0.05$). Bu farklılıklar İletişim Fakültesi lehine olacak şekilde tespit edilmiştir. İlgili fakülte ders müfredatında kişiler arası iletişimi geliştirmeye yönelik derslerin var olmasının iletişim beceri düzeyinin artmasına paralel olarak sosyal uyumun da artacağı sonucuna varılmasıyla açıklanabilir.

Araştırmada sınıf değişkeni ile sosyal uyum düzeyi arasındaki ilişkinin anlamsız olduğu tespit edilmiştir ($p>0.05$). Aktaş (1997: 109) birinci sınıf öğrencilerinin dördüncü sınıf öğrencilerine göre sosyal uyum düzeylerinin anlamlı derecede düşük olduğunu, Elias ve arkadaşları (2010) ise üniversite birinci ve ikinci sınıfların sosyal uyum düzeylerinin üçüncü ve dördüncü sınıfların sosyal uyum düzeylerine göre anlamlı olduğunu bildirmişlerdir. Sonuçların belirtilen araştırmacılardan farklı olması anlamsız ilişki bulunan evrende yaşayan öğrencilerin sosyal uyum düzeylerinin de gelişmediğinin bir göstergesi olabileceği düşünülmektedir.

Araştırma sonucuna göre okul başarı düzeyi değişkeni ile sosyal uyum arasındaki ilişkinin önemli olduğu, başarı durumu arttıkça sosyal uyum düzeyinin de arttığı tespit edilmiştir ($p<0.05$). Konu ile ilgili yapılan literatür taramalarında benzer bir çalışmaya rastlanılmadığından karşılaştırılması yapılamamıştır.

Bu araştırmada öğrencilerin üniversite ortamına gelmeden önce yaşadıkları yere göre sosyal uyum düzeyleri arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan önemli bulunmuştur ($p<0.05$). Anket sonuçlarında büyükşehirde yaşayan bireylerin küçük şehir ve kasabalarda yaşayanlara göre sosyal uyum değerlendirme ölçeğinden yüksek puanlar aldığı görülmüştür. Bu sonuçlar, küçük yerleşim birimlerinden gelen ve yurttan kalan üniversite öğrencileri için ilk yılların zor geçtiğini, bir yandan sosyal çevreye uyum sağlama çabası gösterirken diğer yandan yalnızlık duygusuna kapıldıklarından dolayı kişisel uyum problemlerinin de görülebileceğini bildiren Aktaş (1997: 109) ile öğrencilerin geldiği çevrenin sosyal ve kültürel özellikleri ile üniversitenin bulunduğu yerin özellikleri arasındaki benzerliklerin artması uyum sürecini de arttırdığını bildiren Neville, Heppner ve Wang'ın (1997) (Akt. Karahan ve ark.2005: 68) çalışmaları ile uyum içinde olduğu görülmektedir.

Araştırmada anne meslek ($p>0.05$), baba meslek ($p>0.05$), anne-baba birliktelik durumu ($p>0.05$), kardeş sayısı ($p>0.05$) ile sosyal uyum düzeyleri arasında herhangi bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur. Yapılan literatür taramaları sonucunda bu değişken ile sosyal uyum düzeylerinin karşılaştırıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ancak

Deepshikha ve Bhanot (2009) aile çevresinin ve ilişkilerinin sosyal uyum sağlamada önemini, Erdoğan ve arkadaşları (2005) aile tutumunun öğrencilerin sosyal uyum sorunlarında etkili olduğunu, Güçlü ve Yentür (2008) bireylerin beden algısının yüksek olmasının sosyal ve kişisel uyum düzeylerini arttırdığını bildirmişlerdir.

Anne eğitim ve baba eğitim durumu değişkenine göre baba eğitim durumu ve sosyal uyum puanı arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmazken ($p>0.05$), annenin eğitim durumu yükseldikçe sosyal uyum düzeyinde de artış olduğu tespit edilmiştir ($p<0.05$).

3.1.3. İletişim Becerileri ve Sosyal Uyum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Araştırma verilerinden elde edilen analiz sonuçlarına göre iletişim becerileri ve sosyal uyum arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Araştırmaya katılan bireylerin sosyal uyum düzeyi puanları arttıkça iletişim becerilerini değerlendirme puanlarının da arttığı görülmüştür. Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre sosyal uyum düzeyinin iletişim becerilerini kullanmadan etkilenme durumu ölçülmüş ve istatistiksel açıdan önemli olduğu tespit edilmiştir. İletişim becerilerini kullanma 1 birim arttığında sosyal uyum düzeyinin de 0,329 birim arttığı, dolayısıyla sosyal uyum sağlamayı etkileyen faktörler arasında iletişim becerilerini kullanma düzeyinin 0,314 oranında açıkladığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Sonuç olarak bu araştırma ile sosyal ilişkilerin sağlıklı bir biçimde devamlılığını sağlayacak iletişim beceri gelişiminin sosyal ortamlara uyumda önemli etkisinin olduğu analiz sonuçlarında ortaya koyulmuştur. Bundan sonraki süreçlerde araştırmanın daha kapsamlı hale getirilerek problemlerin daha ayrıntılı incelenmesinin önemli olacağı düşünülmektedir.

3.2. Öneriler

Bu çalışma sonucunda ortaya koyulan öneriler bireylerin iletişim becerilerini ve buna bağlı olarak sosyal uyumlarını geliştirmeye ve arttırmaya yönelik fikirler sunmaktadır.

