

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

ÖĞRENCİLERİN İYİMSERLİK VE KÖTÜMSERLİK KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNE OLAN ETKİSİ:
GAZİANTEP TURİZM VE OTELCİLİK MESLEK
YÜKSEKOKULU'NDA YILLAR İTİBARIYLA BİR KİYASLAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜL DOĞAN

GAZİANTEP

HAZİRAN 2019

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**ÖĞRENCİLERİN İYİMSERLİK VE KÖTÜMSERLİK KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNE OLAN ETKİSİ:
GAZİANTEP TURİZM VE OTELCİLİK MESLEK
YÜKSEKOKULU'NDA YILLAR İTİBARIYLA BİR KIYASLAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜL DOĞAN

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Atınc OLCA Y

GAZİANTEP

TEMMUZ 2019

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**“Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin İletişim
Becerilerine Olan Etkisi: Gaziantep Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulunda
Yıllar İtibariyle Bir Kıyaslama”**

Tez Savunma Tarihi: 01.07.2019

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı



Doç. Dr. Zekiye ANTAKYALIOĞLU
SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığını onaylarım.



Doç. Dr. Atınç OLCAY
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımca (tarafımızca) okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Doç. Dr. Atınç OLCAY
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

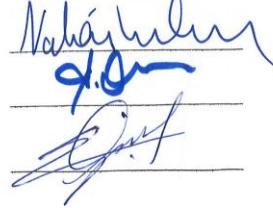
Jüri Üyeleri:

Doç. Dr. Nalan IŞIK (Jüri Başkanı)

Doç. Dr. Atınç OLCAY (Danışman)

Dr. Öğr. Üyesi Eda DİNERİ (Jüri Üyesi)

İmzası



ETİK BEYAN

Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlâk kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Gül DOĞAN

ÖZET

ÖĞRENCİLERİN İYİMSERLİK VE KÖTÜMSERLİK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNE OLAN ETKİSİ: GAZİANTEP TURİZM VE OTELCİLİK MESLEK YÜKSEKOKULU'NDA YILLAR İTİBARIYLA BİR KIYASLAMA

DOĞAN, Gül

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Atınç OLCAY

Temmuz 2019, 244 sayfa

Bu araştırmada, turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisini araştırmak ve bunları çeşitli değişkenler açısından incelemek amaçlanmıştır. Veri toplama yöntemi anket olan bu araştırma, 2018-2019 Akademik Yılı güz döneminde Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu'nda eğitim alan 304 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Aynı araştırma aslında 2014-2015 Akademik Yılı güz döneminde 383 öğrenciyle gerçekleştirilmiş fakat çeşitli sebeplerden dolayı araştırma tamamlanamamıştır. Elde edilen sonuçlarda yıllar itibarıyla bir kıyaslama yapılabilmek adına bu 383 anket de ayrıca analiz edilmiştir. Her iki dönem verilerinin normal dağılım gösterip göstermediği göz önünde bulundurularak standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri hesaplanmış; frekans, yüzde, “Bağımsız Değişken T Testi”, “Tek Yönlü Varyans Analizi”, “Mann-Whitney U”, “Kruskal-Wallis H Testi”, “Spearman ve Pearson Korelasyon” analizi uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda; öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile cinsiyet, öğrenim türü, anne ve baba birlikteliği, babanın eğitim seviyesi, aslen yaşanılan bölge ve yer arasında her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın bulunmadığı, annenin eğitim seviyesine göre ise yalnızca 2014-2015 Akademik Yılında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın bulunduğu, bununla beraber yine öğrencilerin iletişim becerileri ile öğrenim türü, aslen yaşanılan bölge ve yer arasında yalnızca 2014-2015 Akademik Yılında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca her iki dönemde de öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile iletişim becerileri arasında pozitif yönde, küçük düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, İyimserlik, Kötümserlik, Kişilik Özellikleri, İletişim Becerileri

ABSTRACT

THE EFFECT OF STUDENTS OPTIMISM AND PESSIMISM PERSONALITY FEATURES ON THEIR COMMUNICATION SKILLS: A COMPARISON FOR SESSIONS IN GAZIANTEP TOURISM AND HOTEL VOCATIONAL SCHOOL

DOĞAN, Gül

Master Thesis, Department of Tourism Management

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Atınc OLCA Y

June 2019, 244 pages

In this study, it is aimed to investigate the effect of optimism and pessimism personality traits on the communication skills of the students receiving tourism education and to examine them in terms of various variables. Based on the quantitative methods, this research was fulfilled over 304 students who were being educating at Gaziantep University Tourism and Hotel Management Vocational School in the fall semester of 2018-2019 Academic Year. In order to replicate the aforementioned research, same questionnaire was conducted this time on 383 students in the fall semester of 2014-2015 Academic Year, but the research could not be completed for various reasons. In order to be able to make a comparison by years, these 383 questionnaires were also analyzed. Standard deviation and arithmetic mean values were calculated considering the normal distribution of both data sets belonging different timelines. Thenafter, frequency, percentage, “Independent-Samples T Test”, “One-Way Anova”, ”Mann-Whitney U Test”, “Kruskal-Wallis H Test”, Spearman and Pearson correlation analysis were applied. According to the results of the study, no significiance difference were reached between two periods for the personality traits and definining characteristics of sample concerning gender, type of education, parenteal education level, the region of heritage. On the other hand, for the mother’s education level only, it was found that there was a statistically significant difference toward 2014-2015 session. A statistically significant difference between variables of communication skills and categorical factors such as the type of education, the region residence for only 2014-2015 Academic session. Finally, a low level with significiance relation was optimism and pessimism personality traits and communication skills.

Key Words: Tourism, Optimism, Pessimism, Personality characteristics, Communication skills

ÖNSÖZ

2014-2015 Akademik Yılı güz döneminde çalışmalarına başladığım fakat çeşitli sebeplerden dolayı tamamlayamadığım “Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisi: Gaziantep Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu’nda yıllar itibarıyla bir kıyaslama” isimli çalışmamı ve dolayısıyla yarıda bıraktığım eğitim sürecimi tamamlamam için bana öncelikle hoşgörü ve büyük bir sabırla yaklaşan, desteğini devamlı yanımda hissettiğim, kendime olan güvenimi kaybetmemem için elinden geleni yapan çok değerli ve saygıdeğer hocam, tez danışmanım Doç. Dr. Atıncı Olcay’a öncelikle bir teşekkürü borç bilirim.

Kendisini tanıdığımдан bu yana davranışlarını örnek aldığım, konuşmalarıyla beni motive eden ve en az sevgili danışmanım kadar eğitim hayatımı tamamlamam gerektiğini bana her fırsatta hatırlatan ve desteklerini esirgemeyen sevgili hocam Doç. Dr. İbrahim Giritlioğlu’na, tezimi tamamlama sürecinde bana zaman ayıran, yardımcı olan ve fikirlerini esirgemeyen Öğr. Gör. Metin Sürme’ye ve anket çalışmasına katılan tüm öğrencilere gerçek anlamda şükranlarımı sunarım.

Son olarak, verdiğim her kararda maddi manevi desteklerini yanımda hissettiğim, hayatta olmalarıyla bile bana güç veren anne ve babama, tezimi tamamlamam için bana elinden gelen yardımın fazlasını yapan, yaptıklarıyla yetinen, çoğunlukla çocuklarla ilgilenme işini üstlenen çok sevgili eşime ve bana güç kaynağı olan dünya tatlısı iki oğluma teşekkürlerimi sunarım.

Gül DOĞAN

Temmuz, 2019

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1. 1. GİRİŞ	1
İKİNCİ BÖLÜM	7
ALAN YAZIN	7
2.1. KİŞİLİK, İYİMSERLİK VE KÖTÜMSERLİK	6
2.1.1. Kişilik Kavramı.....	6
2.1.2. Kişilikle İlişkili Kavramlar: Karakter, Mizaç, Yetenek.....	9
2.1.2.1. Karakter.....	9
2.1.2.2. Mizaç (Huy).....	10
2.1.2.3. Yetenek.....	11
2.1.3. Kişiliğin Katmanları.....	11
2.1.4. Kişiliğin Temel Özellikleri.....	12
2.1.5. Temel Kişilik Özellikleri.....	13
2.1.6. Kişiliği Oluşturan Temel Faktörler.....	16
2.1.6.1. Kalıtımsal ve bedensel yapı faktörleri.....	15
2.1.6.2. Sosyal faktörler.....	16
2.1.6.3. Aile faktörü.....	17
2.1.6.4. Sosyal yapı ve sınıf faktörleri.....	17
2.1.6.5. Fiziksel ve coğrafi faktörler.....	18
2.1.6.6. Psikolojik faktörler.....	19
2.1.6.7. Diğer faktörler.....	19

2.1.7. Kişilik Kuramları.....	19
2.1.7.1. Beş faktör (big five factor-büyük beşli) kişilik kuramı	20
2.1.7.2. Sigmund Freud'un kişilik kuramı (psikoseksüel kuram)	21
2.1.7.3. Erick Berne'nin kişilik kuramı	23
2.1.7.4. Carl Gustav Jung'un kişilik kuramı.....	24
2.1.7.5. Alfred Adler'in kişilik kuramı.....	25
2.1.7.6. Karen Horney'in kişilik kuramı	25
2.1.7.7. Eysenck'in kişilik kuramı.....	26
2.1.8. İyimserlik ve Kötümserlik.....	27
2.2. İLETİŞİM VE İLETİŞİM BECERİLERİ.....	37
2.2.1. İletişim Kavramı.....	37
2.2.2. İletişimin Temel Özellikleri ve Önemi.....	40
2.2.3. İletişimin Fonksiyonları	43
2.2.4. İletişim Süreci	45
2.2.4.1. Kaynak	48
2.2.4.2. Gürültü.....	48
2.2.4.3. Mesaj (İleti).....	48
2.2.4.4. Kodlama (Encoding) - Kod açma (Decoding).....	49
2.2.4.5. Kanal (Oluk, Araç)	50
2.2.4.6. Alıcı (Hedef).....	50
2.2.4.7. Geri-Bildirim (Yansıma, Geri Besleme, Dönüt, Feed-back) ..	50
2.2.5. İletişimin Sınıflandırılması ve Çeşitleri	51
2.2.5.1. Sözlü iletişim	55
2.2.5.2. Sözsüz iletişim	58
2.2.5.2.1. Beden dili	60
2.2.5.2.2. Mekânın dili	61
2.2.5.2.3. Renklerin dili	61
2.2.5.3. Yazılı iletişim.....	62
2.2.6. İletişim Çatışmaları ve Transaksiyonel Analiz Yaklaşımı.....	63
2.2.7. İletişim Engelleri	64
2.2.8. İletişim Engellerini Ortadan Kaldıran ve İletişimi Kolaylaştıran	
Etkenler	68
2.2.9. İletişim Becerileri.....	70
2.2.9.1. Etkili (etkin) dinleme	73
2.2.9.2. Empatik yaklaşma.....	75
2.2.9.3. Beden dili kullanımı.....	76
2.2.9.4. Kendini tanıma (Johari Penceresi).....	77
2.2.9.5. Ben dili.....	78
2.2.10. İletişim Becerilerinin Önemi	80
2.2.11. Kişilik ve İletişim	81
2.3. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	86
2.3.1. İyimserlik ve Kötümserlik İle İlgili Yerli Araştırmalar	86
2.3.2. İyimserlik ve Kötümserlik İle İlgili Yabancı Araştırmalar	91

2.3.3. İletişim Becerileri ile İlgili Yerli Araştırmalar.....	94
2.3.4. İletişim Becerileri ile İlgili Yabancı Araştırmalar.....	103
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	108
ARAŞIRMANIN YÖNTEMİ.....	108
3.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....	105
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	107
3.2.1. Araştırmanın Hipotezleri.....	108
3.3.ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE VARSAYIMLARI.....	109
3.4. EVREN VE ÖRNEKLEM.....	110
3.5. ANKET FORMUNUN İÇERİĞİ VE VERİ ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİ.....	114
3.6. ESAS UYGULAMA VE ÖLÇÜMÜN GÜVENİLİRLİĞİ.....	115
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	117
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	117
4.1. ÖĞRENCİLERİN DEMOGRAFİK VE TANITICI ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	117
4.2. TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN İYİMSERLİK VE KÖTÜMSERLİK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	121
4.2.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular	126
4.2.2. Öğrenim Türü Değişkenine İlişkin Bulgular.....	129
4.2.3. Anne ve Birlikteliğine İlişkin Bulgular.....	133
4.2.4. Kardeş Değişkenine İlişkin Bulgular	135
4.2.5. Annenin Eğitim Seviyesine İlişkin Bulgular.....	139
4.2.6. Babanın Eğitim Seviyesine İlişkin Bulgular	143
4.2.7. Aslen Yaşanılan Bölgeye İlişkin Bulgular	146
4.2.8. Aslen Yaşanılan Yere İlişkin Bulgular.....	154
4.3. TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN İLETİŞİM BECERİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	159
4.3.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular	164
4.3.2. Öğrenim Türüne İlişkin Bulgular.....	168
4.3.3. Anne ve Baba Birlikteliğine İlişkin Bulgular.....	173
4.3.4. Kardeş Değişkenine İlişkin Bulgular	176
4.3.5. Annenin Eğitim Seviyesine İlişkin Bulgular.....	180
4.3.6. Babanın Eğitim Seviyesine İlişkin Bulgular	185
4.3.7. Aslen Yaşanılan Bölgeye İlişkin Bulgular	189
4.3.8. Aslen Yaşanılan Yere İlişkin Bulgular.....	200

4.4. İYİMSERLİK VE KÖTÜMSERLİK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK KORELASYON ANALİZİNDEN ELDE EDİLEN BULGULAR.....	206
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	226
SONUÇ VE TARTIŞMA.....	226
ÖNERİLER.....	246
KAYNAKLAR.....	229
EKLER.....	240
ÖZGEÇMİŞ.....	264
VITAE.....	264



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Ankette Yer Alan İfadelerin Aritmetik Ortalamalarının İsbet Ettiği Seçeneklerin Aralık Değerlerine Göre Dağılımı.....	111
Tablo 3.2. Normallik Testi Sonuçları.....	116
Tablo 3.3. Her İki Ölçeğin Ortalaması Alınarak Gerçekleştirilen Normallik Testi.	112
Tablo 3.4. Cronbach's Alpha (α) Katsayı Aralık Değerleri.....	115
Tablo 4.1. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Demografik ve Tanıtıcı Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Analizi.....	117
Tablo 4.2. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeğindeki İfadelere Verilen Yanıtlara İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri İle Karşılık Gelen Seçenekler ve Sonuçlara İlişkin Bulgular.....	121
Tablo 4.3. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Cinsiyete Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması	126
Tablo 4.4. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Cinsiyete Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (Tüm İfadeler İçin)	127
Tablo 4.5. İlgili İfadelerin Öğrencilerin Cinsiyetleriyle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları.....	128
Tablo 4.6. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Öğrenim Türüne Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması	129
Tablo 4.7. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Öğrenim Türüne Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)	130
Tablo 4.8. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerinin Öğrencilerin Öğrenim Türü İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları.....	132
Tablo 4.9. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Anne ve Baba Birlikteliğine Değişkenine Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması.....	133
Tablo 4.10. Turizm Eğitimi Alan İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin “Anne ve Baba Birlikteliğine Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)	133
Tablo 4.11. 2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler İçin Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Anne ve Baba Birlikteliği İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları.....	134
Tablo 4.12. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Kardeş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	135

Tablo 4.13. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Kardeş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)	136
Tablo 4.14. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Kardeş Sayısı İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	138
Tablo 4.15. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Anne Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması	139
Tablo 4.16. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Annenin Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (Tüm İfadeler İçin).....	140
Tablo 4.17. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Anne Eğitim Seviyesi İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	143
Tablo 4.18. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Babanın Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması	144
Tablo 4.19. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Babanın Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin).....	145
Tablo 4.20. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Babanın Eğitim Seviyesi İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	146
Tablo 4.21. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Aslen Yaşanılan Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması	147
Tablo 4.22. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Aslen Yaşanılan Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)	148
Tablo 4.23. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Aslen Yaşadığı Bölge İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	153
Tablo 4.24. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Aslen Yaşanılan Yere Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması	154
Tablo 4.25. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Aslen Yaşanılan Yere Göre Bağımsız Değişken T Testi ve Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin).....	155
Tablo 4.26. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Aslen Yaşadıkları Yer İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	157
Tablo 4.27. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerileri Değerlendirmeye İlişkin Ölçeğindeki İfadelere Verilen Yanıtlara İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri ile Karşılık Gelen Seçenekler ve Sonuçlara İlişkin Bulgular.....	160
Tablo 4.28. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Cinsiyete Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması.....	164
Tablo 4.29. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Cinsiyete Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin).....	165
Tablo 4.30. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Cinsiyetleri İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	167

Tablo 4.31. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Öğrenim Türüne Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması.....	168
Tablo 4.32. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Öğrenim Türüne Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin).....	169
Tablo 4.33. Anlamli Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrenim Türü İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları.....	172
Tablo 4.34. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne ve Babanız Birlikteliğine Değişkenine Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması	173
Tablo 4.35. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne ve Baba Birlikteliğine Değişkenine Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması	174
Tablo 4.36. Anlamli Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Anne ve Baba Birlikteliği İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	175
Tablo 4.37. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Kardeş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması	176
Tablo 4.38. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Kardeş Sayısına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin).....	177
Tablo 4.39. Anlamli Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Kardeş Sayısı İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları.....	180
Tablo 4.40. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Annenin Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması	181
Tablo 4.41. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin).....	181
Tablo 4.42. Anlamli Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Anne Eğitim Seviyesi İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	184
Tablo 4.43. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Babanın Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması	185
Tablo 4.44. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Baba Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin).....	185
Tablo 4.45. Anlamli Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Babanın Eğitim Seviyesi ile Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	187
Tablo 4.46. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Aslen Yaşanılan Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması	188
Tablo 4.47. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Aslen Yaşanılan Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin).....	189
Tablo 4.48. Anlamli Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Aslen Yaşadığı Bölge ile Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları	197

Tablo 4.49. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Aslen Yaşadıkları Yere Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması	199
Tablo 4.50. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Aslen Yaşanılan Yere Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)	201
Tablo 4.51. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Aslen Yaşadıkları Yer ile Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları .	204
Tablo 4.52. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özellikleri ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Gerçekleştirilen Pearson ve Spearman Rho Korelasyonu.....	206



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Kişiliğin Oluşmasında Etkili Olan Faktörler	15
Şekil 2.2. İletişim Süreci	47
Şekil 2.3. İletişimin Sınıflandırılması	52
Şekil 2.4. İletişimde Mekân Dili	61
Şekil 2.5. Renklerin Dili	62
Şekil 2.6. Kendini Tanıma (Johari) Penceresi	77
Şekil 2.7. Sen Dili ve Ben Dili İle İlgili İfadeler	79
Şekil 3.1. İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeğine İlişkin Histogram Grafiği	113
Şekil 3.2. İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeğine İlişkin Normal Q-Q Plot Grafiği ...	113
Şekil 3.3. İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeğine İlişkin Detrended Normal Q-Q Plot Grafiği	114
Şekil 3.4. İyimserlik Ve Kötümserlik Ölçeğine İlişkin Box-Plot (Kutu) Grafiği....	114

BİRİNCİ BÖLÜM

1. 1. GİRİŞ

Pozitif psikolojiye göre hayatta insanların bir takım olumsuzluklarla karşılaşmadan yaşaması neredeyse imkânsızdır. Bu noktada insanların olumsuz ve kötü olaylarla karşılaştıklarında sergiledikleri tavrın ve geleceğe olan bakış açılarının nasıl olduğu önemlidir (Karagöz, 2011:10). Pozitif psikolojinin amacı hayatın iyiliklerle dolu olduğunu, olumsuz ve negatif olayların hayatta olmadığını insanlara kabul ettirmek değildir. Burada amaç, kötü olayların yanında hayatta karşılaşılan iyi ve güzel olayların da var olduğuna farkındalık oluşturmaktır (Avcı, 2009:1). Her insanın yüzü, göz rengi, boyu, kilosu, yürüyüşü, konuşması birbirinden nasıl farklıysa olaylar karşısında sergiledikleri davranışlar da birbirlerinden farklı olmaktadır (Hazar, 2006:126).

İnsanlar, karşılaştıkları sorunları her zaman kontrol altında tutamayabilirler. Bu durumlara ilişkin yapılan olumsuz yüklemeler, insanlara kendilerini çaresiz hissettirmekte, günlük yaşamlarında ve sosyal becerilerinde gerilemelere sebep olmaktadır. İnsanlar, toplumda pasif bir hâl almakta, yalnız kalmakta ve sonunda kendine güvensiz ve mutsuz bireyler haline gelmektedirler (Karagöz, 2011:3).

Carver (1994), insanların gelecekte karşılaştıkları olaylara yönelik, pozitif ve olumlu bir beklenti içine girmelerini “iyimser kişilik özelliği”; gelecekte ya da bugünden daha az beklentileri olmalarını ve çoğunlukla da bu beklentilerin olumsuz ve negatif olduğu durumları ise “kötümser kişilik özelliği” olarak ifade etmektedir (Avcı, 2009:10). Goleman (1998), iyimserliği “karşılaşılan her olayın sonucunun iyi olacağına dair genel bir beklenti içine girmek” ve “umudunu yitirmemek” şeklinde tanımlamıştır. İyimser kişiler; her türlü olumsuzluk ve engellemelere karşı direnmekte ve çoğu zaman olumsuzluklarla başa çıkmaktadırlar. Her durumda küçük de olsa bir mutluluk sebebi aramaktadırlar. Diğer insanlara karşı çok fazla güven sorunu yaşamamakta olan iyimserler, ne şımarık ne de alçak gönüllüdürler.

Kendilerini ne ihmal edilmiş, değersiz ve önemsiz biri olarak ne de kendilerini vazgeçilmez olarak görürler. İyimser kişiler, kendilerini ifade etmekte ve iletişim kurmakta güçlük çekmezler (Kutlu vd., 2004: 2).

Kağıtçıbaşı (1973)'na göre insanın kişiliği, anne ve babanın çocuk üzerindeki tutumlarından, cinsiyet faktöründen, sosyo-ekonomik durumdan ve sahip olunan özgüven ve benlik saygısından etkilenmektedir. Üst seviye sosyo-ekonomik duruma sahip ailelerde yetişen çocuklarda başarı, sosyallik ve iyimserlik gibi özellikler oldukça fazla bir şekilde görülürken, alt seviye sosyo-ekonomik durumda yetişen çocuklarda ise kötümserlik, başarısızlık ve düşük benlik saygısı gibi özellikler daha fazla görülmektedir (Deniz ve Kesicioğlu, 2012:3).

Kişiliğe özgü iyimserlik ölçeği, Türkiye'de 1991 yılında ilk defa üniversite eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik seviyelerini, akademik başarılarını ve sağlık sorunlarını tespit etmek üzere Aydın ve Tezer tarafından kullanılmış ve bu araştırma sonucunda iyimserlikle sağlık sorunları arasında negatif, öğrencilerin akademik başarılarıyla ise pozitif bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Öztürk, 2013:29). Bu sonuca paralel olarak iyimser kişilerin tedavi süreçlerinin ya da geçirdikleri operasyonların, kötümser kişilere göre daha olumlu geçtiği ve hastaların daha çabuk toparlandıklarını belirten çalışmalar da bulunmaktadır (Scheier ve Carver, 1992; Litt vd., 1992). İyimserlik; intihar, depresyon, içe kapanma, umutsuz olma, kendine güven ve saygı duymama gibi olumsuz durumları da azaltmaktadır (Öztürk, 2013:24).

Çoğu kişilik kuramcısına göre iyimserlik bir duygu durumu olmayıp, bir kişilik özelliği olarak kişinin doğumuyla birlikte gelmektedir (Balcı ve Yılmaz, 2002:54-55). İyimserlik ve kötümserlik "birbirine zıt olan iki kutup" şeklinde tasvir edilmektedir. Burada insanların iyimserlik seviyelerinin yükselmesiyle kötümserlik seviyelerinin düşeceği ifade edilmektedir (Öztürk, 2013:29).

İyimser kişiler, onları mutsuz eden sorunların kaynağını bulmaya çalışıp, olumsuz durumları düzeltmek için çaba gösterirken, kötümser kişiler sorunlara takılıp kalırlar ve olumsuz durumları düzeltmeye yönelik herhangi bir çaba göstermezler (Gençoğlu, 2006:6). İyimser kişiler, olumsuz olan her şeyle mücadele ederken, kötümser kişiler ise büyük olasılıkla pes etmeyi tercih etmektedirler. Olayların, sadece olumsuz sonuçlarına odaklanıp o noktadan ilerleyememektedirler. Burada dikkat edilmesi gereken bir nokta iyimserliğin, sonucu değişmeyecek, çok fazla müdahale edilemeyecek olayların sonuçlarının dahi mutlak suretle olumlu

olacağına körü körüne inanmak anlamına gelmediğidir. Öz olarak iyimserlik, başarısızlığı, olumsuzluğu, engellemeleri ve zorlukları üstesinden gelinebilecek durumlar olarak görmek ve umudunu kaybetmemektir (Karagöz, 2011:20-21; Çalık, 2008:5).

İyimserliğin karşıtı olan kötümserlik ise insanların gelecek hakkındaki her türlü olumsuz, umutsuz ve negatif olan beklentileridir (Carver ve Scheier, 2005'den Akt:Karagöz, 2011:6). Kötümser kişiler, her olaya olumsuz tarafından bakmayı seçen ve kendi hayatlarında olumlu şeylerin olmasını pek de mümkün görmeyen kişilerdir. Bu kişilere olumsuz olaylardan sonra gelecek olan güzelliklerin ve zorlukların başarılabilecek, aşılabilecek olduğunu iyimser; fakat gerçekçi bir şekilde ifade etmek gereklidir. Her konuda mutlaka bir olumsuzluk bulmak için deyim yerindeyse “ince eleyip sık dokuyan” bu kişilere, hayatın doğal bir akışının olduğu ve bugün var olan sıkıntıların, geleceğin kazanılmış başarıları olabileceği uygun bir dille anlatılmalıdır (Dicleli ve Serra, 2000:132).

Günlük yaşamda herhangi bir zorlukla karşılaşan bir kişiye çoğu zaman, “olumlu düşün ki olumlu olsun” şeklinde kurulan bu cümle, tam da geleceğe yönelik beklenti içinde olma durumunu karşılar. Dolayısıyla zorluklarla, sorunlarla boşuna uğraştığını, ne yaparsa yapsın zaten sonucun olumsuz olacağını ve hiçbir zaman başaramayacağını düşünen bir kişinin başarısız olması zaten şaşırtıcı bir durum değildir.

İyimser öğrenciler, mezuniyet sonrası başladıkları meslek yaşamlarında ortama daha kolay uyum sağlayan, kolay güdülenen, motivasyonu yüksek, daha gayretli, hırslı ama yetinmeyi bilen, pes etmeyen, kendilerini iyi ifade edebilen ve sosyal becerileri gelişmiş pozitif kişiler olduklarından hem kendileri hem de işletmenin çıkarları için daha faydalı olmaktadır. İyimser kişilere ait bahsedilen bu özellikler, hemen hemen her meslek grubu için değerli olsa da sağlık, turizm, halkla ilişkiler ve sosyal hizmetler gibi bazı sektörler için kuşkusuz daha da önemlidir (Özkalp, 2009'dan Akt: Hırlak vd., 2017:96).

İletişim becerileri, iletişimin farklı türlerini tekrarlamakla kazanılmış, iletiyi verenin ve alanın elde ettikleri alışkanlıklar ve öğrenilebilir becerilerdir (Açıkgöz, 2005:81). Baker ve Shaw (1987) ise iletişim becerilerini; “sözel olmayan ve sözel iletilere duyarlı olma ve anlatılanları etkili bir biçimde dinleyip tepki verme” olarak ifade etmişlerdir (Korkut, 2005:143).

Bir kişi, kendi kişilik özelliklerini biliyor, kendini doğru ve istediği bir Şekilde ifade edebiliyor, anlaşılabiliyor ve anlayabiliyorsa sosyal anlamda bu kişi başarılı ve etkilidir. İletişim becerileri, sosyal hayatta başarılar elde etmek, daha kolay anlamak ve en önemlisi anlaşılmak için öğrenilmesi, bilinmesi gereken faydalı mekanizmalar olarak tanımlanmaktadır. Temel iletişim becerileri; başkalarını etkili bir biçimde dinlemek, kendini doğru tanımak, beden dilini uygun bir Şekilde kullanmak ve sen-ben dili kullanımına dikkat etmekten oluşmaktadır (Dicleli ve Serra, 2000:16).

Başarılı bir iletişimden bahsedebilmek için etkili dinleme becerisinin kişilerde var olması gereklidir. Kişiler, kendilerine anlatılanları en doğru biçimde anlamak üzere dikkat vererek dinlerse diğer kişilerce değer görür ve güven kazanır. nemsendiğini hisseden kişiler, daha olumlu ve pozitif dşnrlere. Etkin bir dinlemede, doğru zamanda geri bildirimde bulunmak da önemlidir. Zira iletişim çatışmalarının bir çoğu yanlış anlaşılmaktan ya da hiç anlaşılamamaktan kaynaklanmaktadır (Cüceloğlu, 2015:138; eraKorkut, 1996:19). İletişim karşılıklı ilişkiler bütünü olduğuna göre, etkili dinleme susup her Şeyi tepkisiz ve sessiz bir Şekilde dinlemek ve cevap vermemek demek de değildir (Dicleli ve Serra, 2000:46).

İletişimin amacı, verilmek istenen mesajı alıcıya ulaştırmak ve alıcıda istenilen etkiyi uyandırabilmektir. Bu noktada alıcının kişilik özellikleri bilinirse mesajın hangi kanallar kullanılarak verileceği, hangi Şekilde gönderileceği ve alıcının nasıl ikna edileceği daha kolay tespit edilebilir. İkna edici mesajlar vermeye çalışırken alıcının kişiliğinin yaşadığı çevreden, toplumdaki, kalıtım ve zamandan etkilendiği unutulmamalı, kişilerin kendilerine has özellikleri göz önünde bulundurulmalıdır (From, 1993'ten Akt: Hazar, 2006: 136).

Toplum tarafından sosyal ve konuşan olan pozitif ve dışadönük kişilerin kurduları iletişim takdir görmektedir. Karamsar ve içedönük olan, sosyal ortamlarda bulunmamayı tercih eden negatif kişiler iletişim kurdukları ve konuştukları zaman zaten dışlanacaklarını düşündükleri için bu kişiler zorda kalmadıkça iletişim kurmak istememektedirler. Kötümser, umutsuz, her olumsuz olayın sorumlusu olarak kendisini gören negatif olan bu kişiler için ödüllendirme, takdir etme gibi bir takım pekiştiriciler kullanılmalı ve iletişim kurabilmeye çaba gösterilmelidir (Hazar, 2006: 138).

Tüm sektörlerde iletişim becerileri yüksek, daha mutlu, umutlu ve pozitif olan insanlarla çalışmak daha kaliteli işler üretmek ve sunmak açısından büyük önem

taşımaktadır. İletişim becerileri, kişilerin edindikleri diğer beceriler gibi sonradan geliştirilebilir bir zanaat olduğu için son zamanlarda neredeyse öğrenilmesi zorunlu bir hale gelmiştir. Etkili iletişim becerilerinin öğrenilmesi hem kişiler arası ilişkileri geliştirmekte hem de meslek hayatındaki ilişkileri kolaylaştırmak açısından fayda sağlamaktadır (Akcan, 2018:1). Turizm işletmelerinde yer alan departmanların pek çoğu insanlarla sürekli yüz yüze olmayı gerektirir. Kötümser, negatif, umutsuz ya da yeterince güdülenmeyen bir personel iş gereklerini tam anlamıyla yerine getiremeyecek ve ortaya çıkan olumsuz durum hizmeti alan müşterilere de aksedecektir (Çıkmaz, 2013:9). Dolayısıyla geleceğin turizmcileri olan öğrencilerin iyimser, umutlu ve pozitif olmaları öncelikle kendi mutluluklarını, akabinde meslek yaşantılarını ve iletişim becerilerini de olumlu yönde etkileyecektir.

Bu araştırma, Gaziantep Turizm Meslek Yüksek Okulu'nda eğitim alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisi belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada toplam beş bölüm bulunmaktadır. Birinci bölümde, giriş başlığı altında iyimserlik, kötümserlik ve iletişim becerileri konuları genel hatları ile açıklanmıştır. Araştırmanın ikinci bölümü, kişilik kavramının tanımı, kişilikle ilişkili kavramlar, kişiliğin katmanları, kişiliğin temel özellikleri, kişiliği belirleyen temel faktörler, temel kişilik özellikleri, kişilik kuramları, iyimserlik ve kötümserlik, iletişimin tanımı, fonksiyonları, temel özellikleri ve önemi, iletişim süreci, iletişimin sınıflandırılması ve çeşitleri, iletişim çatışmaları ve transaksyonel analiz yaklaşımı, iletişim engelleri, temel iletişim becerileri ve önemi, kişilik ve iletişim konularıyla ilgili alan yazın bilgilerinden oluşmaktadır. Ayrıca bu bölümde her iki konu ile ilgili daha önce yapılmış yerli ve yabancı araştırmaların sonuçlarına da yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde yöntem başlığı altında araştırmanın problemi, amacı ve önemi, sınırlılık ve varsayımları, evren ve örnekleme, araştırmanın amacı doğrultusunda kurulan hipotezler ve verilerin toplanma sürecine ilişkin detaylı bilgiler sunulmuştur. Araştırmanın dördüncü bölümünde gerçekleştirilen analizler sonucunda elde edilen bulgular ve bu bulguların 2014-2015 Akademik Yılından elde edilen bulgularla kıyaslanması yer almaktadır. Araştırmanın beşinci bölümünde ise araştırma bulgularından elde edilen sonuçlar ve konu ile ilgili geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM ALAN YAZIN

2.1. KİŞİLİK, İYİMSERLİK VE KÖTÜMSERLİK

Bu bölümde kişilik kavramı detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Ayrıca kişilikle ilişkili kavramlar, kişiliğin katmanları, kişiliğin temel özellikleri, kişiliği belirleyen temel faktörler, temel kişilik özellikleri, kişilik kuramları ile iyimserlik ve kötümserlik konularına yer verilmiştir.

2.1.1. Kişilik Kavramı

Kişilik, geçmişten bugüne kadar hala üzerinde araştırmalar yapılan ve ilgi çeken konulardan birisidir. Kişilik kavramının kökeni "persona" sözcüğüyle ilişkilidir. Bu sözcük, Latince tiyatro esnasında oyuncuların takmış oldukları maskeyi ifade etmektedir. Tiyatro oyunlarında, oyuncuların yüzleri bir maske altında bulunmaktaydı ve insanlar tiyatronun ya da müziğin bu maskenin altından çıktığı düşüncesini benimsemişlerdi. Daha sonra, "persona" kelimesinden aslen "içinden tınlama" manasında olan "personare" kelimesi türemiştir. Bu şekilde yıllar boyunca anlam farklılaşmasına uğrayarak bugüne "personare" olarak gelen kişilik; kişiyi kendisi yapan, kişiye has, dışarıdan bakınca fark edilen ya da edilmeyen tüm özellikleri içine alan bir kavram haline gelmiştir (Yanbastı, 1990:9).

Psikologların üzerinde uzlaştıkları sabit, tek bir kişilik tanımı yoktur. Jung "persona" kelimesi ile kişiliği ve herkesin sosyal bir yönü olduğunu ifade etmeye çalışmıştır. William James "sosyal-ben (moi-social)", Freud "süperego (üst-ben)", Horney ise "fecade" kelimesi ile sahip oldukları değer yargılarını dile getirmeye çalışmıştır (Kozacıoğlu vd., 1995:51). Kişilik, öz olarak insanların bütün özelliklerini, kişilere özgü olan her hali içerisinde barındıran bir kavramdır. Kişilik, insanların iç ve dış çevresiyle kurdukları, onları diğer insanlardan ayıran, tutarlı bir

ilişki şeklidir (Cüceloğlu, 1991:404). Kişilik kavramı, insanların psikolojik durumlarının, düşünme ve davranma biçimlerinin, ilgileri ve yeteneklerinin organize olması ve bütünleşmesi durumudur (Kozacıoğlu vd., 1995:51).

Ruhbilim Terimleri Sözlüğünün tanımlamasına göre kişilik, “insanların fizyolojik, ruhsal ve bedensel özelliklerinin kendine has olan ve az miktarda durağan olan özellikleri bütünüdür” (Levent, 2011:7). Wortman (1988)'a göre ise kişilik, insanların zihinsel, fiziksel ve ruhsal değişikliklerinin davranış ve yaşam biçimlerine aksetmiş halidir (Zel, 2001:22).

Genel bir ifade ile insanları başkalarından ayıran duygu, düşünce, tutum ve davranışların tümüne kişilik adı verilmektedir. Kişileri başkalarından ayıran tüm yetenekler, ilgi alanları, tutumlar, sergilenen davranışlar, dış görünüş ve çevreyle olan iletişim kişiliğin içerisinde barındırdığı kişiye has olan özelliklerdendir. Bahsedilen bu özellikler, kişiler hakkında az çok fikir edinilmesini sağlar (Yanbastı, 1990:10). Kişilik, bir çekirdeğin veya yapısal bir temelin etrafında, edinilen deneyimlerin birikmesi ile gelişmektedir (Kozacıoğlu vd., 1995:53). Belirli bir ortamda bulunan bireylerin dış çevrenin uyarıcılarına karşı verdikleri tepki değişmekle beraber bu değişiklikler davranışların analiz edilmesini veya tahmin edilmesini bir hayli zorlaştırmaktadır. Bu davranış değişikliklerin sebepleri ve sonuçları araştırılmak istenildiğinde "kişilik" olarak adlandırılan temel değişkenle karşılaşmaktadır (Hogan, 1996'dan Akt: Yıldızoğlu, 2013:40). Dolayısıyla her birey, kişilik yapılarının farklı olması sebebiyle dış çevreden de farklı şekillerde etkilenmektedir (Zel, 2001:21).

Kişilik, diğer insanlarla olan ortak özellikler bütünü değil kişiyi kendisi yapan, ona özgü ve diğer kişilerden ayrılmasını sağlayan özellikler bütünüdür (İnanç ve Yerlikaya, 2012:3). Kişilik, sadece belirli bir zaman diliminde gerçekleşen bir davranış şekli değildir. Kişilik, geçmiş yaşantıların, bugünün ve geleceğin birlikte oluşturduğu bir bütündür. İnsanlar, geçmiş alışkanlıklarını terk etmek istemedikleri gibi aynı zamanda geleceğe de uymak isteyen canlılardır. Bu bağlamda kişilik, geçmiş yaşantılar, bugün ve geleceğin temel eğilimleri ile meydana gelen bir bütündür. Kişilik, insanların yaşamları süresince var olan alışkanlıklarının ve kendilerine has özelliklerinin davranışlarına yansıyan gözlenebilir tarafıdır (Zel, 2001:22). Yapılan tüm bu kişilik tanımlarından sonra kişilik özelliklerini, insanlar tarafından sıkça yapılan ve bir bireyi diğerlerinden ayıran davranışların tümü olarak ifade etmek mümkündür (Köknel, 1983'ten Akt: Levent, 2011:3).

Tanımlardan da anlaşılacağı gibi kişilik konusunun tek bir boyuttan parçadan ibaret olduğunu düşünmek imkânsızdır. Altaylı, kişilik kelimesini “birden çok parçaları olan bir yap-boz” şeklinde tanımlanmıştır. Bu yap-bozun parçalarının birinin yerini değiştirmek, tüm resim ve mahal üzerinde kayda değer değişiklikler meydana getirmekte ve hatta resmin üstünde bulunduğu zemini bile etkilemektedir (Altaylı, 2005’ten Akt: Levent, 2011:8)

Tek bir parçadan oluşmayan kişilik kavramının pek çok tanımı bulunsa da kişiliğin belli başlı özelliklere sahip olduğu bilinmektedir. Buna göre;

- Kişilik, insanların belirli bir koşulda diğer insanlara karşı sergiledikleri davranış ve insanlarla gerçekleştirdikleri ilişkilerin bütünüdür.
- Kişilik, insanların diğer insanlar hakkında zihinlerinde oluşan imajdır.
- Kişilik, her insanın kendine has olan özellikleri ile diğer insanlar arasında geliştirdikleri davranış eğilimleridir (Yanbastı,1996’dan Akt:Dönmez, 2018:49).

Kişiler saç ve göz rengi, uzun ve kısa boylu olma, zayıf ve kilolu olma gibi özellikleri gibi fiziksel olarak da başkalarından farklıdır ve bu sebeple bir kişinin davranışlarının diğer kişilerle aynı olmasını beklemek elbette yanlıştır. Hiç kimse tüm özellikleri ile bir başka kişiye tam olarak benzememektedir. Kişilik de bu şekilde içerisinde insanlara has özellikler barındıran geniş kapsamlı bir kavramdır (Levent, 2011:8).

Bütün insanlar nasıl fiziksel olarak birbirlerinden farklı iseler davranış ve yapısal özellik olarak da birbirlerine benzememektedirler. Kimi insanlar dışadönük, kimileri nevroitik, kimileri iyimser ya da kötümser özelliklere ve birbirleri ile aynı olmayan duygulara sahiptirler. İşte tam da bu sebeple, her mesleğin, her departmanın ya da rolün, tüm insanlar için uygun olması olası değildir. İnsanların kendi kişilik özelliklerinin farkında olmaları, kendilerine hitap eden, kişilik özelliklerine ve mizaçlarına uygun bir meslek dalını tercih etmeleri oldukça önemlidir (Koca, 2009: 61).

Kişilik, insanın doğumu ile başlayıp ölümüne kadar süren etkin bir süreçtir. Bu bağlamda hayatta olan her bireyin var olan bir kişiliği mevcuttur (Zel, 2001:21). Kişilik, öz olarak bireylerin yaşama biçimleridir. İyimserlik, kötümserlik, öfkeli, neşeli, sinirli, çıkarıcı, fırsatçı, yardımsever, kıskanç olma vb. kişisel özellikler bu duruma örnektir (Dubrin, 1994’ten Akt: Yıldızoğlu, 2013:40).

Kişiliğin iki tip etki ile oluştuğunu söylemek mümkündür: Bunlardan ilki bireyin yapısal özellikleri diğeri de bireyin anne karnında olduğu günden bu yana

geçirdiği hayatı ve deneyimleridir. Dolayısıyla kişilik özellikleri, bir basamağa kadar insanların yapısından kaynaklandığı için belirlenmesi de oldukça güçtür. İnsanın bu yapısal özellikleri, yaşam deneyimleri ile birleşince kişiliğin oldukça kompleks bir hal aldığı görülmektedir. Kişilik, ana rahmine düşülen ilk günden itibaren oluşmakta olan ve çevresel özelliklere bağlı olarak gelişen bir kavramdır. “Ana rahmine düşülen günden itibaren” şeklinde ifade edilmesinin sebebi ise şu şekilde açıklanmaktadır: Örneğin bir anne bebeğin intrauterin (rahim içi) döneminde olduğu sırada kızamık geçirirse, bebeğin sağlıklı bir şekilde gelişimi engellenebilir ve somatik biçim bozukluğu gösteren bir bebek dünyaya gelebilir. Dolayısıyla annenin geçirdiği bir hastalığın anne karnındaki bebeğin organlarının büyük bir yıkıma uğratabilme ihtimali vardır (Kozacıoğlu vd., 1995:52).

Aynı şekilde kişinin hayatında geçirmiş olduğu kötü deneyimleri varsa ve kişilik yapısı (çekirdeği) zayıf ve güçsüz ise kişilik yıkımı da söz konusu olabilmektedir. Kişilerde doğuştan gelen güç ne kadar kuvvetliyse kişiler kendilerini çevresel streslerden de o denli iyi koruyabilmektedir. Kişilerin yaşadıkları stres ancak kısa süreli ve düşük seviyelerde ise kişilik iyi bir şekilde gelişimine devam edebilmektedir. Kozacıoğlu vd. (1995:66-67)’ne göre hiç bir kişilik, uzun süreli ve yüksek seviyelerde seyreden stresle baş edebilecek kadar güçlü ve kusursuz değildir.

Kişilik kavramının son derece karmaşık bir yapısı olduğu için çoğu zaman karakter, mizaç, huy, benlik, kimlik, yetenek vb. kavramlarla karıştırıldığı ve hatta bu kelimelerin yerine kullanıldığı görülmektedir (Kaya, 2003:49). Oysaki kişilik birçok olgunun özel bir biçimde bütünlük kazanması, birbirine uyum sağlaması durumudur. Bu olgular ise karakter, mizaç ve yetenektir (Erdoğan, 1991:244). Çoğu zaman eş anlamlıymış gibi algılanıp kullanılan bu olgular, aslında birbirlerinden farklı anlamlar ve özellikler içermektedir (Sayın ve Aslan, 2005:276).

2.1.2. Kişilikle İlişkili Kavramlar: Karakter, Mizaç, Yetenek

Bu bölümde, “kişiliğin üç yönü” olarak da ifade edilen karakter, mizaç ve yetenek kavramları açıklanmıştır.

2.1.2.1. Karakter

Karakter, kişilerin doğumlarından itibaren biriktirdikleri değer yargıları ve ahlâk kurallarını içselleştirmeleri, benimsemeleri ile ortaya çıkan bir kavramdır. Her ne kadar bu kavram çoğu zaman kişiliğin yerine kullanılsa da, kişilik karakteri kapsayan, bir kişinin psikolojik ve fiziksel tüm durumlarını ve özelliklerini içerisine

alan oldukça geniş kapsamlı bir kavramdır (Öğüt ve Kocabacak, 2013'ten Akt: Göger, 2018:60).

Karakter, kişinin içerisinde bulunduğu çevrenin ve ebeveynlerin yetiştirme tarzının etkisiyle oluşmuş, zamanla değiştirilebilen ve sonradan öğrenilen davranışlardır. Kişilik ise insanlara kalıtım vasıtası ile geçen huy ve sonradan öğrenilen karakterin birleşmesinden meydana gelen bir bütündür (Akiskal vd., 1983'ten Akt: Sayın ve Aslan, 2005:278).

Anlam olarak “bir nesneyi kazarak şekillendirmek” olan karakter kavramı, çevrede meydana gelen değişikliklerin kişiler üzerinde silinmesi zor izler bırakmasıyla meydana gelen bir olgudur. Kişilerin bazı davranış ve tutumları ya da yetenekleri onların isimleri ile beraber, onları belirleyici olarak anılıyorsa kişilerin karakteristik özelliklerinden söz edilmektedir. Kişilerin değişen tutumları, fikirleri, davranışları, sevdikleri ya da sevmedikleri şeyler, ilgileri, beklentileri ve ruh halleri, davranış şekillerine mutlaka yansımaktadır. Dolayısıyla karakter, insan kişiliğinin bir parçasını oluşturmaktadır (Baymur, 1994'ten Akt: Levent, 2011:11).

Allport karakter kavramını, “bireyin içinde yer aldığı toplumun ahlâk kuralları ve değer yargılarını kullanma şekli” olarak ifade etmiştir. Karakter, daha çok kişiliğin ahlâki ve sosyal taraflarını ifade eden bir kavramdır. Diğer bir deyişle karakter, kişilerin yaşadığı toplumun değerleri ve ahlâk kuralları ile yakından ilgilidir. Bilgelik, adil, ölçülü ya da cesaretli olmak karaktere örnek olarak verilebilir (Köknel, 1984'ten Akt: İmre, 2018:15). Toplum tarafından iyi olarak kabul edilen şeylerin yapılmasıyla elde edilen takdir edilme ve beğenilme, karakterin meydana gelmesinde kişileri harekete geçiren faktörlerdir. Bu bağlamda kişiler, bekledikleri takdir oranınca dürüst, terbiyeli ve saygılı görünmeye çalışmaktadır. Toplumda takdir görmek ve beğenilen bir kişi olmak için gerçekleştirilen bu davranışlar ise ne yazık ki her zaman samimi olmamakta ve içselleştirilememektedir (Zel, 2001:27).

2.1.2.2. Mizaç (Huy)

Hogan (2009) mizacı, “doğuştan kalıtımla gelen, kişiliğin üzerine kurulacağı bir zemin, temel” olarak tanımlamıştır (İmre, 2018:19). “İç salgı bezlerinin az ya da çok çalışması” gibi kişilere kalıtımla geçen fizyolojik özelliklerin bütünü mizacı, diğer bir adıyla huyu oluşturmaktadır. Çabuk sinirlenmek, neşelenmek, durgun, soğukkanlı, öfkeli ya da fevri olmak mizaca örnek oluşturabilecek özelliklerdendir (Kozacıoğlu vd., 1995:36). Mizaç, “bireyin kişiliğinin yalnızca bir tarafını oluşturan,

kişiliğin duygusal denge durumu” olarak tanımlanmaktadır (Baymur, 1994:252). Mizaç, insanların günlük hayatta hissettiği anlık duygulardan ibaret değildir ve genel olarak kendilerini duygu durumları yönünden nasıl hissettikleri ile ilgilidir (Göka ve Beyazyüz, 2012’den Akt: Göger, 2018:61).

Mizaç, insanların duygusal taraflarını temsil eden ve insanların daha çok içyapısı, iç dünyası ile ilgili olan bir olgudur. Mizaca ilişkin özelliklerin bir kısmı kişilere kalıtım vasıtası ile geçerken bir kısım özellikler ise sonradan öğrenmeyle ya da var olan bir duruma alışma durumuyla elde edilmektedir. Beden kimyasının mizaçla ilgisinin olduğunu bildiren Hippokrat'a göre mizaç, dört başlıkta açıklanabilir (Zel, 2001:28; Soysal, 2008:6; Yıldızoğlu, 2013:52):

- **Neşeli Mizaç:** Bu mizaca sahip olanlar, neşeli ve hareketli kişilerdir. İlgi alanları kolayca ve anlık olarak değişebilmektedir.
- **Kızgın Mizaç:** Hareketli ve heyecanlı olmasının yanı sıra çabuk sinirlenen, kızgın kişilerin sahip olduğu mizaç türüdür.
- **Soğukkanlı Mizaç:** Daha az neşeli ve hareketli, soğukkanlı ve kuvvetli kişiliğin mizaç türüdür.
- **Melankolik Mizaç:** Hareketsiz, üzgün, çabuk sıkılan ve güçsüz ve zayıf kişiliği ifade eden mizaç türüdür.

2.1.2.3.Yetenek

Yetenek, kişiliğin şekillenmesinde etkili olan ve çoğu zaman kişiliğin yerine kullanılabilen bir olgudur. Örneğin; üstün zekâyâ sahip, oldukça donanımlı bir yöneticinin çalışma ortamına ve iş gereklerine daha kolay adapte olması, işle ilgili her konuda başarılı olması beklenmektedir. Buradaki başarılı ya da üstün zekâlı olma durumunu bireyin kişiliği olarak değil yeteneği olarak algılamak gerekmektedir. Yetenekler de kendi içinde bedensel ve zihinsel yetenekler şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Zihinsel yetenek; “kişilerin analiz edebilme, olayları kavrayabilme ve sonuç çıkarabilme gibi sahip oldukları zihinsel özelliklerin tümü” şeklinde tanımlanmaktadır. Eğitim ve öğretimle kişilerin zihinsel yeteneklerinin gelişmesi mümkündür. Bedensel yetenek ise “kişilerin duyu organları vasıtasıyla yürüme, koşma, görme, tat alma ve kokuları hissetme, renkleri ayırma gibi belirli organlarını koordineli bir şekilde kullanmasına ilişkin sahip olduğu bedensel özelliklerin tümü” şeklinde tanımlanmaktadır (Zel, 2001:28).

2.1.3. Kişiliğin Katmanları

Kişilik, birbirlerini tamamlayıcı şekilde görev yapan değişik katmanlardan meydana gelen bir bütündür. Bu katmanlar, aşağıdan yukarıya doğru şu şekilde sıralanmaktadır (Köknel, 1984'ten Akt: Levent, 2011:21):

- En alt katman, bedensel niteliklerden oluşmuştur. Burada kişilerin kalıtımla, doğum sonrasında kazanmış oldukları çeşitli bedensel engelleri yer almaktadır.
- İkinci katman, “bedensel yapıya renk ve şekil veren iç salgı bezlerinin görevlerini barındırmaktadır”.
- Üçüncü katmanda, kişiliğin gelişeceği ruhsal yapının temelini oluşturan zekâ yer almaktadır.
- Dördüncü katmanda, yaşama dair gereksinimleri karşılamak için içgüdü ve dürtülerden meydana gelmiş güdüler bulunmaktadır.
- Beşinci katmanda, güdülerin sebep olduğu coşku alanı ve hissetme yer almaktadır. Bu katmanda sahip olunan özelliklere ise “huy” denilmektedir.
- Altıncı katmanda, bireyin şahsiyeti (kişiliği) bulunmaktadır.
- Yedinci katmanda, kişiliğin çevreye yansıyan, diğer kişilerce algılanıp değerlendirilmesini sağlayan duygu, tutum, davranış ve eylemler yer almaktadır.
- Sekizinci katmanda, şahsiyetin dışa yansıyan özelliklerinin, toplumun ahlâk kuralları ve değerleri açısından incelenmesi ile ortaya çıkan “karakter” bulunmaktadır.
- Dokuzuncu katmanda, bireyin kendini ispatlaması, kendisini olduğu veya olmak istediği gibi gösterebilmek adına başvurduğu metotlar ile bu doğrultuda göstermiş olduğu gayretle ve sonuçta ortaya çıkan davranışlar yer almaktadır.
- Onuncu katman ise kişinin daha önceki dokuz katmanda neler olduğunun farkında olarak geçen zaman içerisinde kendi yeri ve değerinin farkına varmasını barındırmaktadır.

Köknel (1983)'e göre, tüm kişilik yapıları yukarıdaki on katmanı da kapsamaktadır. Yalnızca, kişilerin içerisinde buldukları sosyal ve ekonomik şartlar, kendilerini ispatlamak için başvurdukları metotlar ve kişiliklerinin farkına varma zamanları farklı olabilmektedir (Levent, 2011:22).

2.1.4. Kişiliğin Temel Özellikleri

Kişilikle ilgili çoğu zaman birbirine benzeyen fakat farklı şekillerde yapılmış tanımlar bulunmaktaydı. Kişilik olgusunun kendine has taşıdığı belli

başlı bazı özellikler aşağıda açıklanmıştır (Erdoğan, 1991:246; Özsoy ve Yıldız, 2013:3; Zel, 2001:30):

- Her insanın kişilik özelliklerini, diğer insanlardan ayıran bazı farklılıklar bulunmaktadır. Kişilerin olaylar karşısında sergiledikleri davranışlar, genellikle tutarlıdır ve sık sık değişmezler. Bir kişi şu an “oldukça nazik” ya da “merhametli” ise bu durumun muhtemelen geçmişte de böyle olduğu varsayılmaktadır.
- Kişilik, doğuştan kalıtımla gelen fakat aynı zamanda sonradan da kazanılan bazı eğilimleri içermektedir.
- Kişilik, insanların eğilimlerini yaşadıkları çevreye uygun hale getirmektedir. Aynı kişi, farklı çevre koşullarında değişik tutum ve davranışlar sergileyebilmektedir.
- Kişilik, insanların davranışlarına yön vermektedir ve bu davranışlar zamanla değişebilmektedir.
- Karakter, kişiliğin önemli bir unsurudur ve insanların doğuştan gelen tek bir karakterleri mevcuttur.
- Kişilik, insanların olağan zihinsel ve bireysel tutarlılığının ürünüdür. Yani bir insanın zihinsel yetenek düzeyi nasılsa o ölçüde normal bir kişiliğe sahip olacaktır.

2.1.5. Temel Kişilik Özellikleri

İnsanların sergiledikleri kişilik özellikleri; sabırlı, heyecanlı, özgüvenli, sinirli, telaşlı, kibar, iyimser ya da kötümser gibi sıfatlarla ifade edilmektedir. Kişilik özelliklerini tarif ederken bunlar gibi pek çok sıfat kullanmak mümkündür. Bu kadar çok kişilik özelliği varken, üzerinde fikir birliğine varılan genel geçer kişilik özellikleri belirlemek bir hayli zordur (Özsoy ve Yıldız, 2013:3). Cüceloğlu (2005), Türkçe’de “kişilik özelliği” olarak 10-15 bin kadar sıfat kullanıldığını belirtmektedir (İmre, 2018:13).

Özkalp ve Kırel (1998)’e göre, “duygusal kararlı, nevrotik eğilimli, anti sosyal eğilimli, otoriter kişilik, kendini yansıtmaya, kendini gerçekleştirme, kendilik kontrolü” gibi temel kişilik özellikleri vardır. Buradaki duygusal kararlılığı yüksek olan kişiler, kendine güveni yüksek, daha az kırılan ve üzülen kişilerdir. Duygusal kararlılığı düşük olan kişiler ise, kaygılı, çekingen, kararsız ya da kavgacı olabilmektedirler. Nevrotik eğilimli kişiler, eleştiriye açık olmayan, duygusal

çatışmalarını fiziksel olarak da gösteren, kronik yorgun kişilerdir. Anti sosyal eğilimli kişiler, birilerini kırma isteği duyan, öfkeli, kinli, eşyalara ve insanlara zarar vererek kendini ifade etmeye çalışan kişilerdir. Kendilik kontrolü olan kişiler, olayların sonucunda mutlaka kendi katkılarının olduğunu düşünen kişilerdir. Bu kişiler, çok çalışmadıkları takdirde işten atılacaklarını ya da çok çalışırlarsa birileri tarafından mutlaka fark edilip ödüllendirileceklerini düşünen kişilerdir. Otoriter kişiliğe sahip olan kişiler ise olayların sonuçlarını yargılamayı prensip haline getirmiş, kendine ve insanlara karşı katı kuralları olan, zaman zaman çevresindekileri ezmeye çalışan ve otoritesinin gücünü kullanmaya çalışan kişilerdir (Bozgeyikli, 2001:18-19).

Ayrıca Cattell'in öncülük etmesi ile birkaç araştırmacının yaklaşık 30 yıl süren araştırmaları sonucunda 1947 yılında “kişiliğin temel taşı” olarak sayılan 16 kişilik özelliği olduğu sonucuna varılmıştır (Semeonoff, 1970'den Akt: Zel, 2001:60-61). Bu 16 kişilik özelliğinin ilk on ikisi kişinin diğerleri tarafından değerlendirilmesi sonucunda, son dördü de kişinin kendi kendini değerlendirmesi sonucunda elde edilmektedir. İlk on iki özellik, “ikna edebilen, sözünü esirgemeyen, empatik, sosyal, soyut düşünen, veri ve bilgiler kullanan, yenilikçi, rahat, geleneksel, duygularını kontrol edebilen, düzenli çalışan ve optimist” iken, son dört özellik, “rekabetçi, kararlı, aktif ve hırslı” şeklindedir. Cattell, bütün kişilik özelliklerinin bu 16 özellekle belirlenebileceğini savunmuştur. Bu 16 özellik, kişilerin içinde buldukları ortamdan da etkilenebileceğini düşünenlerin olması sebebiyle bazı araştırmacılarca eleştirilmiştir (Dönmez, 2018:65; Levent, 2011:48).

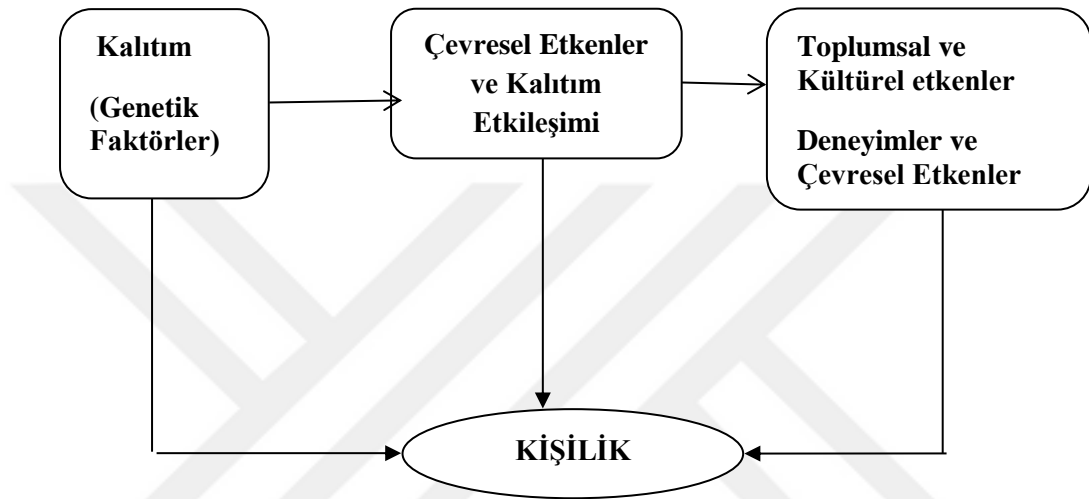
İnsana ait pek çok kişilik özelliği bulunsa da çoğu kişilik kuramcısının, içe ve dışa dönük kişilik tipi üzerinde yoğunlaştıkları görülmektedir. Buna göre dışa dönük kişiler, sosyal, atılgan ve iyimser iken içe dönük kişiler ise iç gözlemci, sessiz, yalnız ve kötümserlerdir. İnsanlar, içe ve dışa dönük bu özelliklerin her ikisinden de taşıyabilmektedir. Ayrıca toplumsal ya da çevresel etkenlerin kişilik üzerinde olan etkileri ilk önce ve en yoğun şekilde aile ortamında gerçekleşmektedir. Çocuğun yetiştiği aile ortamının özellikleri ile anne ve babanın tutum, inanç ve ilgi alanları, çocuğun ilerideki davranışlarını ve kişiliğini olumlu ya da olumsuz şekilde etkilemektedir (Yeşilyaprak, 1993:3).

Kişilerin özü olan, kişiyi kendisi yapan bu özelliklerin, doğumdan itibaren mevcut olduğunu söyleyenlerle birlikte bu özelliklerin akıp giden zaman içerisinde değişime uğrayarak şekillendiğini yönünden eleştirenler de vardır (Cole ve

Morgan,1985'ten Akt: Levent, 2011:8).

2.1.6. Kişiliği Oluşturan Temel Faktörler

Parikh ve Gupta (2010)'ya göre kişilik, pek çok faktörden etkilenmektedir ve kişiliğin oluşması ya da gelişmesi bir takım faktörlere bağlı olarak meydana gelmektedir. Kişiliği etkileyen bu faktörler aşağıda Şekil.2.1'de açıklanmıştır (Özsoy ve Yıldız, 2013:4; Yıldızoğlu, 2013:44; Zel, 2001:22):



Şekil 2.1. Kişiliğin Oluşmasında Etkili Olan Faktörler (Martin ve Fellenz, 2010'dan Akt: Yıldızoğlu, 2013:44)

Şekil 2.1'de görüldüğü üzere; kişiliği etkileyen faktörler şu şekilde sıralanmaktadır:

- Kalıtımsal ve Bedensel Yapı Faktörleri
- Sosyal Faktörler
- Aile Faktörü
- Sosyal Yapı ve Sınıf Faktörleri
- Fiziksel ve Coğrafi Faktörler
- Diğer Faktörler

Bu faktörler aşağıda kapsamlı olarak açıklanmıştır (Özsoy ve Yıldız, 2013:4; Yıldızoğlu, 2013:44; Zel, 2001:22) .

2.1.6.1. Kalıtımsal ve bedensel yapı faktörleri

Kalıtım, kişiliği etkileyen en önemli faktörlerin başında gelmektedir. Kalıtım faktörünün; psikolojik özelliklerin ve kişiliğin temelinde oldukça etkin bir rol oynadığı bilinmektedir. Bununla birlikte, insanların bazı özelliklerinin ya da

yeteneklerinin kalıtım yolu ile geçtiği düşünölmüş fakat bunların hangi özellikler olduğu tam anlamıyla ortaya konulamamıştır. Robbins (2012)'e göre insanların, boy, kilo, yüz güzelliği, saç ve göz rengi, kas yapısı, duygusallık, heyecanlılık ve zekâ gibi bedensel bir kısmı da zihinsel ve duygusal özelliklerinde de kalıtımın rolü bulunmaktadır. Buna karşın insanların fiziksel ve sosyal çevre içerisinde bulunmalarından dolayı öğrenmiş oldukları davranışlarda ise (inanç, örf, adet, düşünce gibi) kalıtım daha az etkilidir (Özsoy ve Yıldız, 2013:5; Zel, 2001:22-23).

Koptagel (1984), kişilik oluşumunda çevresel faktörler kadar genetik mirasın da etkili olduğunu belirtmiştir. Ayrıca kişilik, yaş, cinsiyet ve bedensel yapı ile ilişkilidir. Kişilerin fiziksel görüntüsü, boyu, kilosu, göz ve saç rengi, vücut yapısı ile tüm beden yapısı büyük ölçüde genetik yapısından kaynaklanmaktadır. Kişilerin sosyal olması ya da sınırlı olması gibi bazı özelliklerinin, genetik kaynaklı olduğu düşünölmektedir. Dolayısıyla genetik yapıdan gelen bu özellikler fiziksel özellikleri belirlemekte ve bu fiziksel özellikler de kişilik özelliklerini etkilemektedir (Kulaksızoğlu, 1998'den Akt: Levent, 2011:16).

2.1.6.2. Sosyal faktörler

Çevre koşulları içerisinde insanları en fazla etkileyen faktör, yaşanan toplumun sosyal özellikleridir. İnsanlar, belirli bir kültürün içinde yaşamakta ve ondan hayatları boyunca etkilenmektedirler. Kişilerin ilgi alanları, amaçları, doğru ve yanlışları bu kültürel yapı içerisinde şekillenmektedir. Doğrular, değerler, ilgi alanları ve hedefler kişiliğin oluşmasında rol oynamaktadır (Zel, 2001:24).

İnsanlar yaşadıkları süre boyunca farkında olarak ya da olmayarak kendilerini diğer insanların kendileri için hazırladıkları belirli davranış kalıplarını takip ederken bulmaktadırlar. Kişiliğin oluşumunda insanın sosyal çevresinden etkilenmesi bir öğrenme süreci olarak da ifade edilebilmektedir. İnsanlar içerisinde buldukları kültürel yapıdan yeni özellikler alarak kişiliklerini biçimlendirmektedir. Kültürel değerler, soyut kavramlardan meydana geldiği için bir dış uyaran olarak, algılama yolu ile insanların hafızasında yer almakta ve davranışlarına yansiyarak somut bir boyut kazanmaktadır. Ancak tüm insanlar bütün uyaranları aynı şekilde algılayamamaktadır. Bu durumun sebepleri ise şunlardır (Zel, 2001:24):

- İnsanların bedensel uzuvların kapasite farklılıkları,
- Zihinsel yetenek farklılıkları,
- Uyarıcı faktörlerin fiziki özellikleri,
- İnsanların hafızalarındaki geçmiş bilgi ve deneyimlerin varlığı ve kalıcılığı,

➤ Anlık duygusal durumlar, beklentiler ve tutumların varlığıdır.

2.1.6.3. Aile faktörü

Bireyin kişilik oluşumunda en etkili çevresel faktörün bireyin ailesi olduğu bilinmektedir. Çünkü aileler, bireylerin karşısına çıkan ilk sosyal gruplardır. Bireyler ilk sosyal değerleri ve önemini, aile ortamlarında öğrenmeye başlarlar. Bu bağlamda anne ve baba, sosyalleşmenin ilk kaynakları, öğreticileri ve örnekleridirler. İlk tutumlar, davranışlar, değerler elbette anne ve baba model alınarak öğrenilmektedir. Bu demek oluyor ki aileler farkında olarak ya da olmayarak, çocuklarına birçok kişilik özelliğini, kültürel ve ahlâki değerleri aşılamaktadırlar. Ayrıca aile içerisindeki ilişkilerin şekli de kişilik oluşumunu etkilemektedir (Zel, 2001:24-25).

Ailesinde otoriter ve baskıcı bir tutum gören çocukların, kendi insan ilişkilerinde de sert bir tutum sergileyecekleri beklenmektedir. Ailelerin, çocuklarının tüm isteklerini yerine getirmesi de kişilik gelişiminin istenilen düzeyde ilerleyememesine sebep olmaktadır. Her şeyi ailelerinin yardımıyla kolay bir şekilde elde eden bu çocukların ileride zorluklar ve engellerle mücadele edemeyeceği, problemlerle başa çıkmayı öğrenemeyecekleri düşünülmektedir (Zel, 2001:24-25).

Ailede yer alan anne, baba, kardeş ve varsa diğer aile üyeleri, kişiliğin şekillenmesi açısından önemlidir. Çocuklar, aile üyelerine benzer davranışlar sergileyip, onları örnek alarak yaşamlarını şekillendirmektedirler. Ayrıca ailenin maddi durumu, anne ve babanın eğitim seviyesi ve ailenin büyüklüğü de kişiliği etkileyen etkenler arasında yer almaktadır. Tek çocuk olarak yetişen bir kişi ile yedi kardeşi ile birlikte yaşayan, yetişen bir kişinin kişilik özelliklerinin birbirinden farklı olması beklenmektedir (Özsoy ve Yıldız, 2013: 5).

2.1.6.4. Sosyal yapı ve sınıf faktörleri

Kişiler, gruplar ve örgütler kişilik oluşumunu en az kültürel etkenler kadar etkilemektedir. Kişilerin sosyalleşmesi olarak da nitelendirilen bu süreç tüm yaşamı kapsamaktadır. Sosyal sınıflar, eğitim durumları, meslekleri ve ekonomik durumları birbirine benzeyen kişilerin oluşturduğu topluluklardır. Kişilerin sosyalleşmeleri ise aileleri ile başlayıp arkadaşları, komşuları, akrabaları ve çalışma arkadaşları ile devam etmektedir (Aydın, 2002'den Akt:Levent, 2011:17).

Kişilerin içinde buldukları sosyal sınıfın, iyimserlik seviyesinin oluşmasına etki etmektedir. Mevcut sosyal yapı, kişilerin zorluklar ve olumsuzluklarla başa çıkabilmelerini, direnmelerini ve gayret göstermelerini öğretip, iyimserlik seviyelerine iyi ya da kötü olarak etki edebilmektedir. Örneğin sosyo-

ekonomik olarak üst sınıfta dünyaya gelmiş bir çocuk, yaşama şartları, ekonomik durumu ve statüsü oldukça iyi bir meslek seçmeye yönelebilmektedir. Öte yandan aldıkları çeşitli destekler ve yardımlarla yaşamlarını ya da eğitimlerini sürdürmüş kişiler, çeşitli kurumların kendilerine yardımcı olacaklarını düşündükleri için, zorluklara karşı daha fazla gayret göstermekte ve hayata daha iyimser olarak bakabilmektedir. Bu kişiler kendilerini çaresiz, muhtaç ve kimsesiz hissetmemektedirler. Herkes kendisinin dışında kalan dünyayı, başkalarından farklı olarak değerlendirmektedir. Bazı kişiler, olumsuz olaylar yaşamalarına rağmen gelecek adına daha iyimser olabilirken bazı kişiler ise kötümser düşünebilmektedir (Özsoy ve Yıldız, 2013:7; Okutan, 2016:54; Burant, 2006:88).

Farklı sosyal sınıfa mensup kişilerin beklentileri de farklı olmaktadır. Bu beklentilerin seviyesi ise kişilik özelliklerini etkilemektedir. Her bireyin eğitim, ekonomik durum vb. konularda değişik olanaklara sahip olması, kişilik farklılıkları meydana getirmektedir. Kişilerin konuşma şekilleri, değer yargıları, inançları, giyiniş tarzları yaşadıkları kültürden mutlaka etkilenmektedir (Kulaksızoğlu, 1998'den Akt: Levent, 2011:17). Kişilerin ait oldukları sosyal yapılar ve sınıflar kişilik oluşumunda etkilidir. Sosyal sınıflar, kişilerin düşüncelerini, davranışlarını, yaşam şekillerini, eğilimlerini, ilgi alanlarını, eğitim imkânlarını ve birçok kişisel özelliklerini etkilemektedir. Sosyal yapı, genel olarak kişilik kavramının genellenebilir özelliklerini meydana çıkarmaktadır. Ancak bir sosyal yapı içerisinde değişik alt kültürler var olduğunda, bu alt kültürlerin de farklı kişilik özelliklerinin ortaya çıkmasında etkili olacağı düşünülmektedir (Zel, 2001:25).

2.1.6.5. Fiziksel ve coğrafi faktörler

Kişiliğin meydana gelmesinde, içerisinde doğup büyüdüğü coğrafi çevrenin de etkisi bulunmaktadır. Bu coğrafi çevrenin içinde yer alan doğanın, iklim şartlarının ve kişinin yaşadığı yerin fiziksel şartlarının kişilik üzerinde etkileri vardır. Daha doğrusu fiziksel ve coğrafi çevrenin, kişilik oluşumunda doğrudan özelliklerinden ziyade dolaylı özellikleri bulunmaktadır. Toplumun antropolojik yapısı ve kültürü üzerinde de coğrafyanın izleri mevcuttur. Soğuk iklimde yaşayan kişilerin daha sert mizaçlı, kıyı bölgeleri ve sıcak iklimde yaşayan kişilerin ise daha yumuşak mizaçlı oldukları bu duruma bir örnek olarak verilebilir (Zel, 2001:25).

2.1.6.6. Psikolojik faktörler

- Kişilerin bazı psikolojik istek ve ihtiyaçları kişilik oluşumunu etkilemektedir. Bu psikolojik faktörler şunlardır (Kulaksızoğlu, 1998'den Akt: Levent, 2011:16):
- Kişilerin büyüme ve gelişme istekleri,
- Kuvvetlenme, ilerleme ve değişme istekleri,
- Başarılar elde etme ve güven duyulan biri olma istekleri,
- Takdir görme ve beğenilme istekleri,
- Bağımsızlık elde etme istekleri,
- Mutlu birisi olma istekleri,
- Başarılı ilişkiler kurma ve sosyalleşme istekleridir (Kulaksızoğlu, 1998'den Akt: Levent, 2011:16).

2.1.6.7. Diğer faktörler

Yukarıda bahsedilen faktörler dışında kişilik oluşumunu etkileyen diğer faktörler; kişilerin doğum sırası, yetişkinler grubu ve kitle iletişim araçları olarak belirtilmiştir. Alfred Adler'e göre, doğum sırasının kişiliğin oluşmasında, kişilerin yetenek ve zekâ düzeyleri üzerinde etkileri vardır. Bu görüşe göre, ailelerin ilk dünyaya gelen çocukları, daha sonra doğan çocuklarından daha yetenekli ve zeki olarak doğmaktadır ve insan ilişkilerinde, iletişim konusunda da diğer kardeşlerinden daha başarılıdır (Zel, 2001:26). Ayrıca kişilerin yaşam deneyimleri de kişiliğin değişimine sebep olabilecek bir etkidir. Çocukluk zamanlarından yaşlılığına kadar, sürekli olumsuz ve kötü olaylar yaşayan, kötü deneyimlere sahip birisi bir anda kötümser, aşırı sakın ya da hayata küsmüş birisi haline dönüşebilmektedir (Özsoy ve Yıldız, 2013:6).

2.1.7. Kişilik Kuramları

Kişiliği daha iyi anlamak adına oluşturulan yaklaşımlar, kuramlarla başlamaktadır. Bu kuramlar, kişiliğin temelinde var olan mekanizmaları ve bu mekanizmaların insan davranışlarının meydana gelmesinden ne şekilde sorumlu olduğunu açıklamaya çalışmaktadır (Levent 2011:23; Yıldızoğlu, 2013: 53; Burger, 2006:28).

Karmaşık bir yapısı olan kişilik ile ilgili birçok araştırma yapılmasına rağmen bir görüş birliği elde edilememiştir. Geliştirilen kuramlardan bazıları kişiliğin görünüş şeklinden, bazıları da kişiliğin oluşum şeklinden yola çıkarak elde edilmiştir. Bu konuda en çok araştırılan ve kabul gören başlıca kuramlar aşağıda

açıklanmıştır (Zel, 2011:33).

2.1.7.1. Beş faktör (big five factor-büyük beşli) kişilik kuramı

Genel geçer kişilik özelliklerini belirlemek adına geçmişten bugüne çok sayıda çalışma gerçekleştirilmiş fakat sayılamayacak kadar fazla kişisel özellikler ortaya çıkmış ve her özellik de içinde yaşanılan kültüre göre değişiklik göstermiştir. Tüm bunlara rağmen değişik kişilik özelliklerinin hepsini geniş bir yelpazede açıklayan, birçok kültür için uygulanan, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan “beş faktör kişilik özellikleri” kabul görmüştür (Erkuş ve Tabak, 2009:217).

Dubrin (1994) ve Hughes (1996)’e göre, kişiliğin temel yapısı beş boyuttan meydana gelmektedir. Beş boyutlu kişilik özellikleri (büyük beşli), “dışadönüklük, sorumluluk, deneyime açıklık, yumuşak başlılık-uyumluluk ve duygusal denge-duygusal istikrar” şeklinde açıklanmaktadır (Aslan vd., 2012:204; Erkuş ve Tabak, 2009:217):

1. Dışa dönüklük: Kişilerin sosyal uyarıcılarının ne kadar olduğu ile ilgilidir. Bir başka deyişle, kişilerin ne kadar sosyal oldukları ölçülmektedir. Dışa dönük kişiler, günlük hayatta aktif rol alan, oldukça konuşkan ve sempatik kişilerdir. Yapıları gereği sosyalleşmekten ve dışarıda olmaktan hoşlanmaktadırlar (Aslan vd., 2012:204; Erkuş ve Tabak, 2009:217). Bu boyutun temel özellikleri; bireyin sosyal olma, hareketli olma, girişken ve konuşkan olması şeklinde ifade edilmektedir. Dışa dönük kişiler; diğer insanlarla daha kolay iletişim kurmakta ve kaynakların ortaya çıkarılıp kullanılmasında liderlik yapmaktadırlar. Daha genel bir tanımla dışa dönük kişiler, dış dünyaya açık ve oldukça sosyal olan kişilerdir. İçe dönüklük ise bu boyutun tam zıttıdır ve karşıt özellikler içermektedir (Zel, 2001:32).

2. Yumuşak Başlılık-Uyumluluk: Bu özellik, kişilerin ilişkilerinde nasıl oldukları ile ilgilidir. Yumuşak başlı kişiler genellikle uzlaşmacı bir yapıya sahiptirler. Ayrıca işbirliği yapmayı seven, güvenilir, nazik, empatik, hoşgörülü, ekip çalışmasını seven, sabırlı, arkadaş canlısı, kibar, yumuşak kalpli ve mütevazî kişilerdir. Bu kişilerin iletişim yeteneği de oldukça iyidir ve karşıdaki insanlara güven verirler (Zel, 2001:32; Aslan vd., 2012:204).

3. Sorumluluk-Özdenetim: Kişilerin iş ve okul gibi ortamlardaki başarıları ile ilgili özelliklerdir. Sorumlu kişiler, planlama ve organizasyon yeteneği mevcut olan, aynı zamanda temkinli, disiplinli, başarı odaklı ve çalışkan kişilerdir (Erkuş ve Tabak, 2009:217; Aslan vd., 2012:204). Bu boyutun özellikleri arasında, kararlı

olmak, güvenilir olmak, temkinli olmak, planlı programlı olmak, başarıma isteği yüksek olmak, özdisiplinli olmak sayılabilir. Bu kişiler, hiyerarşik yapı içerisinde kendilerine verilen çeşitli görevlerde başarılı olma olasılığı yüksek olan kişilerdir (Zel, 2001:32).

4. Deneyime-Gelişime Açıklık: Kişilerin sürmekte oldukları hayat ve bu hayattaki kişisel tercihleri ile şekillenen bir özelliktir (Aslan vd., 2012:204). Bu boyut içerisinde; zeki olma, kültürlü olma, meraklı olma, yenilikçi fikirler sahibi olma, hayal gücünün yüksek olması gibi özellikleri barındırmaktadır. Bu özelliğe sahip kişiler, yeni ve özgün fikirleri sayesinde değişim yaşayan örgütlere fonksiyonel olarak yarar sağlamaktadırlar (Zel, 2001:32).

5. Duygusal Denge-Duygusal İstikrar: Kişilerin dengeli oluşunu, sakinliğini, sıklıganlığını, sinirliliğini, telaşlı olup olmadığını, duygusallığını, iyimserliğini ve kötümserliğini yani o kişinin hangi duygusal özelliklere sahip olduğunu ölçmektedir. Bunların aksine endişeli, telaşlı ve stresli olan kişilerin ise duygusal denge durumları düşüktür (Somer vd., 2002:23; Erkuş ve Tabak, 2009:217; Yıldızoğlu, 2013:92; Aslan vd., 2012:205). Örgütlerde yönetim görevini alan kişilerin duygusal istikrar boyutunda olumlu özelliklere sahip olmaları önemlidir (Zel, 2001:32).

Kişiler bu boyutların bazılarını kalıtım yolu ile alırken, bazıları da çevrenin etkisi ile oluşmaktadır. Bu özelliklerin, kişilerin farkında olması durumunda kişisel gelişime de faydasının olacağı düşünülmektedir. Üstlenilen görevin niteliğine bağlı olarak bu beş boyuttan biri veya bir kaç kişilerin başarısı açısından önemli bir hal almaktadır. Örneğin yöneticilik görevini üstlenen kişilerde genellikle dışa dönüklük boyutu öne çıkarken reklamcılık sektörü için “gelişime açıklık” boyutu önemlidir (Zel, 2001:32).

2.1.7.2. Sigmund Freud'un kişilik kuramı (Psikoseksüel kuram)

Sigmund Freud tarafından oluşturulan Psikanalitik kuramın, kişilerin ruhsal yapılarının anlaşılmasında önemli bir yeri vardır (Başaran, 2000:64). Freud'un bu alana katkısının en belirgin özelliği, kişilerin düşüncelerinin ve konuşmalarının ayıp karşılandığı konuları bilimde tartışmaya fırsat vermiş olmasıdır (Şeyhanlıoğlu, 2018:17).

Wortman (1988)'a göre Freud bu kuramda, kişiliği duygusal açıdan ele almıştır. Freud, babasını kaybetmesinin ardından kendisini ve duygularını analiz

ederek kişilerin zihinsel yapılarının psikolojik olgu şeklinde dış dünyayı etkilediğini savunmaktadır (Levent, 2011:26). Ahmad vd. (2008)'ne göre kişiler mantıkları ve bilinçleri doğrultusunda değil görülmeyen ve dile getirilmeyen bazı faktörlerin etkisi ile davranırlar (Yıldızoğlu, 2013:55). Freud, kişilerin en büyük eksikliklerinin sevgi ve ilgi olduğunu belirtmektedir. Bu konuyu ise birbirleriye bağlantılı bir şekilde işleyen “id (ilkel benlik), ego (benlik), süper ego (üst benlik)” şeklinde üç yapı şeklinde ele almaktadır. Bu üç parçanın bütünü, kişilerin davranışlarını yönetmektedir (Burger, 2006:132; Tuzcuoğlu, 1995:275; Levent, 2011:26).

Corey (2008)'e göre, kişilerin bilinç dışı istekleri ve yaşadığı iç çatışmalar onların davranışlarının asıl sebebidir. Kişiler, doğuştan getirdikleri cinsel ve saldırgan dürtülerinden sanıldığından daha fazla etkilenmektedirler (Tuzcuoğlu, 1995:280; Özdemir vd., 2012:570).

- **İd:** Kişiliğin en ilkel bölümü olarak ifade edilen id (ilkel benlik), “kişilerin ilkel zihinsel yapıları” olarak tanımlanmaktadır. İd, kişiliğe ait biyolojik bir parçadır ve kişilerin doğuştan gelen bütün dürtülerinin sebebi, kaynağıdır. Kişilere genler yolu ile geçen arzu ve dürtüleri içine almaktadır. Burada saldırganlık ve cinsellik dürtüleri, diğer genetik dürtülere oranla daha baskın şekilde yer almaktadır. Düşüncenin etkin olmadığı idde, arzular ve istekler bilinç dışında bulunmaktadır. Alt benliğin gereksinimleri karşılanmaz ise rüyalar gibi “dilek gerçekleştirme” adı verilen istenilen şeyin hayalini kurma yöntemine başvurulmaktadır. Wortman (1988)'a göre sevgi güdüsünün ve birey eğilimlerinin bulunduğu yer “id” adı verilen ana parçadır. Freud'a göre kişiler özgür bırakılsaydı bütün güdülerini tatmin edecek şekilde davranış gösterirdi. İd, akıp giden zaman içerisinde değişebilmektedir. Dolayısıyla, kişilerin belli başlı reflexleri ve davranışları zaman ilerledikçe değişebilmektedir (Levent, 2011:25; Özdemir vd., 2012:570; Burger, 2006:131).
- **Ego:** İd ve süper ego bu denli savaş halindeyken dengeleyen bir olgu ihtiyacı hissedilmektedir. Bu durumu dengeleyecek olan ise egodur. Ego id'i kısıtlayan ve id'e engel olan, kısıtlayan bir olgudur. Diğer bir ifade ile ego aslında id'in istediklerini süper ego'ya uyarlamaya çalışmaktadır. Ego, başarılı olamamışsa, kişilerde zihinsel çekişme, gerginlik, kararsızlık ve tereddüt görülmektedir (Zel, 2011:33-34).
- **Süper Ego:** İd'in karşıtı, “üst benlik” adı da verilen “süper ego”dur. Süper ego, kişilerin içerisinde yaşadıkları kültürel çevreden elde ettikleri iyi özellikleri

barındırmaktadır. Diğer bir ifade ile süper ego, içerisinde yaşanan toplumun ahlâki değerlerinin ve doğrularının temsilcisidir. İd'e göre süper ego bir anda değil zaman içerisinde gelişmektedir. Süper ego meydana geldikten sonra, kişiler duygu düşünce ve davranışlarını kontrol edebilmektedir. İd, süper ego ile sürekli bir savaş halindedir. Genel olarak id, kişinin ne yapmak istediğini, süper ego ise yaşanan topluma göre kişinin ne yapması gerektiğini bildirmektedir (Yıldızoğlu, 2013:60; Levent, 2011:26).

İd, süper ego ve ego bir bütündür. Bu üç unsur, birbirlerini tamamladıkları gibi aynı zamanda birbirleri ile de çelişmektedir (Levent, 2011:26).