Sosyal yaşamın gerekliliği olarak toplum içinde var olan bireylerin mutlu olmak amacıyla bu varlığını devam ettirdiği düşünülürse iletişim becerilerinin ve sosyal uyum sağlamanın ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmada bahsedilen iletişim becerileri ve sosyal uyum konusunda görülen problemler, yaşanan birtakım

sıkıntılıların üstesinden gelebilmek için bireysel ve toplumsal çabaların devamlılığı gerekmektedir. Çalışma kapsamında bu tip problemlere önerilebilecek çözümler aşağıda belirtildiği şekilde özetlenebilir:

- Yapılan araştırma; öncelikle iletişim problemleri ve bunun sonucunda sosyal çevrede uyum sorunu yaşayan bireylerin bu iletişim becerileri ve kendi davranışları ile ilgili farkındalıklarını arttırmak açısından önem taşımaktadır. Bu tür çalışmaların belirtilen kişilerce bilinmesi ve okunmasını sağlamak yaşadıkları problemlerin kaynağını görmeleri, sebeplerini anlayabilmeleri ve nasıl baş

- edebilecekleri hakkında fikir edinmeleri açısından yardımcı olabilir.

- Bu tür çalışmalar bireylerin iletişim becerilerinin ve sosyal uyumunun gelişmesine olumlu etkilerinin olduğu bilinmektedir. İletişim becerileri eğitime yönelik yapılan araştırmalar da eğitimin bu konudaki etkisini destekler nitelikte olduğunu göstermektedir. Bu duruma paralel olarak iletişim becerileri derslerini alan öğrencilerin bu alandaki puan ortalamalarının da yüksek olduğu sonucuna varılması, iletişim beceri eğitiminin ne kadar önemli olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.

- İlköğretim düzeyinden itibaren iletişim becerilerine yönelik derslerin müfredatta yer almasını ve var olan ders içeriklerinin etkililiğinin artırılmasını sağlamak önemli olacaktır. Araştırma sonuçlarına göre iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimlerin bireyler üzerinde olumlu değişiklikler ortaya çıkarmakta ve bu eğitimlerin gerekliliğini ve önem derecesini göstermektedir.

- İletişim becerilerini kullanma bilincini çocuklara aşılacak bilgi ve beceri donanımına sahip olması gereken kişiler olarak öğretmen ve öğretmen adaylarının bu yöndeki gelişim ve farkındalıklarının arttırılması da önem taşımaktadır. Bu alandaki çalışmalarının öğretmen ve öğretmen adayları tarafından takip edilmesi, ilgili konuda bilgi ve gelişmelerin bilinmesi ve uygulanması, özellikle okul çağındaki çocukların kendilerine model olarak seçtikleri öğretmenlerin bu davranış biçimleri önem arz etmektedir.

- Çocukların okul çağına kadar geçen sosyalleşme ve iletişim alışkanlıklarının kazanıldığı aile içinde edinilen bilgi, davranış ve tutumlar bireylerin ileriki yaşamlarında kalıplaşmış davranış ve ifade biçimleri haline gelerek yaşam biçimlerini de etkileyebilmektedir. Bu kapsamda sosyal hizmet uzmanları, aile birlikleri, aile hekimleri gibi kurum, kuruluş ya da uzman kişiler tarafından verilecek seminerler, görüşmeler, bilgilendirme-eğitme toplantıları; ailelerin bilinçlendirilmesi,

aile bireylerinin birbirlerine yönelik iletişim ve ilişki tarzlarının her birey için ne kadar önemli olduğunun hissettirilmesi açısından etkin iletişim becerilerinin yerleştirilmesi ve geliştirilmesinde ciddi katkılar sağlayacaktır.

- İletişim becerilerinin geliştirilip uygulanmasına yönelik araştırmaların ve eğitim programlarının yalnızca öğrencilere değil, doğrudan insan ilişkilerine dayalı ve günlük basit sosyal ilişkilerin gelişiminde dahi her bireye ve meslek grubu çalışanlarına da düzenlenmesi faydalı sonuçlar ortaya çıkaracaktır. Bu programlardan olumlu sonuçlar alınabilmesi bireylerin, duygu, düşünce, davranış ve tutumlarını sorgulayabilmeleri, hatalarını düzeltmeleri için uygun davranış biçimlerini öğrenmeleri ve geliştirmeleri açısından önemli olacağı düşünülmektedir.