2.1.7.3. Erick Berne'nin kişilik kuramı

Erick Berne de Freud gibi kişiliği duygusal açıdan ele almış ve kişiliğin çocuk, ebeveyn ve olgun şeklinde üç yönünden bahsetmiştir. Onu Freud'dan ayıran farklılığı, kişilerin sevgi ihtiyaçlarının olduğunu ve bunun yoksunluğunu yaşadıkları düşüncesidir. Berne'nin ortaya koyduğu kişilik yönlerini şu şekilde açıklamak mümkündür (Topçu, 2015:50; Berne, 2011'den Akt:Yıldızoğlu, 2013:75):

- **Kişiliğin çocuk yönü:** Kişiliğin çocuk yönü kişilerin var olan istek ve arzularına ulaşmak için arzu ettiği gibi, gönlünce davranmak şeklinde açıklanabilir. Oyuna ve eğlenceye istekli olmak, içgüdüsel olarak sorumluluk almadan davranmaktadır. Kişiler, içerisinde yaşadığı toplumu ve davranışlarının sonucunu düşünmeden özgürce davranmaktadır. Kişi o haldedir ki kendisine eğlence aramaktadır, sorumsuz ve bencil bir şekilde davranmaktadır. Bu davranışları, çevresi tarafından uygun bulunmamakta ve çevreyi rahatsız etmektedir. Kişiliğin çocuk yönü, küçük yaşlarda hoş olarak karşılanırsa da, yaş ilerledikçe rahatsız edici bir hâle gelmektedir. Dolayısıyla çocuksu davranışlar, süreklilik göstermemelidir (Zel, 2001:34-35).
- **Kişiliğin ebeveyn yönü:** Kişiliğin ebeveyn yönü her insanın bir anne ve babası ya da onların yerini alan birileri olduğunu fikri ile başlamaktadır. Kişiler, kendi anne ve babalarının benlik hallerini, kendilerince algılayıp zihinlerinde yeniden yapılandırıp, kendi benliklerinde bir ebeveynlik modeli oluşturmaktadırlar. Kişiliğin bu yönü, aslında kişisel yaşamda bir istikrar, bir sorumluluk etkenidir. Kişilerin, değerlerine ve geleneklerine olan bağlılığı da bu yönün özelliklerindedir. Kişiliğin ebeveyn yönü, küçük ya da büyük herkeste mevcuttur. Bu yönün ağırlığı, yaş ilerledikçe artmaktadır (Erdoğan, 2007'den

Akt: İmre, 2018:16; Zel, 2001:34-35).

- **Kişiliğin olgunluk yönü:** Kişiliğin olgunluk yönü ise kişilerin yaşamı için gereklidir ve herkeste bulunmaktadır. Kişilerin çocukluk dönemlerinde içinde kalan davranışlar, kişiliğin bu yönüyle bilinçaltında korunmakta ve kişilerin çocuklukları ile yaşlılıkları arasında birleştirici bir görev üstlenmektedir. Kişiliğin bu yönü bireylere olgunluk, hoşgörü ve etkinlik sağlamaktadır (Zel, 2001:34-35; Şeyhanlıoğlu, 2018:19).

2.1.7.4. Carl Gustav Jung'un kişilik kuramı

Freud tarafından “psikanalizin veliahdı” şeklinde değerlendirilen İsveç psikiyatrist Jung, kişilerin davranışlarının geçmiş yaşantılarından etkilendiğini fakat bu etkilenmenin geleceğe yönelik olduğunu ifade etmektedir. Tombs (1997)’a göre kişiler, gelecekte nasıl birisi olmayı arzu ediyorsa o şekilde hareket etmektedirler. Kişiler, burada kendi geleceklerini belirleyecek bir kişiliğe sahiptir. Kişiler, sürekli kendilerini, duygu ve düşüncelerini yenilemektedir. Burada diğer psiko analitik kuramlardan farklı olarak, kişiliğin kalıtsal tarafına da değinilmektedir. Davranışlar, kalıtım ve kişilikle beraber, idealler ve amaçlar da devreye girerek biçimlenmektedir. Bu kurama göre kişilik; “ego, kişisel bilinç dışı ve kolektif bilinç dışı” şeklinde birbirleriyle etkileşim halinde olan üç parçadan meydana gelmektedir (Zel, 2001:35; Süren, 2015:12):

- **Ego:** Kişiliğin ve zihnin bilinçli kısmıdır. Burada çocuklar, etrafındaki nesnelere ve ailelerini ayırt etmeye, tanımaya başlamaktadır. Kişilerin yaşadıkları olaylar ego ile bilince varmaktadır. Bilinç alanının artması ise sezgi, hissetme, düşünme gibi zihinsel fonksiyonlarının günlük yaşama sürekli uygulanması ile mümkün olmaktadır. Bu zihinsel fonksiyonlar, bütün kişilerde var olmasına karşın bunlardan birisi daha fazla gelişerek kişinin bilinç alanında daha etkin bir hal almaktadır. Cloninger (2008)’e göre bu kısım “kişiliğin bilinçli bölümüne açılmış bir kapıdır”. Diğer iki fonksiyon ise etkin olan bu fonksiyona yardımcı olma görevini üstlenmektedir. “Zayıf işlev” şeklinde de adlandırılan en az etkin olan bu fonksiyon, genellikle kişilerin düşleri ve rüyalarında anlam bulmaktadır. Jung'a göre ego, bilincin kişiselleşmesi süreci olarak ifade edilmektedir (Tombs, 1997'den Akt: Zel, 2001:35).
- **Kişisel Bilinç Dışı:** Bu kısımda, egodan geri çevrilen duygu ve düşünceler muhafaza edilmektedir. Cloninger (2008)’e göre her kişi için bu kısım

tecrübelerle gelişmiştir ve bilinç dışıdır (Yıldızoğlu, 2013:66). Geri çevrilmiş bu duygu ve düşünceler ya kişinin bilincine varmamıştır ya da vardıktan sonra kişilerde rahatsızlık hissi uyandırdığı için geri gönderilmiştir. Kişilerin çok da hatırlamak istemedikleri olaylar ve anılar bu kısımda yer almaktadır. Burada muhafaza edilenler, gereksinim hissedildiğinde kolay bir şekilde bilinç alanına yeniden varmaktadır (Zel, 2001:35).

- **Kolektif Bilinç Dışı:** Kişiliğin en az ulaşılabilen, müdahale edilebilen kısmı burasıdır. Bu bölüm, kişilerin üyesi oldukları, içerisinde yaşadıkları toplumun kalımsal özellikleri ile ilgilidir. Bu kısımda artık kişinin deneyimleri oluşmuştur ve kalıtım vasıtasıyla bunu daha sonraki kuşakla aktarmaya hazırdır (Yıldızoğlu, 2013:67; Zel, 2001:35).

2.1.7.5. Alfred Adler'in kişilik kuramı

Bu kuramda, kişilik kavramı için üstünlük arzusunun önemli olduğu açıklanmıştır. Buradaki üstünlük arzusu davranış güçlendiricidir ve kişiliğin var olma amacıdır. Kişilere çeşitli baskılar uygulanırsa ve bu baskılar kişinin “mükemmel ve üstün olma” isteği ile uymazsa burada kişilik çatışmaları meydana gelmektedir. Kişilik çatışmalarının sonucunda da “enaşağılık duygusu-kompleksi” oluşmakta ve kişilerin yaşamı bu duyguyu telafi etme çabası ile ilerlemekte ve bu eksikliği kapatmaya çalışmakla geçmektedir. Kişilerin bu aşağılık duygusunu engellemek, üstesinden gelmek için gösterdikleri her türlü çaba da “üstünlük çabası” şeklinde ifade edilmektedir. Üstün olma arzusu her kişide mevcut olmakla beraber bu arzu her zaman ve her yerde gerçekleşme imkânı bulamamaktadır. Tombs (1997); kişilerin boy kısalığı, zayıflık, çirkinlik gibi bazı vücut farklılıkları, fiziksel özellikleri de kişilerde bu arzuyu engelleyebilmektedir. Bunlara ek olarak eğitim seviyesi düşüklüğü, sosyal sınıf farkları, fakirlik vb. sosyal etkenler de bu duyguya engel olan faktörlerdendir (Yanbastı, 1990'dan Akt: Yıldızoğlu, 2013:63; Zel, 2001:36). Ayrıca Adler (1997); kişilerin karşılaştıkları sorunlarla başa çıkabilme durumlarına göre iyimser ve kötümser, kıskanç, kin tutan, uyumsuz ve kendini boş savunan olarak ayrıldıklarını belirtmiştir (Hazar, 2006:131).

2.1.7.6. Karen Horney'in kişilik kuramı

Horney, kişiliği “kaygı ve korku” olarak iki şekilde ele almıştır. Kişiler, çeşitli sebeplerden kaynaklanan kaygı ve korkularıyla baş edebilmek ve sorunların üstesinden gelebilmek için çeşitli faaliyetler göstermektedirler. Sorunlarla baş

edebilmek adına gerçekleştirilen bu faaliyetlerin çoğu, kişilere tam anlamıyla bir çözüm sağlamasa da kişilerin sinirsel ve ruhsal gerginlikten biraz da olsa uzaklaşmalarını sağlamaktadır. Horney, kaygı ve korkularla baş ederken kişilerin kullandığı davranış çeşitlerini, “insanlara karşı olma, insanlara yönelme ve insanlardan uzaklaşma” olarak üç başlıkta açıklamıştır. Buna göre normal insanlar yaşamlarında bahsedilen bu üç yaklaşımı da kullanırken, nevrotik eğilimli kişiler bu yaklaşımlardan yalnızca bir tanesini sıkı sıkıya benimsemeye yatkındırlar. İlk üçü, özellikle toplumsal yapı içerisindeki kişilik çeşitlerinin belirlenmesi açısından önem arz etmektedir (Topçu, 2015:52; Yıldızoğlu, 2013:71; Eren, 2000'den Akt: Levent, 2011:40; Eroğlu, 1996: 159).

- **İnsanlardan uzaklaşma (antipatik/içe dönük kişilik):** Bu davranış şeklini benimseyen insanlar, başkalarının ne yaptığına karışmamakta, herkesten mümkün olduğunca uzak durmakta ve genellikle tek başlarına hareket etmektedirler. Diğer insanlara bağlı olmak, zaman geçirmek yerine veya onlara düşman olmak yerine tek olmayı tercih etmektedirler. Bu kişiler, çalışma yaşamlarında ise daha az iletişim becerileri gerektiren meslekler ya da roller tercih etmektedirler (Levent, 2011:41).
- **İnsanlara yönelme (sempatik/dışa dönük kişilik):** Bu davranış şeklini benimseyen insanlar, diğer insanlara yakınlık duymakta, beraber hareket etmekte ve sevgi ile yaklaşmaktadır. İnsanlar ailelerinden kabul görmek ve sevilme istemektedir (Yıldızoğlu, 2011:71; Levent, 2011:41).
- **İnsanlara karşı olma (saldırgan kişilik):** Bu davranış şeklini benimseyen insanlar, kişiler diğer kişilere ve çevrelerine, güçlü ve üstün olduklarını göstermek adına adeta savaşa girmekte, mücadele etmekte ve anlatmak istedikleri her şeyi kavga ve gürültü yolu ile yapmaya çalışmaktadır. Bu şekilde korku ve kaygılarıyla baş etmek ve onlardan kurtulmak istemektedirler (Yıldızoğlu, 2011:71; Levent, 2011:41).

2.1.7.7. Eysenck'in kişilik kuramı

Eysenck'in kuramının temeli, kişiliği meydana getiren faktörlerin sıralanması ve bunların belirli bir hiyerarşi içinde meydana gelmesidir. Zel (2006) Eysenck'in kuramında, kişilik kavramının “yatay ve dikey” olmak üzere iki boyuttan meydana geldiğini belirtmektedir. Buna göre kişiliğin yatay boyutunun bir ucu içe, diğer ucu ise dışa dönüktür. Kuramın dikey boyutu ise “nevrotik ve normal” olmak üzere iki uçtan meydana gelmiştir. İçe dönük kişiler, kolay kolay iletişim kurmazlar,

yalnızlığı severler ve nerdeyse dış dünyaya kendilerini kapatırlar. Öte yandan dışa dönük kişiler ise kolay bir şekilde iletişim kurarlar, cana yakın ve sosyaldirler. Nevrotik kişiler alıngan, sinirli, tedirgin ve kaygılıdırlar. Normal uçta ise sakinlik, güven duygusu ve tedbirli davranış gibi özellikler bulunmaktadır (Erkuş ve Tabak, 2009:216)

Eysenck kişiliği, dört farklı kategoride hiyerarşik bir açıdan incelemiş ve açıklamıştır. Buna göre:

- İlk seviye çok özel tepkiler barındıran kişiliğin en alt seviyesidir. Kişilerin genetik özelliklerin etkisi ile belirli özellikler barındırması ya da bazı uyarılara biyolojik yönden belli tepkilerde bulunulması bu seviye ile ilgilidir. Kişilerin kalıtsal bazı özelliklerini aldıkları seviyedir (Yıldızoğlu, 2013:84).
- İkinci seviye, kişinin içerisinde yaşadığı çevreden kazanmış olduğu alışkanlıkların vermiş olduğu özelliklerle ilgilidir. Daha önce elde edilen bir bilgi veya tecrübe sonucu kişiler, benzer bir olay karşısında emsal davranışlar sergilerler. Kişilerin alışkanlıklara dayanan özelliklerini aldıkları seviyedir (Yıldızoğlu, 2013:84; Hazar, 2006:136).
- Üçüncü seviye, kişilerin alışmış oldukları davranışların arasından bazı şeylere yatkınlık göstermesi ile ilgilidir. Kişilerin genetik bazı özellikleri ve alıştıkları davranışlar sonucunda kişilerin eğilimleri meydana çıkmaktadır. Buna bağlı olarak da kişilik kalıpları şekillenmektedir. Bu seviyede kişiliğin, doğruluk, süreklilik, heyecanlılık, değişkenlik gibi özellikleri bulunmaktadır (Yıldızoğlu, 2013:84).
- Dördüncü ve “tip safhası” adı verilen son seviyede ise belirgin tipler meydana gelmektedir. Eysenck'e göre tiplerin oluşumunda her bir seviyenin baskın faktörünün rolü bulunmaktadır. Yani kişilik özelliklerinin hangi seviyeden daha fazla etkilendikleri önemlidir (Levent, 2011:50; Yıldızoğlu, 2013:84).

2.1.8. İyimserlik ve Kötümserlik

Kişilik, bireyin yapısı, yaşam deneyimleri ve çevrenin etkisi ile şekillenip gelişen bir olgudur. Bireyin yapısından gelen bazı özellikler, doğdukları günden bu yana edindikleri deneyimleri ile birleşince kişilik ve sayısı bir hayli fazla olan özellikleri oldukça karmaşık bir hal almaktadır (Kozacıoğlu vd., 1995:52).

Kişinin hayatında kötü deneyimleri mevcutsa ve kişilik yapısı güçsüz ve zayıfsa bu noktada “kişilik yıkımı” söz konusu olabilmektedir. Kişilerin doğuştan gelen güçleri ne kadar kuvvet barındırıyorsa kişiler çevresel etkenlerden ve stresten

kendilerini o kadar iyi koruyabilmektedirler. Burada yaşanan stres kısa süreli ve düşük seviyelerde ise kişilik iyi bir şekilde gelişimine devam edebilmektedir. Kozacıoğlu vd. (1995:66-67)'ne göre, "hiç bir kişilik uzun süreli ve yüksek seviyelerdeki stresle baş edebilecek güce sahip değildir". Tam da bu noktada, iyimserlik ve kötümserlik kavramlarının açıklanmasında fayda vardır.

İyimserlik kavramının tanımını yapmadan "öğrenilmiş çaresizlik" olarak bilinen psikolojik durumundan bahsetmek gerekmektedir. Seligman vd. 1965 yıllarında, Pavlov'un klasik koşullanma deneyini andıran bir deney şeklinde, bir köpeğe kaçamayacağı bir ortamda belirli bir süre zararsız bir elektrik şoku uygulamışlardır. Uygulanan şok sonrasında, olay yerinden uzaklaşamayacağını anlayan köpek bu duruma çaresiz kalmayı ve katlanmayı öğrenmiştir. Daha sonraki deneylerde köpeğe o ortamdaki uzaklaşma fırsatı verildiği halde kaçmayı denemediği, çaresiz kalmayı ve hiçbir eylemde bulunmamayı tercih ettiği görülmüştür. Organizmanın, olumsuz olan olaylarla baş edemeyeceğini öğrenip, olumsuz olan durumdan kurtulmak için hiçbir çaba göstermemesi, içinde bulunduğu koşulları kabullenmesi ve çabalamaktan vazgeçmesine "öğrenilmiş çaresizlik" durumu denilmektedir. "Öğrenilmiş çaresizlik" olarak bilinen bu deneyin insanlara uyarlandığı düşünüldüğünde depresif ve kötümser kişilerin karşılaştıkları olumsuz olaylar sonrasında, sonucu değiştiremeyeceğini düşündüklerini, olumsuzluklar üzerinde denetim sahibi olmadıklarını ve hiçbir zaman olamayacaklarını düşündükleri ve o durumdan kurtulmak için çabalamadıkları görülmektedir. Karşılaştıkları olumsuzluklara rağmen depresif olmamaya direnen kişilerin ve kurtulmak için çaba gösteren kişilerin iyimser oldukları görülmektedir. Tüm bunlar, çaresiz kalmanın ya da güçlü ve mutlu olmanın aslında insanların kendi seçimleri olduğunu göstermektedir (Akpur, 2005:62; Yöndem, 2006:108).

Öğrenilmiş çaresizlik durumu, insanlarda da umutsuzluk, güdülenme seviyesinde düşüklük, kolay olan işleri bile başaramama, başarısızlığın kronik bir hale gelmesi, karamsarlık ve kötümserlik gibi pek çok olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Akpur, 2005:62). Pozitif psikolojinin önem verdiği konulardan biri olan iyimserlik ise özellikle son 25 yılda üzerinde çalışılan ve oldukça merak edilen bir konu haline gelmiştir (Peterson ve Park, 2004'ten Akt: Uzun, 2014:23).

İyimserliğin doğuştan gelen genetik bir özellik mi yoksa dış faktörler yoluyla sonradan mı kazanıldığına dair farklı görüşler bulunmaktadır. İlgili yazın incelendiğinde iyimserlik ile ilgili iki farklı görüş, iki farklı tutum olduğu

görülmektedir. İlk görüşe göre iyimserlik bir kişilik özelliğidir. Bir kişilik özelliği olan iyimserlik, “hayatın getirdiği tüm olumsuzluklara ve zorluklara rağmen, hayatta tüm olayların iyi gideceğine yönelik olumlu, pozitif bir beklenti içerisinde olma davranışı” olarak değerlendirilmektedir. İyimserlik, kişilerin içerisinde yaşadıkları şartlardan ve durumlardan ayrı olarak düşünülüp, hayattan ve karşılaştıkları durumlardan olumsuzluklar yerine oldukça olumlu sonuçlar alacağını düşünme ve buna isteyerek inanma eğilimidir (Carver ve Scheier, 2002’den Akt: Açıkgöz, 2006:31). İyimserlikle ilişkili bir diğer kavram olan “belirli bir duruma özgü iyimserlik” ise kişilerin duygularını kestirmede, bir kişilik özelliği olan iyimserliğe göre, daha değişken olup ve daha çabuk, daha kolay bir şekilde değiştirilebilen davranışları ifade etmektedir (Çağlar, 2013:260; Türküm, 1999:77-78; Segerstrom, 2001: 1334-1335).

Norretranders (2009)’a göre iyimserlik, “insanoğlunun dünyasında her daim yer alacak ve kazanacak bir duygudur” (Kandemir, 2016:72). Hoy ve Kurz (2008:822)’a göre iyimserlik, “hayata karşı genel olarak olumlu bir eğilim içerisine girme, ümit etme, sorumluluk alma ve kendini geliştirme şeklindedir”. Aslında iyimserlik, olayların sonucunun iyi ve olumlu olacağına inanma eğilimini kapsayan bir kişilik özelliği ve düşünce tarzıdır (Türküm, 1999:79). Scheier ve Carver (1992)’a göre iyimserlik, “kişinin içinde bulunduğu durum ve şartlardan bağımsız olarak meydana gelen olaylarda sürekli ve tutarlı bir şekilde olumsuz sonuçlar beklemek yerine daima olumlu sonuçlarla karşılaşacağına inanma ve olumlu sonuçlar bekleme eğilimidir” (Bacanlı ve Ercan, 1999:9). En genel ifade ile iyimserlik, ileriye yönelik tüm güzel düşünceler, beklentiler; kötümserlik ise ileriye yönelik tüm karamsar, olumsuz düşünceler ve beklentilerdir (Avşaroğlu ve Akçeşme, 2018:2).

Arap dilinde “tefâül” olarak ifade edilen iyimserlik kavramı, herhangi bir eşyasını yitiren birine “üzülme bulursun” denmesi ya da çok hasta olan bir kişiye “gayet iyisin” deyip umutsuz kişileri yitirdiğini bulacaklarına ve iyileşeceklerine ümitlendirmek, onlara umutsuz oldukları konuda yeniden umut vermek olarak açıklanmaktadır (İbn Manzûr, 1414’ten Akt: Kandemir, 2016:30).

İlgili yazın incelendiğinde geçmişte ve bugün iyimserlik ve kötümserliğin “bir düzlem üstünde yer alan iki farklı uç yapı” olarak nitelendirildiği görülmektedir (Bacanlı ve Ercan,1999:9). Seligman (2006), kişilerin karşılaştığı olaylara geçmiş yaşantılarına bağlı olarak olumlu ya da olumsuz bazı yüklemeler yaptıklarını ancak bir takım beceriler kazanılarak iyimserliğin öğrenilebilir bir özellik olduğunu

belirtmektedir. İyimserliği geliştirmek adına yapılan eğitim programları ve grupla danışma uygulamaları ile gerçekleştirilmiş çalışmalar incelendiğinde de çalışmalara katılan kişilerin iyimserlik düzeylerinde anlamlı artışların olduğu ve olumlu sonuçların elde edildiği görülmektedir (Şimşek, 2003; Mosing vd., 2009; Sapmaz ve Doğan, 2012; Karagöz, 2011).

Bugün gelişen sanayi ile birlikte teknolojik imkânlar artmakta, insanlar hayat standartlarını yükseltmek istemekte fakat tüm bunlarla beraber yaşamda meydana gelen bir takım olumsuzluklarla, bireyler kötümser düşünce tarzına doğru itilmekte, insanlar yalnızlaşmakta ve depresyona girme eğilimleri artış göstermektedir (Oda, 2014:2). Kötümser bireyler, dünyada karşılarına çıkan bir takım problem ya da olumsuzluklardan dolayı bu hayatta yaptıkları tüm eylemlerin boşuna ve anlamsız olduğunu, bu hayatta iyiliklerden çok kötülüklerin olduğunu düşünmektedirler. Oysa ki bu düşünce, insanoğlunun var oluş nedenine dahi ters düşmekte ve bireylerin kendilerini mutsuz hissetmelerine yol açmaktadır (Kiriş, 2008:18). Peterson (1991) ve Seligman (2006)'a göre kötümser bireyler, karşılaştıkları problemleri kişisel olarak değerlendirmekte ve kalıcı olarak düşünmektedirler (Sapmaz ve Doğan, 2012:63).

İnsanların gelecekleri hakkında düşünceleri ve bazı kaygılar hissetmeleri elbette normal bir durumdur. Her insanın geleceği yorumlama şekli kendi düşündükleri ve hissettikleri ile şekil aldığından bazı insanlar gelecek adına umutlu ve iyimser düşünceler beslerken, bazı insanlar hissettikleri gelecek kaygısından ve deneyimlerimden dolayı kötümser duygulara kapılmaktadırlar (Burant, 2006:88; Okutan, 2016:54).

Psikologlar tarafından iyimserlik; karşılaştırmalı, akademik, örgütsel, gerçekçi olmayan ve bir kişilik özelliği olarak genellenebilen iyimserlik olarak altı farklı şekilde yorumlanmıştır (Türküm, 1999:80; McGuigan ve Hoy, 2006:204, Avcı, 2009:9; Segerstrom, 2001:1334).

İyimserlikle ilgili kavramlardan birisi olan “karşılaştırmalı iyimserlik” yaklaşımına göre kişiler olumsuz ve kötü olayların kendilerinden çok diğer kişilerin karşısına çıkacağı düşüncesindedirler. Bu görüşe göre, kişiler kendilerini başka kişilerle kıyaslamakta ve olumlu, iyi, pozitif olan her durumun kendilerinin karşılarına çıkacağını düşünmektedirler. Bazı kişilerin kötülük yapmadan duramadıkları bilindiğine göre iyimser kişiler başka kişilere sorgusuz sualsiz güven duymamalı, kişileri ve davranışlarının tutarlılığını analiz etmeli ve iyi niyetlerinin

suiistimal edilememesi için önlemlerini almalıdırlar. İyimser olmak; kendisine ya da başkalarına yapılan kötülükleri ve haksızlıkları görmezden gelmek, yaşamına çevreden bihaber devam etmek demek değildir (Tarhan, 2013:89).

Segortom vd. (2011)'ne göre bazı kişiler yaşadıkları olayların olumsuz olarak sonuçlanacağı diğer kişilerden daha fazla düşünmektedirler. Böylesi durumlarda kişiler, olumsuz olayların karşılımlarına çıkabilme ihtimalini düşünürken ister istemez bir yanlılık içine girmekte ve her olumsuz olayın kendi başlarına geleceğine inanmaktadır (Türküm, 1999:80).

McGuigan ve Hoy (2006)'a göre, kişilik özelliği olarak genellenen iyimserlik, oldukça durağan bir özelliğe sahiptir. Örgütsel olarak iyimserlik, ortak bir duyguyu ifade etmektedir. Bu ortak duygu okullar için düşünüldüğünde, "akademik iyimserlik" kavramı ile karşılaşılmaktadır. Akademik iyimserlik kavramı, "öğrencilerin başarıma yeteneğine sahip olmaları, akademik açıdan başarıların önem arz ettiği ve öğrenci ile veliler arasında işbirliği yapılmasına dair öğretim elemanları arasında paylaşılan bir duygu ve gerçekleştirilen işbirliğidir". Akademik iyimserliğin görüldüğü eğitim kurumlarında, velilerin öğretmenlere duydukları güven daha fazladır ve öğretmenler de öğrenciler de oldukça değerlidir. İyimserlik, amaçlara ulaşmada en az yetenek ve güdülenme kadar önemli, öğretilen ve aynı zamanda geliştirilebilen bir kişilik özelliğidir. Bundan dolayı, eğitim veren tüm kurumların, sosyo-ekonomik koşullarına bakmadan akademik iyimserlik seviyelerini yükselttikleri takdirde akademik başarıyı elde etmelerinin mümkün olacağı bilinmektedir (McGuigan ve Hoy, 2006:204; Katanalp ve Biroğul, 2016:2; Seligman, 1998:7; Yılmaz ve Kurşun, 2015:49).

İyimserlikle ilgili bir diğer konu gerçekçi olmayan iyimserliktir. Buna göre, hayatta olumlu ve iyi olan olayların gerçekleşebilme ihtimali normalden daha düşüktür. Bu görüşe göre olumsuz, negatif olayların gerçekleşme ihtimali, olumlu ve pozitif olayların gerçekleşme ihtimalinden daha fazladır. McKenna'ya göre "insanların neredeyse %95'i gerçekçi olmayan iyimserlik eğilimindedir". Bu görüşe göre kişiler üzerinde hâkimiyet kurabileceklerini düşündükleri ve denetim yapabildikleri konularda daha fazla iyimserdirler (Türküm, 1999:77-79). Ellis (2008), gerçek bir iyimser görüşe sahip olan kişilerin, yaşam doyumlarının daha fazla olacağını ve bu kişilerin daha sağlıklı düşüncelere sahip olduklarını belirtmektedir (Gençoğlu, 2012:77).

Carver ve Scheier (2002)'e göre iyimser kişiler, olayların sonuçlarının

olumlu yönlerine odaklanmakta ve hedeflerine ulaşabilmek adına daha fazla gayret göstermektedirler (Açıkgöz, 2006:32). Hayattaki engeller, zorlamalar, yolunda gitmeyen olumsuz durumlar hem iyimserler için hem kötümserler için vardır. Olumsuz durumlar herkes için olumsuzdur. Tek fark, iyimser kişilerin, karşılaştıkları bu olumsuzluklardan sonra yeniden yollarına devam etmeyi seçmeleri; kötümser kişilerin ise bu olaylar karşısında pes etmeleri, savaştan vazgeçmeleri ve hayattan genel anlamda bir bıkkınlık hissetmeleridir (Seligman, 1998:207). Ruh sağlığı ve iyimserlik ilişkilerini ele alan bazı çalışmalar incelendiğinde stres, anksiyete, depresyon ve düşük benlik saygısı gibi kavramlarla iyimserlik arasında negatif bir ilişki bulunduğu görülmektedir (Carver ve Bridges, 1994 ve McIntosh, Stern ve Ferguson, 2004'ten Akt: Sapmaz ve Doğan, 2012:66) Dolayısıyla iyimserlik ve kötümserlik salgıladığı hormonlarla, fiziksel, duygusal ve ruhsal sağlık açısından da hayati kavramlar olup kişiler bu durumdan iyi ya da kötü olarak etkilenmektedirler (Rasmussen, Scheier ve Greenhouse, 2009:239; Gençoğlu, 2006:10; Sapmaz ve Doğan, 2012:63).

İyimserlik, hayatın getirdiği zorluklara karşı bir koruyucu, bir teşvik ve problemlerle baş etme unsurudur. İyimserlik, kişilere sadece ruhsal anlamda bir rahatlama sağlamayıp, onları fiziksel açıdan da daha güçlü kılmaktadır. Burada da devreye kişilerin duygusal duyarlılık durumları girmektedir. Kişilerin duygusal duyarlılık durumları; hayatı yorumlamalarını ve gelecek hakkındaki düşüncelerini biçimlendirmektedir (Gençoğlu, 2012:80).

İyimser kişilerin, psikolojik durumları da genel olarak iyi olacağı için, fiziksel sağlık durumları da daha iyidir ve kötümserlere göre daha kaliteli bir yaşam sürmektedirler. İşlerinin yolunda gitmemesi ve karşılarına engellerin çıkması, kötümser kişilerin pes etmeleri için yeterlidir. Burada önemli bir nokta iyimserlik; kişilerin kendilerine aşırı güvenmeleri, gereğinden fazla iddialı olma durumları ya da bencil olmaları demek değildir (Seligman, 1998: 207).

Fiziksel ve ruhsal sağlığı koruyan kaynaklardan olan "iyimserlik, güçlülük, uyumluluk duygusu, öz yeterlilik" gibi birkaç kişisel faktör, stresli durumları en aza indirilebilmektedir. İnsanlara ve kendine karşı iyimser olan kişilerin strese ve üzüntülü durumlara karşı daha dirençli oldukları görülmektedir (Yöndem, 2006:93).

İyimserlik tanımları genel olarak incelendiğinde bir kişilik özelliği olan iyimserliğin olumsuz dahi olsa her olayda iyi tarafa yönelme eğilimi olduğu görülmektedir. İyimser kişiler herhangi bir olumsuz durumla karşılaştıklarında o

durumla baş edebileceklerini bilmekte, olumsuz olarak görülen olayların bile onlara mutlaka bir şeyler katabileceğini düşünmektedirler (Uzun, 2014: 14).

İyimserlikle ilgili iki farklı görüşün olduğu ve bunlardan ilkinin iyimserliğin bir kişilik özelliği olarak görmek olduğu belirtilmişti. İyimserlikle ilgili ikinci görüşe göre ise iyimserlik bir yükleme biçimidir. Buna göre iyimser kişiler hayatın getirdiği olumsuzlukların, engellerin ve başarısızlıkların müdahale edilebilir ve geçici olduklarını düşünmektedirler. İyimserlere göre zorluklar, engeller ve başarısızlıklar sadece bir duruma özgüdür ve dışsal faktörlere göre değerlendirilmektedirler. Geçmiş yaşantılarına bağlı olarak hayata iyimser yüklemeler yapıp hayata karşı genel anlamda olumlu bir bakış açısına sahip olmak, kişilerin yaşam doyumlarına ve mutluluklarına katkıda bulunmaktadır. İyimser kişilerin kötümserlere göre daha az olumsuz ve negatif duygular hissedeceği düşünülmektedir (Seligman, 2006'dan Akt: Sapmaz ve Doğan, 2012:64-66).

İyimser kişilerin, psikolojilerini inceleyen çalışmalarda genel olarak üç farklı görüşten bahsedilmektedir. İlk görüş “iyimserlik görüşüdür” ve buna göre; insanoğlu, yaratılışından ötürü genelde hayırcıdır ve şercilik insanoğlunun sonradan kazanmış olduğu bir özelliktir. İkinci görüş “kötümserlik görüşüdür” ve buna göre insanoğlu aslında, özünde şercidir ve hayırcılık onun sonradan kazanabileceği bir özelliktir. Son görüşe göre ise “insanoğlu hayırcı olduğu kadar aynı zamanda şerci olmaya da eğilimli bir varlıktır” (Draz, 2004'ten Akt: Kandemir, 2016: 86).

Scheier ve Carver (1992), iyimserlerin çözüm odaklı, sorunlarla başa çıkabilen, stresli bir durumla karşılaştıklarında kendilerini yönlendirebilen, planlı davranan aktif kişiler olduklarını belirtmişlerdir. Buna karşın kötümserler ise stres oluşturan olumsuz durumlarda sorunların kaynağı ile uğraşma, analiz etme eğilimine girmeyen, pes etmeyi kendisine prensip edinmiş kişilerdir. İyimser kişiler, stresli durumların varlığını kabul edip üstesinden gelmek için çaba göstermekteyken kötümser kişiler, ortaya çıkan sorunlara olan farkındalıklarını azaltmak için sorunlarla başa çıkma yöntemi olarak “inkâr stratejisini” kullanmaktadırlar. Yine iyimser kişiler, meydana gelen olumsuz olayları kabul ederek ve olayları yeniden yapılandırmayı deneyerek en iyi ve olumlu duruma getirmeye çalışmaktadırlar. Sonuç olarak iyimser kişiler stresli durumlarla daha kolay başa çıkabilen aktif kişiler iken kötümser kişiler olumsuz olaylarla karşılaşınca vazgeçmeye, kaçmaya ve sorunların varlığını inkâr etmeye eğilimli olan kişilerdir. İyimser kişiler, olumsuz olayların sonuçlarına dahi oldukça olumlu bakabilmekte ve hedeflerine ulaşabilmek

adına daha fazla gayret göstermektedirler (Türküm, 1999:95-97; Avşaroğlu ve Akçeşme, 2018:2; Öztürk, 2013:25). Bu bağlamda hayatta insanın başına türlü türlü olumsuzluklar gelmiş olsa da insan yarının bugünden daha iyi olacağına ve tüm acıların geçeceğine dair inancı sayesinde ayakta duracağı ortadadır (Norretranders, 2009'dan Akt: Kandemir, 2016:72).

Atkinson (1996)'a göre önemli bir ameliyata girecek olan kişinin yaşadığı stres ve üzüntü, rutin bir doktor muayenesine giden kişiden bazen daha az olabilmektedir. Buna benzer, çalıştığı işten ayrılan birisinin yaşadığı stres, tedavisi olmayan bir hastalığa sahip bir kişinin yaşadığı stres ve üzüntü ile aynı derecede ya da daha fazla olabilmektedir. Bu örnekler, her insanın her olayı aynı algılamayı ve kişilik özelliklerinin aynı olmayışı ile ilgilidir (Yöndem, 2006:93).

İyimser ve kötümser kişilik özelliğine sahip kişiler, hayatta karşılıklarına çıkan sorunlarla farklı şekillerde mücadele etmekte ve bu dönemleri yönetirken farklı yöntemler kullanmaktadırlar. Kötümser kişiler, hayata genel olarak umutsuz ve güvensiz olarak baktıkları ve gelecek kaygısını oldukça fazla yaşadıkları için sorunları görmezden gelmeyi, inkâr etmeyi, olmamış gibi davranmayı tercih etmekte ve genel olarak sorunlardan kaçma eğilimine girmektedirler. Oysa iyimser kişiler, olumsuz olaylardan bile alınacak olumlu sonuçlar ve faydalar olduğu düşüncesindedirler. Onlar, başarısızlığı bir son olarak görmezler ve daha iyi sonuçlar elde etmek için çaba göstermeyi asla bırakmazlar. Sonuç olarak iyimser kişiler, “sorunlardan kaçma” değil onların “üzerine gitme” stratejisini kullanırlar (Wrosch ve Scheier, 2003: 59-72).

İyimserlik, “kişileri pes etmekten, bıkkınlık göstermekten alıkoyan bir davranış şekli” olarak ifade edilmektedir. İyimser kişiler, olumlu olmasını istedikleri geleceklerine ve amaçlarına ulaşmak için daha çok çalışmaktadırlar. Öte yandan kötümser kişiler ise amaçlarına ulaşmak için daha az çaba göstermekte ve çoğu zaman pes etmekte ve hedefledikleri şeylerden vazgeçmektedirler (Avşaroğlu ve Akçeşme, 2018:2).

Bahadır (2011)'a göre insanlar, hayatlarını iyimser ya da kötümser bakış açısının ikisi ya da sadece biri ile sürdürürler. İyimser bakış açısıyla yaşamını sürdüren kişilere göre, hayat yaşamaya değerlidir ve bir o kadar da anlamlıdır. Kötümser bakış açısına sahip kişiler ise o hayatı yaşamaya kendilerini mecbur görmekte ve o hayatın her anından mutsuzluk ve umutsuzluk hissetmektedirler. İyimser kişiler; yaşadıkları hayata pozitif ve umut dolu olarak bakıp her anı değerli

olarak görürken, kötümser kişiler bu hayatta kalmayı, yaşamak zorunda olmayı kendilerine bir yük olarak görmektedirler (Bahadır, 2011'den Akt: Kandemir, 2016: 90).

Hecht (2013)'e göre, hayatta iyimserlik ve kötümserlik dengeli olmalıdır. Şöyle ki; çok kötümser bir kişilik, hayatı kendisine ve çevresindekilere zehir ederken, aşırı iyimser bir kişilik de riskli olabilmektedir. Kendine aşırı şekilde güvenme, olaylar karşısında umursamaz davranma ve sorunların kaynaklarını ve sonuçlarını ihmal etme gibi davranışlar da kişilerin mutsuz olmasına sebep olabilmektedir. Kişiler, hem iyimser hem kötümser özelliklere sahip olarak da yaşayabilmektedir. Örneğin; evlilik hayatında iyimser bir bakış açısına sahip olan bir kişi, parasal konularda kötümser tutum ve davranışlar sergileyebilmektedir. İyimser kişiler, hayatı kendilerine sunulmuş bir fırsat olarak görmektedirler. Kötümser kişiler ise her olayda bir umutsuzluk sebebi bulmayı başarmakta ve gayret göstermenin boşuna olduğunu düşünmektedirler (Hecht, 2013:173-174).

İyimser kişiler, stresli ve olumsuz durumların kontrol edilebilir olduğunu düşünmektedirler. Hayatta böylesi durumların var olduğunu kabul etmekte ve bu durumlardan olumlu sonuçlar çıkarmak için çabalamaktadırlar. Kişiler meydana gelen olayların sonuçlarını değiştiremeyeceklerini düşündükleri, pes etmeyi tercih ettikleri zaman iyimser duyguları azalıp kötümserliğe doğru sürüklenmektedirler (Kandemir, 2016: 90).

Bazı insanlar, hayata, başka insanlara, olaylara, dünyaya ve en önemlisi kendilerine karşı iyimser olabilmeyi başarırken, bazı insanlar ise kötümserlikten kurtulabilmek için çaba dahi göstermemektedir. “Bardağa dolu ya da boş tarafından bakma” deyimini bu durumu ifade etmektedir. Kötümser insanlar, bu hayatın eziyet olduğunu, kendilerini sürekli talihsiz olayların bulacağını düşünmektedirler. Buna karşın iyimser kişiler, olumsuz olaylarda bile bir güzellik olduğunu düşünerek, hayata ve diğer kişilere pozitif yaklaşmayı tercih etmektedirler. Bu hayatta yaşadığımız her bir günü fırsat bilerek, olumsuz gibi görünen olayların bile bizi güçlendirip tecrübe kazandırdığını düşünürsek, olaylara olumlu tarafından bakmayı bir kural haline getirirsek iyimser olmak için gayret göstermiş ve başarmış oluruz (Yöndem, 2006:100). Ayrıca işletmelerde çalışan personelin, işe ve çalıştıkları ortama ilişkin algılarında iyimser veya kötümser olmaları, kendi mutluluklarının yanı sıra o işyerine ve göreve duyulan bağlılıklarının da niteliğini belirlemektedir (Çağlar, 2013:260).

İyimserliğe İslam dini açısından bakılacak olursu bu duruma Hz. Peygamberin “İslâm’da teşe’üm yoktur, en hayırlısı tefe’üldür” sözü örnek verilebilir. Tefe’ül meydana gelen bazı durumların hayırlı hadiselerin başlangıcı olarak görülmesi, o durumun hayra yorulması” anlamına gelmektedir. Karşıtı olan “teşe’üm ise bazı olayların ya da eşyaların uğursuz olarak nitelendirilmesi, bazı olayların şerre yorulması, uğursuz sayılması ve zihnimize sürekli sonucu olumsuz, negatif olan durumların gelmesi” anlamını içermektedir. Görülüyor ki, İslam dini kötümser değil iyimser bir bakış açısına sahiptir. Ayrıca yine İslam dininde görülen rüyaların bile hayra yorulduğu, kötü olsalar dahi olumsuz yorumlanmadığı bilinmektedir (<https://www.hikmet.net/tefeul-ve-teseum-ne-demektir-dinimizde-tefeul-de-teseum-olcusunde-yasaklanmis-midir>, 2018).

Son olarak, kişilerin olaylara olan bakış açılarının farklılıklarıyla ilgili bir kısım aşağıda verilmiştir (Kulaksızoğlu, 2003’ten Akt: Yöndem:2006:100-101):

“Oldukça yaşlı olan Hintli bir usta, yanında çalışan çırağının her şeye kızan negatif bir insan olmasından bir hayli sıkılmıştır. Günlerden bir gün çırağından bir yerden tuz alıp gelmesini rica etmiştir. Giderken bile hayatından bıktığını söyleyen, mutsuz çırak tuzu alıp ustasının yanına geldiğinde, ustasının ona tuzu bir bardak suya atıp içmesini söylediğini işitmiştir. Çırak istemese de ustasına itiraz da edememiştir. Tuzlu suyu içmiştir ama anında ağzındakileri istemsiz bir şekilde geri çıkarmıştır. Usta, suyun tadı nasıldı? diye sormuş ve çırak da öfke ile nasıl olsun tabi ki acı diyerek cevap vermiştir. Yaşlı usta, bu kez çırağını kolundan tutup az ilerdeki gölün kıyısına götürmüştür. Çırağına bir avuç tuzu alıp göle atmasını ve o sudan içmesini söylemiştir. Tereddüt etmeden ustasının söylediğini yapan çırağına yine suyun tadı nasıldı? diye sormuştur. Çırak ise bu kez ferahlatıcı diye cevaplamıştır. Usta, peki ya tuzun tadını aldın mı diye sormuş ve hayır cevabını almıştır. Yaşlı usta tüm bunlardan sonra çırağına dönmüş ve şöyle demiştir: Hayatımızda önümüze çıkan engeller ve olumsuzluklar bu tuza benzer. Onlar ne azdır ne de çok. Olumsuzlukların miktarı aslında hiç değişmez, hep aynıdır. Bunlara olan tepkimiz; onları nasıl algıladığımızla ve o hissi veren duygularımızı genişletmemizle ilgilidir. Sen de artık bardak olmaktan vazgeçip göl olmalısın demiştir”.