- Aile, okul yönetimi, ilgili kurum ve kuruluşlara düşecek önemli bir diğer görev, çocukları yönlendirmeleri gereken sosyal, kültürel ve sportif aktivitelerdir. Bu tür etkinlikler her yaşta birey için öncelikle kendi benliklerini geliştirebilecekleri, insan ilişkilerini ve sosyal çevrelerini genişletebilecekleri önemli etkinliklerdir. Bu nedenle çocukların sosyal, kültürel ve sportif aktivitelere yönlendirilmesi iletişim ve sosyal uyum becerilerinin gelişimi açısından büyük katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Aziz, A., (2010) İletişime Giriş, Hiperlink Yayınları, 3. Baskı, İstanbul, Sayfa 36.
- Baltaş, Z., Baltas, A., (2006) Bedenin Dili, Remzi Kitabevi, 38. Basım, İstanbul.
- Cihangir, Z., (2004) Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Cüceloğlu, D., (1997) Yeniden İnsan İnsana, Remzi Kitabevi, 16. Basım, İstanbul.
- Cüceloğlu, D., (2011) İletişim Donanımları, Remzi Kitabevi, 37. Basım, İstanbul.
- Çelik, H., (2010) “Bağlanma, Saldırganlık ve Şiddet”, Bağlanma, Evlilik ve Aile Psikolojisi, Editör: T. Solmuş, Sistem Yayıncılık, 1.Basım, İstanbul.
- Demir, İ., (2010) “Ergenlik Döneminde Bağlanma”, Bağlanma, Evlilik ve Aile Psikolojisi, Editör: T. Solmuş, Sistem Yayıncılık, 1.Basım, İstanbul.
- Dökmen, Ü., (2004) Evrenle Uyuşma Sürecinde Varolmak, Gelişmek, Uzlaşmak, Sistem Yayıncılık, 10. Baskı, İstanbul.
- Dökmen, Ü., (2005) İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, 31. Basım, İstanbul.
- Erdoğan, İ., (2005) İletişimi Anlamak, Erk Yayınları, 2. Basım, Ankara.
- Ertürk, Y.D., (2010) Davranış Bilimleri, Kutup Yıldızı Yayınları, 2. Baskı, İstanbul.
- Gökdağ, R., (2004) Sosyal Psikoloji, Editör: Sezen Ünlü, Anadolu Üniversitesi Yayını, No 1570, ISBN 975-06-0292-7, Anadolu Üniv. Web-ofset, Ekim, Eskişehir.
- Gökdağ, D., (2008) Etkili İletişim, Etkili İletişim Engelleri, 3. ve 4. Bölüm, Etkili İletişim Editör: U. Demiray, Pegem Akademi, 2. Baskı, Ankara.
- Güngör, N., (2011) İletişime Giriş, Siyasal Kitabevi, 1. Baskı, Ankara.
- Gürüz, D., Eğinli, A.T., (2008a) Kişilerarası İletişim, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Basım, Ankara.
- Gürüz, D., Eğinli, A.T., (2008b) İletişim Becerileri, Anlamak, Anlatmak, Anlaşmak, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Basım, Ankara.
- Güz, N., Küçükerdoğan, R., Sarı, N., Küçükerdoğan, B., Zeybek, I., (2002) Etkili İletişim Terimleri, İnkılap Kitabevi, İstanbul
- Goleman, D., (2004) Duygusal Zeka, Varlık/Bilim Yayınları, 25. Basım, İstanbul.
- Hartley, P., (2010) Kişilerarası İletişim, Çev. Ü.Doğanay, M.A.Yamanoğlu, B.Şimşek, P.Özdemir, H.K.Şanlı, İ.Ö.Taşan, İmge Kitabevi, 1. Basım, Ankara.
- İnceoğlu, M., (2004) Tutum, Algı, İletişim, Elips Kitap, 1. Baskı, Ankara.

- İzğören, A.Ş., (2009) Dikkat Vücudumuz Konuşuyor!, Elma Yayınevi, 43. Basım, Ankara.
- Kağıtçıbaşı, Ç., (2008) Günümüzde İnsan ve İnsanlar, Sosyal Psikolojiye Giriş, Evrim yayıncılık, 11.basım, İstanbul.
- Kasatura, İ., (1998) Kişilik ve Özgüven, Evrim Yayınevi, 1. Baskı, İstanbul.
- Kaypakoğlu, S., (2010) Kişilerarası İletişim, Cinsiyet Farklılıkları, Güç ve Çatışma, Derin Yayınları, İstanbul.
- Knapp, M.L., Vangelıstı, A.L., (2008) “Interpersonal Communication and Human Relationship”, Sixth Edition, Publisher: Allyn&Bacon, America.
- Köknel, Ö., (2005a) Kaygıdan Mutluluğa Kişilik, Altın Kitaplar Yayınevi, 17. Basım, İstanbul.
- Köknel, Ö., (2005b) İnsanı Anlamak, Altın Kitaplar Yayınevi, 8. Basım, İstanbul.
- Köktaş, K.Ş., (2004) Rekreasyon, Boş Zaman Değerlendirme, Nobel Yayın Dağıtım, 3. Baskı, Ankara.
- Marshall, G., (1999) Sosyoloji Sözlüğü, Çevirenler: O.Akınhay ve D. Kömürcü, Bilim ve Sanat Yayınları, 1. Basım, Ankara.
- Maxwell, J.C., Dornan, J., (2002) Etkili İnsan Olmak, Çev. Demet Dizman, Sistem yayıncılık, 6. Basım, İstanbul.
- Mckay, M., DAVIS, M., FANNING, P., (2010) İletişim Becerileri, HYB Yayıncılık, Ankara.
- Mutlu, E., (2008) İletişim Sözlüğü, Ayraç Kitabevi, 5. Basım, Ankara.
- Oskay, Ü., (1997) İletişimim ABC’si, Der Yayınları, İstanbul,
- Özer, A.K., (2011) İletişimsizlik Becerisi, Sistem Yayıncılık, 10. Baskı, İstanbul.
- Özgülven, İ. E., (1992) Hacettepe Kişilik Envanteri El Kitabı, Odak Ofset Matbaacılık, ISBN 975-95622-0-0, Ankara.
- Özodaışık, M., (2009) Kişilerarası İletişim Sürecinde Algı-İkna ve Empatik İlişkiler, Tablet Kitabevi, 1. Baskı, Konya.
- Peltekoğlu, F.B. (2004) Halkla İlişkiler Nedir?, Beta Basım Yayın, 3 Baskı,
- Solmuş, T., (2010) “Bebeklikten Yetişkinliğe; Bağlanma ve Romantik Bağlanma, Bağlanma”, Evlilik ve Aile Psikolojisi, Editör: T. Solmuş, Sistem Yayıncılık, 1.Basım, İstanbul.
- Şendil, G., (2010) “Bağlanma, Mizaç ve Ebeveyn-Çocuk İlişkileri”, Bağlanma, Evlilik ve Aile Psikolojisi, Editör: T. Solmuş, Sistem Yayıncılık, 1.Basım, İstanbul.