Bu kıssadan da anlaşılacağı üzere, hayatta devamlı güzel olaylar ya da iyi kişiler çıkmamaktadır. Dünyada sürekli iyilik ve güzelliklerin olması, bu dünyaya geliş amacına da uymamaktadır. Dünyada bazı kişiler ya da olumsuz gibi görünen olaylar aslında birer imtihandır. Sonucu olumsuz gibi görünen pek çok olay, depresyona girilen pek çok durum görülemese de mutlaka görünmeyen güzellikler içermektedir. İnsanları üzen kötü olaylar, herkes için daima kötüdür. Bu noktayı

farklı kılan ise, onlara iyimser ya da kötümser bir perspektifle yaklaşmaktır. İyimserlik, gerçekçi olduğu ve yaşamın her anında yer aldığı sürece kötümserliğe göre bir hayli avantajlıdır. İyimserlik; ruh sağlığını, inancı ve özgüveni iyileştirmenin yanında fiziksel açıdan da vücuda görülmeyen pek çok fayda sağlamaktadır (Yöndem, 2006:100-101).

2.2. İLETİŞİM VE İLETİŞİM BECERİLERİ

Bu bölümde iletişim kavramı, detaylı bir şekilde tanımlanmıştır. Ayrıca iletişimin fonksiyonları, temel özellikleri ve önemi, iletişim süreci, iletişimin sınıflandırılması ve çeşitleri, iletişim çatışmaları ve transaksiyonel analiz yaklaşımı, iletişim engelleri, temel iletişim becerileri ve önemi ile kişilik ve iletişim konuları açıklanmıştır.

2.2.1. İletişim Kavramı

Latin dilindeki “communis” sözcüğünden türeyen Fransız ve İngiliz dilindeki “communication” sözcüğü “haberleşme ve sosyalleşme” anlamına gelmektedir. Birçok nesneye veya kişiye ait olan ve ortaklaşa yapılan iş anlamlarına gelen “communication” kelimesinden yola çıkarak iletişim kavramı, bir ileti alışverişinden ziyade toplumsal bir etkileşim, paylaşım ve değişimi de kapsamaktadır. Sosyal bilimlerde iletişim kavramının herkesçe kabul edilmiş ortak bir tanımını yapmak neredeyse mümkün değildir. İletişim, “komünikasyonu”, yani “haberleşme eylemini” de kapsayan geniş bir ileti alışverişi ve paylaşmadır. İki ya da daha fazla kişi arasında bilgi, duygu, düşünce ve anlamların, çeşitli araçlar kullanılarak iletilmesi, kısaca anlamları ortak kılma sürecidir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:3). İletişim kısaca bir “anlam arama çabası” olarak ifade edilebilir. Diğer bir tanıma göre iletişim, “simgeler vasıtasıyla bir kişiden veya gruptan, diğer kişi veya gruba duygu, bilgi ve fikirlerin iletilmesi sürecidir” (Tutar vd., 2014:16).

Canlılar içerisinde iletişim kurma becerisine sahip tek tür insan olmadığı için insana dair iletişim kavramı, “duygu, düşünce ve bilgilerin, biriktirilip anlamlarında uzlaşmış simgeler vasıtasıyla aktarılmasının ve alışverişinin, farklı mekân ve zaman boyutlarında gerçekleştirilmesi” şeklinde ifade edilmektedir (Zillioğlu, 2003:7). Türk Dil Kurumu sözlüğünde iletişim, "duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon" olarak tanımlanmıştır (TDK, 2018). İletişim, kaynaktan hedefe doğru olan mesaj aktarımı sürecidir (Tutar vd., 2014:15). İletişim “duygu,

düşünce, istek, fikir ve verilerin kişiler arası aktarım ve etkileşim süreci” şeklinde tanımlanmaktadır (Ekinci, 2006:1). Barker (2011)’a göre iletişim, “bilgiler gönderme ve yeni bilgiler alma durumudur” (Barker, 2011’den Akt: Fidan, 2013:7).

İletişim, duygu, düşünce veya bilgilerin değişik yollarla başkalarına aktarılması ve haberleşme veya televizyon, radyo, telefon gibi aygıtlardan faydalanılarak yürütülen bilgi alışverişidir (Zıllıoğlu, 2003:6). İletişim, “insanın düşüncelerinin ve belleğinde olan verilerin, konuşma vasıtasıyla karşılıklı değiş tokuş edilme durumudur” (Eroğlu, 2011:121).

Kişilerin yemek yeme, barınma, uyuma gibi temel bedensel ihtiyaçlarından biri olan iletişim, kişilerin kendilerini açıklaması, ifade etmesi ve diğer kişileri aynı ölçüde anlaması ile ilgili bir süreç olarak açıklanmaktadır (Örücü ve Kıvrak, 2013:16). İnsanlar yaratıldığından bu yana kendi dışındakilerle (başka insanlar, hayvanlar, doğa vb.) iletişimde bulunarak ve çeşitli yöntemlerle haberleşerek varlığını sürdürmüştür. Kendi dışındaki canlılarla iletişim kurarken ise sesini, çeşitli nesnelere ve yazıları kullanmış, iletişim sürecinin belirleyicisi olarak çoğu zaman içerisinde yaşadığı kültürü başlangıç noktası olarak kabul etmiş, kendi kültürünü başkalarına aktarmış, başkalarının kültürünü de kendisi tanıma fırsatı bulmuştur (Önsal, 2012:36). Gelişen teknoloji sayesinde iletişim olanakları da bir o kadar artmıştır. Çeşitli teknolojik yöntemlerle eskiden günler, hatta haftalar sürebilen iletişim zamanı, saniyelere inmiş ve sesli konuşmaya, görüntü özelliği de eklenerek iletişimin kalitesi oldukça yükselmiştir (Örücü ve Kıvrak, 2013:16).

Kişilerin karşılıklı olarak birbirini anlamaları ve kişinin kendini başkalarına ifade edebilmesi iletişim kurmanın asıl amacıdır (Eroğlu, 2011:121). Kişiler, özünde kendilerini açıkça ifade edebilmek ve çevresindeki kişileri anlayabilmek amacıyla iletişim kurmaktadır. İletişim, kişilerin duygularını, düşüncelerini, bilgilerini ve ihtiyaçlarını dile getirme ve diğer kişilerin ne ifade ettiklerini anlama biçimidir (Üstün, 2005:88). Longton ve Robbins (2004)’e göre iki ya da daha fazla insan arasında gerçekleşen bir mesaj alış veriş ve karşılıklı anlaşılma sürecidir (Fidan, 2013:15).

Yapılan tüm bu tanımlar doğrultusunda iletişim için şunlar söylenebilir: “İletişim; toplumun temelini oluşturan bir sistem, örgütsel ve yönetsel yapının düzenli bir şekilde işlemlerini sağlayan bir araç, sosyal süreçler açısından zorunlu bir bilim dalı, toplumsal uyum için gerekli bir sanat dalı kişisel davranışları görüntüleyen, etkileyen, beceri gerektiren bir tekniktir” (Tutar ve Yılmaz, 2008;

Sabuncuoğlu, 1982'den Akt: Çıkmaz, 2013:13).

İletişim, günlük yaşamın hemen hemen her anında yer almaktadır. Her düşünce, her davranış isteyerek veya istemeyerek alıp verilen bir takım iletiler barındırmaktadır. Uyanırken duyulan çalar saat sesi, sokaktaki satıcıların bağırma sesleri, afiş ve reklam panoları, gün içinde karşılaşılan insanlarla merhabalaşmak üzere yaptığımız bedensel hareketler, dışarıdan duyulan tartışma sesleri, kapı ziline çalması, televizyon dizileri, dinlenen radyo programlarındaki konuşmalar ve bunun gibi pek çok eylem bu duruma örnek verilebilir. “Uyku dışında kalan vaktin, yaklaşık olarak dörtte üçünü farkında olarak ya da olmadan gerçekleştirilen iletişim kaplamaktadır”. Okuma yazmanın yaygın olmadığı topluluklarda ise daha çok konuşma ve dinleme vasıtası ile iletişim eylemi gerçekleşmektedir (Zıllıoğlu, 2003:8).

Bir haber ya da bilginin bir yere iletilmesi, bir dosyanın iletilmesi, iletişim çağında olmak, kitle iletişim araçları, iletişim sistemleri, sistemler arası iletişim gibi cümleler, iletişim kelimesinin farkında olmadan günlük yaşantıda ne kadar çok kullanıldığını ve işitildiğini anımsatacak örneklerden sadece bir kaçıdır (Zıllıoğlu,2003:3). İletişim, sosyal uyumun sağlanması açısından gerekli ve önemli bir unsurdur (Sabuncuoğlu, 1982'den Akt: Çıkmaz, 2013:13). Sosyal bir varlık olan insanın en önemli özelliklerinden birisi de diğer insanlarla çeşitli ilişkiler kurması, duygu, düşünce, fikir ve bilgilerini paylaşmasıdır. İnsanın bu özelliği, ancak iletişim kurması ile mümkündür. Bu bağlamda iletişim, “canlı ya da cansız tüm varlıklar arasında gerçekleşen her türlü alışverişin adıdır” şeklinde tanımlanabilir (Özdemir, 2011:126).

İletişim, insanların çevresinde her an hazır bulunmaktadır. Çalan telefon, trafik ışıkları, uyarı levhaları, birinin gülümseyerek başka birine selam vermesi, yürüyüş yapanların sloganları, otobüsteki yolcuların konuşmaları gibi pek çok örnekte olduğu gibi, bazen herhangi bir çaba gösterilmese de iletişimin içerisinde bulunmaktadır. İnsanlar, iletişimin her zaman ve her yerde olması sebebiyle çoğu zaman iletişimin zorunlu bir parçası haline gelmektedir (Zıllıoğlu,2003:9).

Tüm insanlar günlük yaşamlarında çevrelerindeki insanlarla, çeşitli kurum ve kuruluşlarla, bir grupta veya sadece kendisiyle iletişim kurmaktadır. İçeride dönük, hırçın, çevresinde hiç kimsenin olmadığı insanlar bile ya vücut dilleriyle dışarıya doğru ya da öz eleştiri ve içsel bir muhasebe yaparak, içeride doğru kendi kendilerine iletişim kurmakta ve çevrelerine çeşitli yollarla bir şeyler anlatmaya çalışmaktadırlar.

İnsanlar; kendi kendilerine iletişim kurdukları zaman, kendi duygu ve düşüncelerini gözden geçirmekte, kendisi ile etkileşime girmekte, kendisine ve çevresine çeşitli yollarla mesaj yollamakta ve o mesajları da yorumlayarak kendisine geribildirimde bulunmaktadır. Tüm bu sürecin sonunda da, kendi davranış, inanç, fikir ve tutumlarında değişikliğe gitmektedir (Hazar, 2006:138).

Zıllıoğlu (2003)'na göre farklı iletişim tanımlarının hepsinden derlenen ve iletişime yüklenen ortak anlamlar şu şekildedir; “İletişim; fikirlerin sözel olarak karşılıklı değiş tokuşu, kişilerin birbirini anlaması ve kendini diğerlerine anlatabilmeleri, bir şeyin veya kişinin başka bir şeye veya kişiye değiş tokuşla değişme ve dönüşme süreci, organizma seviyesinde dahi olsa ortaklaşa davranışa olanak veren etkileşim, birinin tekelinde olan bir şeyin başkalarıyla bölüştürülmesi ve aynı zamanda başkalarına da aktarılması sürecidir. Ayrıca iletişim, “mesajın gönderilmesi ile alakalı araç ve teknikler, mesajı alanın belleğinin, mesajı yollayanın beklentisine uygun cevap verecek şekilde uyarılması, organizmanın uyarıya vermiş olduğu cevap ve bu cevapla diğerini etkileme, kaynağın karşdakini etkilemeyi hedefleyen davranışı ve belli bir konumdan diğerine geçme sürecidir” (Zıllıoğlu, 2003:6).

İnsana özgü gereksinimlerden olan sevmeye, sevilme, ilgi ve değer görme, kıymet verme, toplumca kabul edilme, benimsenme gibi duygular aslında iletişimin amaçları olarak sayılabilmektedir (Selimhocaoğlu, 2004: 34). Turizm sektöründe hizmeti verenler ile alanlar arasında sağlıklı bir iletişimin olması bu ve buna benzeyen pek çok sektör için oldukça önemlidir. Burada önemli bir nokta da sağlıklı bir iletişim ortamının sağlanması için ise öncelikle hizmeti verenler ile alanlar ya aynı dili konuşuyor olmalıdır ya da hizmet verenler, hizmetten faydalananların dilini bilmelidirler (Emir, 2018:11).

2.2.2. İletişimin Temel Özellikleri ve Önemi

İletişim, bebek, çocuk, genç, yaşlı, aile, komşu, arkadaş, personel ya da yönetici olsun dünya üzerinde yaşayan tüm insanlar için önemli bir konudur. Kişilerin birbirlerini daha iyi tanıyabilmesi ve anlayabilmesi ancak kurulan sağlıklı bir iletişimle mümkün olabilmektedir (Çağlar ve Kılıç, 2006:4-5). İletişim aslında insanın öncelikle kendisinin farkında olması ve kendisini tanımaya fırsat vermesiyle başlamaktadır. İnsanın kendi duygularını, fikirlerini, eğilimlerini, kişiliğini, değerlerini bilmesi ve öz eleştiri yapması iletişimin başarısı açısından önemli bir basamaktır (Cüceloğlu, 2001: 93-97).

Karatepe (2005)'ye göre iletişim sürecinin temel ilkeleri şu şekildedir:

- **Açıklık İlkesi:** İletişimde kullanılan dil ve ifadeler, oldukça anlaşılır ve açık olmalıdır.
- **Doğruluk İlkesi:** İletişimin başlayabilmesi için, tarafların iletişimi kabul etmeleri ve bu ilkeye özen göstermeleri gereklidir.
- **Dikkat İlkesi:** İletişimde gönderilen ve alınan iletilerin doğru olarak anlaşılması önemlidir. Doğru olarak anlaşılmayan bir iletiye beklenen tepki de verilemeyecektir. İletiler, alıcının dikkatini çekecek bir biçimde hazırlanmalıdır (Karatepe, 2005'ten Akt: Çıkmaz, 2013:14; Şahin, 2014:17).

İletişim sürecinin temel özellikleri de aşağıda açıklanmıştır:

- **İletişim statik değil dinamik bir olgudur:** İletişim, maddi ve manevi kültürel değişikliklerden etkilenmektedir. Meydana gelen değişikliklerle, yeni sözcükler, deyimler gündeme gelmektedir. Bilgi işlem sisteminde meydana gelen yenilik ve gelişmelerle de yeni bir dil meydana gelebilmektedir. Tüm bu farklılıklar iletişim sürecinde de değişikliklere sebep olmaktadır (Çağlar ve Kılıç, 2006:4). Kişiler, bir zaman çok kullandıkları sözcükleri, gün gelir hiç kullanmaz hale gelirler. Konuşma dilindeki kelimelere aralıksız yenileri eklenmektedir. Bilgi aktarım, haberleşme ve bilgi işlem sistemleri de sürekli değişmektedir. Örneğin; küçük örgütlerde yüz yüze iletişim sistemi yaygınken örgütler büyüdükçe örgütsel iletişim sistemlerinden faydalanılmaktadır (Şahin, 2014:17).
- **İletişim, kişilerin davranışları sonucunda ortaya çıkmıştır:** İletişim, kişilerin dünyaya gözlerini açtıkları ilk günden bu yana var olup, yaşanılan süre boyunca da var olmaya devam edecektir. Kişilerin içerisinde buldukları çevre ve ortam iletişim sürecinin sadece hedefini ve şeklini değiştirmektedir (Çağlar ve Kılıç, 2006:4).
- **İletişimin gerçekleşmesi, bir takım amaçların gerçekleşmesine bağlıdır:** İnsanoğlu doğduğunda ilk ağlama sesi ile bu dünyaya bir mesaj vermeye başlamaktadır. Daha sonra okul, iş, evlilik gibi farklı çevrelere dâhil olması ile var olan haberleşme yeteneği artmaktadır. Yani zaman ilerledikçe iletişimin amacı, kişisellikten çıkmak, yeni çevreler edinmek ve sosyalleşmek olmaktadır (Şahin, 2014:17).
- **İletişim, belli başlı kalıplardan etkilenen bir yapıya sahiptir:** İletişim kalıpları, kültürlere bağlı bir şekilde toplumsal gruplar tarafından meydana getirilmekte ve kişilerin onu kabullendikleri oranda süreklilik elde etmektedir.

İletişim kurarken yararlanılan işaretler, kelimeler ve deyimler, toplumsal grupların özelliklerini belli etmekte ve tüm bunlar bu gruplar içinde anlam kazanmaktadır (Çağlar ve Kılıç, 2006:4-5).

Telman ve Ünsal (2005:22-24) ise iletişimin özelliklerini aşağıdaki şekilde belirtmiştir:

- **İletişim, semboller vasıtasıyla devam ettirilmektedir:** İletişim kurmak için kullanılan dil, kelimeler, yazılar, rakamlar ya da beden hareketleri düşüncelerin kendisi değil, sembolleridir.
- **İletişim, canlılar arasında meydana gelmektedir:** İnsan veya hayvan olsun iletişime tüm canlılar ihtiyaç duymaktadır. İnsanlar, canlılar arasında yetenekleri ile en üstün seviyeye erişmiş olmandır. Bu sebeple insanlar arasında gerçekleşen iletişim, çok değişik ve karmaşık şekillerde gerçekleşmektedir.
- **İletişim, anlamların paylaşılması sürecidir:** İletişimin varlığından söz edebilmek için sembollerin, terimlerin, ifadelerin ve görüntülerin anlamları arasında ortak olan bir anlam birliği var olmalıdır. Örnek verilecek olursa; küçük bir köyde yetişen ve yaşamını sürdüren bir kişi, hayatında ilk kez gördüğü helikopter için hafızasında onla ilgili bir şablon bulunmadığından, helikopteri kocaman bir kuşa benzetebilmektedir fakat bu kuşun metalden ve tüysüz olmasını da anlayamamaktadır. Bu durumu hafızalarında değişik şablon olan kişilerle de paylaşamamaktadır.

Kişilerin başta kendilerini, çevrelerini ve içinde yaşadıkları toplumu anlayabilmeleri adına etkin bir iletişim mutlaka gereklidir. İnsanlar arasında çıkan problemlerin ve bu problemler sonucu meydana gelen ruhsal bozuklukların temelinde iletişim eksikliğinin yattığı düşünülmektedir (Kaymak, 2012:1).

İletişim, sosyal bir varlık olan insanın duygularını, fikirlerini ifade etmesi ve hatta yaşaması için adeta zorunludur. İnsanlar, çevreleri ile iletişim kurarak yaşamlarını devam ettirmektedirler. İnsanlar mutluluklarını, üzüntülerini paylaşmak, haberleşmek, eğlenmek, başka insanları etkilemek, ruhsal açıdan rahatlamak vb. amaçlarla, iletişim kurma ihtiyacı hissetmektedirler (Gümüşsuyu vd., 2008:5). Kişiler, duygu ve düşüncelerini iletişim vasıtasıyla paylaşarak mutlu olmakta ve başka kişilerin mutluluğuna da katkıda bulunmaktadırlar (Bingöl ve Demir, 2011:153).

İnsanların konuşması, susması, oturması ve durması kısacası bilerek ya da bilmeyerek yaptığı her davranışı kendini ifade etmesi ve çevresindekilere mesaj iletmesidir (Tutar vd., 2014:15).

Kişiler, sosyal yaşamlarında gerekli olan becerileri ve bilgileri iletişim vasıtasıyla öğrenirler. Her geçen gün gelişen ve büyüyen organizasyonlar açısından düşünüldüğünde de iletişim eksikliğinden kaynaklanan problemlere yeteri kadar önem gösterilmediği takdirde, kişiler arası ilişkiler sağlıklı ve istenilen bir şekilde gerçekleşmez ve bu durumdan hizmeti verenler de alanlar da etkilenir (Çağlar ve Kılıç, 2006:4-5).

Kişilerin kendi özelliklerini tanımaları ve kişisel gelişimlerini tamamlamış olmaları, etkili bir iletişimin ilk basamağıdır. Duygularını kontrol altında tutabilen, yönetebilen ve kendi özelliklerinin farkında olan ve empati yeteneğine sahip kişiler, başarılı ve sağlıklı bir şekilde iletişim kurabilmektedirler. Duyguların analiz edilip yönetilmesi, kişilerin iletişim sürecinde çatışma anlayışı yerine uzlaşmacı anlayışı benimsemesinde etkili olmaktadır (Pelit vd., 2018:88-89).

Turizm sektöründe meydana gelen iletişim problemleri sonucunda işletme içi hizmet kalitesi düşmekte, örgütsel bağlılık azalmakta, gerekli iş doyumu sağlanamamakta, motivasyon eksikliği görülmekte ve yeteri kadar performans ve çaba göstermeme ve işgören devir hızında artma gibi bir dizi olumsuz durumla karşılaşmaktadır (Doğan ve Demiral, 2007:209-230; Pelit vd., 2018:91)

Eğitim açısından, öğretmen ve öğrenci iletişimi konusu da oldukça önemlidir. Öğretmenlerin kendi branşlarında yeterli ve nitelikli özelliklere sahip olmalarının yanında öğrencilerle etkin bir iletişim halinde bulunmaları ve bu konuda gelişmelerine yardımcı olacak etkinliklerde bulunmaları da önemli bir husustur. Öğrenciler açısından eğitim aldıkları süreç de bir iletişim halidir (Çevik, 2011:3).

Bir firma içerisinde geçen zamanın neredeyse %80'inin yapılan telefon konuşmaları, alınan faksler ve raporlar, yapılan toplantılar gibi iletişim faaliyetleri ile geçirmesi, iletişim konusunun firmalar ve yöneticiler açısından da oldukça önemli olduğunun göstergesidir. İletişim; firmalarda, departmanları, yöneticileri ve çalışanları birbirine bağlayan ve kaynaştıran bir araçtır (Pekşen, 2007:27-28).

2.2.3. İletişimin Fonksiyonları

Erdoğan ve Alemdar (2005) iletişimi, “suyun oluşumunda hidrojen ve oksijenin belirli şartlarda ve miktarda bütünleşmesi nasıl zorunluysa, belirli bir yerde çeşitli ilişkilerin başlaması, devam etmesi ve gelişmesi için de iletişim zorunludur”

şeklinde ifade etmişlerdir (Fidan, 2013:17). Caputo vd. (1994), kendini doğru bir şekilde ifade etmek ve diğer insanlarla sağlıklı bir iletişim kurabilmek, kişilerin özgüvenlerini ve benlik saygılarını yükselttiğini belirtmektedir (Gürgen, 1997 ve Caputo vd., 1994'ten Akt: Levent, 2007:68).

Gürgen (1997)'e göre iletişimin ikna etme, etkileşim kurma, birleştirme ve öğretme gibi pek çok fonksiyonu bulunmaktadır. Çağlar ve Kılıç (2006) ise iletişimin fonksiyonlarını beş madde de açıklamaktadır (Çağlar ve Kılıç, 2006:5-6):

- **İletişim, kişiler arası ilişkilerin daha sağlıklı olmasına yardımcı olmaktadır:** Kişiler arası ilişkilerin iyi ya da kötü olmasına sebep olan anlamlar, iletişim vasıtasıyla gönderilmektedir. Sağlıklı bir iletişimin gerçekleşmesi için iletiyi gönderenin de alanın da iletişime açık ve gönüllü olmaları gerekmektedir.
- **İletişim, çeşitli bilgiler taşımaktadır:** Bilgi, kişiler, gruplar veya örgütler açısından her zaman önemli bir unsurdur. Organizasyonlarda var olan araç-gereçler bile, bilgiye gereksinim duymaktadır. Yapılacak yenilikler ya da değişiklikler de bilgilere bağlıdır. Bu bağlamda iletişim, kişiler arasında gerekli bilgi akışını sağlayarak ilişkileri iyileştirmekte, korumakta ve sürdürmektedir.
- **İletişim, kararları taşımaktadır:** İletişim, gerek kişiler arası gerekse kurum ve kuruluşlarda hedeflerin gerçekleşmesine engel olan problemlerin çözülmesi adına alınacak kararların en doğru şekilde ve zamanda ilgili yere varmasını sağlamaktadır.
- **İletişim, emirler taşımaktadır:** Yapılan işlerin, görevlerin ve hedeflerin, devam etmesini sağlamak amacıyla personele ilgili konularla ilgili emir niteliğinde verilen bilgiler iletişim sayesinde ulaştırılmaktadır.
- **İletişim, geri bildirimde bulunmaya imkân vermektedir:** Geri bildirim, tepe yönetimden aşağıya doğru gerçekleşen iletişimin karşılığıdır. Var olan problemler, çözüme ilişkin görüşler, konu ile ilgili bilgi ve değerlendirmeler en aşağıdan üst tarafa doğru, geri bildirim şeklinde yollanmaktadır (Güney, 2001'den Akt: Çağlar ve Kılıç, 2006:5-6).

Kişilerin birbirleriyle olan ilişkileri sonucunda dil, kültür, teknoloji gibi birçok kavram toplumlar arasında yayılma ve gelişme imkânı bulmaktadır (Güneş, 2001'den Akt: Şahin, 2014:11). İletişim, insanlığın var olduğu günden bu yana insanları birbirine bağlamakta, toplumda uyum içerisinde ve dengeli bir biçimde yaşamayı ve anlaşmayı sağlamaktadır. Bir toplulukta yaşamını sürdüren tüm varlıklar, bir iletişim türüne ihtiyaç duymaktadır ve doğası gereği insanoğlu, iletişimi

en verimli şekilde kullanan canlılardır (Mısırlı, 2010:1). İletişim, bebek, çocuk, yaşlı, ebeveyn, akraba, komşu, arkadaş, personel ya da yönetici olsun tüm insanlar için önemli ve gerekli bir konudur (Şahin, 2014:14).

Kişilerin fikirlerini ve hislerini dile getirme, bilgi ve becerileri iletme, problem çözüme, kaygı ve stres azaltma, sosyalleşme ve toplumsal ilişkileri güçlendirme iletişimin bazı işlevlerindedir. Ayrıca iletişim, teknolojiye, eğitim sisteminde ve ekonomide de bir güç kaynağı olarak görülmektedir (Akdoğan, 1995:32-33).

Cushman ve Craig (1976), iletişime sistem anlayışı ile yaklaşmışlardır. Bu görüşe göre iletişimin alt sistemleri bulunmaktadır ve bu alt sistemler, sosyal örgütsel, kültürel ve kişilerarası iletişim sistemi olarak üç şekilde açıklanmaktadır. İletişimin her alt sisteminin kendine has temel fonksiyonları bulunmaktadır. Bu bağlamda; sosyal örgütsel iletişim sisteminin fonksiyonu, kişiler arasında üretimle alakalı görüş birliğini sağlamaktır. Kişiler istedikleri zaman, işbirliğine giderek birçok işte başarı elde edebilirler. Söz konusu sistemler, küçük çapta çalışma grupları da karmaşık örgütsel yapılar olabilmektedir. Bu toplulukta alınan roller diğer kişilerle paylaşılmaktadır. Bu iletişim sisteminin kodu, teknik terminoloji ve jargonlardır. Bilgi alışverişi, müzakere, pazarlık ve toplantılar ise iletişimi devam ettiren oluşturulan süreçlerdir (Telman ve Ünsal, 2005:22).

Kültürel iletişim sistemlerinin temel fonksiyonu, kişiler arasında inanç, değer, davranış ve beklentilere dair görüş birliğini sağlamaktır. Aynı topluluğun üyesi olan kişiler, aşağı yukarı benzer fikirleri desteklemekte ve aynı dili kullanmaktadır. Diğer bir deyişle, kültürel iletişimin kodu, ortak dildir. Bu da gelenek, görenekler ve kitle iletişim araçları vasıtasıyla devam ettirilmektedir. Kişilerarası iletişimin temel fonksiyonu ise, kişisel öz kavramlara dair görüş birliği sağlamaktır. Kişisel öz kavramı, genel olarak kişinin nasıl birisi olduğuna dair düşüncelerin tümünü ifade eden insana özgü bir kavramdır. Öz, kişilerin yakın ilişki içerisinde bulunduğu kişilerin, onun hakkındaki düşüncelerinden ve ona gösterilen tepkilerden ciddi şekilde etkilenmektedir (Telman ve Ünsal, 2005:22).

2.2.4. İletişim Süreci

“M.Ö.5. yüzyılda yaşayan Heraklit, insanların aynı ırmağın içerisinde iki kere yıkanamayacağını, insanların da ırmağın da geçen süre zarfında aynı kalmadığını belirtmiştir. Heraklit, geçen bu sürede doğal ve kültürel olaylarda meydana gelen çeşitli değişiklikler olacağını ifade etmiştir. Toplumların olduğu gibi,

kişilerin de geçmiş ve bugünkü yaşantıları ile gelecekte beklenenleri ve bakış açıları etkileşim içerisinde bir bütün oluşturmaktadır. Bu durum, iletişimin bir süreç olduğunu göstermektedir. Süreç kavramı, süreklilik, değişim ve gelişim içermektedir. Kişiler için doğum bir başlangıç, ölüm son olarak sayılsa da doğumdan ölüme kadar her an her yerde var olan iletişimin başlangıcı ya da sonu bulunmamaktadır (Zıllıoğlu, 2003:92-94).

İletişim sürecinin başlaması için bir gönderici (kaynak) ve alıcı (hedef) gereklidir. İlk olarak gönderici yollamak istediği mesajı zihninde canlandırmakta, tasarlamakta, daha sonra bu tasarımı şekillere, sözcüklere ve beden diline dönüştürmekte ve kodlamaktadır. İletişimde bu durum sembol oluşturma olarak adlandırılmaktadır. Bu sembollere çeşitli kodlar yüklenmekte ve kanallar aracılığı ile alıcıya ulaştırılmaktadır (Şahin, 2014:14).

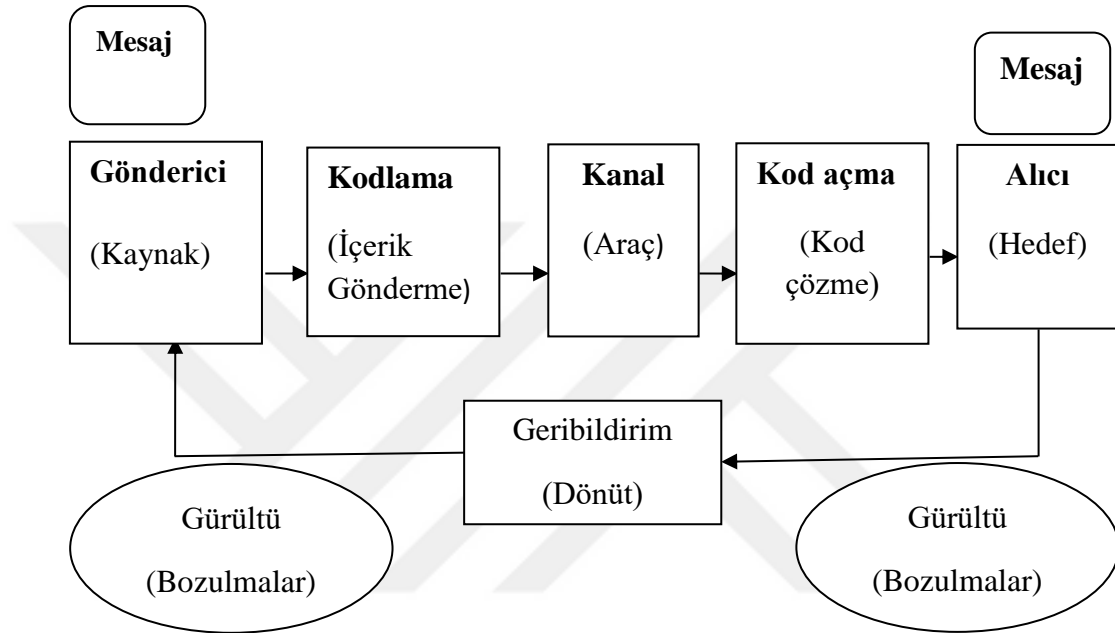
Oskay (2001:36-41)'a göre bir iletişim sürecinin etkili olması için gereken şartlar şunlardır:

- İleti, alıcının (hedefin) ilgisini çekmelidir.
- İleti, kodlanırken onu gönderen kadar onu alacak olan alıcının da özellikleri bilinmelidir.
- İleti, alıcının ihtiyaçlarına seslenebilmelidir.
- Alıcının beklentilerine ters düşmemek için onun tutumlarını ve değerlerini tanımak gereklidir. İleti alıcının beklentilerine ters düşmemelidir.
- İletiyi ulaştırırken en uygun kanalın ne olduğuna karar verilmelidir. İleti, eğer anlaşılması zor bilgiler içeriyorsa alıcının bilgi ve algılama seviyesi yükseltilip ileti öyle aktarılmalıdır.
- Eğer ileti alıcı için yeni bir bilgi niteliğinde ise ileti onun yaşam tarzına uygun bir şekilde dizayn edip aktarılmalıdır.

İletişim sürecinde iç ve dış etkenlerin varlığı söz konusudur. İletişimde iç etkenleri, rekabet, bireyin iç dünyasında yaşadığı kıskançlık, merak, hastalık ve hırs gibi olaylarla birlikte bireyin duyu ve düşünceleri oluşturmaktadır. Dış etkenler ise bireyin dışında meydana gelen grup ve üyelerini doğrudan veya dolaylı şekilde ilgilendiren olaylardır. Bireyin duyu ve düşünce ve güdülerinin ortaya çıkmasında; tüm bu iç ve dış etkenlerin yanında değer yargıları, geçmiş yaşamlarda meydana gelen olumlu ya da olumsuz hadiseler, fiziksel çevre, alışkanlıklar ve tutumlar da etkili olmaktadır (Dicle, 1974'ten Akt: Şahin, 2014:15).

Süreç olarak iletişim kavramı, bir bireyin diğer bireyde ya da bireylerde

oluşturduğu etki ve paylaşımıdır. Diğer bir ifadeyle iletişim süreci, tek değil iki taraflıdır (Karcıoğlu, Timuroğlu ve Çınar, 2009:64). İletişim, tek taraflı bir süreç olmamakla birlikte burada mutlaka karşılıklı etkileşimler söz konusudur (Özdemir, 2011:9). İletişim süreci, “kaynak, ileti, kodlama, kanal, kod açma, alıcı ve geribildirim” gibi temel öğelerden oluşmaktadır (Tutar, 2003:47, Mcquail ve Windahl 1997’den Akt: Karadağ, 2013:6). Buna göre iletişim süreci aşağıda Şekil 2.2.’de gösterilmiştir.



Şekil 2.2. İletişim Süreci (Tutar, 2003:47; Hartley, 2014:45)

Şekil 2.2’de iletişim sürecinde yer alan öğeler ve iletilerin hedefe ne şekilde ulaştığı gösterilmiştir. İletişim, devamlı çift yönlüdür. İletişim, iletiyi gönderenden alana kadar bazı gürültüler (bozulmalar) ortaya çıksa da belli kanallardan geçerek iletinin aktarılmasından meydana gelmektedir. İletişim, zaman ilerledikçe birikip çoğalmaktadır (Hartley,2014:45).

İletişim kavramı, en sade şekliyle üç faktöre ihtiyaç duymaktadır. Bu faktörlerden ilki mesajı gönderecek olan, ikincisi mesajı alacak olan ve üçüncüsü de mesajın gönderilmesinde faydalanılacak olan bir iletişim kodlamasıdır. Bu faktörlerin dışında kalan kanal da iletişim sürecinde oldukça önemlidir. Kanallar, “sinyallerin gönderildiği fiziksel taşıyıcılar” şeklinde ifade edilmektedir. Radyo dalgaları, ışık dalgaları, telefon kabloları ve ses dalgaları kanallara verilecek örneklerden bazılarıdır (Bıçakçı, 2008’den Akt: Şahin, 2014:16).

Mesaj; gönderici ile başlanmaktadır. İleti kodlanarak çeşitli kanallar (araçlar)

vasıtası ile alıcıya ulaşmaktadır. Daha sonra ise iletişimin türüne bağlı olarak çeşitli zamanlarda geri bildirim gerçekleşmektedir (Tutar, 2003:47).

2.2.4.1. Kaynak

İngilizcede karşılığı "communicator" olan kaynak, Türkçede "iletişim sağlayan, sinyal yollayan, konuşma yapan" şeklinde ifade edilmektedir. Kaynak deyince akla, herhangi bir kişi ya da grup gelmektedir; fakat kaynak herhangi bir makine de olabilir. İletişimin başlaması görevini üstlendiği için etkili bir iletişim aslında kaynağa bağlıdır (Gürüz ve Eğinli, 2008: 9).

Diğer bir tanıma göre kaynak, iletişim sürecinin başlaması için gerekli olan ve mesajı alıcıya gönderen ögedir. Bu öge, bir kişi, bir kurum veya toplum olabilmektedir. Hangi iletişim türü olursa olsun iletişim sürecinde mutlaka bir kaynak bulunmak zorundadır (Yüksel, 2007: 11).

Kitaplarda verici ya da kaynak yazar iken konuşmalarda kaynak, konuşmayı gerçekleştiren kişidir. İnsanların yanı sıra kaynağın televizyon, gazete ya da radyo istasyonları olması da muhtemeldir. İstenilen mesajı iletme görevini kaynak üstlenmektedir. Verici, iletiyi oluştururken belleğinde yer alan ortak anlamlı sembollerini kullanmaktadır. Bu sembollerle ortaya çıkan sözlü ve sözsüz sinyalleri de çeşitli araçlar vasıtasıyla hedefe ulaştırmaktadır. Burada da kullanılan ses tonu, duruş, jest ve mimikler, hedefe iletinin istenilen haliyle, doğru bir şekilde varmasında etkilidir (Telman ve Ünsal, 2005: 29).

2.2.4.2. Gürültü

İletinin göndericiden alıcıya ulaşması esnasında iletinin kodlanmasından bu kodun çözümüne kadar iletinin bozularak, kötüleşerek, etkin bir iletişime engel olan tüm etkenler "gürültü" olarak anılmaktadır. Gönderici ve alıcının konuşma yaptığı ortamının gereğinden fazla nemli, soğuk ve sesli olması, önyargılar, görüş ve inanç farklılıkları, mikrofona arızaları vb. gürültüye örnek gösterilebilir (Bayrak, 1995:104; Akın, 1998: 44; Elgünler ve Fener, 2011:36).

2.2.4.3. Mesaj (İleti)

İfade, içerik, ileti gibi isimlerle de bilinen mesaj, kodlama işleminden geçen düşüncenin almış olduğu fiziksel şekildir. Verici ile alıcı arasındaki ilişki, mesaj sayesinde kurulmaktadır. İleti hazır hale getirilirken kaynaktan var olan şablonlara göre alıcıya gönderilmek istenilen mesaj biçimlenmektedir. Verilmek istenen ileti

sunulurken yazılar, sözler, jestler ve mimiklerin yanında resimler, mektuplar ve beden hareketleri de kullanılmaktadır (Telman ve Ünsal, 2005: 30-31).

İleti, “sinyallerle kurulu olan, kaynaktan alıcıya yollanan bir bilgi, duygu ve düşüncenin kaynak tarafından kodlanmış şeklidir” (Yüksel, 2007: 12). Mesaj, iletiyi alacak olan kişiler tarafından değişik şekillerde yorumlanabilmektedir. “Şunu yanlış yapmışsın” ifadesinden beden dili, kullanılan ses tonu, jest ve mimikler ve hece vurguları ile hedef çok değişik anlamlar çıkabilmektedir. Bu ifade, daha çok kızgınlık veya hayal kırıklığı olarak da anlaşılabilir. Oysa ki “şunu daha iyi bir biçimde yapman için sana yardımcı olacağım” ifadesinde söz konusu işin gerektiği şekilde, tam olarak yapılmamış olduğu anlaşılmakta ve herhangi bir kızgınlık ifadesi algılanmamaktadır. İletinin yorumlanmasında beden dili ve kelimelerin haricinde farklı sebepler de bulunmaktadır. Bunlar, kaynağın ya da alıcının var olan psikolojik durumu, iletinin verildiği ortamın özellikleri ve kaynağın statüsüdür (Telman ve Ünsal, 2005: 30-31).

2.2.4.4. Kodlama (Encoding) - Kod açma (Decoding)

Kodlama, iletileri, singeler vasıtasıyla gönderme eylemidir (Acar, 2008'den Akt: Özkurt, 2010:1). Başka bir tanıma göre kodlama, bir bilginin, duygu ya da düşüncenin iletmeye uygun ve hazır hale dönüştürülmesidir (Yüksel, 2007: 14). Gönderici, iletiyi zihninde tasarladıktan sonra bu tasarımı şekillere, sözcüklere ve beden diline dönüştürüp kodlamaktadır. Kodlama, “sembol oluşturma” olarak da bilinmektedir. Bu sembollere çeşitli kodlar yüklenerek kanal aracılığı ile iletiler alıcıya ulaştırılmaktadır (Şahin, 2014:14). Verici, iletmek istediklerini çeşitli sembollere dönüştürerek sinyal şeklinde kodlama yapmaktadır. Kodlama işlemi olmadan, iletmek istenen bilgilerin kişiler arası nakli söz konusu olamamaktadır (Telman ve Ünsal, 2005: 29-30).

Kod açma ise alınan iletilere anlam verme eylemidir (Acar, 2008: 10). Alıcıya gelen bir uyarının, yorumlamasının yapılarak anlamlı bir hale getirilmesidir. İletişim sürecinde duyulan bazı sesler, görülen görüntüler veya kâğıt üzerindeki işaretler, ancak kod açma ile anlamlı bir hale gelmektedirler. Kod açma alıcı tarafından gerçekleştirilirken, kodlama işlemini kaynak gerçekleştirir (Yüksel, 2007: 14). Başarılı bir iletişimde hedef kod açımını, kodlamaya uygun bir şekilde gerçekleştirmelidir. Alıcı ile kaynak arasındaki ortak anlamlar ve deneyimlerin olması ise bu durumun gereklerindedir (Tutar, 2009'dan Akt: Karagülle, 2018:33).

2.2.4.5. Kanal (Oluk, Araç)

Mesajın hedefe iletilmesinde kullanılan araçlar ve yöntemler “kanal” olarak tanımlanmaktadır (Bolatkıran, 2006:16). Diğer bir tanıma göre kanal, kaynaktan hedefe veya alıcıya, mesaj şekline dönüştürülmüş anlamın ulaşmasına imkân veren yoldur (Cüceloğlu, 2009:73). Kanallar, “sinyallerin gönderildiği fiziksel taşıyıcılarıdır”. Radyo ve ışık dalgaları, telefon kabloları ile ses dalgaları kanallara verilecek örneklerdendir (Bıçakçı, 2008:18-19).

İletişimde, birden çok duyu organının devreye girmesi iletinin etkinliğini artırmaktadır. Bu sebeple görsel ve işitsel araçların varlığı, oldukça önemlidir (Bolatkıran, 2006: 16). İleti, duyu organlarına vardığı zaman görsel ve yazılı iletiler açık bir şekilde görülmelidir. Eğer hedef bir makine ise makinenin de iletiyi alabilmek için kapasitesinin uygun olması gerekmektedir (Telman ve Ünsal, 2005: 33-34).

2.2.4.6. Alıcı (Hedef)

Kaynaktan gelen iletilerin çeşitli araç ve yöntemler kullanılarak ulaştığı kişiye “alıcı ya da hedef” denilmektedir. Alıcı ya da hedefin bir kişi, grup veya toplum olması mümkündür (Bolatkıran, 2006:16). Alıcı, gelen iletiyi algılayacak donanımına sahip olmalıdır. Kaynak ile alıcının inançları, doğruları, yanlışları ve değer yargıları ne denli benzerliğe sahip olursa orada iletişim, daha başarılı olacaktır (Akın, 1998:45).

Diğer bir tanıma göre alıcı, kaynağın, iletisini algılayandır. Alıcı, iletiyi alıp aynı zamanda da anladığını belli etmekle yükümlüdür. Alıcı bir ya da birden fazla kişi olabileceği gibi belirsiz olması da mümkündür. Burada alıcının iletiyi almaya hazır olması önemlidir. Örneğin, kulağında herhangi bir sorun olan kişilerin kulaklık takması iletiyi algılamasını kolaylaştıracaktır. Ayrıca alıcının o anki psikolojik durumu, sahip olduğu şablonlar, ön yargılar iletinin algılanmasını etkilemektedir. İleti, ne kadar olumlu olursa olsun eğer alıcı da vericiye ait ön yargı mevcutsa ileti de olumsuz olarak algılanacaktır (Telman ve Ünsal, 2005: 33-34).

2.2.4.7. Geri Bildirim (Yansıma, Geri Besleme, Dönüt, Feed-back)

Geri bildirim en genel tanımıyla, alıcının kaynağa verdiği tepkilerin tümüdür. Diğer bir deyişle, hedefin almış olduğu iletiye cevap verme şeklidir (Yüksel, 2007: 19). Daha kapsamlı bir tanımla geri bildirim, gönderilen mesajlarda var olan yanlışlıkların gözden geçirilmesi ya da doğru şekilde anlaşılabilir

anlaşılmadığının da belirlenmesi amacıyla alıcının bu iletiden anlamış olduklarını kaynağa tekrar yollaması durumudur (Akın, 1998: 16).

İletişimde meydana gelen aksaklıkların birçoğu, yeterli geribildirim verilmemesinden kaynaklanmaktadır. Geribildirimler, aşağıdaki şekillerde gerçekleşebilmektedir (Telman ve Ünsal, 2005:34):

- İnsanların bedensel hareketleri,
- İnsanların karşıdaki insanlara bakışları, göz hareketleri,
- İnsanların sözel şekilde dile getirdikleri,
- Yukarıdaki üç maddenin tamamı veya sessizliği tercih etme gibi pek çok şekilde gerçekleşebilmektedir.

Her davranışın hemen ardından doğru bir geri bildirim vermek, kaynağın kişiliğine, dış görünüşüne ya da zayıf yönlerine takılmamak, verilen iletiyi doğru bir şekilde anlayana kadar geri bildirim devam ettirmek oldukça önemlidir (Korkut, 1996:19; Atan, 2016:29).

İletişim sürecinde yer alan öğeler açıklandıktan sonra bu süreçle ilgili şunlar söylenebilir: mesaj veren kişi, mesajı alacak olan kişiyi kabul etmeli, onun beklentilerini dikkate almalı ve değer yargılarına saygı duymalıdır. Mesaj verilirken kullanılan dil, mümkün olduğunca sade, süssüz ve anlaşılabilir bir şekilde olmalıdır. Mesaj verilirken çeşitli zihinsel sabit kalıplardan ve önyargılardan olabildiğince uzak durulmalıdır. Mesajın nerede ve ne şekilde verileceği önceden düşünülmelidir. Mesaj verilirken kullanılan kelimeler, cümleler özellikle jest ve mimikler, bir saygı çerçevesinde gerçekleşmelidir. İletişimde ikna etmenin seviyesi iyi ayarlanmalı ve asla baskıcı olunmamalıdır. Çoğu zaman mesajı verenin beden dili onun anlattıklarından daha fazla öne çıktığı için beden dili çok doğru ve yerinde kullanılmalıdır (Telman ve Ünsal, 2005:117-119).

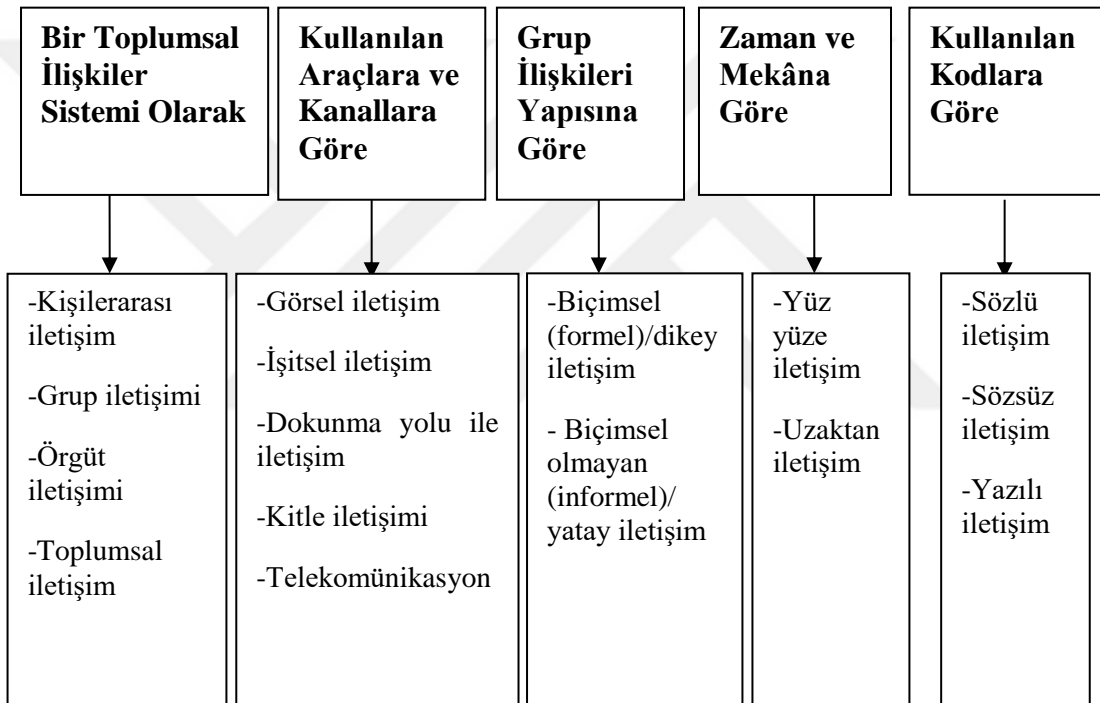
2.2.5. İletişimin Sınıflandırılması ve Çeşitleri

Günlük yaşamda farkında olarak ya da olmayarak iletişim kelimesi çok sık olarak kullanılmaktadır. X kişisiyle iletişim kurmak, bir belgenin iletilmesini istemek, insan-makine iletişimi, kitle iletişim araçları, iletişim sistemleri gibi içerisinde iletişim sözcüğü barındıran pek çok örnek, iletişimin farkında olunmadan günlük hayatta ne kadar çok kullandığını göstermektedir (Zıllıoğlu, 2003:3).

İletişim hangi birimler arasında gerçekleşiyorsa, ona göre isim alabilmektedir. Kitle iletişim araçları vasıtasıyla gerçekleşen iletişim, kişinin kendisiyle gerçekleştirdiği iletişim veya kişiler arası iletişim bu konuya verilecek

örneklerdendir (Korkut, 2005:148). İnsanlar birbirleri ile herhangi bir etkileşimde bulunmuşlarsa iletişim kurmaya çalışmasalar bile bir iletişim gerçekleşmiş olmaktadır. Şöyle ki, yolda karşılaşılan iki insanın birbirlerini tanımaları; fakat tanımamış gibi davranmaları bu durumun iletişim olduğu gerçeğini değiştirmemektedir (Kulaksızoğlu, 2003:191).

İlgili alan yazın incelendiğinde iletişim türleri hakkında ortak bir sınıflandırmanın olmadığı görülmektedir. Zıllıoğlu (2006)'ndan alınan detaylı sınıflandırmaya göre iletişim çeşitleri aşağıda açıklanmış ve Şekil 2.3'te gösterilmiştir.



Şekil 2.3. İletişimin Sınıflandırılması (Zıllıoğlu, 2003:20)

Şekil 2.3'te yer alan iletişim çeşitlerini şu şekilde açıklamak mümkündür:

- Toplumsal ilişkiler sistemi olarak iletişim, kişilerarası iletişim, grup iletişimi, toplumsal ve örgütsel iletişim olarak dört gruba ayrılmaktadır.
- Kullanılan kanallara göre iletişim, görsel ve işitsel iletişim, dokunma ile iletişim, kitle iletişimi ve telekomünikasyon olarak beş gruba ayrılmaktadır.
- Grup ilişkilerinin yapısına göre formel (biçimsel), informel (biçimsel olmayan), yatay ve dikey iletişim olmak üzere dört gruba ayrılmaktadır.
- Mekân ve zamana göre yüz yüze ve uzaktan iletişim olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır.

- Kullanılan kodlara göre ise sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2002:49; Zıllıoğlu, 2003:20).
- **Kişilerarası İletişim:** Yatkın (2003)'a göre kişilerarası iletişim, kaynağın ve hedefin kişiler olduğu ve yüz yüze iletişim olarak da bilinen bir iletişim türüdür. Bir iletişimin kişilerarası sayılabilmesi için, kaynağın ve hedefin belirli bir fiziksel yakınlığa sahip olması veya çeşitli teknolojik yollarla karşı karşıya olmaları, iletilerin sözlü veya yazılı olması gerekir. Ayrıca taraflar arasında çift taraflı bir mesaj alışverişi olmak zorundadır (Şah, 2013:15). Başka bir tanımda kişilerarası iletişim, “ilişkileri olan iki insanın birbirlerine karşı değişen rolleri” şeklinde ifade edilmiştir. Kişilerarası iletişim, maskeler, önyargılar ya da roller arasında değil, kişiler arasında gerçekleşmektedir. Kişileri kendisi yapanın ve diğer insanları insan yapanın ne olduğu hakkında düşünmeye başlanıldığı anda ve bu durumu paylaşmaya hazır olduğunda kişilerarası iletişim gerçekleşmiş demektir (Hartley, 2014:41-42). Kişiler arası iletişim, sözlü ve sözsüz iletişim olmak üzere iki şekilde gerçekleşmektedir (Telman ve Ünsal, 2005:77).
- **Örgütsel İletişim:** Örgütsel iletişim, çok sayıda insanın, belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere toplanmasına yardımcı olan bu insanların iş ve güç birliğinde bulunarak örgüt amaçları doğrultusunda daha etkili bir şekilde çalışmalarını sağlayan her çeşit insan etkinliğidir (Karakoç, 1989'dan Akt: Şah, 2013:19).
- **Görsel İletişim:** Kullanılan kanallara göre iletişim türlerinden olan görsel iletişim, Künüçen ve Olguntürk (2014)'e göre “kişilere gönderilen duyguların, düşüncelerin, iletilerin kelimeler yerine görsel semboller kullanarak, diğer bir deyişle görme yolu ile aktarılmasıdır”. Çizgiler, noktalar, dokular, valörler (“bir rengin siyah ve beyaz renkle olan ilişkisi”) ve renkler görsel iletişim sembollerine örnek olarak verilebilir (Ay, 2016:5). İşitsel iletişim ise, işitsel iletişim araçları kullanılarak gerçekleştirilen bir iletişim türüdür (Yüksel, 1989:39).
- **Kitle İletişimi:** Kitle iletişimi, ilk kez 1940'lı yıllarda politik güçler üzerine gerçekleştirilen çalışmalarda faydalanmak üzere Lasswell tarafından kullanılmıştır. Dökmen (1996), kitle iletişimini “çeşitli sembollerin ve bilgilerin, bazı hedefler tarafından kalabalık insan gruplarına iletmek amacıyla bazı hedefler üretmeleri ve bu insan gruplarının bu hedefleri yorumlamalarıdır” şeklinde tanımlamıştır. Temel kitle iletişim araçlarına televizyon, radyo, internet, dergiler,

gazeteler ve sinema örnek olarak verilebilir. Daha çok toplumsal konuların ve sorunların çözümlenmesinde başvurulan bu iletişim türü, toplumlarda yaşayan kitleleri değişik yollarla etkilemek, iletilerin hızlı ve sürekli bir biçimde yaygınlaşmasını ve yeni kültürlerin birbirleri ile iletişim kurma şekillerini öğrenmeyi sağlamaktadır (Uğurlu, 2006'dan Akt: Erdoğan, 2009:2; Şah, 2013:22).

- **Biçimsel ve Biçimsel Olmayan İletişim:** Grup ilişkileri yapılarına göre olan iletişim türlerinden olan biçimsel (formel, resmi) iletişim, örgütsel kurallarla oluşturulan hiyerarşik bir düzenin hakim olduğu iletişim türüdür. İletişimin ne şekilde olacağı örgüt tarafından konulmuş kurallarla belirlenmektedir. Biçimsel olmayan (informel, resmi olmayan) iletişim ise örgütte çalışan kişiler arasında gerçekleşen, konusu ve kurallarının önceden belirlenmediği, ast-üst ilişkilerinin gözetilmediği iletişim türüdür (Akpur, 2005:95).
- **Yatay İletişim:** Yatay iletişim, “aynı kademede çalışan yöneticilerin, kendileri ile ilgili konularda bir üst kademede çalışanların emrine gerek hissetmeden işbirliği yapmaları halinde kullandıkları iletişim kanalı ve türüdür” (Küçük, 1992'den Akt: Şah, 2013:21).
- **Dikey İletişim:** Dikey iletişim, örgüt içerisinde, iletişimin yukarıdan aşağıya doğru ve aşağıdan yukarıya doğru hiyerarşik bir biçimde ilerlemesini sağlayan bir iletişim türüdür (Karatepe, 2005'ten Akt: Şah, 2013:21).

Boone and Kurtz (1978), iletişimin sözlü, sözsüz, yazılı ve elektronik iletişim olarak dört türe ayrıldığını belirtmiştir. Elektronik iletişim, elektronik araçlar vasıtasıyla ileti göndermeye yarayan bir iletişim türüdür.

Kaynağı yönünden yapılan sınıflandırmaya göre iletişim kişisel, örgütsel ve kitle iletişimi olarak üç türe ayrılmaktadır. Son zamanlarda işletmeler arası yaşanan rekabet ortamında bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir arada kullanılması teknik iletişim kavramını gündeme getirmiştir. Teknik iletişim, teknolojik araçlar vasıtasıyla kurulan bir iletişim şeklidir. Toplumsal iletişim, mesajlar vasıtasıyla gerçekleşen toplumsal etkileşim durumudur (Boone and Kurtz, 1978 ve Hall, 1977'den Akt: Tutar, Yılmaz ve Eroğlu, 2014:45).

İletişim birçok etkene göre sınıflandırılabilir. Bu durum aşağıdaki örnekle açıklanmaya çalışılacaktır:

“Sabahleyin ofise gelen bir kişi önce sekreter ile selamlaşır (sözlü iletişim). Sonra kendisine gelen mektupları okumaya başlar (yazı ile iletişim). Daha sonra işyeri için

alınacak olan bilgisayarlar için broşürleri inceler (resimle grafikle iletişim). Bu arada çalan telefonla görüşme yapar (uzaktan iletişim). Öğleye doğru yaptıkları toplantıda Resmi Gazete 'de yayınlanan hükümet kararlarını konuşup tartışır (kitle iletişimi). İş ortaklarına ve firmalara yazı ile yeni alınan kararları bildirirler (örgütler arası iletişim). Öğle yemeğine giderken, karşı kaldırımda gördüğü arkadaşına işaretle onu arayacağını söyler (sözsüz iletişim). Öğle yemeğini yediği esnada işyerinde onu bekleyen işleri düşünür (kendi kendine iletişim). O esnada, radyodaki hava tahminlerine kulak asar (işitsel iletişim). Tekrar ofise döndüğünde elindeki raporları genel müdürlüğe ulaştırır ve sunar (formel iletişim). İş çıkışı eve dönerken yoldaki reklam afişi ilgisini çeker (görsel iletişim). Evine girerken komşularıyla karşılaşır sohbet eder (yüz yüze iletişim). Gördüğü çocuğun başını okşar (dokunma ile iletişim). Evde yemek yerken eşyle konuşur (informel iletişim) ve yatmadan radyoda bir konser programı dinler (müzikle iletişim)...”.

Örnekten anlaşılacağı üzere günlük yaşantının içerisinde farkında olmadan birçok iletişim türü bir arada kullanılmaktadır (Zıllıoğlu, 2003:19).

Konuşulan ve yazılan dile ilave olarak kullanılan jest ve mimikler, giyim-kuşam şekli, mekân ve zaman düzenleme ileti taşıyan ya da belirleyen diğer iletişim türleridir. Yani insan için anlam yükleyebildiği her şey, bir iletişim türü sayılabilmektedir (Zıllıoğlu, 2003:16). Yukarıda kısaca açıklanan iletişim türlerinden sonra genel olarak tüm yazarların üzerinde yoğunlaştıkları sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim çeşitleri aşağıda kapsamlı bir şekilde açıklanmıştır.

2.2.5.1. Sözlü iletişim

Sözlü iletişim, söz ve kulakla ilgili olan dili kullanarak gerçekleşen iletişim türüdür. Ses, sözel iletişimin tamamını ifade etmeyip kişiler arasındaki etkileşimi kurmakta ve yürütmekte kullanılan bir araçtır (Erdoğan, 2005:198). Konuşma dili olarak da bilinen sözlü iletişim, günlük, sosyal ve örgütsel yaşamda en yoğun şekilde kullanılan bir iletişim türüdür. Sözlü iletişim, kişilerarası görüşmeler, kurslar, eğitimler, toplantılar ve telefon görüşmeleri gibi farklı formlarda gerçekleşebilmektedir (Tutar, 2003:67). Ayrıca yüz yüze yapılan anketler, görüşmeler, brifingler (özet bilgi), yılaşırı da denilen bienaller (iki yılda bir gerçekleşen toplantılar), demeçler, çalıştaylar, müzakereler, kolokyumlar (bilimsel bir sınav incelemesi), diplomatik (siyasal sorunlar tartışma), kurultaylar, paneller, seminerler, sempozyumlar, şura, münazara ve röportajlar sözlü iletişim türlerindedir (Mısırlı, 2011: 67-70).

Kelimelerden meydana konuşma eylemi, öğrenilerek kazanılır ve insanların

içinde yetiştiği kültürden etkilenir. Kaynağın da hedefin de sözcüklere ortak anlamlar yüklemeleri için ortak söz kalıplarının olması gereklidir. Sözel iletişim; dil ve ses ile gerçekleşen bir iletişim türü olduğundan konuşulan kelimelerle birlikte kullanılan ses tonu, bedensel duruş, mimik ve jestler de anlatılmak istenen sözlerin, verilmek istenen mesajların daha etkili olmasını ve anlaşılmasını kolaylaştırmaktadır (Telman ve Ünsal, 2005: 88). Bu iletişim türünde kişiler, konu ile ilgili anlamadığı kısımları sorarak kısa bir süre zarfında geri bildirim alabilmektedir (Ada ve Baysal, 2010:85).

Sözel iletişimde dinleme ve konuşma gibi iki temel beceri rol oynamaktadır. Konuşma, diğer insanlara düşünceleri ve duyguları aktarmak için gerekli olan bir eylemdir. Bu konuşma hitap, müzakere ya da sohbet gibi şekillerde gerçekleşebilir. Dinleme ise sözel iletişimde en az konuşma kadar etkili ve gereklidir. Konuşma ve dinlemeyi içerisine alan sözlü iletişimi etkileyen unsurlar şunlardır (Telman ve Ünsal, 2005: 78-79):

- Konuşmaya dair fiziksel durum (ses çıkmasıyla ilgili olarak ses telleri, ağız, dil ve dudak yapısı, beynin konuşma merkezi),
- Kullanılan sözsüz işaretler (beden duruşu, fiziksel görünüm, mimik ve jestler vb.),
- Konuşmacının kimliği (yaşı, eğitim seviyesi, yakınlık derecesi vb.),
- Ortamın özellikleri (ısı, ışıklandırma, gürültü vb.),
- Kişilerin fiziksel durumları (işitme vb.),
- Kültür (her ülkede yaşayan insanların beden dillerini farklı kullanmaları).

Sözlü iletişimde duygu ve düşüncelerini dile getiren kişinin, konuşmacının beden hareketleri de görebildiği için sözlü iletişim etkili bir iletişim türüdür. Mısırlı (2001)'ya göre sözel iletişim türü etkisiz ve başarısız olmuşsa ya asıl düşünceden, konudan uzaklaşıp konu dışına çıkmıştır ya da bir konu üzerinde sıkacak kadar uzun konuşulmuştur. Çünkü “normal bir kişi, bir konuyu, sıkılmadan tam bir performans ile ancak 20 dakika dinleyebilmektedir” (Mısırlı, 2011:54).

Başarılı ve etkili bir sözel iletişim gerçekleştirmek için uyulması gereken ilkeler şunlardır (Mısırlı, 2011: 55-57; Telman ve Ünsal, 2005: 80-88):

- Genellemelerde bulunmaktan sakınılmalı, anlatmak istenenler net olarak dile getirmelidir.
- Soyut ifadeler pek yanaşmadan kesin ifadeler tercih edilmelidir.

- Abartarak veya gereğinden fazla coşkulu bir anlatım tarzı benimsenmemelidir. Bu durumda fark etmeden konuşmacıya karşı olan güvenme ve inanma duygusu sarsılabilmektedir.
- Sık sık tekrar etmeye yatkın olunan kelimeler kullanılmamalıdır. Bu durum, birkaç tekrardan sonra dinleyiciler için sıkıcı olabilmektedir.
- Dinleyicilerin kafasında şekiller oluşturan, örneklerden faydalanılan bir anlatım tarzı tercih edilmelidir.
- Dinleyicilerin, dikkatlerinin dağıldığı hissedildiği zaman benzetmelerden, örneklerden faydalanılarak konuşma tekrar toparlanmaya çalışılmalıdır.
- Dinleyicilerin mahremiyetlerine önem verilmelidir. Bir konuşmada kişiler, isimlerini ya da mesleklerini söylemek istemiyorsa asla ısrar edilmemelidir.
- Konuşma anlaşılır, akıcı, samimi ve düzgün bir üslupla, telaffuzu doğru bir şekilde gerçekleşmelidir. Türkçede genellikle cümle sonunda fiiller yer aldığından konuşmalarda son kelimelerin yutulmuş söylenmesi iletişimde sorun olabilmektedir. İçeriğinde yanlış telaffuzlar içeren bir konuşmada dinleyenlerin ilgisi, konuşmadan ziyade sözcüklerin nasıl telaffuz edileceğine kayabilmektedir. Ancak bazı yöresel telaffuz değişiklikleriyle konuşmaya renk katmak aksine dinleyicilerin ilgisini çekebilmektedir.
- Konuşma esnasında ses tonunun alçak ve yüksek tonlarının birlikte kullanılarak yapılan vurgularla iletişimin daha etkin bir şekil alacağı düşünülmektedir. Kullanılan değişik ses tonları, konuşmadaki tek düzeliği engelleyip ve dağılan dikkatleri yeniden toplamaktadır.
- Konuşmacının ses tonu ile ses yüksekliğinin uygun hale getirilmesi “ses perdesi” olarak bilinmektedir. Her kişiye özel bir ses perdesi bulunmaktadır. Bazı konuşmacıların sesi çok kalınken bazılarının ses tonu oldukça tiz olabilmektedir. Bu durumlardan birisinin varlığı da sözel iletişimde dikkatlerin kaymasına, ilgi dağılmasına sebep olabilmektedir. Ancak alınacak ses eğitimleri sayesinde kişiler farkı ses perdelerine sahip olabilmesi mümkündür.
- Kelimelerin anlamlarının gayet açık olmasına özen gösterilmelidir. Sohbet veya konuşmalarda “mesleki terimler ve jargonlara” sıkça başvurulması diğer kişiler tarafından yeterince anlaşılmamaya neden olabilmektedir. Diğer bir durum da Avrupa kaynaklı kelimelerin Türkçeye uyarlanmaya çalışılmasıdır. Bu kelimelerle kurulan cümleleri, bu dile yabancı olan kişilerin anlamaması ya da yanlış anlamaları muhtemeldir.

2.2.5.2. Sözsüz iletişim

Kişiler, kendilerini açık bir şekilde ifade etme ve anlaşılma ihtiyaçlarını çeşitli iletişim kurma yöntemleri ile tamamlamaya çalışırlar. Kullanılan iletişim kurma yöntemleri ise kişiler arası ilişkilerin etkinliğini azaltmada veya artırmada rol oynamaktadır. İletişim, iletiyi verenin ve iletinin verilmiş şeklinin öğelerinden meydana gelen bir bütündür. İletinin verilme şeklinde sözel olmayan unsurların varlığı iletişimin kalitesini yükseltmektedir (Korkut, 1996:18).

Argyle (1988)'ye göre sözsüz iletişim ya da bedensel iletişim, bakışlar, jestler, yüz ifadeleri, koku, duruş, temas, giyim tarzı gibi sözlü olmayan işaretleri de kapsayan bir iletişim türüdür (Hartley, 2014:90-91). Kişilerin yüz ifadeleri, göz hareketleri, jestleri, beden hareketleri vb. işaretleri kullanarak gerçekleştirdikleri iletişim türü sözsüz iletişimdir (Kıran, 2012'den Akt: Şara ve Güney, 2015:195). İletişim kurulan kişinin ses tonu, yüz ifadesi, duruşu ve beden hareketleri gibi sözsüz mesajlar vasıtasıyla iletişim meydana getirilir. Geçmişte de insanlar, henüz birbirleri ile konuşmayı öğrenmeden önce beden diliyle iletişim kurmaya, bu işaretlerle çevrelerine duygu, düşünce ve ihtiyaçlarını anlatmaya çalışmışlardır. Kişiler, çevreyi ve kendilerini beden dili ile gayet iyi bir şekilde anlamaları mümkündür (Baltaş ve Baltaş, 2004:11).

İyi bir iletişimci, sözsüz bir şekilde gayet sağlıklı ve etkili bir iletişim kurabileceğinin farkındadır. Hayvanlarda konuşma yeteneği olmamasına rağmen eş bulabilmekte, arkadaş edinebilmekte ve bir amaç için bir gruba dahil olabilmektedirler. Aynı şekilde bebekler için de ses tonu anlatmak istediklerinden daha önemlidir. Mısırlı (2011:77)'ya göre sözsüz iletişimin unsurları, gözler ve yüz ifadeleri, mekân kullanımı, ses ve beden dili kullanımı, giyim dili ve renklerin dilidir.

Knapp (1972)'e göre iletişimde sözel olmayan mesajlar, kişinin ses tonu, göz hareketleri, kişisel mesafe ve dokunmadır. Ackerman (1961) ise kişinin giyim tarzının da bir mesaj içerdiğini belirtmiştir (Coşkuner, 1994:10). Sözsüz iletişim, sözlü iletişimin de bir parçası olan beden dilinin devamlı kullanıldığı bir iletişim türüdür. Her iki iletişim türünün anlamlı bir şekilde kullanılması da sözlü iletişimin etkinliğini artıran bir durumdur. Kişiler duygularını ya sözleriyle ya tutumlarıyla aktarırlar. Bu bağlamda iletişim, “kişilerin davranışlarını etkileyebilmek için sözlü veya sözsüz araçlar kullanarak gerçekleşen zihni yönlendirme etkinliğidir” şeklinde ifade edilebilir (Tutar vd., 2014:17).

Yüzyüze olan iletişimde kişilerin duyguları, sözsüz bir şekilde anlatılırken düşünceleri, sözlü bir şekilde anlatılmaktadır. Sözsüz iletişim, kişilerin duygularını ifade ederken, sözler var olan konuşmaların içeriğini belirlemektedir. Kişilerin beden dilini kullanarak verdikleri iletiler, doğru algılanmada ve anlaşılmasında oldukça etkilidir. Beden dili, iletişimde ses tonuna ve kelimelere nazaran daha etkilidir (İzgören, 2000:6).

Schober (1999)'a göre sözsüz iletişim üçe ayrılmaktadır (Sönmezay, 2010: 47):

- **Sesli olan sözsüz iletişim:** Bağımsız ifadelerden oluşan olguları kapsar (Bir durum karşısında üzülüp iç çekmek ya da bir duruma sevinip sesli bir şekilde gülmek gibi).
- **Sessiz olan sözsüz iletişim:** Sadece beden dilini kullanarak gerçekleştirilen iletişimi kapsar.
- **Mekânın ve renklerin dili:** Kıyafet, bedensel aksesuarlar gibi konuşmacıların görüntülerini tamamlayan şeylerle de sözsüz iletişim gerçekleşmektedir.

Dökmen (1996) ve Cüceloğlu (1997), sözsüz iletişimin genel özelliklerini şu şekilde açıklamışlardır (Şah, 2013:17):

- İki kişinin bir arada olması, konuşmamış olsalar bile çeşitli görsel mesajların iletilmesini sağlayarak, iletişimsizliği olanaksız kılmaktadır.
- Aynı kelimelerin farklı ses tonları ile ya da farklı beden hareketleri ile kullanılması, farklı anlamlara geldiğinden sözsüz iletişim sözel içerikle alakalı bilgiler barındırmaktadır.
- Sözsüz iletişim, diğer iletişim türlerine göre daha evrensel olsa da yine de içerisinde bulunulan kültüre göre şekil almaktadır. Gülmek, hemen hemen her toplumda evrensel olan bir davranış olmasına rağmen, kişilerin nerede ve ne şekilde gülecekleri yine içerisinde yaşadıkları topluma göre şekillenmektedir.
- Sözsüz iletişim, kişilerin düşündüklerini her zaman dillerine yansıtılmamalarından dolayı sözlü iletişime nazaran daha güvenilir bilgiler barındırmaktadır (Şah, 2013:18).

Sözsüz iletişim kendi içerisinde beden dili, mekânın dili ve renklerin dili olmak üzere üç şekilde incelenmiştir (Telman ve Ünsal, 2005: 98).

2.2.5.2.1. Beden dili

Altıntaş ve Çamur (2004) beden dilini; “kişilerin bedenlerinin verdiği gözle görülür sözsüz iletiler” şeklinde ifade etmiştir (Erişkon Cangil, 2004:70). Beden dili, iletilerin anlaşılmasında fayda sağlayan ve sözel olmayan kişiye özgü farklılıklardır. İletişimde beden dilini kullanmak ve anlayabilmek oldukça önemlidir. İki insan arasında kurulan iletişimdeki iletilerin; “%7’si kelimelerle, %38’i ritim, tonlama, alçak ve yüksek ses tonuyla, %55’i de vücut hareketleri ve yüz ifadeleri ile algılanmaktadır” (Dicleli ve Serra, 2000:69). Beden diline mimikler (yüz ifadesi), jestler (el, kol, baş, bacak ve beden kullanımı), bedensel temaslar, bedensel aksesuarlar ve sesin kullanımı örnek olarak verilebilir (Telman ve Ünsal, 2005:100-114).

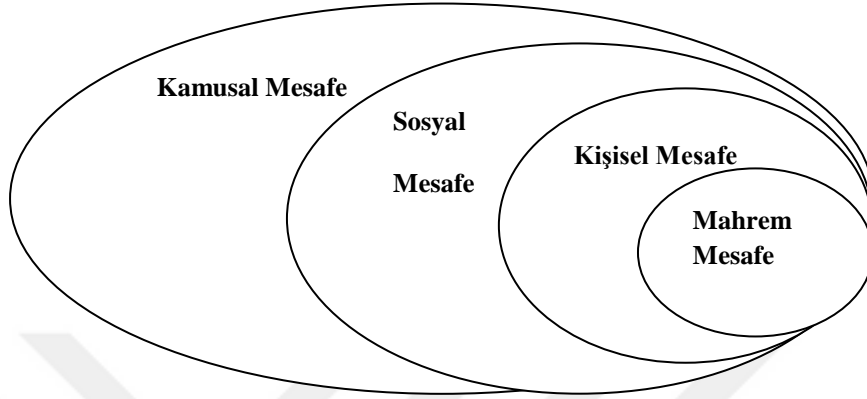
Kişilerin beden dili ile herhangi bir durumu anlatması, tüm dünya dillerinde kullanılan pek çok süslü cümleden daha fazla şey ifade etmektedir. Kişiler, farkında olsunlar ya da olmasınlar beden dilince oluşturulan sinyaller ve işaretlerle çevrelerine mesajlar vermektedir. Kişilerin kendi beden dillerini yönetebilmeleri, gerektiği ortamda ve şekilde kullanmaları önemlidir. Beden dili ile kişilerin konuşmanın seyrinden sıkılıp sıkılmadıkları, ilgi alanları, aynı fikirde olup olmadıkları, yalan söylemeleri gibi durumlar dille ifade edilmesine gerek kalmadan belli olabilmektedir. Kişilerin sadece bir baş hareketlerinden bile pek çok farklı anlamlar çıkabilir ve değişik şekillerde yorumlanabilir (Telman ve Ünsal, 2005:98-99).

Günlük hayatta kullanılan her işaret bir anlam ifade etmektedir ve tüm bunlar iletişim sürecinin birer parçasıdır. Bu duruma evlerde kullanılan renkler, neredeyse hergün rastlanılan trafik işaretleri, yüksek sesle konuşan birisine işaret parmağını dudağa götürerek yapılan “sus işareti” gibi pek çok örnek verilebilir. Dinleyicinin konuşmacıya, göz kontağı kurarak yalnızca göz kırpması ya da başını sallaması bazen pek çok cümleden daha önemlidir (Baykoç, 2010:256).

Kişilerin içerisinde buldukları toplumsal çevre ya da ortamdaki nesnelere ile onların diziliş şekilleri gibi pek çok durum beden dilinde bir manaya gelmektedir. Sınava girilen ortamda hissedilen gerginlikle, bir ses yarışması izlerken veya dinlerken yaşanan duygu aynı değildir ve her iki durumda da farklı beden dili kullanımı söz konusudur. Aynı şekilde, yerdeki minderde oturan birisi ile çok konforlu bir koltukta oturan kişilerin beden hareketleri doğal olarak farklı olacaktır (Telman ve Ünsal, 2005:100).

2.2.5.2.2. Mekânın dili

“Proksemnin (mekân dili bilimi)” kurucusu olarak anılan Edward T. Hall, iletişim kurarken 4 tür mesafenin varlığından söz etmiştir.



Şekil 2.4. İletişimde mekân dili (Dicleli ve Serra, 2000:71)

- **Mahrem Mesafe:** Bu mesafe, cilt temasından başlamakta ve 45 cm uzağa kadar devam etmektedir. Eşler, çocuklar, yakın arkadaşlar bu gruba girmektedir.
- **Kişisel Mesafe:** 45 cm ile 120 cm arasındaki mesafelerdir.
- **Sosyal Mesafe:** 120 cm ile 200 cm arası mesafeyi kapsamaktadır. Kişiler meslek yaşamlarında ve resmi işlerde bu mesafeyi kullanmaktadırlar.
- **Kamusal Mesafe:** 200 cm ve ötesini kapsamaktadır. Bu alan, topluma açık alanlara ve tanınmayan insanlara ayrılan mesafedir (Dicleli ve Serra, 2000:71-72).

Mısırlı (2011) ise beden dilindeki iletişim mesafelerini şu şekilde açıklamıştır: Mahrem alan “0-25 cm, kişisel alan 25-80 cm, sosyal alan 80-200 cm ve genel alan ise sosyal alanın dışında kalan mesafelerdir”. Bu alanların tümü ilişkilerin seviyeleri ile alakalıdır. Samimi olunan insanlarla kişisel alanı kullanırken, diğer insanlarla sosyal alan paylaşılmaktadır (Mısırlı, 2011:81).

Bu mesafelerin bireyden bireye ve toplumdan topluma değişiklik gösterdiği unutulmamalıdır. İnsanların evlerinde dahi özel alanları varken, iletişim kurdukları insanlarla mesafeler koyulması çok normaldir (Dicleli ve Serra, 2000:71-72).

2.2.5.2.3. Renklerin dili

Geçmişten bu yana insanlar aynı çiçeğin değişik renklerine bile değişik manalar yüklemişlerdir. Yaşanılan kültüre göre değişiklik gösterse de renklerinde kendilerine has dilleri bulunmaktadır. L. B. Wexner, renklerin kişilerin psikolojik

durumlarındaki etkilerini araştırmış ve şu şekilde açıklamıştır (Mısırlı, 2011: 83):

<u>BEYAZ</u>	<u>SİYAH</u>	<u>KIRMIZI</u>	<u>KAHVERENGİ</u>	<u>TURUNCU</u>
-Saflık	-Hüzün	-Sıcaklık	-Keder	-Düşmanlık
-Arılık	-Üzüntü	-Heyecan	-Sıkıntı	-Keder
	-Karamsarlık	-Meydan Okuma		
	-Mutsuzluk.	-Kararlılık		
<u>MAVİ</u>	<u>MOR</u>	<u>SARI</u>	<u>YEŞİL</u>	
-Güven	-Olgunluk	-Sevinç	-Huzur veren	

Şekil 2.5. Renklerin Dili (Mısırlı, 2011: 83; Ustakara, 2010:139'dan tasarlanmıştır)

Şekilde görüldüğü üzere, insanların zihinlerinde renklerin de dili bulunmaktadır ve kişilerarası iletişimi etkilemektedir. Kişiler zihinlerine, renklerin anlamlarını kodlayıp bunları duygu, düşünce ve davranış olarak insan ilişkilerine yansıtmaktadırlar. Örneğin; kırmızı renk, çoğu kişi için aşkı ve sevgiyi ifade ederken, Türkiye’de pek çok kişi için şehitleri ve bayrağı ifade etmektedir (Ustakara, 2010:139).

2.2.5.3. Yazılı iletişim

“Söz uçar yazı kalır” ifadesinde de yazının önemi belirtildiği üzere, yazı yazma eylemi her zaman insan ilişkilerinde yer almıştır ve almaktadır. Yazılı iletişim, formlar, dilekçeler, resmi yazılar, mektuplar, kitaplar, gazeteler, broşürler, sözleşme metinleri ve raporlar gibi yazılı iletişim araçları vasıtasıyla gerçekleşen iletişim türüdür. Belirtilen yazılı iletişim araçları, görsel olarak birbirlerinden ayrı olmalarına rağmen aynı amaç için kullanılmaktadırlar (Çağlar ve Kılıç, 2008:22).

Kişiler, birbirlerine vermek istedikleri iletileri, yazılı biçimde de iletebilirler. Bu durum, duygu veya bilgi aktarımı, uyarma, ikna etme, etkileme gibi çeşitli amaçlarla gerçekleşmektedir. Yani yazılı biçimdeki iletiler, kişilerin amaçlarına göre biçim almaktadır. Yazılı iletiler, dergi, gazete, kitap, afiş, broşür, yıllık, bildiri, elektronik posta ya da herhangi bir not olabilmektedir. Tüm bunlar ise, hitap edilen hedef kitlenin “işaret ve ifade dili” kullanılarak gerçekleşmektedir. Bu iletilerin yazar tarafından iletmek istediği konuya göre kâğıt üzerinde düzenlemeleri ve yerleştirmeleri de yapılmaktadır (Telman ve Ünsal, 2005:115). Yazılı iletişim,

verilecek mesajları anlamayı sağlayan tüm özellikleri bünyesinde barındırmalı ve ileti kullanıma hazır halde her an beklemelidir. Yazılı iletişim, kişilere kontrol etme fırsatı verdiği için hata oranı diğer iletişim türlerine nazaran daha azdır (Mısırlı, 2011: 101).

Yazılı iletişimin dezavantajı ise, iletiyi alanların anladıklarını belirten otomatik geri bildirim durumunun olmaması ve diğer iletişim türlerine göre daha zaman alıcı olmasıdır. Bununla birlikte iletiyi alan her kişi farklı yorum yapabilmekte ve herkes aynı şekilde ve zamanda algılamamaktadır. Bu bağlamda yazılı iletişim kullanılırken, olabildiğince açık fakat incitici olmayan ve alıcıların anlama düzeylerine uygun bir şekilde hazırlanmış ifadelerin kullanılması önemlidir (Can, 2002:274; Tutar ve Yılmaz, 2008: 69).

2.2.6. İletişim Çatışmaları ve Transaksiyonel Analiz Yaklaşımı

Bir toplulukta iletişime giren insan sayısı ne kadar çoksa çatışmaya girecek konular da o derece artmaktadır. İnsanlar okulda, işte ve sosyal hayatlarında kendilerinden farklı duygu ve düşüncelere sahip insanlarla iletişimde olmaları sebebiyle zaman zaman fikir çatışmalarına girmekte ve dolayısıyla sağlıklı bir iletişim gerçekleşmemektedir (Dicleli ve Akkaya, 2000:138).

İletişim çatışmalarının bir kısmı, iletişim kurmadaki bilgi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. İletişim esnasında insanların farkında olarak veya olmayarak yaptıkları bazı hatalar bulunmaktadır. Cümledeki anlatım ve diksiyon bozuklukları, konuşmacının sürekli sözünü kesmek, ilgisini başka yönlere vermek ve göz teması kurmamak gibi nedenler iletişim çatışmalarına sebep olabilecek etkenlerdir (Dökmen, 1998:106).

Kişilerarası iletişim çatışmalarını yorumlayabilmek için Eric Berne'nin geliştirdiği "Transaksiyonel Analiz" yaklaşımı açıklanmalıdır. Akkoyun (2001) ve Berne (1988)'ye göre Transaksiyonel Analiz, kişilerin birbirinden farklı olduğunu, kişilerin birbirleri ile ne şekilde iletişim kurduklarını, diğer bir deyişle "kişiler arasındaki değişen iletişimi ve ilişkiyi açıklayan bir yaklaşımdır"(Keçeci, 2007:4).

Bir insanın başlatmış olduğu uyaran ve diğer insanların başlatmış olduğu yanıt "transaksiyonu (iletişim işlemi)" meydana getirmektedir. Diğer bir deyişle iletişim, kişilerin ego durumları arasında oluşan transaksiyonlardan meydana gelmektedir. Daha açık bir ifade ile bu yaklaşım, çocuk, anne-baba ve yetişkin benlik hallerinden meydana gelmiştir. Söz gelimi "dişçi koltuğuna oturmak istemiyorum" diyerek çocuk benliğinde bulunan bir insana, "korkacak bir durum asla yok, hem ben

de senin yanında olacağım” diyerek yanıt veren biri anne-baba benlik durumunu gerçekleştirmiş olmakta ve bir problem yaşanmamaktır. Diğer bir örnekte ise, “toplu taşıma araçlarını kullanan yaşlı bir insanın, zamane gençliğinde büyüklere yer verme anlayışı asla yok, saygı kalmamış” diyerek anne-baba benlik durumunda bulunan bir insana, “öyle söylemeyin, yer vermeyen gençler rahatsız olabilirler” diyerek yanıt veren biri yetişkin benlik haline bürünmektedir (Keçeci, 2007:5; Telman ve Ünsal, 2005:225-227).