- TDK, (1983) Türkçe Sözlük, Türk Tarih Kurumu Basımevi, 7. Baskı, Ankara.
- Tuna, Y., (2008) “Etkili İletişimde Bilişsel, Duyuşsal ve Davranışsal Süreçler”, 7. Bölüm, Etkili İletişim Editör: U. Demiray, Pegem Akademi, 2. Baskı, Ankara.
- Türktaş, Ş., Savran, C., (2010) “Çocuklarda ve Ergenlerde Ebeveyne Bağlanma, Bağlanma”, Evlilik ve Aile Psikolojisi, Editör: T. Solmuş, Sistem Yayıncılık, 1.Basım, İstanbul.
- Voltan-Acar, N., (2010) İnsan İlişkileri İletişim, Nobel Yayın Dağıtım, 2. Baskı, Ankara.
- Yavuzer, H., (2005) Gençleri Anlamak, Remzi Kitabevi, 2. Basım, İstanbul.
- Zıllıoğlu, M., (2007) İletişim Nedir?, Cem Yayınevi, 3. Basım, İstanbul.

Makaleler

- Akkaya, C., Sarandöl, A., Danacı, A. E., Sivrioğlu, Y., Kaya, E., Kırılı, S., (2008) “Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ), Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirliği”, Türk Psikiyatri Dergisi, 19(3): 292-299.
- Aktaş, Y., (1997) “Üniversite Öğrencilerinin Uyum Düzeylerinin İncelenmesi: Uzunlamasına Bir Çalışma”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 13:107-110.
- Allen, P.J., Porter, M.R., McFarland, F.C., MARSH, P., Mcelhaney, K.B., (2005) “The Two Faces of Adolescents’s Success With Peers: Adolescent Popularity, Social Adaptation and Deviant Behavior”, Child Development, May/June, Volume 76, Number 3, Pages 747-760.
- Antony, M. M., (1997) “Assessment and Treatment of Social Phobia”, Can J Psychiatry, October, Volume 42, Pages 826-834.
- Aron, E.N., Aron, A., Davies, K.M., (2005) Adult Shyness: The Interaction of Temperamental Sensitivity and an Adverse Childhood Environment, Personality and Social Psychology Bulletin, Volume 31, Number 2, Pages 181-192.
- Arslan, E., Erbay, F., Saygın, Y., (2010) “Yaratıcı Drama İle Bütünleştirilmiş İletişim Becerileri Eğitiminin Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bölümü Öğrencilerinin İletişim Becerilerine Etkisinin İncelenmesi”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23: 1-8.
- Avcı, M., (2006) “Ergenlikte Toplumsal Uyum Sorunları”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(1): 39-63.

- Bandura, A., (1993) "Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning", *Educational Psychologist*, 28(2): 117-148.
- Baykara, K., (2005) "Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma", *İlköğretim-Online*, 4(2): 17-23. <http://ilkogretim-online.org.tr>
- Beardsley, R.S., (2001) "Communication Skills Development in Colleges of Pharmacy, *American Journal of Pharmaceutical Education*", Volume 65, Winter, Pages 307-314.
- Berglund, E., Eriksson, M., Westerlund, M., (2005) "Communicative Skills in Relation to Gender, Birth Order, Childcare and Socioeconomic Status in 18 Month Old Children", *Scandinavian Journal of Psychology*, 46: 485-491.
- Bilge, F., (1997) "Eğitim Bilimleri Öğrencilerinin Sürekli Kızgınlık Düzeyleri ve Kızgınlıklarını İfade Biçimlerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13: 75-80.
- Black, K.A., (2000) "Gender Difference in Adolescents' Behavior During Conflict Resolution Tasks with Best Friend", *Journal of Adolescence*, Fall, Volume 35, Number 139, Pages 499-512. www.findarticle.com.tr Erişim: 23.09.2011.
- Bölükbaş, K., Yıldız, M.C., (2005) "İnternet Kullanımında Kadın-Erkek Eşitsizliği", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Haziran, Sayı 12, Sayfa 103-113.
- Ceyhan, A. A., (2006) "An Investigation Of Adjustment Levels Of Turkish University Students With Respect To Perceived Communication Skill Levels", *Social Behavior and Personality and International Journal*, Volume 34, Issue 4, Pages 367-380.
- Clark, C., (2011) "Boys, Girls and Communication: Their Views, Confidence and Why These Skills Matter", *National Literacy Trust*, April, London.
- Çakır, Ö., (2002) "Sosyal Dışlanma", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 4, Sayı 3, Sayfa 83-104.
- Çerik, Ş., (2002) "Ailelerin Gençlere Karşı Tutumları ve Gençlerin Ailelerin Tutumlarını Algılayışlarına Yönelik Üniversite Gençliği Üzerine Bir Araştırma", *Ege Üniversitesi İ.İ.B.F. Ege Akademik Bakış*, Cilt 2, Sayı 1, Sayfa 65-78.
- Çetinkaya, Z., (2011) "Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi", *Kastamonu Eğitim Fakültesi Dergisi*, Mayıs, Cilt 19, No 2, Sayfa 567-576.