İnsanlar, iletişim kurarken bu üç role göre davranmaktadırlar. Anne-baba benlik rolüne bürünen insanlar, fikir ve emir veren ile sürekli koruyup kollamak isteyen kişilerdir. Bu durum, koruyucu ve eleştirici anne- baba rolü olarak da adlandırılmaktadır. Yetişkin benlik rolüne bürünen insanlar, yaptıkları davranışları akla dayandırmaya çalışmaktadırlar. Bu rol, anne- baba ve çocuk benlik durumları arasında denge kurmaktadır. Çocuk benlik rolüne bürünen insanların yersiz istekleri ve korkuları ile anne- baba benlik rolüne bürünen kişilerin emirlerinin ortasını bulmaya çalışmaktadır. Çocuk benlik rolü, doğal isteklerin oluşturduğu bir roldür ve bu role bürünen insanlar, içlerinden nasıl geliyorsa öyle davranmaktadırlar. Çocuk benlik rolü bizim, bazen korkan, bazen kabul eden, bazen de şikâyet eden yönümüzdür (Kulaksızoğlu, 2003:206-207).

Akbağ (2000) ve Akkoyun (2001)’a göre “transaksiyonel analiz” yaklaşımının ilkeleri şu şunlardır (Kulaksızoğlu, 2003:207):

- Tüm insanların bir düşünme kapasitesi mevcuttur. Düşünmesine engel bir hali bulunmayan tüm insanlar çevrelerinde olup biten tüm olayları algılama ve kavrama yeteneğine sahiptir.
- Tüm insanlar birbirinden farklı olsalar dahi insan olan herkes değerli ve önemlidir.
- Tüm insanlar, hayatlarının yönünü kendileri çizip kendileri karar verirler. İçerisinde bulunan ortam, insanların davranışlarını her ne kadar etkileme gücüne de sahipse, hayatları hakkında son kararı insanların yine kendileri verirler (Keçeci, 2007:5).

İletişim çatışmalarına sebep olan ve iletişime engel olan faktörler aşağıda açıklanmıştır.

2.2.7. İletişim Engelleri

"Hayvanlar koklaşa koklaşa, insanlar konuşa konuşa anlaşır" sözünden yola çıkarak, insanoğlunun yüzyıllardan beri konuşmasına rağmen sorunlarını hala

çözemedikleri görülmektedir. O halde, iletişim sadece konuşmayı sağlayan bir araç değil, insanlar arasındaki sorunların çözümünü de iyileştiren bir olgudur. Bazen susmakla geçirilebilecek bir tartışmanın, yanlış ve yerinde olmayan bir sözcük kullanımı yüzünden yeniden hiddetlendiği görülmektedir (Zıllıoğlu, 2003:2).

Günlük yaşamda, yanlış anlaşılmaya sebep olacak pek çok faktör bulunmaktadır. “Kişilerin düşündükleri, söylemek istedikleri, dile getirdikleri, işittikleri ve işittiğini sandıkları çoğu zaman farklı olabilmektedir”. Aşağıda bu konuyla ilgili bir bilgi verilmiştir (Mısırlı, 2011:23):

“Martens ve Konter’e göre anlatıların yalnızca %1,5’inin tam anlamıyla alıcıya varmaktadır. Kişiler, anlatılan konuların yalnızca yarısını işitirler. İşitmediklerinin yarısını dinlerler. Dinleyip de anladıklarının yarısına inanırlar. İnanıldığı şeylerin de yarısını anımsarlar. Anımsananların yarısının uygulandığını düşünülürse; %1,562 gibi bir rakam elde edilir” (Mısırlı, 2011:23).

Bir mesajın gönderilmesini veya alınmasını zorlaştıran tüm etmenler iletişim sürecinde meydana gelen engellerdir. Bu engellere sebep olan durumların, bir kısmı bilinçli bir kısmı da farkında dahi olmadan meydana gelmektedir. Kaynaktan alıcıya gönderilen mesajların pek çoğu, alıcıya eksiksiz bir şekilde ulaşmamaktadır. Gönderilen ve algılanan mesajlar arasında farklar bulunabilmektedir. İşte bu farkların çokluğu da iletişim engellerinin çokluğunu gözler önüne sermektedir. Bu engellerin genellikle kişisel niteliklerden kaynaklı olduğu söylenebilir (Şimşek ve Altınkurt, 2009:2).

İletişim, kişilerin kendini ifade edebilmesi ve başkalarını anlayabilmesi için gerçekleştirilen, insan ilişkilerini düzenleyen bir haber alışverişidir (Bilen, 2004’ten Akt: Levent, 2011:67). İletişim süreci, bir takım engellerle aksamaktadır. Bu engellere, anlatılanları yeteri kadar dinlememe, güven vermeyen tutarsız bir ortamın varlığı, gürültü, statü ve dil değişiklikleri ile yaş ve cinsiyet uyumsuzlukları örnek verilebilir (Mısırlı, 2001:25).

Kişiler arasında iletişimin sağlıklı bir şekilde gerçekleşemeyişinin genel nedeni, iletişimin “insanlar arasında gerçekleşen bir eylem” olmasındandır. Dolayısıyla her kişinin olaylara yaklaşım şekli ve davranışları farklıdır (Çağlar ve Kılıç, 2006:39).

İletişim engelleri, sözlü ve sözsüz iletişimde meydana gelen uyumsuzluklar, dil farklılıkları, algı farklılıkları, gürültü, güven duymama, yeterli olmayan geri bildirim, aşırı şekilde teknik dil kullanımı, yetersiz kanal kullanımı ve duygusal

tepkiler gibi çeşitli etkenin varlığıdır (Stoner and Freeman, 1992'den Akt: Çağlar ve Kılıç, 2014:69). Aşağıda gerçekleşen iletişim engelleriyle ilgili bir örneğe yer verilmiştir:

“Burada sigara içilmemesini rica ederim”;

“Lütfen burada sigara içmeyiniz”;

“Burada sigara içilmesi yasaktır”.

Yukarıdaki iletilerinin içeriği aynıdır ama birbirlerinden değişik ilişkileri ifade eden cümlelerdir (Zıllıoğlu, 2003:17).

Gordon (1993), eğitimcilerin ve ebeveynlerin kullandığı 12 iletişim engelini şu şekilde açıklamıştır (Yöndem, 2006:118; Kulaksızoğlu, 2003:202):

- Gözdağı vererek uyarmak,
- Emir vererek çocukları yönlendirmek,
- Ahlâk dersi şeklinde anlatmak,
- Nutuk çekerek mantıklı düşünceler oluşmasını sağlamaya çalışmak,
- Nasihat vererek çözüm önerileri geliştirmek,
- Küçümsemek, ad takmak ve dalga geçmek,
- Yargılamak, eleştirmek,
- Överek, aynı düşüncede olduklarını belirtmek,
- Aklını okumak, yorum yapmak,
- Güven verip desteklemek,
- Çapraz sorgulama yapıp denemek ve sorgulamak,
- Verdiği sözde durmamak, avutmak ve oyalamaktır.

Etkili bir iletişimde meydana gelebilen, bazen iletişimin başarısını arttıran bazen de aksatan, engelleyen etkenler ise şu şunlardır (Erdoğan,2002'den Akt: Karagülle, 2018:36; Çağlar ve Kılıç, 2006:39):

- **Kişisel Etkenler:** Alıcı ve gönderici, iletişim sürecinin iki önemli unsurudur. Bazen alıcı ve gönderici, iletişim sürecinde haberleşmeyi engelleyici unsurlar haline gelip haberleşme eksikliğine sebep olmaktadırlar (Çağlar ve Kılıç, 2006:39). Erdoğan (2002)'a göre, alıcının gelen iletileri algılaması, yorumlaması ve tasarlayıp vericiye ulaştırması, sahip olduğu kişilik özellikleri ile ilgilidir (Erdoğan, 2002'den Akt: Karagülle, 2018:26).
- **Fiziksel Etkenler:** Bu etkenler, haberleşme kanalı ve onu etkileyen fiziki çevre şartlarıyla ilgilidir. Gürültü, sözlü haberleşmeye mani bir durum olup, iletişim sürecinin genel işleyişinde sıkıntı oluşturabilmektedir (Çağlar ve Kılıç, 2006:39).

Restoranlarda canlı renkler ve müziklerin kullanılması, daha şık restoranlarda daha kısık sesli müzikler çalınması ve daha loş ışıkların kullanılması, dışçilerin bekleme odasında ise kişilere kendilerini dışçide olduklarını unutturacak ve korku hissettirmeyecek bir ortam oluşturulması gibi örnekler fiziksel etkenlerin etkisini açıklayan örneklerdir. Ortamın ısınmış ya da soğuk olması, mekânda yanan lamba türleri de kişilerin davranışlarında etkili faktörlerdir. Kısacası fiziksel çevre, kişilerin pek çok davranışını ve iletişimi etkileme gücüne sahiptir (Hartley,2014:134).

- **Kültürel Etkenler:** Kişiler arasındaki kültür farklılıkları iletişime engel olabilmektedir. Aynı kültürde yetişen kişilerin daha fazla ortak noktası ve özellikleri bulunduğu için iletişim, bu insanlar arasında daha hızlı ve etkin bir şekilde gerçekleşmektedir. Değişik kültürlerden gelen insanların iletişimde ise ortak anlamlar ve semboller bulunmadığından iletişim süreci güçleşebilmektedir (Çağlar ve Kılıç, 2006:39).
- **Semantik Etkenler (Dil Engelleri-Güçlükleri):** “Semantik etkenler”, iletiyi formüle dönüştürmekte yararlanılan sembollerle alakalıdır. Her sembol, her kişi için farklı manalara gelebilmekle ve bazı semboller birden fazla mana içerebilmektedir. Yani gönderenin, iletideki bir sembole yüklediği mana ile alıcının anladığı mana aynı olmayabilir (Karatepe, 2005’ten Akt: Çağlar ve Kılıç, 2006:41).

İnsanlar, iletişim kurmaya çalıştıkları kişilere göre sözcükler seçmelidir. Bir ekonomistin toplantıda maddi konulardan söz ederken “ $A = 3X - X + B/2$ ” gibi herkes tarafından zor anlaşılacak formüllerden yararlanmak yerine “ayağımızı yorganımıza göre uzatmanın vakti geldi” şeklinde bir sözle, içinde bulunulan durumu ifade etmesi daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır. Semantik engellerde, kaynaktan gönderilen iletinin ve kelimelerin çok değişik anlamlara gelebilmesinden dolayı iletinin alıcı tarafından yanlış anlaması durumu ortaya çıkmaktadır (Çağlar ve Kılıç, 2006:41).

- **Teknik engeller:** Zamanlama, teknik engellerden birisidir. İletinin ulaşmasında, meydana gelen aksamalar veya iletinin vaktinden önce iletilme durumu teknik engellere verilecek örneklerdir (Çağlar ve Kılıç, 2006:39).
- **Algıda Seçicilik:** Bazı iletilerin tamamının veya bir kısmının bilinçli olarak veya bilinçsizce algılanmaması durumudur. Kaynak ya da hedef, çoğu zaman iletileri motivasyon ve ilgi eksikliği gibi nedenlerle doğru bir biçimde göndermemekte veya alma çabasına girmemektedir (Elgünler, 2011’den Akt: Karagülle,

2018:37).

- **Psikolojik Engeller:** Bu engeller arasında, mesaj verilecek konunun açıklığa kavuşmamış, belirsiz olması, kıskançlık, sadece duymak istediğimiz şeyleri işitme ve karşıdakini yeterince dinlememe gibi durumlar bulunmaktadır (Çağlar ve Kılıç, 2006:40).
- **Zaman:** Bazı durumlarda zamanın kısa olmasından dolayı bir konunun yeterince açıklanamama durumu meydana gelmektedir. Burada, bir haberleşme engeli söz konusu olabilmektedir (Çağlar ve Kılıç, 2006:40).

Bilgi verilecek konularda titiz ve seçici olmak, iletişimi daha etkin hale getiren olumlu engellerdendir. İletişim sürecinde yararlanılan bilgilerin bilgisayarla desteklenmesi de ihtiyaç duyulan bilgilerin tümüne daha rahat bir şekilde ulaşılması açısından iletişimin olumlu engelleri arasında sayılmaktadır (Mısırlı, 2011:24-25).

2.2.8. İletişim Engellerini Ortadan Kaldıran ve İletişimi Kolaylaştıran Etkenler

Etkin iletişim becerisi, ancak iletişimin önünde duran engellerin yok edilmesiyle gerçekleşmektedir. İletişimin etkinliğini artırmak ve ona engel olan etkenleri ortadan kaldırmak için aşağıdaki yöntemlerden yararlanılması önerilmektedir (Tutar, Yılmaz ve Eroğlu, 2014: 69-70):

- Verici ve alıcının, psikolojik ve fiziksel açıdan rahatsızlıkları ortadan kaldırılmalıdır.
- Verici, göndereceği sözlü iletileri alıcının algılayıp anlayabileceği şekilde kullanmalıdır.
- Gönderilen iletiler sadece sözlü olmaktan ziyade; yazı, işaret, resim vb. sembollerle de desteklenmelidir.
- Gönderilen bu iletilere, hedefin ilgisini çekecek gerçek örneklerle destek verilmelidir.
- İleti, hedefi etkileyecek bir kanalla gönderilmelidir.
- İletinin yeterince anlaşılıp anlaşılmadığı geri bildirim yöntemi ile takip edilmelidir.
- Dil farklılıkları aşılmaya çalışılmalıdır. Sade ve doğal, çok fazla teknik terimlere boğulmamış bir dil kullanımı ile iletişim daha etkili bir hale gelmektedir.
- Sözlü ve sözsüz iletişimde ortaya çıkan uyumsuzluğu gidermek için mesajı gönderenin alıcı tarafından yanlış anlaşılmasına ya da farklı yorumlamasına sebep olacak davranışlarının bilincinde olması gerekmektedir.

- Alıcının, gelen iletinin kodunu tam anlamıyla çözüp doğru biçimde anlaması için ağdalı söylemlerden kaçınılmalıdır.
- İletin karşı tarafa değişik biçimlerde sıkılmadan birkaç kez gönderilmesi için pekiştirmelerden yararlanılmalıdır. Yazılı iletişimdeki pekiştirme, sözlü iletişimde beden diline karşılık gelir.
- Sözlere, uygun davranışlarla destek vererek, iletişimde güven sağlanmaktadır. İletilerin, yalnızca kelimelerden ibaret olmadığı unutulmamalıdır.
- İletilerde gecikme sorunu yaşanmaması için değişik kanallar kullanılmalı, sözlü iletiler sunulurken yazılı kanallarda kullanmak suretiyle ileti desteklenmelidir.

İletişimi kolaylaştırmak için yaralanılacak bazı yöntemler ise şunlardır (Kulaksızoğlu, 2003:204; Çağlar ve Kılıç, 2006:40-42; Tutar, Yılmaz ve Eroğlu, 2014:68):

- **Etkili Bir Şekilde Dinleme, Gözlem Yapma ve Çok Okuma:** Anlattıklarının gerçek anlamda işitilmesini isteyen kişi, ilk önce başkalarını dinlemesini öğrenmelidir. Çok fazla okuma ve gözlem yapmak ise, söylenenleri daha iyi anlamak açısından önemli; iletişimi kolaylaştırmak için adeta gereklidir.
- **İletiyi Alana Duyarlılık:** Kişiler anlatmak istedikleri şeyleri yalnızca kendi anlayabilecekleri bir dille ifade ederlerse, onlardan daha değişik deneyim ve bilgilere sahip alıcılar, gönderilen bu iletiden pek de bir şey anlamayacaklardır. O anda herhangi bir sebepten dolayı sınırlı ya da korkmuş olan bir alıcının o anki ruh hali anlanmaya çalışılıp ileti ona göre düzenlenmezse, iletişim süreci alıcı açısından zaten bitmiş olur.
- **İletileri Sözlü Anlatımla Beraber Eylemlerle de Gösterme:** Herhangi bir konu anlatılmaya çalışırken, bedensel hareketlerle de desteklenirse anlaşılması daha kolay olup iletişim güçlendirilmiş olur.
- **Tehdit Edici Olmayan Uygun Bir Çalışma Ortamı Sağlama:** Kişilerin açık bir iletişim sağlayabilmeleri, aslında söyleyecekleri şeyden korkmamalarına ve o konuda çekimser olmamalarına bağlıdır.
- **Verilmek İstenen Mesajı Yeteri Kadar Tekrar Etme:** Bir durumu açıklamaya yönelik kurulan cümlelerdeki her kelime, diğer anlarda kurulan cümlelerden daha önemlidir. Verilmek istenen mesajın, uygun yerlerde değişik şekillerde tekrarlanmasında fayda vardır. Ancak her şeyde olduğu gibi bu durumun da gereğinden fazla yapılmasından dinleyiciler sıkılmakta ve ileti sıradanlaşmaktadır.

- **Geçişim Analizinden Faydalanma:** Geçişim analizi, kişilerde üç farklı benlik mevcut olduğunu söylemektedir. Bunlardan ilki “ana-baba benliğidir”. Bu benlikteki kişiler, otoriter ya da şefkatlidir. İkincisi “yetişkin benliğidir”. Bu duruma “benliği bulma, yakalama” davranışı da denilmektedir. Üçüncü benlik, “çocuk benliğidir” ve bu kişiler bazı durumlarda gerçek anlamda çocuk gibi davranmaktadır. Bir yöneticinin bir çalışana “bu gün bu iş bitecek, bitmeli” şeklinde emir içeren bir ifade kullandığında, çalışanın “siz zaten hep beni görün, bana söyleyin” tarzında yanıt verip küsüyorsa, bu çalışan çocuk benliğine bürünmüş demektir. Kişiler, iletişim kurdukları kişilerin hangi benlik halinde olduklarını analiz eder ve ona göre bir yöntem izlerlerse iletişim başarılı olacaktır.
- **Geribildirimde Bulunmak:** İletişimi aksatan durumları yok etmenin belki de en önemli yolu doğru ve zamanında bir geribildirimde bulunmaktır. Geribildirim, mesajı alan alıcının vermiş olduğu olumlu ya da olumsuz tepkilerdir. Mesajı yollayan, alıcının vermiş oldukları tepkilere değer vermeli, üzerine düşünmeli ve özen göstermelidir.
- **Bilgisayar Kullanımının Yaygınlaşması:** Bilgisayar, haber alış verişini oldukça hızlı hale getiren ve kolaylaştıran bir araç olduğu için iletişimde daha hızlı ve sağlıklı bir bilgi akışının sağlanmasında yararlı olmaktadır.

2.2.9. İletişim Becerileri

Kişilerin günlük yaşantılarının temelinde insan ilişkileri bulunmakta ve kişiler iletişim vasıtasıyla ilişkilerini düzenlemektedir. Kişilerin iletişimle elde ettikleri kültürel birikim, doğduğunda doğaya veya diğer canlı türlerine göre güçsüz olan insanı diğer canlılardan üstün kılmıştır. İnsanlar, iletişim vasıtasıyla diğer insanların yaşamlarını öğrenme imkânı sağlamakta, duygu ve düşüncelerini paylaşmakta ve yeni şeyler keşfetmektedir. Sonuç olarak iletişim, tüm yaşananlardan etkilenmekte ve başkalarını da etkilemektedir. Her insan iletişim kurabilme donanımına sahip olarak dünyaya gelmiş olsa da iletişim becerileri kavramıyla bir anda tanışılmamaktadır. İnsanlar, ancak çevreleriyle etkileşim halinde bulunarak iletişimi ve iletişim için gerekli olan becerileri öğrenebilmektedirler (Deniz, 2003:1).

İnsanoğlu, ana rahmindeki 10. haftasından itibaren iletişim kurmaya başlamıştır. Zaman ilerledikçe, sadece iletişimin yoğunluğu ve türü değişmektedir. Aile ya da iş yaşamında başarılı sayılan kişilerin özellikleri incelendiğinde iletişim konusunda da yetenekli kişiler oldukları görülmektedir. Hayatını sürdürme çabasında

olan her insanın, sağlıklı bir iletişim kurması ve buna dair becerilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Kişilerin kendilerini ifade etmeleri, diğer insanları anlamaları ve anlaşmaları, önem vermeleri ve önem verdiklerini göstermeleri iletişim becerilerinin kullanılması ile mümkün olmaktadır. İletişim becerileri ise ancak öğrenilerek ve öğretilerek geliştirilebilmekte, kendiliğinden ortaya çıkmamaktadır (Tayfun, 2007:3).

İletişim becerisi, “kişilerin, gönderilecek iletileri doğru bir şekilde kodlamalarına, iletmelerine, iletilen mesajları da en doğru şekilde algılamalarına ve anlamalarına yardımcı olan, içerisinde kişilerarası ve toplumsal iletişimi de barındıran, etkili tepki verme ve dinleme becerilerinin hepsidir” (Deniz, 2003:8).

Gordon (1992)'a göre iletişim becerileri; “kabul tepkileri, edilgen sessizlik, kapı aralayıcılar, konuşmak için çağrı yapmak ve etkin şekilde dinlemektir” ve bunların hepsi aynı zamanda iletişimi kolaylaştırmaktadır (Korkut, 1996:19).

İletişim becerileri, bireylerin karşılaştığı olaylarla ilgili tanımlamaları ve bakış açılarını sorgulamalarını ve araştırmalarını içermektedir. İletişim becerisi, olaylara değişik açılardan bakabilme yeteneği gerektirmektedir. Özer (1998)'e göre “açı sadakati” olarak bilinen olayları değişik yönleri ile değerlendirememeye, tek noktaya bağlı kalma durumu, iletişim becerilerini, “iletişimsizlik becerileri” haline getirmektedir. İletişim becerisine sahip bireyler, kendilerine yönelik bir eleştiri aldıklarında bile, duruma bir çok açıdan anlam verme becerisini elde etmiş olacaklardır (Levent, 2011:81).

Ceyhan (2006:367-379)'a göre etkin bir iletişim için gerekli olan beceriler şunlardır;

- Karşılıklı konuşma esnasında cevap verebilme ve bu cevapta konuşmacının fikirlerini yansıtabilme,
- İletilere doğru ve uygun cevaplar verebilme,
- Sözel olmayan mesajlardaki kodları çözebilme,
- Dinlemeye istekli olarak göz kontağı kurabilme,
- Eleştirilere son derece açık olma,
- Olaylara ve kişilere empatik yaklaşabilme,
- İletişim çatışmalarını en uygun zamanda ve şekilde çözebilme ve durumu yönetebilme,
- Doğru bir geribildirimde bulunabilmedir.

Etkin bir iletişim becerisine sahip kişilerde kendini açıkça ifade edebilme, diğer insanların düşüncelerini önemseme, çevreden gelen isteklere akılcı ve pratik

çözümler bulabilme, empatik düşünebilme, haberleşme teknolojilerine hâkim olma ve haberleşmede adil davranma gibi özellikler bulunmalıdır (Şahin, 2014:17). Etkin bir iletişim, kendini emin bir şekilde ifade etmeyi ve dikkatli dinlemeyi kapsamaktadır. Bunların olmadığı durumlarda sorunların ve tartışmaların baş göstermesi muhtemeldir (Dicleli ve Serra, 2000:110).

Etkili bir iletişim için bazı özellikler taşımak gerekmektedir. Bunlar şunlardır (Özer, 2002'den Akt: Levent, 2011:82):

- Prezantabl olmak (Bakımlı olmak, giyim modeli),
- Beden dilini yerinde kullanmak (el kol hareketleri, göz temasları, jestler mimikler),
- Ses tonunu iyi kullanmak,
- Özgüvenli olmak (hazır olmak),
- Pozitif enerjili ve coşkulu olmak,
- Bilgi sahibi olmak,
- Karşıdakini dinlemek,
- Zamanı iyi kullanmak,
- İletişim için en uygun ortamı bulmaktır.

Etkin bir iletişim becerisine sahip olmak, kişilere bazı faydalar sağlamaktadır. Bu faydalar şunlardır (Dicleli ve Akkaya, 2000:263-264):

- İnsanlar, kendilerini daha iyi ifade edebilmekte ve diğer insanları daha iyi anlayabilmektedir.
- Doğru bilgiler, daha kolay bir şekilde elde edilebilmektedir.
- İnsanlar, gereksiz yere tartışmaya girmemeyi öğrenmektedir.
- Konuşurken incitmemek ve incinmemek öğrenilmektedir.
- Öfke ve korkular daha kolay bastırılabilir.
- Düşüncelerin, kavga edilmeden de savunulabileceği öğrenilmektedir.
- Diğer insanların önünde özgüvenle konuşabilme yeteneği artmaktadır.
- Yapılan işler ve toplantılar, herkes için daha verimli geçmektedir.
- İşbirliği ve ekip çalışması yapma isteği artmaktadır.
- Yönetme ve yönlendirme yaparken çok enerji sarf etmemektedir.
- Anlamlı sohbetler gelişmekte ve çevre genişlemektedir.
- Takdir etme öğrenilmekte ve takdir kazanılmaktadır.

Son yıllarda, iletişim becerileri edinmeye yönelik bazı uygulamalar yaygınlaşmıştır. İnsanlar, bazen bu konuyla ilgili yayınları okuyup anlayarak bazen

de bunları hayatına uygulayarak iletişim konusundaki becerilerini geliştirebilmektedirler (Yöndem, 2006:117).

Dökmen (2001) ise iletişim becerilerini geliştirmek için faydalanılan eğitim metotlarını, “Didaktik öğrenme, modelden öğrenme ve yaşantısal öğrenme” olarak sıralamıştır (Sönmezay, 2010:53). Didaktik öğrenme, yeni bilgiler vermek, ortaya çıkarmak ya da var olan bilgileri değiştirmek amacıyla, öğretmenin etkin rol oynadığı ortamlardır (Arslan vd., 2015: 48). Yaşantısal öğrenme (yaşantıyla rol oynama), kişilerin kendi yaşamlarından dersler çıkarması, bilgiler öğrenmesi ve öğrendikleri bilgileri değerlendirmesidir (Numanoğlu ve Şen, 2007:132).

Temel iletişim becerileri olarak; etkili (etkin) dinleme, empatik yaklaşma, beden dili kullanımı, kendini tanıma ve ben dili kullanımı konuları aşağıda detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

2.2.9.1. Etkili (Etkin) dinleme

Açılımlı ya da aktif dinleme olarak da adlandırılan etkin dinleme, iletişim açısından oldukça önemlidir. İletişime kurduğumuz insanların cinsiyeti, ırkı, yaşı, eğitim seviyesi ve mesleği her ne olursa olsun onları göz kontağı kurarak etkin bir şekilde dinleme, dikkat vererek doğru anlamaya çalışma ve doğru anladığını sınıama etkili bir şekilde dinlemenin olmazsa olmaz kurallarıdır. Bu şekilde sadece iletişim kurmakla kalınmamakta, karşıdaki insana kendisinin değerli olduğu, anlattığı şeylerin önemsendiği ve saygı duyulduğu ifade edilmiş olur. İnsanları dinlerken, beden diline, ses tonuna, yüz ifadelerine ve sözlü iletilere dikkat edildiği takdirde, o kişinin hislerine ortak olma duygumuz, empati kurma yeteneği de kolaylaşmaktadır (Telman ve Ünsal, 2005:93):

Dinleme esnasına kurulan “başka, evet, dinliyorum, bir şey sorabilir miyim ya da seni/sizi anlıyorum” gibi cesaret verici ifadeler, dinlemenin etkinliğini artırmakta ve konuşmacının kendisini önemli ve anlattıklarını değerli olarak görmesini sağlayacaktır (Dökmen, 2006:119).

Konuşma yapmak ya da konuşulanları anlamak dinleme eylemine dayanmaktadır. Kişilerin zihinlerinin, konuşulanlardan daha hızlı çalışması dinleme ile ilgili sorunlardan birisidir. Etkin bir dinlemenin gerçekleşmesinde dinleyicilerin ilgileri, motivasyonları, fiziksel ve ruhsal durumlar, konuşmacının ses tonu, konuşma hızı, ortamın ısısı, ışık, gürültü ve konfor gibi çevresel şartlar etkilidir. Dinleme eylemi ile işitme eylemi çoğu kez aynı anlamda kullanılmasına ve birbirleriyle ilişkili

olmalarına rağmen, birbirlerinden değişik süreçler barındırmaktadır. Dinleme eylemi gerçekleşirken, kişilerin sadece kulakları değil aynı zamanda zihinleri de çalışmaktadır (Telman ve Ünsal, 2005:89).

Cüceloğlu (1999)'na göre dinlemenin, “görünüşte, yüzeysel, savunucu, gerçek ve etkin dinleme” gibi türleri bulunmaktadır. Görünüşte dinleme, en yaygın olan dinleme şeklidir. Burada kişiler dinliyormuş gibi görünüp iç dünyalarında çok başka şeyler düşünmektedir. Yüzeysel dinleyiciler, konuşulanlara çok fazla kulak vermeden, anlamaya çalışmadan dinlemektedirler. Savunucu dinleyiciler, konuşulan her şeyi kendilerine yönelik olumsuz bir durum olarak algılayan, kendilerine pay çıkaran dinleyicilerdir. Gerçek dinleyiciler ise, kendi ilgilerini çeken konuları seçerek dinleyen kişilerdir (Cüceloğlu, 1999'dan Akt: Levent, 2011:84).

Bilerek ya da bilmeyerek gerçekleşen seçici dinleme eylemi de bu konuda yapılan bir diğer hatadır. Bu durumun sebepleri ise şu şunlardır (Telman ve Ünsal, 2005:92):

- Konuşmayı yapan kişi hakkında önyargıların olması,
- Konuşmacının fiziksel görüntüsünün karşısındakilere rahatsızlık vermesi,
- Konuşmacının üslubunu veya aksanını beğenmemiş olmak,
- Konunun içeriğinde, dinleyicilerin düşüncelerine ters olan şeylerin varlığı,
- İçerikte yalnızca iyi kısımlara odaklanıp sadece o bölümü dinlemek,
- Yalnızca kendi işine yarayan bölümü dinleyip, konuşmacının duygu ve isteklerini göz ardı etmektir.

Dinlemek, konuşmayı yapan kişinin varlığını bilmek ve o kişiye saygı duymaktır. Özellikle çocuk gelişiminde, devamlı dinleyen büyüklerin varlığı çocukların psikolojileri açısından önem taşımaktadır. Dinlenilmediğini hisseden çocuklarda şiddete eğilimi, saldırganlık ya da endişe hali gibi çeşitli duygusal boşluklar görülmektedir (Nelson Jones, 1986'dan Akt: Telman ve Ünsal, 2005:90-91).

Konuşmacıdan ya da dinleyicilerden kaynaklanan bazı dinleme hataları şunlardır (Telman ve Ünsal, 2005:92):

- Kişinin, görme veya işitme engelini olması,
- Ortamda ses, gürültü vb. fiziksel engellerin olması,
- Kişilerin, hasta ya da yorgun olmaları,
- Kişinin, dinlemesine engel oluşturan vücut ya da ses özelliklerinin olması,
- Kişinin, sözlü iletişimi beden diliyle destekleyememiş olması,

- Konuyla ilgili verilen detayların kişileri sıkması,
- Konuşmacının ağır aksanlı olması ve dile hâkim olamaması,
- Anlatılan şeylerin sürekli tekrarının yapılması,
- Kişilerin kendilerini kaygılı, sinirli ya da kızgın hissetmeleri,
- Kişilerin dikkat sürelerinin az olması ve
- Düşük zekâ durumunun olmasıdır.

Etkin bir şekilde dinlemede dört husus önemlidir. Buna göre (Telman ve Ünsal, 2005:93; Mckay, 2006'dan Akt: Levent, 2011:83);

- Konuşulanlar yalnızca kulaklarla dinlenmemeli, konuşmaya tüm vücut odaklanmalıdır.
- Önemli gelen ve akla takılan ve anlaşılmayan konular not edilmelidir.
- Çıkarımlar yaparak, konuşmacının anlattıkları ile anlaşılanlar karşılaştırılmalıdır.
- Konuşmacı beden diliyle veya göz temasıyla geri bildirimde bulunacak şekilde dinlenmelidir. Sadece bir kafa işareti ile bile, anlatılanların onaylandığı ya da reddedildiği anlamına gelmektedir.

Sonuç olarak, dinlemek her ne kadar edilgen bir eylem olarak düşünülse de üzerinde yoğunlaşılması ve geliştirilmesi gereken bir beceri türüdür. Birtakım dışsal engeller ve ilgisizlik sebebi ile dinlemek bir hayli zorlaşabilmektedir. Özellikle, “olay avı” olarak ifade edilen konuşmacının asıl anlatmak istediklerini ve genel temayı dinlemek yerine, ayrıntılara takılıp düşünmeye başlamak asıl mesajı almayı engellemekte ve iletişimin başarısız olmasına sebep olmaktadır. Bazen de dinleyici gibi dikkatli görünen fakat başka şeyler düşünen, sadece kendi ilgi alanları ve fikirleri ile ilgili kısma odaklanan ya da anlatılanlara sınırlı şekilde dikkat veren dinleyicilerin varlığı dinlemeye mâni olmaktadır (Hartley, 2014:97-98).

2.2.9.2. Empatik yaklaşma

Empati ve sempati kelimeleri çoğu zaman aynı anlamdaymış gibi kullanılsa da birbirlerinden farklı anlamlar içermektedirler. Sempati, bir kişiye ya da duruma yakınlık ve ilgi duymaktır. Empati ise, başka kişilerin duygularını, hislerini anlamayı, ortak olmayı ve onu anladığını iletmeyi içermektedir. Empati kurulan bir kişiye ya da duruma, sempati duymak şart değildir (Levent, 2011:88).

Rogers (1980)'a göre empati, bir olay karşısında insanların, kendilerini diğer insanların yerindeymişçesine onların duygularını anlamaları, olaylara onların penceresinden bakabilmeleri ve bu durumu onlara yansıtabilmeleridir. Empati

kurma, bir beceriden çok daha karışık duygular ve yetenekleri içerisinde bulunduran bir varoluş türüdür (Atan, 2016:24; Gülpınar, 2018:7; Dökmen, 1994:135).

Rogers (1980), “terapistlik mesleğinin ilk senelerinde hastalarımı yalnızca çok dikkatli ve iyi bir şekilde dinledim zaman bile onlara yardımcı olduğumu anladım” demiştir. Empatik bir dinleyici olabilmek için, kişilerin karşıdaki kişileri doğru, yanlış ya da haklı haksız şeklinde yargılarda bulunmadan onların duygularına ortak olabilmek gerekmektedir. Ayrıca empatik bir dinleyici sık sık gerek sözleri gerekse sesi, duruşu, göz teması, yüz ifadeleriyle karşıdakine geribildirimde bulunmalıdır. Empatik yaklaşma, dünyaya ve olaylara karşıdakinin penceresinden bakabilme eylemidir. Kişiler empati kurarak, kendi durumlarını gözden geçirirler. Empatiyle yaklaşılan kişilerse, kabul gördüklerini, dinlenildiklerini, anlaşıldıklarını ve değerli olduklarını hissederler (Telman ve Ünsal, 2005:96).

2.2.9.3. Beden dili kullanımı

Kişiler, günlük yaşamlarında ve iş yaşamlarında, kısacası sosyal yaşamlarında beden dili kullanarak iletişim kurar ve iletişim kurdukları kişilerin beden dilleri ile ne anlatmak istediklerini düşünürler. Kişilerin, doğumlarıyla birlikte sahip oldukları jest ve mimikler dahi içerisinde bulunulan çevreden ve kültürden etkilenerek değişime uğramaktadır. Baltaş ve Baltaş (2005)’a göre, beden dili sayesinde kurduğumuz iletişimde kültür farklılıkları ne denli çoksa, beden diliyle verilmeye çalışılan mesajları anlamak ve değerlendirmek de o denli zorlaşacaktır (Baltaş ve Baltaş, 2005’ten Akt: Erişkon Cangil, 2004:72).

Etkili bir iletişim için, beden dili kullanımı oldukça önemlidir. Kişilerin, bazen anlatmak istediklerini sadece sözlü ve yazılı şekilde açıklamaları yetmemektedir. Verilecek mesajı, uygun ve zamanında bir beden diliyle desteklemeleri gerekmektedir. Beden dili ile sessiz bir şekilde verilen mesajlar, çoğu zaman sesli bir şekilde anlatılanlardan daha etkili olmaktadır. Beden dilinin bir parçası olan yüz ifadeleri çoğu zaman bilinçsiz bir şekilde gerçekleşmektedir. Dinlerken göz kontağı kurulması, tebessüm etme ya da başını sağa sola sallama anlatılanlardan memnuniyet duyulup duyulmadığı göstermesi açısından çok önemlidir. İletişimi kuvvetlendirmek için bilinçli ya da bilinçsiz olarak yapılan el, kol hareketleri, vücut duruşu ve tüm bedensel eylemler jest olarak adlandırılmaktadır (Bingöl ve Demir, 2011:9; Wong, 2013’ten Akt: Çiftetepe Öztürk, 2018:11-12).

Konuşmacının giyim tarzı, bireysel eşyaları ya da fiziksel hareketleri ve duruşu beden dilini etkilemektedir. Kişilerin birbirlerine verdikleri ilk intibada beden

dilinin etkisi büyüktür. Arıkan (2005)'a göre etkili bir iletişim için “beden ile ağızdan çıkan sözü aynı anda konuşurmak gereklidir” (Üstünel, 2011:2).

2.2.9.4. Kendini tanıma (Johari Penceresi)

Etkili ve sağlıklı bir iletişim gerçekleştirebilmek için, öncelikle kişiler kendilerini tanımalıdır. Kendini tanıyan ve kendine saygı duyan kişiler, iletişim kurdukları kişilerin özelliklerine saygı göstermeyi bilirler. Kendi duygularını bilmeyen kişilerse, çevreleri tarafından nasıl algılandıklarını tahmin edemedikleri gibi çevrelerindeki insanların duygularını da tam olarak anlayamamaktadır (Cüceloğlu, 2015:95; Atan, 2016:22).

Armstrong (2006) Johari Penceresini, “iletişimden kaynaklanan sorunları çözmek, açık iletişim kavramına açıklık getirmek için danışmanlık süreçlerinde kullanılan bir teknik” olarak tanımlamıştır. Bu teknikte önemli olan iki husustan ilki kişilerin kendileri hakkında bildikleri, ikincisi ise diğer kişilerin bireyler hakkında öğrendikleridir (Yıldız, 2014:313).

Kişilerin diğer insanlar tarafından nasıl algılandığı açıklayan “Johari” ya da “Kendini tanıma penceresi” isimli teknik aşağıda Şekil 2.6’da gösterilmiştir.

DİĞER İNSANLARIN BİLDİKLERİ	KENDİLERİNİN BİLDİKLERİ	KENDİLERİNİN BİLMEDİKLERİ
DİĞER İNSANLARIN BİLMEDİKLERİ	AÇIK	GÖRÜNMEYEN
	GİZLİ	BİLİNMEYEN

Şekil 2.6. Kendini tanıma (Johari) penceresi (Hartley, 2014:100)

Şekildeki açık kısmı, kişilerin hem kendilerinin bildiği hem de diğer kişilerin onların hakkında bildiği bilgileri kapsamaktadır. Örneğin; evli ve iki çocuk sahibi olma gerçeği gibi. Bu kısmın olabildiğince geniş olması, etkili bir iletişim için önemlidir. Gizli kısmı, kişilerin kendilerinin bildiği fakat diğer insanların bilmesini

istememedikleri bilgileri kapsar. Örneğin; bir konuda büyük bir korku ve endişe duyulması gibi. Bu kısım, açık kısmına ne kadar uzaksa, etkin bir iletişimin varlığından söz edilememektir. Görünmeyen ya da kör kısmı, diğer insanların bildiği fakat kişilerin kendilerinin farkında olmadığı bilgileri ve nitelikleri kapsamaktadır. Örneğin; kişilerin kendilerini çok başarılı ve anlayışlı bir lider olarak görmeleri fakat diğer insanların söz konusu kişileri zorba ve saldırgan bir kişi olarak görmeleri gibi. Bilinmeyen kısmı ise şu an kontrol altında olan fakat gelecekte muhakkak ortaya çıkacak, ne kişilerin bildiği ne de diğer insanların bildiği bilgileri kapsar. Henüz iki tarafında yeteri kadar bilgiye sahip olmadığı alandır. Örneğin; herhangi bir olaya ya da nesneye karşı hissedilen büyük korkular gibi (Hartley, 2014:101; Yıldız, 2014:314; Cüceloğlu, 2015:113).

Ceyhan (2006:367-379) ise Johari Penceresini, “arena, kör nokta, bilinmeyen alan ve sahte yüz” şeklinde dört değişik isimle açıklamaktadır. Buna göre arena, kişilerin hem kendilerinin hem diğer kişilerin farkında olduğu özelliklerini kapsar. Burada iletişimin gerçekleşmesi için, tarafların benzer yetenekler, duygu ve düşünceler paylaşmaları gerekmektedir. Kör nokta, diğer kişilerce bilinip kişinin kendisinin bilmediği özellikleridir. İletişim açısından bu alan bir o kadar karmaşıktır. Burada taraflar birbirlerinin davranışlarını algılamakta ve anlamakta zorluk yaşayacakları için iletişim pek de etkili bir şekilde gerçekleşmeyecektir. Burada yüzeysel ve gerçekçi olmayan bir ilişki hâkim olacaktır. Bilinmeyen alan ise, kişinin kendisinin de diğerlerinin de bilmediği özellikleridir. En etkili iletişim arena alanında gerçekleşmektedir (Ceyhan, 2006: 367-379).

Bireylerin açık benliği ne kadar genişse, iletişim kurma olanakları o kadar fazladır. Açık benliği dar olan bireyler ise iletişim kurmakta oldukça zorlanmaktadırlar (Dicleli ve Serra, 2000:57).

2.2.9.5. Ben dili

İletişim çatışmalarının pek çoğu, kişilerin kendilerini anlatmak istedikleri gibi anlatamamalarından ve kendilerini uygun bir biçimde ifade edememelerinden kaynaklanmaktadır. Kişilerin kendilerini duygu ve düşüncelerini uygun bir üslupla dile getirmeleri, öfke, sinir, kızgınlık, kıskançlık gibi olumsuz durumların iletişime zarar vermesine engel olmaktadır. İletişimde kullanılan, suçlayıcı, kırıncı ya da eleştirici olmayan bir üslupla kurulan bu gibi ifadeler “ben dili” adı verilmektedir (Önder, 2003’ten Akt: Atan, 2016:26). Duyguları ben dili ile ifade etmek, iletişimin

başarısı açısından oldukça önemlidir. Sen dili ve karşıtı olan ben dili ile kurulan ifadelere verilen bazı örnekler aşağıda Şekil 2.7’de açıklanmıştır.

Sen Dili İfadeleri	Ben Dili İfadeleri
× “Bana yardım etmiyorsun, sorumluluk sahibi değilsin”.	✓ “Tüm işleri tek başıma yetiştirmeye çalışıyorum. Yeterli olmuyor. Bana yardımcı olmanı çok istiyorum”.
× “Düşüncelerimi dikkate almıyorsun, beni yeteri kadar önemsemiyorsun”.	✓ “Benim fikirlerimi önemsemediğini, dikkate almadığımı görüyorum ve bu durum beni fazlasıyla üzüyor”.
× “Bana hiç güven vermiyorsun”.	✓ “Sana güvenmek istiyorum. Seninle konuştuklarımızın aramızda kalacağına inanmak istiyorum”.
× “Çok gürültü yapıyorsun”.	✓ Bir şey duymaya çalışıyorum ve duyamıyorum. Bu durum beni sinirlendiriyor.
× “Benim sözümü kesiyorsun”.	✓ “Sözlerimi bitirmeye çalışıyorum ama toparlamakta zorlanıyorum”.

Şekil 2.7. Sen Dili ve Ben Dili ile ilgili ifadeler (Yöndem, 2006: 121)

Ben dili ile konuşmak, kişilerin sürekli kendini övmesi demek değildir. Ben diline hâkim olan bir kişi, hoşuna gitmeyen bir davranış karşısında karşıdaki kişiye o durumun kendisini somut bir biçimde nasıl etkilediğini, neden rahatsızlık duyduğunu ve hislerini dürüstçe fakat kırıcı olmayan bir üslupla açıklar. Buna karşın “sen dili” ise problemler karşısında kişilerin, diğer kişilere yönelik yapmış oldukları negatif yargılar içeren mesajlardır. Bu durum iletişime zarar vermekte, kişilerin benlik saygılarını incitmekte ve tahrip etmektedir (Kocahöyük, 2012; Kasapoğlu, 2008’den Akt: Atan, 2016:27).

Kızmak, üzülme, sevinme, küsmek gibi olumlu veya olumsuz tüm duygular insanlar içindir. Bu duyguların dile nasıl yansıtacağı, nasıl ifade edileceği ise her insanda farklı gerçekleşmektedir. Sen diliyle kurulan cümleler, daha fazla yargılama ya da kızma gibi algılandıkları için iletişim sorunlarının yaşanmasına sebep olmaktadır. Duyguları ben dili ifade etmek ise insanlar arasındaki sorunları azaltmaya, iletişimi kolaylaştırmaya yardımcı olmaktadır (Yöndem, 2006:120).

2.2.10. İletişim Becerilerinin Önemi

Sosyal bir varlık olan insanın en önemli özelliklerinden birisi diğer insanlarla ilişki kurması, duygu, düşünce ve fikirlerini paylaşması, aldığı bilgilerden yararlanması ve insanları etkilemesidir. Bu özelliğin etkin bir şekilde kullanılabilmesinin, iletişim becerilerinin geliştirilmesiyle mümkün olacağı düşünülmektedir. Claypool (2003)'a göre kişilerin meslek yaşamları için, iletişim becerilerinin gelişmiş olması oldukça önemlidir. Hem bir işletmenin en önemli ögesi ve kaynağı olan insanların mutlu olması, hem de işletmenin daha etkili çalışabilmesi açısından hayatın her alanında olduğu gibi çalışma ortamlarında da iletişim becerilerine sahip olmak avantaj sağlayacaktır (Özdemir, 2011:126).

Teknolojinin gelişmesi bir taraftan iletişimi kolaylaştırırken, diğer taraftan nüfusun artmasıyla beraber iletişim bir hayli zorlaşturmaktadır (Ersanlı ve Balcı, 1998: 7). Kişilerin yaşadıkları toplumda sosyalleşebilmeleri ve kendilerini başarılı hissetmelerinde iletişim becerilerinin etkisi büyüktür (Pelit ve Karaçor, 2015: 835-860).

Etkili iletişim becerilerine sahip olan kişiler, gerek insan ilişkilerinde gerekse mesleki yaşamlarında başarılı olabilmektedirler. Turizm gibi insan ilişkilerinin daha ön planda olduğu sektörlerde çalışan kişilerin iletişim becerilerine daha fazla hâkim olmaları gerekmektedir. Turizm sektörü çalışanları dışındaki psikolog, psikiyatr, doktor, hemşire, avukat, öğretmen ya da satış elemanı gibi meslek gruplarında da ileri iletişim becerilerine sahip olmak oldukça önemlidir (Korkut, 2005:143).

Kişilerin sosyal hayatta yer alabilmeleri ve örgütsel hayatta da başarı elde edebilmeleri için etkin bir iletişim becerisine sahip olmaları gerekmektedir (Pelit ve Karaçor, 2015: 835-860). İletişim kurma ve problem çözme becerileri yetersiz olan kişilerin, mesleki performanslarında da yetersiz olacakları düşünülmektedir (Yılmaz, 2011:1). Turizm mesleğini icra etmeye hazırlanan öğrencilerin, gelecekte birer yönetici ya da işgören olacakları düşünüldüğünde, öğrencilerin genel kabul görmüş iletişim becerilerini elde etmeleri iş yaşamlarına muhakak olumlu yansıyacaktır. Öğrencilerin, eğitim aldıkları süre boyunca edindikleri iletişim bilgilerini pekiştirip geliştirmeleri, gelecekte içerisinde bulunacakları örgütte başarılı olma ve kolay adapte olma şeklinde geri dönecektir. Öte yandan kendi duygularının farkında olan

ve duygularını yönetebilen öğrenciler, karşılaştıkları kişilerin duygularını da analiz edip empati yapma yeteneğinde de sahip olacaklardır. Kendi duygularını yönetebilme ve empati yapabilme ise kişiler arası iletişimi olumlu şekilde etkileyen özelliklerdir (Pelit, Karaçor ve Kılıç, 2018:92-93).

Kişilerin meslek yaşamları için iletişim becerilerine hâkim olmaları son derece önemlidir. Hem bir işyerinin en önemli ögesi olan insanın kişisel mutluluğu hem de işyerinin daha etkili olması ve verimli çalışması açısından, hayatın her alanında olduğu gibi çalışma yaşamında da iletişim becerileri konusu önem kazanmaktadır (Korkut, 2005:148).

Turizmin, iletişimin yoğun olarak kullanıldığı emek yoğun bir sektör olması sebebiyle turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinin gelişmiş olması sektör açısından oldukça istenilen ve önemli olan bir durumdur. Öğrencilerin eğitim aldıkları sürede duygularını tanımları, yönetmeleri, kendilerini en iyi ve doğru biçimde ifade edebilmeleri, diğer insanları dinlemeyi bilmeleri ve kendilerini geliştirmeleri gerek eğitim gerekse eğitim sonrası iş yaşamlarında ve kendi sosyal yaşamlarında başarılar elde etmelerini sağlayacaktır (Pelit, 2018: 101).

2.2.11. Kişilik ve İletişim

Atkinson vd. (1999)'ne göre kişilik, doğuştan gelen, kolay kolay değişmeyen ve çevre ile şekil alan özelliklerin tümüdür (Hartley, 2014:157). Kişilik özellikleri ise insanların gelecekteki davranışlarına ilişkin tahminlerin kaynağını oluşturan ve bireyleri birbirinden ayıran özelliklerdir. Kişiler bir olayla karşı karşıya kaldıkları zaman kişilik özelliklerine göre çözüm aramaktadırlar (Eryılmaz ve Ercan, 2011:140).

İnsanlar, başkalarını etkilemek ve değiştirmek için iletişim kurmaktadırlar. İnsanlar, çevre ile kendileri arasında kendileri açısından olumsuz olan ilişkileri etkilemek, dış güçlerin hedefi olmaktansa kendilerini güçlü kılmayı başarmak amacıyla iletişimde bulunmaktadırlar. Buna göre iletişim, insanların kendileri ve çevreleri üzerinde etkin olabilme gayretlerini yansıtmaktadır. İnsanlar bu gayretleri sonucunda da, kendi isteklerine uygun cevaplar ve tepkiler alma beklentisi içine girmektedirler. Kısacası, insanlar için özel amacı her ne olursa olsun, iletişimin temel amacı; insanın çevresinde etkin olma, diğer insanlarda tutum ve davranış geliştirme ve değiştirme isteğidir (Zıllıoğlu, 2003:13).

Bir insanın kişiliği, hem içerisinde bulunduğu çevreden etkilenir ve aynı zamanda içerisinde bulunan çevreyi de etkiler (Yıldızoğlu, 2013:65). Kişilik,

günlük hayatta sadece kişilerin davranış farklılıklarının sebebi olarak düşünülse de; eğitim ya da mesleki başarılarında, evlilik hayatında, sağlık durumlarında, hatta uyku düzeninde bile etkili olan bir olgudur (Ahmetoğlu vd., 2013'ten Akt: Türkmen, 2018:1807).

Yakın arkadaşlıklar ve dostluklar kurmak, sanıldığı gibi kolay bir ilişki şekli değildir. Bazen insanların kendi kişilik özellikleri bazen diğer insanların kişilik özellikleri bazen de ortam kaynaklı olumsuz etkenler anlamlı ve güzel ilişkiler kurmaya engel olmaktadır. Bazı insanlar ise yaşadıkları birkaç olumsuz olaydan sonra, o duruma ya da kişiye aşırı bir şekilde önyargılı davranmakta ve hiç kimseye ilişki kuracak kadar güvenmemektedir. Her kişi, doğru ya da yanlış olsun kendi kişilik özelliklerine uygun gördüğü şekilde iletişim kurmak istemektedir (Yöndem, 2006:117).

İnsanlarla sağlıklı, etkili ve olumlu ilişkiler kurmak tasarlanıyorsa ilk olarak onların kişilikleri hakkında bir fikir edinmek olması gerekmektedir. İletişimde bulunulacak kişilerin, kendilerine has olan özelliklerini bilmek ve davranışlara o yönde şekil vermek iletişimin etkili olması açısından önemlidir (Çağlar ve Kılıç, 2001:10-12):

Kişiler, duygu ve düşüncelerini iletişim vasıtasıyla paylaşarak mutlu olmakta ve başkalarının mutluluğuna katkıda bulunmaktadır. İnsanlarla iletişim kurma şeklini kültürel özellikler ve kişilik özellikleri belirlemektedir (Bingöl ve Demir, 2011:153).

Kişilik özellikleri konusunda ortak bir görüşe varılmamakla birlikte sekiz genel kişilik özelliği ve bu kişiliklere uygun iletişim kurma yolları aşağıda açıklanmıştır (Çağlar ve Kılıç, 2001:10-12; Soysal, 2008:14):

- **Başarıcı Kişilik (Hırslı ve Etkin):** Bu kişilik tipine sahip insanlar, kendilerini geliştirmeye istekli, enerjik, pragmatik, odaklanıcı, çekici, esnek ve etkileyicidirler. Diğer insanların beklentilerine uyacak şekilde işlerini yapmaya gayret göstermektedirler. Prestij ve statü onlar için çok şey ifade etmektedir. Diğer insanlarca örnek alınmakta ve onlara ilham kaynağı olabilmektedirler. Statü elde etmek için aşırı hırslı ve işkolik olabilmektedirler. Bu insanlarla iletişim kurmak tasarlanıyorsa onların başarılarından bahsetmek, bilgilendirilmek, onlara işleri olduğu sırada rahatsızlık vermemek ve haksız eleştiri ya da yargılamada bulunmamak gerekmektedir.

- **Reformcu Kişilik (İdealist ve Rasyonel):** Bu kişilik tipine sahip insanlar oldukça düzenli, mükemmelliğe önem veren, kontrolü elden bırakmayan ve ayrıntıcı olan kişilerdir. Hayata dair belli başlı prensipleri bulunmaktadır ve ondan ödün vermek istememektedirler. Koçluk özellikleri dikkat çekmektedir. Mükemmeliyetçi olmalarından ötürü devamlı diğer kişileri ve kendilerini eleştirmektedirler. Bu insanlarla iyi bir iletişim kurmak için; onların düşüncelerine saygı duyulmalı, adaletli davranılmalı ve onları cesarete teşvik edilmelidirler.
- **Sorun Çözücü Kişilik (Üstlenici ve Korunaklı):** Bu insanlar genel olarak; güven duyulan, çalışkan, sempatik ve sorumluluğunu bilen kişileridir. İşbirliğini sevmekte ve olayların çözülmesine katkıda bulunmaktadırlar. Her şeyin yerli yerinde olduğu, düzenli ortamlarda bulunmayı sevmekte ve işleri işbirliği ile halletmeye çalışmaktadırlar. Bu insanlarla iyi bir iletişim kurmak için, onların ne söyledikleri net olarak dinlenmeli, eleştirilmemeli ve baskı uygulanmamalıdır.
- **Tasarımcı Kişilik (Duyarlı ve Bireysel):** Bu insanlar sanatsal bakış açıları gelişmiş, kendisini oldukça iyi ifade edebilen, heyecanlı ve çabuk sinirlenen kişilerdir. Kendilerinin tarzlarını yansıtan işlerde bulunmaktan hoşlanmaktadırlar. Bu işleri yaparken de çabuk karar verememekte ve psikolojik durumlarına göre davranmaktadırlar. Bu insanlara destek verilerek, çok fazla eleştirmeyerek sanatsal yönlerini ortaya çıkarılmaya çalışarak iyi bir iletişim kurulabilmesi mümkündür.
- **Hevesli Kişilik (Eğlenmeyi Seven, Meşgul):** Bu insanlar girişken, atılgan, kimseye zarar vermeden içinden geldiği gibi davranan, çekici ve iyimser kişilerdir. Hayatlarındaki rutin şeylerden sıkılmakta ve yeniliklerden hoşlanmaktadırlar. Oldukça sosyal ve konuşkan olan bu insanlarla iyi bir iletişim kur için; anlabilmek için anlattıklarına değer verilip dinlenmeli, onlara neyi nasıl yapacakları emir vererek söylenmemeli ve yaşam stilleri değiştirilmeye çalışılmamalıdır.
- **Uzlaşmacı (Rahat):** Bu insanlar genellikle uyumlu olup, güven veren ve kabul edilesi fikirleri olan insanlardır. Girdikleri ortamda rahatsızlık vermemekte ve kendilerini ön planda tutmaya çalışmamaktadırlar. Çatışmalara sebep olmaktan çekinen bu insanlarla iyi bir iletişim kurabilmek için onlara baskı kurmaya çalışılmamalı, onlara bir işin bitmesi için emir tarzında zaman verilmemeli ve oldukça sakin bir ses tonuyla konuşulmalıdır.

- **Meydan Okuyan (Kararlı ve Lider):** Bu kişilik tipine sahip insanlar çatışmacı, insanları komuta etmekten zevk alan ve kendilerine oldukça güvenen insanlardır. Kendi bildiklerini yapmak için fırsat aramakta ve onu kabul ettirmeye çalışmaktadırlar. Bu özellikleri yüzünden bazı insanları kendilerinden adeta nefret ettirmektedirler. Bu insanlarla iyi bir iletişim sağlamak için onların güveni kazanılmalı, arkalarından konuşulmamalı, onlara ne yapacakları hakkında emir verilmemeli ve yaptıkları övülmelidir.
- **Popüler Optimist:** Bu kişilik özelliğine sahip insanlar, bir topluluğa girdikleri zaman kendilerini mutlaka belli ederler. Ortamdaki sohbete hâkim olan bu kişiler iletişim kurmakta pek zorlanmazlar. Oldukça konuşkan ve kendini iyi ifade edebilen kişilerdir. Olumsuz düşüncelere pek takılmazlar. Gelecek adına umutludurlar. Üretken ve başkalarına rahatsızlık vermeyen kişilerdir.

Her insan, doğuştan bir takım kişisel özelliklere sahiptir ve bu özellikler insanların nasıl davrandıkları ve iletişim kurduklarını etkileme gücüne sahiptir (Hartley, 2014:157). Çevresel faktörler ve kalıtım insanların kişiliğini şekillendirmede son derece etkili olduğu için her bireyin kişiliği ve becerileri de farklıdır. Bazı insanlar zekâları sayesinde teknik becerilere sahipken bazı insanlar ise kişilik özelliklerinin etkisi çok iyi iletişim kurabilme becerisine sahiptirler (Bozgeyikli, 2011:11).

Gerek eğitim gerekse hizmet veren turizm işletmeleri olsun turizm doğası gereği ikili ve yüzyüze ilişkilerin çok yoğun olarak yaşandığı bir sektör olması sebebiyle kişilik konusu bu sektör için oldukça önem arz etmektedir. Kişilik özellikleri, insanların çevreleri ile olan iletişimini etkilediğinden, kişilik özelliklerine uygun bir çalışma ortamının seçilmesi konusu oldukça önemlidir (Aslan vd.,2012:206).

Dubrin (1994)'e göre her insanın bilgi, yetenek ve becerileri birbirleri ile aynı değildir. Bir işi yapmaya istekli olmak, o işi başarmakta tek başına yeterli olmamakta, çeşitli yeteneklere ve bilgilere sahip olmayı da zorunlu kılmaktadır. Her insan, kendisi ve kişilik özellikleri ile diğer insanlardan ayrılmakta ve her insan aynı olaylardan farklı şekillerde etkilenecek davranmaktadır. Söz gelimi aynı ilde aynı ürünü üreten iki örgütün yöneticileri gösterdikleri davranışlarla ve uyguladığı yöntemlerle birbirlerinden tamamen farklı olabilmektedirler. Her insanın ihtiyaçları ve yetenekleri ayrı, hırs ve başarı istekleri farklı seviyelerde olabilmektedir. İnsanların aynı işe verdikleri önem de birbirlerinden farklıdır. Bazı insanlar bazı

konuları basit ve gereksiz olarak yorumladıkları için, söz konusu iş için gayret ve verimlilik göstermemektedir. Aynı şekilde, insanlar diğer insanlarla ilişki kurma gereksinimleri ve yolları açısından da birbirlerinden ayrılmaktadırlar. Bazı insanlar bir görevi gerçekleştirirken yalnız olarak çalıştığında, kendilerini daha mutlu hissetmekte ve daha verimli olmaktadır, kimi insanlar ise bir gruba dâhil olarak çalışmaktan, işbirliğinden hoşlanmakta ve yalnız olduklarından daha verimli çalışmaktadırlar (Zel, 2001:67-68).

Toplumda, bazı kişilik özellikleri onaylanır, beğenilir ve örnek alınırken, bazı kişilik özelliklerine sahip kişilerden uzak durulur ve dışlanır. Her kişinin farklı olduğu ve kendine has özellikler taşıdığı toplum tarafından kabul edilirse, kişiler toplum içerisinde kendilerini daha mutlu ve rahat hissedeceklerdir. Bu durum eğitim açısından düşünüldüğünde eğitim alan her öğrencinin farklı kişilik özelliklerine sahip olduğunun bilinmesi ve kötü olduğu düşünülen özelliklerin sebeplerinin öğrenilmesi ve düzeltilmeye çalışılması önemsenmesi gereken bir konudur (Türkmen, 2018: 1808).

Kişiler, gerek günlük yaşamlarında gerekse çalışma ortamlarında mutlu olmaları için öncelikle kendi özelliklerinin farkında olmalı, geçmişi, bugünü ve geleceği iyi analiz etmeli ve değerlendirmelidir (Demir ve Demir, 2009: 67-77). Kurumların ya da işverenlerin iş ve kişilik özellikleri uyumuna dikkat ederek seçim yapmaları bu açıdan önem arz etmektedir. Kendi kişilik özelliklerine uygun olmayan bir yerde, departmanda ya da sektörde hizmet veren kişiler kendileri mutlu olamadıkları gibi iş için de yeteri kadar performans gösteremeyeceklerdir (Aslan vd., 2012:205).

Meslek yaşamında, kişilerin kendilerini çalıştıkları ortamda nasıl hissettikleri ve diğer kişilerle ne türde bir iletişim kurdukları personel, yönetici, hizmet veren ya da bu hizmetlerden yararlanan herkes için oldukça önemli bir konudur. Bazı kişiler, sahip oldukları kişilik özelliklerinin etkisi ile yüzyüze iletişim halinde bulunması gereken işlerde hizmet veriyorlarsa başarılı olamamaktadır (Kuşluvan vd., 2010:194).

Aslan vd. (2012)' ne göre kişilik özellikleri ve yapılan iş yakından ilgilidir. Çünkü hizmet verilen her birim kendine has farklı kişilik özellikleri gerektirmektedir. İnsanlarla konuşurken çekimser davranan utangaç kişilere ya da bir konuda hiç bir zaman net kararlar alamayan ve inisiyatif kullanamayan kişilere satış-pazarlama işini vermek, insanlarla iletişimi oldukça zayıf, problem çözme ve yön verme yeteneği

olmayan, sert mizaçlı ve kaba davranışlar sergileyen kişilere önbüro gibi önemli bir yerde rol vermek doğru bir davranış olmayacaktır. Bu durum beraberinde rol çatışmaları, mutsuzluk, kendini önemsiz hissetme, işten ayrılma, yeterli performans göstermeme, işletmenin itibarının sarsılması, işgören devir hızının artması gibi kişisel ya da örgütsel pek çok istenmeyen sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Aslan vd., 2012:206).

Kendi kişiliğine ait özelliklerin farkında olup karşılaştığı olaylar karşısında duygularını kontrol altında tutabilen kişiler, toplumsal ve örgütsel yaşamda daha kolay ve sağlıklı bir iletişim kurabilmektedir. Duygularını kontrol etme yeteneğine sahip olan kişiler, zaman zaman yoğun stresli durumların yaşanabileceği çalışma ortamlarında ortaya çıkabilecek iletişim çatışmalarını uzlaşmaya çevirmekte ve iletişimi kolaylaştırmaktadırlar (Pelit, Karaçor ve Kılıç, 2018: 89; Gürbüz ve Yüksel, 2008: 174-190).

Aynı ailenin ikiz çocukları dahi mutlaka birbirlerinden farklıdır ve farklı özelliklere sahiptir. Bu durumda, her insanın birbiri ile aynı davranışları sergilemesinin ya da aynı kişilik özelliklerine sahip olmasını ve aynı şekilde iletişim kurmasını beklemenin oldukça yanlış bir düşünce olduğu ortadadır (Telman ve Ünsal, 2005:228).

2.3. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Araştırmanın bu bölümünde, iyimserlik, kötümserlik ve iletişim becerileri ile ilgili Türkiye’de ve yurt dışında yapılan bazı araştırmaların sonuçlarına yer verilmiştir İlk olarak iyimserlik ve kötümserlikle ilgili Türkiye’de gerçekleştirilen yerli araştırmalara, ardından aynı konuda yurt dışında gerçekleştirilmiş yabancı araştırmalara yer verilmiştir. Daha sonra iletişim becerileri konusunda Türkiye’de gerçekleştirilen yerli araştırmalar, ardından da aynı konuda yurt dışında gerçekleştirilmiş yabancı araştırmalar sunulmuştur.

2.3.1. İyimserlik ve Kötümserlik İle İlgili Yerli Araştırmalar

Günay ve Çelik (2019), kariyer stresinin yordayıcısı olan iyimserlik ve psikolojik iyi oluşun incelenmesi amacıyla halka ilişkiler ve tanıtım bölümünde eğitim alan 293 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; öğrencilerin iyimserlik ve psikolojik iyi oluşlarının kariyer stresinde etkili bir yordayıcı olduğu, iyimserliğin de kuvvetli bir şekilde psikolojik iyi oluşu etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Demir (2017), öğretmen adaylarının iyimserlik, yaşam anlamı ve yaşam doyumları düzeylerinin belirlenmesi amacıyla farklı bölümlerde formasyon eğitimi alan 687 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında; öğretmen adaylarında mutluluğun; bölüm, doğum sırası, anne ve baba tutumu, üniversite boyunca nerede kaldığı, amaçladığı bölümde okuma durumu gibi değişkenlerle anlamlı bir farklılık gösterdiği, iyimserliğin ise anne baba tutumu, arkadaş, bölüm değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. İlahiyat bölümü öğretmen adaylarının, matematik, kimya, uluslararası lojistik bölümü öğretmen adaylarına göre daha iyimser oldukları, anne babası demokratik olan öğretmen adaylarının otoriter olan öğretmen adaylarına göre daha iyimser oldukları, arkadaş sayısı çok olan öğretmen adaylarının az olanlara göre daha iyimser oldukları ve amaçladığı bölümde eğitim alan öğrencilerin daha iyimser oldukları sonucuna ulaşmıştır.

Hırlak vd. (2017), iyimserlik ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla İİBF'nin farklı programlarında eğitim alan 344 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmalarında; iyimserlik ile yaşam doyumu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu, buna karşın cinsiyet, bölüm, yaş, ailelerinin yaşadığı bölge ve yer gibi demografik özellikleri ile anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Bilici (2014), ailelerin boşanma sürecinin çocuklar üzerindeki psikolojik ve sosyal etkileri konulu araştırmasında; boşanmış çiftlerin çocuklarının daha karamsar olduğu ve kendilerini güvensiz hissettikleri ve çocukların mutlu olması için öncelikle ailelerin mutlu olması gerektiği sonucuna ulaşmıştır.

Ulusoy ve Duy (2013), öğrenilmiş iyimserlik psiko-eğitim uygulamasının öğrenilmiş çaresizlik ve akılcı olmayan inançlara olan etkisini araştırmak amacıyla 27 öğrenciyle gerçekleştirdikleri araştırmalarında; uygulanan öğrenilmiş çaresizlik ve akılcı olmayan inançları azaltmada öğrenilmiş iyimserlik programının anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Çağlar (2013), okulların akademik iyimserlik düzeylerinin öğretmenlerin örgütsel bağlılığı üzerinde olan etkisini belirlemek amacıyla 559 öğretmen ile gerçekleştirdiği araştırmasında; kadın öğretmenlerin “ortak yeterlik”, erkek öğretmenlerin “güven” alt boyutunda daha iyi oldukları, okul türüne göre fen ve anadolu lisesi öğretmenlerinin akademik iyimserlik ve örgütsel bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu, kıdem arttıkça akademik iyimserlik ve örgütsel bağlılık düzeyinin yükseldiği, öğretmen sayısı az olan okullarda ortak yeterlik, öğrenci

sayısının az olduğu okullarda ise örgütsel bağlılık düzeyinin daha yüksek olduğu, okulların akademik iyimserlik düzeyi ve öğretmenlerin örgütsel bağlılığı arasında orta düzeyde ve olumlu bir ilişkinin olduğu, cinsiyet açısından ortak yeterlik alt boyutunda, kadın öğretmenlerin puan ortalamasının, erkeklere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Batık (2012), Psikolojik Destek Programının, zihinsel yetersizliği olan çocukların annelerinin umutsuzluk ve iyimserlik düzeylerine olan etkisini araştırmak amacıyla 41 zihinsel yetersizliği olan çocuk annesi ile gerçekleştirdiği araştırmasında; uygulanan psikolojik destek programının, deney grubundaki annelerin umutsuzluk düzeylerini düşürmede ve iyimserlik düzeylerini artırmada etkili olduğu ve bu etkinin bir ay kadar sürdüğü sonucuna ulaşmıştır.

Sapmaz ve Doğan (2012), iyimserliğin yaşam doyumu ve mutluluk üzerindeki yordayıcı rolünün belirlenmesi amacıyla Sakarya Üniversitesinde öğrenim gören 206 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iyimserliğin, mutluluk ve yaşam doyumu ile pozitif yönde ilişkisinin olduğu, iyimserliğin mutluluğa ilişkin varyansın % 59'unu, yaşam doyumuna ilişkin varyansın ise % 60'ını açıkladığı sonucuna ulaşmışlardır.

Karagöz (2011), olumlu düşünme programının ergenlik dönemindeki geleceğe yönelik iyimserlik, bilişsel çarpıtma ve depresyon düzeylerine olan etkisini araştırmak amacıyla Antalya Kumluca imam Hatip Lisesi'nde eğitim alan 30 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmada; geleceğe yönelik iyimserlik ve depresyon seviyeleri arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu, geleceğe yönelik bilişsel çarpıtma ve iyimserlik düzeyleri arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, bilişsel çarpıtma ve depresyon düzeyleri arasında ise pozitif yönde ve güçlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Uğurlu (2011), Scheier ve Carver'in Yaşam Yönelimi Ölçeği'nin iki farklı boyutu olarak sunulan iyimserlik ve karamsarlığın genel sağlık ve zihinsel sağlık ile olan ilişkisini incelemek amacıyla 254 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında; iyimserlik genel ve zihinsel sağlığı pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde yordadığı, karamsarlık her iki bağımlı değişkeni negatif yönde ve anlamlı olarak yordadığı, genel sağlık, zihinsel sağlık, iyimserlik ve karamsarlık değişkenlerinin kadın ve erkekler açısından farklı sonuçlara yol açmadığı sonucuna ulaşmışlardır. İyimserlik ve karamsarlığın erkek ya da kadın olmak üzere her iki cinsiyette de benzer etkiler

oluşturduğunu, cinsiyetin iyimserlik ve karamsarlıkta anlamlı bir etkisinin olmadığını tespit etmiştir.

Avcı (2009), öğrenilmiş iyimserlik programının 9. ve 10. sınıf öğrencilerinin iyimserlik düzeylerine olan etkisini incelemek amacıyla 43 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında; öğrencilerin geleceğe yönelik iyimserlik düzeylerinde anlamlı bir artış olmadığı, yükleme biçimi olarak iyimserlik düzeylerinde anlamlı düzeyde bir artış olduğu, olumsuz yükleme yapan öğrencilerin geleceğe yönelik iyimserlik puanları arasında anlamlı düzeyde negatif bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kiriş (2008), “Arthur Schopenhauer’in kötülük problemi” isimli araştırmasında; genel anlamda Schopenhauer’in kötümser bakış açısının onun yaşadığı dönemin toplumsal ve siyasi izlerini yansıttığını, pesimist bakış açısının hayatta her şeyin kötümser değerlendirilmesine sebep olacağını belirtmiştir.

Gençoğlu (2006), üniversite eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik seviyeleri ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi Samsun Eğitim Fakültesinde eğitim alan 623 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında; iyimserlik düzeyi yüksek olan öğrencilerin düşük olan öğrencilere göre kendini gerçekleştirme düzeyleri, aile ilişkileri, sosyal ilişki, sosyal norm ve duygusal kararlılık düzeylerinin anlamlı olarak yüksek olduğu, iyimserlik düzeyi yüksek olan öğrencilerin düşük olanlara öğrencilere göre, “nevrotik eğilim, antisosyal eğitim ve psikotik eğilim düzeylerinin” anlamlı olarak düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Çalık (2008), ilköğretimde eğitim alan öğrencilerin iyimserlik düzeylerinin ve okula ilişkin algılarının incelenmesi amacıyla yedi ilköğretim okulunda eğitim gören 610 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında; öğrencilerin İyimserlik Ölçeği’nden yüksek puan aldıkları, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre “Okul Algısı Ölçeği’nden” daha fazla puan aldıkları ve İyimserlik Ölçeği’nden kız çocuklarının erkeklere göre daha yüksek puanlar aldıkları sonucuna ulaşmıştır.

Bacanlı ve Ercan (2006), deprem stresiyle başa çıkmanın Cinsiyete ve iyimserliğe göre incelenmesi amacıyla deprem tecrübesi olan 161 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; öğrencilerin sosyal destek arama, problem çözme ve kaçınma alt ölçeklerinden aldıkları puanların iyimserlik düzeylerine ve cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Açıkgöz (2006), üniversite eğitimi alan öğrencilerin beslenme alışkanlıkları ile iyimserlik tutumları ve öz yetkinlik algılamaları arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla; Ankara Üniversitesi'nde eğitim alan 170 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmada; öğrencilerin cinsiyetlerine göre öz yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı, iyimserlik ortalamaları arasında ise, anlamlı bir fark olduğu, erkek öğrencilerin iyimserlik düzeylerinin kız öğrencilerinkinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Güler ve Emeç (2006), üniversite eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik yönelimlerinin akademik başarılarına ve yaşam memnuniyeti düzeylerine olan etkisini belirlemek amacıyla 443 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iyimserlik yönelimi ile yaşam memnuniyeti arasında yüksek korelasyon olduğu, iyimserlik yöneliminin akademik başarı ile ilişkili olmadığı, kız öğrencilerin, iyimser olanların, dini inancı yüksek olanların, yaşamının büyük kısmını kentte geçirmiş olanların, gelecekte işsiz iyi bir kariyer beklentisi olanların ile aylık harcama miktarı daha fazla olanların diğerlerine göre yaşam memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Aymir (2004), sigorta sektöründe çalışanların iş verimliliklerini iyimserlik ve kötümserlikle açıklamak amacıyla değişik yerlerde çalışan 584 sigorta çalışanı ile gerçekleştirdiği araştırmasında; iyimser sigorta çalışanlarının iş performanslarında iyileşme olduğu, iyimserlik ve kötümserlik düzeylerinin cinsiyetle anlamlı ilişkisinin olduğu, kadın çalışanların iyimserlik düzeylerinin erkek çalışanlardan yüksek olduğu, daha önce kısa bir süre çalışmış olan sigorta çalışanlarının iyimserlik düzeylerinin, uzun süredir çalışan kişilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Türküm (1999), stresle başa çıkma, bilişsel çarpıtma, iyimserlik ve psikolojik yardım almaya yönelik tutumların ilişkilerini incelemek amacıyla Anadolu Üniversitesinin Edebiyat, Eğitim, Fen ve İletişim Bilimleri Fakültelerinde okuyan 498 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında; bilişsel çarpıtma düzeyi yüksek ve düşük olan grupların kullandıkları başa çıkma biçimi ve iyimserlik açısından farklılaştıkları, kız öğrencilerin, sosyal destek arama ve soruna yönelme türünden başa çıkma yollarını daha çok kullanma ve psikolojik yardım almaya ilişkin daha olumlu tutumlara ve kişilerarası ilişkilerle ilgili daha “yoğun bilişsel çarpıtmalara” sahip olmaya göre erkeklerden farklılaştığı, iyimserlik, bilişsel çarpıtma, psikolojik yardım almaya ilişkin tutumun ve cinsiyetin stresle başa çıkmayı yordadığı,

psikolojik yardım almaya ilişkin tutumu yordayan değişkenlerin cinsiyet, stresle bilişsel çarpıtma ve başa çıkma olduğu, kız öğrencilerin, sosyal destek arama ve strese sebep olan faktörlere odaklanma türünden başa çıkma yollarını erkeklerden daha fazla kullandıkları ve erkeklere oranla psikolojik yardım almaya ilişkin daha olumlu tutumlara sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Güleri (1994), üniversite eğitimi almış olan gençlerle ve işçi gençlerin geleceğe nasıl baktıkları ve kötümserlik-iyimserlik düzeylerini belirlemek amacıyla İstanbul'da yaşayan 16-24 yaş aralığındaki 239 üniversite öğrencisi ve 243 işçi ile gerçekleştirdiği araştırmasında; üniversiteli gençlerin gelecekte beklentilerinin iyi bir iş ve sıcak bir dostluk olduğu, üniversiteli gençlerin daha iyimser ve bağımsız oldukları, işçi gençliğin gelecekte iyi bir eş istediği, daha bağımlı ve kötümser oldukları ve kötümserlik-iyimserlik düzeylerine cinsiyete göre bakıldığında ise anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Aydın ve Tezer (1991), iyimserlik, akademik başarı ve sağlık sorunları ilişkisini belirlemek amacıyla 392 üniversite öğrencisi ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iyimser öğrencilerin kötümserlere nazaran daha az sağlık sorunu ile karşı karşıya geldiklerini ve akademik başarı oranlarının da o denli yüksek olduğu ve bunların cinsiyete göre anlamlı bir farklılaşma göstermediği sonucuna ulaşmışlardır.

İyimserlik konusunda yapılan yukarıdaki tüm araştırmaları kısaca özetlemek gerekirse, iyimserliğin fiziksel sağlık, akademik başarı ve stresle başa çıkmada olumlu etkilerinin olduğu görülmektedir.

2.3.2. İyimserlik ve Kötümserlik İle İlgili Yabancı Araştırmalar

Taheri vd. (2018), ebelik eğitimi alan öğrencilerin, iletişim ve iyimserlik düzeylerini etkileyen faktörleri araştırmak amacıyla 115 ebelik öğrencisi ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iyimserlik ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı, yaş değişkeninin iletişim becerilerinde etkili olduğu, evli bireylerin iletişim becerilerinin evli olmayanlara göre daha yüksek olduğu ve ebelik eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinin orta seviyede olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Bayrami vd. (2012), olumlu ve olumsuz duyguların, bilgi işleme biçimlerinin, iyimserliğin ve kötümserliğin öğrencilerin psikolojik uyumunda olan yerini tespit etmek amacıyla Tebriz Üniversitesi'nde eğitim alan 400 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iyimserliğin, rasyonel bilgi işleme biçimlerinin ve olumlu duyguların, psikolojik düzenlemeyi anlamlı bir şekilde yordadığı ve

öğrencilerin psikolojik uyumunun söz konusu faktörlerden etkilendiği sonucuna ulaşmışlardır.

Leahy (2012), “kötümserliğin ve olumsuzluğun evrimi” isimli araştırmasında; korku, depresyonun ve anksiyetenin evrensel olmasının kötümser, karamsar duygulara sebep olan evrimsel baskıların altında olduğu, kötümser stratejilere odaklanan “bilişsel şemaların ve önyargıların”, kadınları birleştirme ve koruma stratejilerine, erkeklerin ise çeşitlendirme yöntemlerine yöneldiği sonucuna ulaşmıştır.

Lipowski (2012), sporcuların iyimserlik düzeyini ve sağlık davranışını araştırdığı araştırmasında; araştırmaya katılan sporcuların karamsarlık düzeyinin orta seviyede olduğu, kadın sporcuların kadın kontrol grubundakilere göre daha az karamsar oldukları, iyimserlik düzeyinde cinsiyete göre bir farklılaşma olmadığı, karamsar duygular arttıkça kadın sporcularda ve kontrol grubunda yer alan kadınlarda olumlu tutumlarda azalma görüldüğü sonucuna ulaşmıştır.

Punyanunt Carter (2010), iyimser ve kötümser kişiler arasında iletişimsel bir farklılık olup olmadığını araştırmak amacıyla 145 katılımcı ile gerçekleştirdiği araştırmasında; iyimser ve kötümserlerin davranışlarında ve verdikleri yanıtlarda farklılıklar olduğu, sınavlarda başarısız olduklarında iyimserlerin, bir daha deneyeceklerini ve sonunda başarmayı umdukları, kötümser kişilerinse zaten en iyisini yaptıklarını ve daha fazlasının olmayacağını belirttikleri, kilolu iyimserlerin “bence daha fazla yememem gerek” gibi kendilerine nazikçe davrandığını, kötümserlerinse “zaten çok şişmanım” fikriyle karamsar düşündüklerini, iyimser ve kötümserlerin genel olarak algılamalarının farklı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Krypel ve Henderson King (2010), lisans öğrencilerin iyimserlik düzeylerini, stres durumlarını ve stresle başa çıkma yöntemlerini araştırmak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iyimserlik düzeyi yüksek olan lisans öğrencilerinin aldıkları eğitimi bir kaçış ya da stres sebebi olarak gördükleri sonucuna ulaşmışlardır.

Khlek ve Lester (2006), Amerikan ve Kuveyt kolejlerinde eğitim alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik düzeyleri arasındaki farkları ve ilişkileri belirlemek amacıyla; Amerika Birleşik Devletleri'nden 273, Kuveyt'ten 460 öğrenciyle gerçekleştirdikleri araştırmalarında; Kuveytli öğrencilerin iyimserlik puanlarının, ABD'li öğrencilere göre oldukça düşük olduğu, Kuveytli öğrencilerin

Amerikalı öğrencilere göre daha az iyimser oldukları ve obsesyon, ölüm kaygısı ve depresyon puanlarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Bedi ve Brown (2005), akut ve kronik kalp rahatsızlığı yaşayan kişilerde duygusal iyilik hali, iyimserlik ve sorunlarla başa çıkma tarzını incelemek amacıyla 85 kalp hastası ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; hastaların tehditten kaçınma ölçütü olan körelmenin, hem iyimserlik ile hem duygusal iyilik (refah) ile ilişkisinin olduğu ve iyimserlik halinin fiziksel sağlığa da iyi geldiği sonucuna ulaşmışlardır.

Hirsch (2003), iyimserlik ve kötümserliğin gelecekteki yönelim ya da intihar düşüncesi ile ilişkisini tespit etmek amacıyla yaptığı araştırmasında; iyimserlik ve kötümserliğin yetişkin bireyler için intihar düşüncesi açısından birer risk unsuru olduğu, kötümser kişilerde depresif belirtilerle birlikte intihar eğiliminin arttığı sonucuna ulaşmıştır.

Jarett NJ. ve Payne SA. (2000), kanser hastası olan kişilerin bakımında hasta ve hemşire iletişimin etkisini araştırmak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarında, hasta ve hemşire ilişkisinin olumlu ama yüzeysel olduğu, hemşirelerin iletişim becerileri eksikliği yaşadıkları, hasta ve hemşire ilişkisinin neşeli ve iyimser olduğu zaman kanser hastalarına da olumlu etkisi olacağı sonucuna ulaşmışlardır.

Puskar vd. (1999), iyimserliğin başa çıkma, depresyon, öfke ve yaşama olayları ile olan ilişkisini araştırmak amacıyla 624 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iyimserlik düzeyi yüksek olan lise öğrencilerinde depresyon ve öfke belirtilerinin görülmediği, cinsiyete göre iyimserlik açısından anlamlı bir farklılığın bulunmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Harju ve Bolen (1996), üniversiteli öğrenciler için iyimserliğin algılama, başa çıkma ve yaşam kalitesi gibi durumları ne şekilde yordadığını saptamak amacıyla 204 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iyimserlik düzeyi yüksek olan öğrencilerin yeniden biçimlendirme stilini kullanarak en yüksek yaşam doyumuna sahip oldukları, iyimserliği orta düzeyde olanların başa çıkma stili olarak daha fazla alkol aldıklarını, iyimserlik düzeyi oldukça düşük olan öğrencilerinse yaşam memnuniyetlerinin oldukça düşük olduğu ve başa çıkma stili olarak alkol almayı seçtikleri, kadın öğrencilerin daha iyi yaşam kalitesine sahip oldukları ve erkek öğrencilerin daha fazla mizah kullandıkları sonucuna ulaşmışlardır.

İyimserlik konusunda yapılan yukarıdaki yabancı araştırmaları kısaca özetlemek gerekirse; iyimserliğin duygusal iyilik hali, fiziksel sağlık ve stresle başa

çıkımda olumlu etkilerinin olduğu, intihar düşüncesi ve depresyon gibi olumsuz duygulara kapılmayı engellediği görülmektedir.