- Deepshikha, Bhanot, S., (2009) "Role of Family Environment in Social Adjustment of Adolescent Girls in Rural Areas of Eastern U.P.", *Indian Journal of Social Science Researches*, Volume 6, Number 2, October, ISSN 0974-9837, Pages 109-112.
- Demirel, Y., Ökdem, F. Ş., Saracoğlu, F., (2010) "Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Verilen Temel İletişim Becerileri Dersinin Öğrencilerin İletişim Becerilerini Değerlendirme Düzeylerine Etkisi", *MYO-ÖS, Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu'nda sunulmuş bildiri*, 21-22 Ekim, Düzce.
- Denizci, Ö.M., (2009) "Bilişim Toplumu Bağlamında İnternet Olgusu ve Sosyopsikolojik Etkileri", *Marmara İletişim Dergisi*, Temmuz, ISSN 1300-4050, Sayı 15, Sayfa 47-63, İstanbul.
- Dilbaz, N., (1997) "Sosyal Fobi", *Psikiyatri Dünyası Dergisi*, 1: 18-24.
- Dilekmen, M., Başçı, Z., Bektaş, F., (2008) "İletişim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 12, Sayı 2, Sayfa 223-231.
- Doğan, T., Sapmaz, F., (2009) "Sosyal Anksiyete Bozukluğunun (Sosyal Fobi) Doğası: Bir Gözden Geçirme", *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(4): 425-438.
- Doğanay, Ü., Keskin, F., (2008) "İletişim Çalışmalarında Kişilerarası İletişimin Yeri: Türkiye'deki Kişilerarası İletişim Eğitimi Üzerine Bir Değerlendirme", *Kültür ve İletişim Dergisi, Journal of Culture and Communication*, 11(1), kış/winter: 9-32.
- Elgünler, T. Ç., Fener, T. Ç., (2011) "İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi", *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication-TOJDAC*, July, Volume 1, Issue 1, Pages 35-39.
- Elias, H., Noordin, N., Mahyuddin, R. H., (2010) "Achievement Motivation and Self-Efficacy in Relation to Adjustment Among University Students", *Journal of Social Sciences*, ISSN: 1549-3652, 6(3): 333-339.
- Elkind, D., (1978) "Erik Erikson: İnsanda Gelişimin Sekiz Evresi", Çeviren: Ali Dönmez, *Dialogue*, Cilt 11, Sayı 1, Sayfa 3-13.
- Er, S., (2005) "Kültürlerarası İletişim, Budunmerkezcilik ve Öteki", *Journal of İstanbul Kültür University*, 1:9-18.

- Erdoğan, S., Bekir, Ş.H., Şanlı, H. S., (2005) Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Ekonomik, Sosyal, Kültürel Uyum Sorunlarını Etkileyen Bazı Etmenler”, Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 16, Sayfa 1-13.
- Erözkan, A., (2004) “Üniversite Öğrencilerinin Reddedilme Duyarlılıkları İle Sosyal Kaygı Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi, Cilt 5, Sayı 2, Sayfa 85,98.
- Erözkan, A., (2009) “Lise Öğrencilerinde Kişilerarası İlişki Tarzlarının Yordayıcıları”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 21, ISSN: 1302-1796.
- Figen, P. S., Mete, S., (2009) “Uyum Modeli ve Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramının Doğum Öncesi Eğitimde Kullanımı”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Elektronik Dergisi, 1(1): 57-68.
- Garaigordobil, M., Amhoa D., Perez, J.I., (2005) “Psychopathological Symptoms, Behavioural Problems and Self-Concept/Self-Esteem: A Study of Adolescents Aged 14 to 17 Years Old”, Anuario de Psicología Clínica y de la Salud/Annuary of Clinical and Psychology, 1: 53-63.
- Gençöz, F., (1998) “Uyum Psikolojisi”, A. Ü. Kriz Dergisi, Güz, ISSN: 1300 980X6(2): 1-7.
- Gölönü S., Karıcı, Y., (2010) “İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İl Örneği)”, İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, Güz, 31:123-139.
- Güçlü, M., Yentür, J., (2008) “Milli Takım Düzeyindeki Elit Bayan Sporcuların Kişisel ve Sosyal Uyum Düzeyleri İle Bedenlerini Algılama Düzeylerinin Karşılaştırılması”, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, VI(4): 183-192.
- Gülbahçe, Ö., (2010) “K.K. Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi”, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi/Journal of Physical Education and Sport Sciences, 12(2): 12-22.
- Gülseren, Ş., (2001) “Eşduyum (Empati): Tanımı ve Kullanımı Üzerine Bir Gözden Geçirme”, Türk Psikiyatri Dergisi, 12(2): 133-145.
- Günçe, G., (1971) Jean Piaget ve Temel Kuramsal Fikirleri, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, Sayfa 19-32.

- Hamarta, E., Arslan, C., Saygın, Y., Özyeşil, Z., (2009) “Benlik Saygısı ve Akılcı Olmayan İnançlar Bakımından Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa çıkma Yaklaşımlarının Analizi”, Değerler Eğitimi Dergisi, Aralık, Cilt 7, Sayı 18, Sayfa 25-42.
- İmamoğlu, S. E., - Aydın, B., (2009) “Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği'nin Geliştirilmesi”, Psikoloji Çalışmaları Dergisi, Sayı 29, Cilt 29, Sayfa 76-90.
- Johnson, H.D., La Voie, J.C., Eggenburg, E., Mahoney, M.A., Pounds, L., (2001) “Changes in Adolescent's Conflict Responses Associated with Consecutive Presentation of Hypothetical Conflict Situation”, Journal of -Adolescence, 24: 647-655.
- Kabasakal, Z., Çelik, N., (2010) “Sosyal Beceri Eğitiminin İlköğretim Öğrencilerinin Sosyal Uyum Düzeylerine Etkisi”, Elementary Education Online/İlköğretim Online, 9(1): 203-212. <http://ilkogretim-online.org.tr>.
- Kandır, A., Orçan, M., (2011) “Beş Yaş Altı Çocukların Erken Öğrenme Becerileri İle Sosyal Uyum ve Becerilerinin Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi”, Elementary Education Online/İlköğretim Online, 10(1): 40-50.
- Karahan, F., Sardoğan, M. E., Özkamalı, E., Dicle, A. N., (2005) “Üniversite I. Sınıf Öğrencilerinin Üniversiteye Uyum Düzeylerinin Sosyo-kültürel Etkinlikler Açısından İncelenmesi”, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 30(2): 63-71.
- Karaoğlu, N., Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., (2009) “Yalnız mısın? Selçuk Üniversitesi Öğrencilerinde Yalnızlık Düzeyi İle İlgili Bir Çalışma”, Marmara Medical Journal, Sayı 22, Cilt 1, Sayfa 19-26.
- Kılıcıgil, E., - Bilir, P., - Özdiñç, Ö., - Erođlu, K., - Erođlu, B., (2009) “İki Farklı Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi”, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, VII(1): 19-28.
- Koca, Ş., (2010) “Müzik Eğitimi Alan ve Almayan Lise Öğrencilerinin Sosyal Uyum Düzeylerinin İncelenmesi”, Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 29, Sayfa 49-63.
- Korkut, F., (1996) “İletişim Becerilerinin Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları”, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2 (7): 18-23.

- Korkut, F., (2000) “Etkili İletişim Becerileri, Çatışma Çözme Biçimleri, ve Takım Çalışması”, Eğitici ve Yönetici Eğitimi Seminer Notları, Eğitim-Sen Yayınları, Sayfa 214-228, Ankara.
- Korkut, F., (2004) “İletişim Becerileri Eğitimi Alan Psikolojik Danışmanların Bazı Nitelikleri”, Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi, 15: 8-15.
- Korkut, F., (2005) “Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28: 143-149.
- Koydemir, S., (2010) “İnternette Kaybolan Utangaçlık”, Bilim ve Teknik Dergisi, Ekim, Sayfa 62-65.
- Köksal, A., (2000) “Müzik Eğitimi Alma, Cinsiyet ve Sınıf Düzeyi Değişkenlerine Göre Ergenlerin Empatik Becerilerinin ve Uyum Düzeylerinin İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 18: 99-107.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik, S. Balcı, Avcı İ. A., (2011) “Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği”, Dicle Tıp Dergisi/Dicle Medical Journal, 38(1): 49-56.
- Kuzgun, Y., (1972) “Kendini Gerçekleştirme”, Araştırma Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi, Cilt 10, 162-172.
- Kuzgun, Y., (1985) “Psikolojide İnsancı Yaklaşım”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt 18, Sayı 1, Sayfa 162-178.
- McCroskey, J. C., RICHMOND, V. P., (1982) “Communication Apprehension and Shyness: Conceptual and Operational Distinctions”, Fall, Volume 33, Pages 458-468.
- Mestre, J.M., Guıl, R., Lopes, P.N., Salovey, P., Gıl-Olarte, P., (2006) “Emotional Intelligence and Social and Academic Adaptation to School”, Psicothema, ISSN 0214-9915, Volume 18, Pages 112-117.
- Nerdrum, P., (1995) “Maintenance of the Effect of Training in Communication Skills: A Controlled Follow-up Study of Training in Communicated Empathy”, British Journal of Social Work, Volume 27, Issue 5, Pages 705-722.
- Özerbaş, M.A., Bulut, M., Usta, E., (2007) “Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi”, Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD), Cilt 8, Sayı 1, Sayfa 127-135.

- Özkan, S., Yılmaz, E., (2010) “Üniversite Öğrencilerinin Üniversite Yaşamlarına Uyum Durumları (Bandırma Örneği)”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt 5, Sayı 13, Sayfa 153-171.
- Rider, E. A., Keefer, C., (2006) “Communication Skills Competencies: Definitions and a Teaching Toolbox”, Medical Education, 40: 624-629.
- Razı, G. S., Kuzu, A., Yıldız, A. N., Ocağcı, A. F., Çamkuşu, B. A., (2009) “Çalışan Gençlerde Benlik Saygısı, İletişim Becerileri ve Stresle Başetme”, TAF Pretive Medicine Bulletin (TAF Prev Bull), 8(1): 17-26.
- Rollnick, S., Kinnersley P., Butler, C., (2002) “Context-Bound Communication Skills Training: Development of a New Method”, Medical Education, 36: 377-383.İstanbul.
- Selimbocaoğlu, A., (2004) “İletişim ve Sınıf İçi İletişimin Önemi”, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6-9 Temmuz, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.
- Sethi, D., Seth, M., (2009) “Interpersonal Communication: Lifeblood of an Organization”, The IUP Journal of Soft Skills, Volume III, Nos. 3&4, Pages 32-40.
- Smart, L. K., Featheringham, R., (2006) “Developing Effective Interpersonal Communication And Discussion Skills”, Business Communication Quarterly, Volume 69, Number 3, September, Pages 276-283.
- Tekin, O., Göktaş, O., (2009) “Toplumda Sosyal Eğilimlerin Değerlendirilmesi-270 Kişi Üzerinde Pilot Çalışma”, Yeni Tıp Dergisi, 26: 148-152.
- Tezel, A., (2004) “Aile İçi İletişim”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi/International Journal of Human Sciences, Volume 1, No 1, ISSN: 1303-5134, www.insanbilimleri.com, 22.11.2004.
- Uslu, Z. K., (2007) “Yeni İletişim Arçları ve Toplumsal Etkileri”, Sosyoloji Araştırmaları Dergisi/Journal of Sociological Research, 1: 224-234.
- Uysal, G., (2003) “Rol Farklılaşmasının İletişime Etkisi ve Johari Modeli”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, Sayfa 137-148.
- Üstün, B., (2005) “Çünkü İletişim Çok Şeyi Değiştirir!”, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt 8, Sayı 2, Sayfa 88-94.
- Yiğiter, K., Engin. A. O., Yağız, O., (2007) “Öğrenme Sürecinde Bireylerarası İletişim ve Etkileşim”, Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, KKEFD/JOKKEF, Sayı 15, Sayfa 123-157.

Yüksel, G., (2002) “Üniversite Öğrencilerinin Utangaçlık Düzeylerini Etkileyen Faktörler”, G. Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 22, Sayı 3, Sayfa 37-57.

Tezler

Bingül, N., (1995) Kız-Erkek Karma Lise Öğrencilerinin Uyum Sorunları ve Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Bulut, S.S., (2008) İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Sınav Kaygıları, Saldırganlık Eğilimleri ve Problem Çözme Becerilerindeki Yetersizliklerin Sağaltımında Grupla Çözüm Odaklı Kısa Terapinin Etkileri, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Deniz, İ., (2003) “İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Doğan, E., (2009) Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Üstbilgi Becerileri İle Sosyal Uyumları Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ertem, F., (2006) Cep Telefonu Kullanımının İnsan İlişkilerine Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Gençoğlu, B., (1993) Depresyon ile Kendini Kabul Arasındaki İlişkiler, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Gülbahçe, A., (2007) Mesleki Olgunluk Düzeyleri Farklı Olan Öğrencilerin Sosyal Karşılaştırma ve Benlik İmgelerinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Gün, E. (2006) Spor Yapanlarda ve Yapmayan Ergenlerde Benlik Saygısı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana.

Gündüz, H. U., (2006) Uyum Sorunları Olan Öğrencilerin Anne-Baba, Öğretmen ve Kendileri Tarafından Bu Sorunun Ele Alınış Biçiminin Değerlendirilmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

- İşgör, İ.Y., (2003) Bir İşte Çalışan ve Çalışmayan Lise Öğrencilerin Bazı Psikolojik Özelliklerinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Kılıç, M., (1987) Değişik Psikolojik Arzlara Sahip Olan ve Olmayan Öğrencilerin Sorunları, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Ankara.
- Saygılı, H., (2000) “Problem Çözme Becerisi İçin Sosyal ve Kişisel Uyum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Sevinç, S., (2010) “Mersin Üniversitesi Birinci Sınıf Öğrencilerinin Akademik, Sosyal, Kişisel ve Kurumsal Uyumlarını Olumsuz Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Toy, S., (2007) “Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Türkel, Ç., (2010) “İlköğretim Öğrencilerinin Sportif Faaliyetlere Katılım Düzeyi İle Sosyal Uyum ve İletişim Beceri Düzeyi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

İnternet Kaynakları

- www.enfal.de/sosyalbilimler Erişim Tarihi: 03.08.2011
- www.makalemarketi.com/kisisel-gelisim/ozgu-uyen-gelistirme/731-ozguven-eksikligi-nedir-ve-nasil-baslar/MustafaÇay/24.02.2010. Erişim Tarihi: 19.08.2011
- www.tdk.gov.tr Erişim Tarihi: 15.08.2011
- www.psikolojikdanisma.net/kuramlar.htm Erişim Tarihi: 17.10.2011
- [www.aktuelpsikoloji.com/artikel/Turk Toplumunu, Jung ve Ice Donukluk](http://www.aktuelpsikoloji.com/artikel/Turk%20Toplumu,%20Jung%20ve%20Ice%20Donukluk). 15.05.2011. Erişim Tarihi: 20.10.2010
- www.pdr.gen.tr/kisisel-rehberlik/danisandan-hiz-alan-yaklasim. Erişim Tarihi: 13.09.2011
- www.biltek.tubitak.gov.tr/gelisim/psikoloji/klinik.htm#tvsiddetvetoplum. Erişim Tarihi: 14.09.2011

EKLER

EK – 1. İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)

YÖNERGE: Bu ölçek iletişimle ilgili bazı özelliklerinizi ölçmeye yöneliktir. Aşağıda sunulan ifadeleri, o ifadelerle ilgili genelde nasıl olduğunuzu düşünerek okuyunuz. İlişkilerimizdeki özelliklerimiz elbette kiminle, hangi koşullarda, ne zaman ilişkide bulunduğumuza bağlı olarak farklılıklar göstermektedir. O nedenle ifadeleri **genelde** gösterdiğiniz tepkilere göre değerlendiriniz. Değerlendirmenizi **5-her zaman, 4-sıklıkla, 3-bazen, 2-nadiren, 1-hiçbir zaman** olmak üzere derecelendirdikten sonra cevap kâğıdındaki uygun yeri işaretleyerek belirtiniz. Hiç bir ifadeyi boş bırakmamanız sonuçları daha sağlıklı değerlendirmeye yarayacaktır. Teşekkürler.

- 1- Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.
- 2- Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.
- 3- Başkalarını bir kasıt aramadan dinlerim.
- 4- Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul edebilirim.
- 5- İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.
- 6- Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.
- 7-İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.
- 8- İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.
- 9- İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.
- 10- Olaylara değişik açılardan bakabilirim.
- 11- Düşüncelerimle yaptıklarım birbirleriyle tutarlıdır.
- 12- İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.
- 13- Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.
- 14- Arkadaşlarımla beraberken kendimi rahat hissederim.
- 15- Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.
- 16- İlişkilerim nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.
- 17- Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.
- 18- Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.
- 19- Birisini anlamaya çalışırken sakin bir ses tonuyla konuşurum.
- 20- İlişkilerimi zenginleştiren eğlenceli, keyifli bir yanım var.
- 21- Birisine bir öneride bulunurken, onun öneri vermeme isteyip istemediğine dikkat ederim.
- 22- Birini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.
- 23- İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissederim.
- 24- Bir yakınımınla sorunum olduğunda bunu onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.
- 25- Karşımdakini dinlerken sırf kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım.

EK – 2. Sosyal Uyum Kendini Değerlendirme Ölçeği (SUKDÖ)

Aşağıdaki soruları **su anki fikrinize** göre cevaplamanız istenmektedir. Lütfen tüm soruları cevaplayınız ve her soru için bir cevabı işaretleyiniz. Teşekkür ederiz.

Bir işiniz var mı? Evet Hayır

Cevabınız Evet ise:

1. İşinize ilginiz nasıl?
 Çok Orta Az Hiç yok

Cevabınız Hayır ise:

2. Ev işlerine ilginiz nasıl?
 Çok Orta Az Hiç yok

3. İşinizi ya da ev işlerini yaparken:
 Çok zevk alıyorum Orta düzeyde zevk alıyorum
 Az zevk alıyorum Hiç zevk almıyorum
4. Hobi ya da boş zaman etkinliklerine ilginiz var mı?
 Çok Orta Az Hiç yok
5. Boş zamanlarınızın niteliği nasıl?
 Çok iyi İyi
 Fena değil Tatmin edici değil
6. Aile fertlerinizle (eş, çocuklar, ebeveyn vb.) ne sıklıkla temas kurmaya çalışırsınız?
 Çok sık Sık
 Nadiren Hiç
7. Aile içi ilişkilerinizin durumu nasıl?
 Çok iyi İyi
 Fena değil Tatmin edici değil
8. Ailenizin dışında sosyal ilişkileriniz var mı?
 Birçok insanla var Birkaç insanla var
 Pek az insanla var Hiç kimseyle yok
9. Başkalarıyla ilişki kurmaya ne kadar gayret edersiniz?
 Çok gayret ederim Gayret ederim
 Orta derecede gayret ederim Gayret etmem
10. Başkalarıyla olan ilişkilerinizi genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?
 Çok iyi İyi
 Fena değil Tatmin edici değil
11. Başkalarıyla ilişkinize ne kadar değer verirsiniz?
 Çok değer veririm Değer veririm
 Çok az değer veririm Hiç değer vermem
12. Sosyal çevrenizdeki insanlar sizinle ne sıklıkla temas kurmaya çalışırlar?
 Çok sık Sık
 Nadiren Hiç
13. Sosyal kurallara, iyi davranışlara, nezakete vb. dikkat eder misiniz?
 Her zaman Sıklıkla
 Nadiren Hiç

14. Sosyal hayatın (cemiyet, toplantı ve benzerleri) ne ölçüde içindediniz?
() Tamamen () Orta derecede
() Az () Hiç
15. Çeşitli şeyleri, durumları ve insanları daha iyi anlamak için bilgi edinmekten ne kadar hoşlanırsınız?
() Çok () Orta () Az () Hiç
16. Bilimsel, teknik ya da kültürel bilgiye ne kadar ilgi duyarsınız?
() Çok () Orta () Az () Hiç
17. İnsanlara fikirlerinizi ifade etmekte ne sıklıkla güçlük çekersiniz?
() Her zaman () Sıklıkla () Bazen () Hiçbir zaman
18. Kendinizi çevrenizden ne sıklıkla reddedilmiş, dışlanmış hissedersiniz?
() Her zaman () Sıklıkla () Bazen () Hiçbir zaman
19. Fiziksel görünümünüzü ne kadar önemsersiniz?
() Çok () Orta () Pek değil () Hiç
20. Geçim kaynaklarınızı ve gelirinizi idare etmekte ne kadar zorluk çekersiniz?
() Her zaman () Sıklıkla () Bazen () Hiçbir zaman
21. Çevrenizi kendi istek ve ihtiyaçlarınıza göre düzenleyebileceğinizi hissedermisiniz?
() Fazlasıyla () Orta () Pek değil () Hiç

EK – 3. Kişisel Bilgi Formu

1. Yaş:.....
2. Cinsiyet: K.... E.....
3. Fakülte:.....
4. Sınıf: 1..... 4.....
5. Okul başarı düzeyi: Kötü () Zayıf () Orta () İyi () Çok iyi ()
6. Anne-baba durumu: () Anne-baba birlikte yaşıyor
() Anne ölü-baba sağ
() Baba ölü-anne sağ
() Her ikisi ölü
() Anne-baba ayrı yaşıyor
7. Anne eğitim durumu:.....
8. Baba eğitim durumu:.....
9. Anne meslek:.....
10. Baba meslek:.....
11. Büyüdüğünüz yer: () Köy-kasaba
() Şehir
() Büyükşehir
() Yurt dışı
12. Kardeş sayısı:.....

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

- Ad-Soyad: Deniz Özer
- Doğum Yeri: Bafra/Samsun
- Doğum Tarihi:1984

İŞ TECRÜBELERİ

- Balıkesir Üniversitesi Uluslararası İlişkiler Ofisi-Stajyer–2008
- Bafra Ticaret ve Sanayi Odası-Stajyer–2008
- Fırat Üniversitesi İletişim Fakültesi-Araştırma Görevlisi–2009-...

ÖĞRENİM DURUMU

- Yüksek Lisans-Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Anabilim Dalı 2011
- Üniversite-Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü-Konya/2009
- Lise-Bafra Lisesi-Bafra/Samsun 2001
- Ortaokul-Cumhuriyet Orta Okulu-Bafra/Samsun 1998
- İlkokul-Atatürk İlkokulu-Bafra/Samsun 1995

İLETİŞİM BİLGİLERİ

- Fırat Üniversitesi İletişim Fakültesi 23119 Elazığ,
- denizozzer@firat.edu.tr
- 0(424) 237 00 00 (4419)