2.3.3. İletişim Becerileri ile İlgili Yerli Araştırmalar

Başbuğa (2019), dokuzuncu sınıf öğrencilerine uygulanan drama eğitiminin iletişim becerilerine olan etkisini incelemek amacıyla 48 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında; eğitimde drama temeline dayalı etkili iletişim programının öğrencilerin iletişim becerilerinin gelişmesinde olumlu etkisinin olduğu ve bu etkinin kalıcı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Pelit vd. (2018), lisans eğitimi alan turizm öğrencilerinin duygusal zekâ seviyelerinin iletişim becerileri üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla 524 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; kız turizm öğrencilerinin, erkek öğrencilere göre iletişim beceri ve duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu, öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerinin ve iletişim becerilerinin genel anlamda yüksek olduğu, turizm öğrencilerinin iletişim becerileri ile duygusal zekâ arasında anlamlı düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu, duygusal zekâ düzeyleri yükseldikçe iletişim becerilerinin de yükseldiği, duyguların değerlendirilmesi ve iyimserlik ruh halinin düzenlenmesiyle iletişim becerileri arasında oldukça güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Akbaba vd. (2018), üniversiteli öğrencilerin iletişim becerileri ile girişimcilik eğilimleri arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla Kilis 7 Aralık Üniversitesi Turizm Meslek Yüksek Okulu'nda eğitim alan 86 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; öğrencilerin iletişim becerilerinin arttığı zaman girişimcilik eğilimlerinde de artış olduğu, cinsiyet, öğrenim türü, yaş ve bölümlerle iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Dülger Ceylan ve Atalar (2018), üniversiteli öğrencilerinin iletişim becerilerini çeşitli değişkenlere göre incelemek amacıyla Aydın Üniversitesinde eğitim alan 400 (208 kız, 192 erkek) öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; öğrencilerin etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim puanlarının cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşma gösterdiği, kız öğrencilerin puan ortalamasının erkek öğrencilerden daha yüksek olduğu, iletişim kurmaya isteklilik boyutunda kardeş değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma olduğu, bir kardeşi olan öğrencilerin ortalamasının tek çocuk olan öğrencilerden daha yüksek olduğu, öğrencilerin anne ve

babalarının eğitim seviyesine göre iletişim becerileri açısından anlamlı bir fark olduğu, kendini ifade etme açısından annesi üniversite mezunu öğrencilerin ortalamasının, annesi lise mezunu olan öğrencilerin ortalamasından daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Karagülle (2018), öğretmen adaylarının kişilik, mizaç ve iletişim becerileri değişkenleri arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla 519 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmada; olumlu kişilik özelliklerinin olumlu mizah biçimlerinin benimsenmesinde oldukça etkili olduğu, iletişim biçimlerinin oluşmasında olumlu yöntemlerin tercih edilmesinde önemli bir etken olduğu, cinsiyete göre kız ve erkek öğrencilerin dışadönüklük, gelişime açıklık, uyumluluk ve özdisiplin alt ölçeklerinde anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı, nevrotizm alt ölçeğinde erkek öğrencilerin puanlarının daha fazla olduğu ve kız ve erkek üniversite öğrencilerin iletişim biçimleri ölçeği alt boyutlarından olan dramatize eden, etki bırakan, rahat, sözsüz iletişim imajı ölçeklerinden aldıkları puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır.

Bağcı ve Bağcı (2017), meslek yüksekokullarında eğitim alan farklı bölümlerdeki öğrencilerin iletişim becerilerini tespit etmek amacıyla Sakarya Üniversitesi Meslek Yüksekokullarındaki 5 farklı bölümde eğitim alan 230 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; kız öğrencilerin iletişim becerilerinin erkeklerden yüksek olduğu, ikinci sınıf öğrencilerinin iletişim becerilerinin birinci sınıflara göre daha yüksek olduğu ve çocuk gelişimi, işletme ve fizyoterapi programlarında eğitim alan öğrencilerin iletişim becerilerinin bilgisayar programcılığı eğitimi alan öğrencilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Kavut (2015), çocukların iletişim becerileri edinmesinde ve iletişim kurabilmesinde ailelerin sorumluluklarını açıklamak amacıyla 60 birlikte yaşayan ve 60 ayrılmış ailenin 120 çocuğuyla gerçekleştirdiği araştırmasında; kişiler arası beceriler alt boyutunda boşanmış ya da birlikte olan aileden gelme durumunun çocukların üzerinde etkili olduğu, anne ve babanın birlikte olduğu ailelerden gelen çocukların dinleme becerilerinin boşanmış ailelerden gelen çocuklara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Aile içinde sağlıklı bir iletişim kurabilmek için aktif dinleme ve empati gibi iletişim becerilerinin etkili olduğunu, çocukların ilk sosyal ortamı olan ailelerinde kurdukları yüz yüze iletişimin onların sosyalleşmeleri

ve iletişim kurma faaliyetlerinde etkili olduğu, “bilişsel, fiziksel ve psikolojik” gelişmelerini olumsuz etkilediğini belirtmiştir.

Pelit ve Karaçor (2015), lisans eğitimi alan öğrencilerinin iletişim becerilerinin ne durumda olduğunu belirlemek amacıyla Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesinde lisans düzeyinde eğitim gören 345 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında, öğrencilerin iletişim becerilerinin genel olarak iyi durumda olduğu ve kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha yüksek iletişim becerilerine sahip olduğu, yaş, barınma yeri ve ailenin yaşadığı yer ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Aşçı vd. (2015), sağlık yüksekokullarında eğitim gören öğrencilerin iletişim becerilerine ilişkin algılarının ne düzeyde olduğunu saptamak amacıyla Artvin Çoruh Üniversitesi’nde eğitim alan 363 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre iletişim becerisine ilişkin algılarının daha yüksek olduğu, sınıf düzeyi yükseldikçe iletişim becerisi algısında değişme olmadığı, öğrencilerin kardeş sayıları ve akademik başarı algıları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu, öğrencilerin yaşamlarının büyük bir çoğunluğunu geçirdikleri il, ilçe, köy gibi yerlerin iletişim becerileriyle anlamlı bir ilişkisinin olmadığı, kardeş sayısı arttıkça İBDÖ puanlarında düşme görüldüğü ama istatistiksel açıdan anlamsız olduğu, anne ve baba eğitim seviyesinin iletişim becerilerinde etkili olmadığı, aile tipinin (parçalanmış, çekirdek ya da geniş) iletişim becerilerini etkilemediği, sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerisi düzeylerinin akademik başarıyla ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Kutlu vd. (2014), iletişim becerileri konusundaki mevcut eğitimin üniversite öğrencilerinin iyimserlik düzeylerine olan etkisini saptamak amacıyla iyimserlik düzeyleri düşük olan 20 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında, iletişim becerileri konusunda eğitim alan öğrencilerin iyimserlik düzeylerinde artış olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Elkatmış ve Ünal (2014), sınıf öğretmenliği eğitimi alan öğrencilerin iletişim beceri düzeylerini çeşitli değişkenlere göre incelemek üzere 213 kız ve 67 erkek öğretmen adayı ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iletişim becerilerinin cinsiyet ve öğrenim türü ile ilişkisinin olmadığı ve günlük ve not tutma, anne babanın tutumu gibi değişkenlerle ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Olcay vd. (2014), Gaziantep’te bulunan otel personellerinin iletişim yeterlilik düzeyinin yükseköğretim eğitim seviyesine sahip müşteriler tarafından

değerlendirilmesi ve müşterilerin otel personelinin iletişim yeterlilik düzeyini algılamalarında sahip olduğu cinsiyet, yükseköğretim eğitim düzeyi ve mesleğe göre herhangi bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla 400 müşteri ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; otelde çalışan personelin müşterilerle olan iletişim yeterlilik düzeyinin genel anlamda iyi olduğu, müşterilerin personelin iletişim yeterliliklerini algılamasında cinsiyet ve yükseköğretim eğitim seviyesinin herhangi bir etkiye sahip olmadığı ve müşterilerin mesleklerinin otel personelinin iletişim yeterlilik düzeyini algılamasına etki eden önemli bir etken olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Şirin ve Izgar (2013), lisans öğrencilerinin olumsuz düşünceleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla 478 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iletişim becerilerinin öğrencilerin cinsiyetleri, ailelerinin yaşadığı yer ve okudukları sınıfa göre anlamlı bir farklılaşma göstermediği ve iletişim becerileri ve olumsuz otomatik düşünce arasında ters yönlü ve orta seviyede bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Tokmak vd. (2013), turizm öğrencilerinin otonomik ve sosyotropik kişilik özelliklerinden hangisine yakın oldukları, iletişim becerileri ile bu kişilik özelliklerinin ve iletişim becerilerinin; cinsiyet, yaş ve eğitim seviyesine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek ve bu kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerinde etkilerinin bulunup bulunmadığını ortaya koymak amacıyla 237 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; kız öğrenciler daha çok sosyotropik kişilik özellikleri gösterirken erkek öğrencilerin daha otonomik kişilik özellikleri gösterdikleri, öğrencilerin eğitim düzeyi arttıkça daha otonomik kişilik özellikleri gösterdikleri, 17-19 yaş grubunun diğer yaş gruplarından anlamlı şekilde farklılaştığı ve iletişim becerilerinin daha düşük olduğu ve sosyotropik kişilik özelliklerinin alt boyutlarından olan “ayrılık kaygısıyla başkalarını memnun etme kaygısı ve otonomik kişilik özelliklerinin” alt boyutlarından olan kişisel başarının iletişim becerilerini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği sonuçlarına ulaşmışlardır.

Örücü ve Kıvrak (2013), telekomünikasyon sektöründe çalışan kişilerin iletişim becerileri düzeylerini belirlemek amacıyla 800 kişi ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; yaş, eğitim seviyesi, çalışma yılları açısından anlamlı bir farklılık olmadığı ve çalışılan birim açınsındansa telekomünikasyon sektöründe çalışan personelin iletişim becerilerinde anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır.

Erigüç vd. (2013), Osmaneli Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören 364 öğrencinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarında; kız öğrencilerin iletişim becerilerinin erkeklerden daha yüksek olduğu, arkadaşları ile olumlu ilişkiler kuran ve genel anlamda sakin olan öğrencilerin iletişim becerilerinin diğer öğrencilerden daha yüksek olduğu, öğrencilerin yaşı, öğrenim gördükleri program, sınıf, ailelerinin yaşadığı yer, anne ve babalarının eğitim seviyesi, ailelerinin sosyo-ekonomik düzeyi gibi değişkenlerin iletişim becerilerinde etkisi olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Afyon ve Işıkdemir (2013), futbol antrenörlerinin tükenmişlik düzeyleri, yaşam tatminleri ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla 80 antrenör ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; futbol antrenörlerinin iletişim becerileriyle duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında negatif bir ilişki olduğu, yaşam tatmin düzeyleri ve yaş değişkeni arasında pozitif, eğitim durumları arasında ise negatif bir ilişki olduğu ve antrenörlerin iletişim becerileriyle yaşam tatmin düzeyleri arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Şah (2013), 2011–2012 yıllarında Gaziantep Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Eğitim Fakültesi ile Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda okuyan 523 öğrencinin akademik öz yeterlik inançlarının ve iletişim becerilerinin ne seviyede olduğunu belirlemek ve iletişim becerileri ile akademik öz yeterlikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yaptığı araştırmada; cinsiyet arasında yapılan karşılaştırmada anlamlı bir farklılığın olmadığı, öğrenim türüne göre normal öğretim öğrencilerinin ikinci öğretim öğrencilerine göre iletişim kurma becerilerinin daha yüksek olduğu ve öğrencilerin iletişim becerileri ile akademik öz yeterlikleri arasında pozitif ve yüksek bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Parmaksız (2011), öğretmen adaylarının benlik saygısı düzeylerine göre iyimserlik ve başa çıkma yöntemlerini incelemek amacıyla Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesinde eğitim alan 852 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmada; öğretmen adaylarının stresle başa çıkma tarzları alt boyutları puan ortalamalarının kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımlarında, sınıf, öğrencilerin yaşamlarını geçirdikleri yer, ailelerinin sosyo-ekonomik durumu değişkenlerine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı, ailelerinin sosyoekonomik durumu ve sınıf değişkenlerine göre iyimserlik puan

ortalamaları arasında anlamlı düzeyde bir farklılık olduğu ve kız öğrencilerin erkek öğrencilerden daha iyimser olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Bingöl ve Demir (2011), Amasya Sağlık Yüksek Okulu'nda ebelik ve hemşirelik eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinin ne düzeyde olduğunu belirlemek için 232 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; öğrencilerin iletişim becerisi algılarının oldukça yüksek olduğu, bölüm ve akademik başarı düzeyi ile iletişim becerilerine ilişkin algıları arasında anlamlı ilişki saptandığı, kız öğrencilerin İBDÖ puan ortalamasının erkek öğrencilere göre daha yüksek fakat istatistiksel olarak anlamsız olduğu, aile yapısı, babanın ve annenin eğitim düzeyi, kardeş sayısı ve annenin çalışma düzeyi ile öğrencilerin İBDÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Özdemir (2011), hemşirelik ve ebelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve yaşam yönelimlerinin stresle başetme yöntemlerine olan etkisini araştırmak amacıyla 1419 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında; kız öğrencilerin İBÖ toplam puanı, zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim beceri düzeylerinin erkek öğrencilere oranla daha yüksek olduğu, iki kardeşi olan öğrencilerin zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu, anne ve babanın eğitim durumu yükseldikçe, öğrencilerin İBÖ toplam puanı ve davranışsal iletişim becerilerinin arttığı, öğrencilerin iyimser yaşam yönelimleri ve iletişim becerileri arttıkça kendine güvenlerinin, iyimser ve sosyal destek arayıcı yaklaşımlarının da bir o kadar arttığı ve çaresiz ve boyun eğen yaklaşımlarında azalma olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Levent (2011), ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerinin kişilik özelliklerinin ile iletişim becerilerine olan etkisini araştırmak amacıyla 590 sınıf öğretmeni ile gerçekleştirdiği araştırmasında; sınıf öğretmenlerinin iletişim becerilerinin alt boyutlarından empati ile kişilik özellikleri alt boyutlarından; başarıma, başatlık, sebat, düzen, duyguları anlama, şefkat gösterme, yakınlık, sosyal enerji, gösteriş, kendini suçlama, danışmaya hazır oluş, özgüven, kişisel uyum ve öz doyum arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu, iletişim becerilerinin alt boyutlarından saydamlık ile kişilik özelliklerin alt boyutlarından; şefkat gösterme, yakınlık, sosyal enerji, gösteriş, ilgi görme, kendini suçlama, danışmaya hazır oluş, özgüven, kişisel uyum ve öz doyum arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu, "etkililik" alt boyutunun eğitim seviyesine göre karşılaştırılmasında, eğitim seviyesi doktora olan öğretmenlerin etkililik değerleri, eğitim seviyesi yüksek lisans ve lisans

olanların etkililik değerlerinden anlamlı derecede yüksek olduğu, yüksek lisans mezunu olan öğretmenlerin etkililik değerlerinin, lisans mezunu olanların etkililik değerlerinden anlamlı derecede yüksek olduğu, iletişim becerilerine ilişkin alt boyutların cinsiyete göre karşılaştırılmasında, empati, saydamlık, eşitlik, etkililik ve yeterlilik alt boyutları bakımından, cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Karcı (2011), 2009-2010 eğitim-öğretim yılında Ankara'da bulunan üç iletişim meslek lisesinde öğrenim gören toplam 526 öğrencinin iletişim beceri düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği araştırmada; öğrencilerin empatik iletişim becerilerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılığın olduğu ve kız öğrencilerin toplam iletişim beceri puan ortalamasının erkek öğrencilerinkinden yüksek olduğu, anne ve babanın eğitim seviyesinin öğrencilerin empatik iletişim becerilerini etkilemediği sonucuna ulaşmıştır.

Tepeköylü vd. (2009), BESYO öğrencilerinin iletişim becerisi algılarının ne durumda olduğunu belirlemek için 466 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; söz konusu öğrencilerin iletişim becerilerinin oldukça iyi durumda olduğu; yaş, bölüm, branş, yaşanılan yer, anne ve baba eğitim seviyesi, meslek ya da gelir ile anlamlı farklılıkların bulunmadığını ancak cinsiyete göre kızların lehine anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Kılıçgil vd. (2009), Ankara Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu (AÜBESYO) ve Çukurova Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu (ÇÜBESYO) öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirmek ve karşılaştırmak konulu 494 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; iki üniversitenin BESYO öğrencilerinin iletişim becerisiyle cinsiyet arasında oldukça anlamlı bir ilişkinin bulunduğu, bayan öğrencilerin erkeklere göre iletişim becerilerinin daha iyi olduğu, AÜBESYO ve ÇÜBESYO bölümleri ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ve ÇÜBESYO öğrencilerinin iletişim beceri puanı ortalamasının AÜBESYO öğrencilerine göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Şimşek ve Altinkurt (2009), endüstri meslek lisesi öğretmenlerinin, okul müdürlerinin iletişim becerilerine hakkındaki görüşlerini belirlemek amacıyla 200 öğretmen ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; kadın öğretmenlerin erkeklere göre okul müdürlerinin iletişim becerilerini belirtilen boyutlarda daha etkili buldukları

fakat okul müdürlerinin iletişim becerilerinin, hiçbir boyutta üst düzeyde etkili bulunmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Kabakçı ve Korkut (2008), 6-8. sınıftaki öğrencilerin sosyal ve duygusal öğrenme (SDÖ) becerilerinin sınıf düzeyi, cinsiyet ve sosyo-ekonomik düzeye (SED) göre farklılık gösterip göstermediği tespit etmek amacıyla 431 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; cinsiyete göre kız öğrencilerin SDÖ becerileri ve iletişim becerilerinin, erkek öğrencilere göre daha iyi olduğu, altıncı sınıf öğrencilerinin SDÖ becerilerinin, 8. sınıf öğrencilerinden daha iyi olduğu, 6. ve 7. sınıf öğrencilerinin stresle başa çıkma becerilerinin, 8. sınıf öğrencilerine göre; 6. sınıf öğrencilerinin kendilik değerini arttıran becerilerinin, 8. sınıf öğrencilerine göre daha iyi olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yılmaz ve Çimen (2008), 2006-2007 yıllarında Ahi Evran Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü'ndeki 96 öğrencinin iletişim beceri düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarında; cinsiyet, yaş, anne eğitim seviyesi, sporla uğraşma düzeyi gibi değişkenlerin iletişim becerilerine göre farklılaşmadığı ancak baba eğitim seviyesine göre iletişim beceri algılarının anlamlı derecede farklılaştığı sonucuna ulaşmışlardır.

Toy (2007), hukuk ve mühendislik fakültelerinde eğitim alan öğrencilerin iletişim becerileri açısından karşılaştırılması amacıyla 401 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmada; cinsiyete göre kızların iletişim becerilerinin erkeklerden daha iyi olduğu, hukuk fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerinin mühendislik fakülteleri öğrencilerinden daha iyi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Korkut (2005), 12 saat süren İletişim Becerileri Eğitiminin yetişkinlerin iletişim becerilerini değerlendirme düzeyleri üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla farklı bankalarda çalışan 10 kadın 6 erkek olmak üzere 16 kişi ile gerçekleştirdiği araştırmasında; deneysel işlem olarak kullanılan eğitimin bireylerin iletişim becerilerini değerlendirme düzeylerinde artış sağladığı, cinsiyet açısından değerlendirildiğinde anlamlı farklılıkların olduğu ve kızların erkeklere göre iletişim becerilerini daha olumlu algıladıkları sonucuna ulaşmıştır.

Özerbaş vd. (2007), öğretmen adaylarının iletişim beceri düzeylerinin akademik başarılarına olan etkisini saptamak amacıyla 2005-2006 eğitim-öğretim yılında Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde eğitim alan 357 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; öğrencilerin cinsiyetleri, öğrenim türü ve

akademik başarıları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu, bölüm ile ekonomik düzeyin ise iletişim becerileriyle anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Şeker (2000), sınıf öğretmenlerinin sınıf atmosferi ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi çeşitli değişkenler açısından incelemek amacıyla 33 öğretmen ve 1562 öğrenci ile gerçekleştirdiği araştırmasında; cinsiyete göre öğretmenlerin iletişim becerilerinin farklılaşma gösterdiği ve kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha yüksek iletişim becerisine sahip olduğu, orta yaşlardaki öğretmenlerin genç ve yaşlı öğretmenlere göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu, öğretmen okulu ve eğitim fakültesi mezunu olan öğretmenlerin iletişim becerisinin diğer okullardan mezun olanlara göre daha yüksek olduğu, 16 – 25 yıl arasında çalışan öğretmenlerin iletişim becerilerinin yeni başlayan ve 26 yıldan çok çalışan öğretmenlere göre daha yüksek olduğu, öğretmenlerin iletişim becerileri ile okuttukları sınıf ve görev yaptığı okul arasında herhangi bir anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Arslantaş (1998), sınıf yönetimi konusunda öğretmen iletişim becerilerine ilişkin öğrenci ve öğretmen görüşlerini tespit etmek üzere 6,7 ve 8.sınıfta eğitim alan 4600 öğrenci ve 64 öğretmen ile gerçekleştirdiği araştırmasında; öğretmen iletişim becerilerine ilişkin öğretmen-öğrenci görüşleri arasında saydamlık ve eşitlik boyutlarındaki davranışlarında anlamlı bir farklılık olduğu, empati, etkililik ve yeterlilik boyutlarındaki davranışlarında anlamlı farklılık olmadığı, öğretmenlerin cinsiyet, en son mezun olunan okul, yaş ve kıdem değişikliğinin gösterdikleri iletişim becerileri ile ilişkisi olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Korkut (1996), “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışmaları” isimli araştırmasında, kız ve erkek grupların iletişim becerileri puanlarının karşılaştırılması sonucunda kızların lehine anlamlı bir farklılık olduğu, dolayısıyla kızların iletişimi becerilerinin erkeklerden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

İletişim becerileri konusunda yapılan yukarıdaki yerli araştırmaları kısaca özetlemek gerekirse, kız öğrencilerin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu, girişimcilik eğilimi ve duygusal zekâ düzeyi ile iletişim becerilerinin ilişkili olduğu, annenin eğitim seviyesinin artmasıyla birlikte iletişim becerilerinin yükseldiği ve iletişim becerileri konusunda verilen eğitimlerin kişilerin iyimserlik seviyelerinde etkili olduğu görülmektedir.

2.3.4. İletişim Becerileri ile İlgili Yabancı Araştırmalar

Rathell ve Pallavi (2018), yönetim öğrencilerinin iletişim becerilerine ilişkin algılarını belirlemek, iletişim derslerine olan ilgiyi artırmak ve bu konuda öneriler geliştirmek amacıyla 100'ü devlet ve 100'ü özel üniversitede eğitim alan toplam 200 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; öğrencilerin iletişim becerileri derslerini iyi algılamalarına rağmen yeterince kullanamıyor oldukları, ikinci dilleri olan iletişim programlarına daha çok konsantre olmaları gerektiği, öğrencilerin toplantı, görüşme, konuşma gibi etkinliklerde sıkça bulunmalarının gerektiği sonucuna ulaşmışlardır.

Molinuevo and Torrubia (2013), kişiliğin tıp eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerini öğrenmeye ilişkin tutumları ile ilişkili olup olmadığını tespit etmek amacıyla 524 birinci ve 507 ikinci sınıfta eğitim alan tıp öğrencisi ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; kişiliğin öğrencilerin kendi değerlendirdikleri iletişim becerileri puanlarıyla ilişkili olduğu, saldırganlık veya psikotizm puanları daha yüksek olan tıp öğrencilerinin daha kötü, olumsuz davranışlar sergiledikleri, bu öğrencilerin psikotizm, düşmanlık, saldırganlık, dürtüsel-sansasyon arayışı gibi konularda daha yüksek puan aldıkları, daha iyi ve başarılı öğrenciler için kişilik özelliklerinin değerlendirmeye alınması gerektiği sonucuna ulaşmışlardır.

Iskan vd. (2012), yerel üniversite öğrencileri arasındaki iletişim becerilerinin seviyesini araştırmak amacıyla 553 öğrenci ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin genel anlamda iyi olduğu, sosyal beceri puanlarının oldukça yüksek olduğu, ardından sözlü ve yazılı becerilerin geldiği, genel anlamda dinleme becerisinin düşük olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Ihmeideh vd. (2010), Ürdün'de bulunan kamu üniversitelerinde iletişim becerileri tutum ölçeği kullanan 289 sınıf öğretmeni ve adaylarının olumlu ve olumsuz tutumlarını tespit etmek amacıyla öğrencilerin genel not ortalamalarını kaydederek gerçekleştirdikleri araştırmalarında, olumlu tutum puanının ortalamalarının 4.03 ve olumsuz tutum puan ortalamasının 3.63 olduğu, sınıf öğretmenleri ve adaylarının iletişim becerilerine yönelik olumlu ve olumsuz tutumlarında anlamlı bir farklılığın olmadığı, genel not ortalaması 2.0'nin üzerinde olan öğrencilerinin iletişim becerilerinin, not ortalaması 2.0'nin altında olanlardan yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Lee vd. (2008), ilköğretim öğrencilerinin kişilik tipleri ile kendilerinin değerlendirdiği iletişim becerileri ve iletişim becerileri dersine ilişkin fikirlerini belirlemek amacıyla 59 ikinci sınıf öğrencisi ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında; öğrencilerin kendi değerlendirdikleri iletişim becerileri ve iletişim becerileri dersine yönelik tutumlarının kişilik tiplerine göre değişiklik göstermediği, kişilik tiplerinin iletişim becerilerine yönelik kurslar düzenlerken dikkate alınması gerektiğini sonucuna ulaşımlardır.

Williams (2005), yurt dışında çalışan öğrencilerin iletişim becerilerini konu olarak kültürlerarası iletişim becerilerinin kampüs öğrencileri üzerindeki etkisini araştırmak ve yurt dışına giderek eğitim alan öğrenciler ile tatillerde gidip tekrar kampüste kalan öğrencilerin iletişim becerilerinin değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği araştırmasında; yurtdışında eğitim alma fırsatı olan öğrencilerin kültürlerarası iletişim becerilerinde, yurtdışındaki sömestr tatilinin ardından kampüste eğitimine devam eden öğrencilere göre daha fazla değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşmıştır.

Riggio (1999), aile yapısının kişilik gelişimindeki önemini belirlemek ve 1 ve üzeri kardeşe sahip olan bireylerin sosyal becerilerdeki farklılığını tespit etmek amacıyla 1 ve üzeri kardeşe sahip 146 yetişkin birey ve kardeşi olmayan 51 yetişkin bireyle gerçekleştirdiği araştırmasında, 1 ve üzeri kardeşe sahip olan ya da hiç kardeşi olmayan bireyler arasında marjinal bir farklılık olduğu, çeşitli sosyal yetkinlikte ya da becerilerde bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

İletişim becerileri konusunda yapılan yukarıdaki yabancı araştırmaları kısaca özetlemek gerekirse; üniversite eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinin genel olarak yüksek olduğu, genel not ortalaması yüksek olan öğrencilerin iletişim becerilerinin de yüksek olduğu ve kardeş sayısının iletişim becerilerinde çok fazla etkisinin olmadığı görülmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın problemi, amacı ve önemi, sınırlılık ve varsayımları, evren ve örnekleme, ölçümün güvenilirliği, araştırma hipotezleri ve verilerin toplanma süreci ve analizine ilişkin bulgular yer almaktadır.

3.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Karmaşıklaşan yaşam koşulları ve neredeyse her gün değişen teknoloji ile birlikte insanlar bu karışıklık ve yeniliklere uyum sağlamakta zorluk yaşamaktadırlar. İntihar, bunalım, içine kapanma gibi olaylar artmakta ve insanlar giderek yalnızlaşmaya, neredeyse tüm günlerini telefon, internet gibi cihazları kullanarak geçirmeye, ihtiyaç duymadıkça dışarı çıkmamaya başlamışlardır. Değişen ve gelişen teknolojik yenilikler, saniyeler içerisinde kilometrelerce uzaktaki insanlarla sesli ve görüntülü bir şekilde saniyeler içerisinde konuşmaya, özlem gidermeye olanak sağlarken öte yandan da insanların aynı mahallede, hatta aynı binada oturdukları komşularını, akrabalarını tanımamasına sebep olmuştur (Örücü ve Kıvrak, 2013:16).

Kişilik, geçmişten bu yana sürekli ilgi duyulan ve merak edilen bir konu olma özelliğini korumaktadır. İnsanların hayata bakış açıları ve olaylar karşısında sergiledikleri davranışlar, büyük ölçüde sahip oldukları kişilik özellikleri ile ilgilidir. Diğer bir ifadeyle, insanların olaylar karşısındaki tepkileri, kişiliklerinin gerektirdiği şekildedir. Örneğin; geleceğe yönelik beklentiler açısından iyimser kişilik özelliğine sahip insanlar, gelecekte iyi şeylerin olacağını umut edip pozitif ve olumlu davranışlar sergilerken, kötümser kişilik özelliğine sahip insanlar gelecekte olumsuz durumlarla karşılaşacağını kuvvetli bir biçimde düşünüp, ne yaparlarsa yapsınlar sonucu değiştiremeyeceklerini düşünür ve çaba sarf etmezler (Avcı, 2009:3).

İyimserliğin karşıtı olan kötümserlik, Seligman (1990) tarafından depresyon ve umutsuzluk etkilerini artıran, bir durumu başlatmak, olumsuz olan olayları düzeltmek adına çaba göstermekten çok hareketsiz kalmaya, hiçbir şeyin düzelmeyeceği inancına neden olan, insanların kendilerini kötü, üzgün, endişeli, faydasız gibi hissetmelerini sağlayan, aynı zamanda insanların fiziksel sağlık durumlarının da kötüye gitmesi ile ilişkili olan bir durum ve bir bakış açısı şeklinde tanımlanmıştır (Güler ve Emeç, 2006: 131). Hayatın getirdiği bir takım zorluklarla karşı karşıya kalan insanlar eğer iyimser bir beklenti içine girerlerse sonucun er ya da geç iyi olacağına inandıkları için olumsuzlukların düzelmesi için çaba sarf ederler. Kötümserlik ise isteklerini açık ve doğru bir şekilde ifade edememekle ilgilidir (Güleri, 1998:57; Kutlu vd., 2004:2; Balcı ve Yılmaz, 2002:55). Kötümser insanlar, başarısızlığın nedenini her koşulda kendilerinde bulur, olumsuz durumların asla düzelmeyeceğini düşünür ve yaşadıkları bu karmaşa içinde depresyona hatta intihara doğru sürüklenirler (Çalık, 2008:5).

İletişim en genel tanımıyla “iki veya daha fazla insan arasında anlamları ortak kılma sürecidir”. İletişimin sağlıklı bir şekilde gerçekleşmediği ortamlarda insanlar kendilerini yalnız, dışlanmış, faydasız ya da başarısız olarak görebilirler (Özerbaş vd., 2007:124). İnsanların iletişim becerilerini etkileyebilen pek çok faktör bulunmakla birlikte kişilik özelliklerinin de iletişim becerilerini etkilediği düşünülmektedir. İnsanların sahip oldukları kalıtsal özellikler kişiliğin oluşumunda önemli olmakla birlikte, farklı kişilik özelliklerinin oluşmasında tek başına etkili değildir. İnsanların sahip oldukları sosyo-kültürel özellikler de kişiliğin şekillenmesinde etkisi olan faktörlerdendir. İletişim becerilerinde başarılı olmanın temelinde, insanların sahip oldukları kişilik yapılarının ve özelliklerinin önemli bir yeri bulunmaktadır (Tokmak vd., 2012:84).

İnsan, sosyal ve aynı zamanda psikolojik yönü de olan duygusal bir varlıktır ve insanın iletişim kurmadan yaşamını sürdürmesi neredeyse imkânsızdır. Tüm meslek grupları belirli bir düzeyde iletişim becerisine sahip olmayı gerektirirken insan ilişkilerine dayalı olan turizm sektörünün de içerisinde olduğu bazı meslek grupları için, iletişim çok daha önemli bir konumdur. Emek yoğun ve hizmete dayalı bir sektör olan turizm mesleği ile ileride bu mesleği yapmak üzere eğitim almaya gönüllü olmuş turizm öğrencilerinin kişilik özelliklerinin farkında olmaları ve iletişim becerilerinin gelişmiş olması, iş-işletme verimliliği, kişisel mutluluk ve iş tatmini için gereklidir. İletişimin gerekli olmadığı bir meslek dalı düşünülmemekle

birlikte özellikle turizm sektöründe işletme içerisinde sağlıklı bir iletişimin olması beraberinde birçok olumlu sonuç getirecektir (Levent, 2011:1).

Turizm eğitimi alan, ileride bu mesleği yapmaya karar vermiş her öğrenci aynı kişilik özelliklerine ve iletişim becerilerine sahip değildir. Diğer bir ifade ile turizm sektöründeki her departman farklı kişilik özellikleri ve iletişim becerilerine sahip olmayı gerektirir. Örneğin; ön büro gibi, işletme hakkında ilk izlenimin oluşmasında etkili olan bir departmanda, içe kapanık, kötümser duygulara sahip, insana sadece insan olduğu için bile değer vermeyen, misafirperver olmayan, sorun dinleme ve çözme becerisinden yoksun insanlarla hizmet vermek iyi bir tercih olmamakla birlikte farklı departmanlar farklı kişilik özelliklerine sahip olmayı gerektirebilir. Hayata bakış açıları olumlu olan, pozitif düşünceye sahip, insan ilişkilerinde başarılı kişilerin iletişim becerilerinin de gelişmiş olacağı düşünülmektedir.

Turizm sektöründe iletişim yetersizliğinden kaynaklanan sorunlar ve sebep oldukları olaylar, işgörenlerin ya da işverenin istenilen özelliklere sahip olmamasından kaynaklanan işgören devir hızındaki artışlar düşünüldüğünde bu konunun önemi bir kez daha anlaşılmaktadır. Kişilik özelliklerinin farkında olan ve iletişim becerileri son derece gelişmiş olan öğrenciler, mezuniyet sonrasında iş yaşamlarında da olumlu sonuçlar alacaklardır. Ayrıca turizm mesleğine hazırlanan, bu amaçta öğrenim almaya ve ileride bu mesleği yapmaya gönüllü olmuş üniversite öğrencilerinin kişilik özelliklerinin ve iletişim becerilerinin ne durumda olduğunu belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmadan elde edilen bilgiler önem arz etmektedir. Ayrıca konu ile ilgili alan yazın incelendiğinde bir kişilik özelliği olan iyimserlik ve özellikle de kötümserlikle ilgili sınırlı sayıda araştırma bulunduğundan (Uğurlu 2011; Aymir 2004; Güleri 1994; Taheri vd., 2018; Leahy 2012; Punyanunt Carter 2010; Khlek ve Lester 2006) ve bu konunun iletişim becerilerine olan etkisini araştıran yerli bir araştırmaya rastlanmadığından ilgili yazına katkıda bulunulacağı düşünülmektedir. Bu sebeple araştırmanın problem cümlesi “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerinde bir etkisi var mıdır?” şeklinde oluşturulmuştur.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmada, Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu’nda eğitim alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Bununla beraber,

iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile iletişim becerilerinin öğrencilerin demografik ve tanıtıcı özelliklerine göre oluşan farklılığını ortaya koymak ve tüm bu sonuçları 2014-2015 Akademik Yılı verilerinin sonuçlarıyla karşılaştırmak araştırmanın bir diğer amacıdır.

Yapılan bu araştırma, turizm eğitimi alan öğrencilerinin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve iletişim becerilerinin ölçülmesi açısından önem arz etmektedir. Ayrıca bu araştırmanın sonuçlarının, 2014-2015 Akademik Yılı verilerinden elde edilen sonuçlarla karşılaştırılıp, yıllara göre değişimi karşılaştırdığından önemlidir. İlgili alan yazın incelendiğinde bir kişilik özelliği olarak iyimserlik ve özellikle kötümserlikle ilgili sınırlı sayıda araştırma bulunduğundan (Uğurlu 2011; Aymir 2004; Güleri 1994; Taheri vd., 2018; Leahy 2012; Punyanunt Carter 2010; Khlek ve Lester 2006) ve bu konunun iletişim becerilerine olan etkisini araştıran yerli bir araştırmaya rastlanmadığından ilgili alan yazına katkıda bulunması açısından oldukça önemlidir.

3.2.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amaçları doğrultusunda hazırlanan hipotezler şunlardır:

H₁: Turizm eğitimi alan öğrenciler her iki akademik dönemde de iyimserdir.

H₂: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerinde her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₃: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde cinsiyetin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₄: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde öğrenim türünün her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₅: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde anne ve baba birlikteliğinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₆: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde kardeş sayısının her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₇: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde annenin eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₈: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde babanın eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₉: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde aslen yaşanılan bölgenin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₁₀: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde aslen yaşanılan yerin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₁₁: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerileri her iki akademik dönemde de yüksektir.

H₁₂: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde cinsiyetin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₁₃: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde öğrenim türünün her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₁₄: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde anne ve baba birlikteliğinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₁₅: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde kardeş sayısının her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₁₆: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde annenin eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₁₇: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde babanın eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₁₈: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde aslen yaşanılan bölgenin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

H₁₉: Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde aslen yaşanılan yerin her iki akademik dönemde de etkisi vardır.

3.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE VARSAYIMLARI

Öğrencilerinin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmanın, 2018-2019 ve 2014-2015 Akademik Yılları güz dönemlerinde Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören 304 ve 383 öğrenci ile gerçekleştirilmesi ve elde edilen bulguların da bu öğrencilerin sayısı ile kısıtlı olması araştırmanın sınırlılıklarındandır. Ayrıca öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile iletişim becerilerinin ölçülmesi, bu araştırmada kullanılan ölçekte yer alan ifadeler ile sınırlıdır.

Araştırmada kullanılan ölçme aracında yer alan ifadelerin, iyimserlik ve kötümserlik ile iletişim becerilerini betimleyici nitelikte olduğu varsayılmaktadır. Ayrıca öğrencilerin anket formlarını doldururken samimi ve dikkatli oldukları, araştırmaya gerçek görüşlerini bildirdikleri de araştırmanın varsayımlarındandır.

3.4. EVREN VE ÖRNEKLEM

Bu araştırmanın evrenini, Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu'nda 2018-2019 Akademik Yılında öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu'nda 2018-2019 Akademik Yılında öğrenim gören 304 öğrenci oluşturmaktadır. Öğrenci işlerinden edinilen bilgiye göre, 2018-2019 Akademik Yılı güz döneminde Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu'na kayıtlı görünen aktif öğrenci sayısı 721'dir. Ancak çeşitli sebeplerden dolayı öğrenimine ara veren ya da devamsızlık yapan öğrenciler göz önünde bulundurulduğunda bu sayıya ulaşmak mümkün görünmese de tam sayım hedeflenerek anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anketler, 2018-2019 Akademik Yılı Ekim ve Kasım aylarında uygulanmıştır.

2018-2019 Akademik Yılı güz döneminde Gaziantep Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu'nda eğitim verilen turizm ve otel işletmeciliği 1. sınıf, turizm ve otel işletmeciliği 1. sınıf (i.ö), turizm ve otel işletmeciliği 2. sınıf, turizm ve seyahat hizmetleri 1. sınıf, turizm ve seyahat hizmetleri 1. sınıf (i.ö), turizm ve seyahat hizmetleri 2. sınıf, turizm ve seyahat hizmetleri 2. sınıf (i.ö), aşçılık 1.sınıf, aşçılık 2. sınıf, ikram hizmetleri 1.sınıf ve ikram hizmetleri 2.sınıf olmak üzere toplam 11 sınıfa anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket uygulama zamanı olarak öğrencilerin derslere en çok katılım gösterdikleri zaman dilimleri ve dersler seçilmiştir. Anket uygulaması gerçekleştirilirken anket hakkında gerekli açıklamalarda bulunulmuş ve öğrencilere anketi itina ile doldurmaları rica edilmiştir. Öğrencilerin anket formlarını doldururken anlamakta güçlük çektikleri bir ifade ile karşılaşılmamıştır. Bu şekilde toplam 312 anket elde edilmiştir. Ancak bu anketlerin 8'inin eksik ve hatalı doldurulması sebebiyle araştırmada kullanılacak anket sayısı 304 olarak belirlenmiştir. İlgili kaynaklar incelendikten sonra araştırmanın örnekleminin evreni temsil etme yeterliliğine sahip olduğu görülmüştür (Büyüköztürk vd., 2014:98; Altunışık vd., 2007:127).

Bununla birlikte, öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisi konulu çalışmaya ilişkin aynı anketler, 2014-2015 Akademik Yılında da uygulanmış ancak çeşitli sebeplerden dolayı araştırma yarım bırakılmıştır. 2014-2015 Akademik Yılı güz döneminde elde edilen net anket sayısı ise 383'tür. Araştırmaya ilişkin sağlıklı ve daha temiz sonuçlar elde edilmesi amacıyla 2018-2019 Akademik Yılında anket uygulaması yeniden

gerçekleştirilmiş ve net 304 anket elde edilmiştir. Araştırmaya ilişkin elde edilen sonuçların yıllara itibarıyla değişiminin ortaya konulması ve karşılaştırılması amacıyla, 2014-2015 Akademik Yılı güz döneminde elde edilen 383 anket de araştırmaya dâhil edilmiştir.

3.5. ANKET FORMUNUN İÇERİĞİ VE VERİ ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİ

Bu araştırmanın verilerinin toplanmasında anket yönteminden yararlanılmıştır. Anket formu, toplam üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, öğrencilerin demografik ve tanıtıcı özelliklerini belirlemeye yönelik toplam sekiz soru bulunmaktadır. Bu bölümde öğrencilerin cinsiyet, öğrenim türü, anne ve baba birlikteliği, kardeş sayısı, anne ve babanın eğitim seviyesi, aslen yaşadıkları bölge ve yer hakkında bilgi edinilmiştir. İkinci bölümde Abdel-Khalek ve David Lester tarafından 2006 yılında hazırlanan ve 30 ifadeden oluşan “İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği (The arabic scale of optimism and pessimism-ASOP)” yer almaktadır. Bu ölçek, araştırmacılar tarafından, bir okutman desteği alınarak Türkçe’ye uyarlanmıştır. Söz konusu ölçek 5’li Likert tipi biçimindedir ve “Tamamen Katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım, Katılmıyorum ve Hiç Katılmıyorum” biçiminde derecelendirilmiştir.

Üçüncü ve son bölümde ise 1996 yılında Fidan Korkut tarafından geliştirilen ve 25 ifaden oluşan tek boyutlu iletişim becerileri değerlendirme ölçeği (İBDÖ) yer almaktadır. Söz konusu ölçek 5’li Likert tipi biçimindedir ve “Hiçbir Zaman, Nadiren, Bazen, Sıklıkla ve Her Zaman” biçiminde derecelendirilmiştir.

Ankette yer alan soruların daha anlaşılır olabilmesi adına Tablo 3.1’de yer alan katılım ifadeleri, “Tamamen Katılıyorum” seçeneğinden başlanarak 5’ten 1’e doğru puanlama yapılmış ve aritmetik ortalamaların değişim aralığı hesaplanmıştır.

$$\text{Değişim Aralığı} = 5-1=4$$

$$\text{Değişim Aralığı} = 4/5=0.80$$

Tablo 3.1. Ankette Yer Alan İfadelerin Aritmetik Ortalamalarının İsabet Ettiği Seçeneklerin Aralık Değerlerine Göre Dağılımı

Ağırlık	Seçenekler		Aritmetik Ortalamaların Aralık Değerleri
5	Tamamen Katılıyorum	Her Zaman	4.20-5.00
4	Katılıyorum	Sıklıkla	3.40-4.19
3	Kararsızım	Bazen	2.60-3.39
2	Katılmıyorum	Nadiren	1.80-2.59
1	Hiç Katılmıyorum	Hiçbir Zaman	1.00-1.79

Araştırmanın analiz kısmında hem 2014-2015 hem de 2018-2019 yılı Akademik Yılı güz dönemi verileri kullanılacağı için normallik dağılımları göz önünde bulundurularak her dönem için ayrı ayrı analiz yöntemleri uygulanmış ve sonuçlar karşılaştırılmıştır.

Her iki dönemde de ilk olarak verilerin normal dağılıma uygunluğunu belirlemek için Kolmogorov-Smirnov testi gerçekleştirilmiş ve çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Bu bağlamda ilk etapta iyimserlik ve kötümserlik ölçeği ile iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin ortalamaları alınmıştır. Gerçekleştirilen normallik testi sonuçları ise aşağıda Tablo 3.2’de gösterilmiştir.

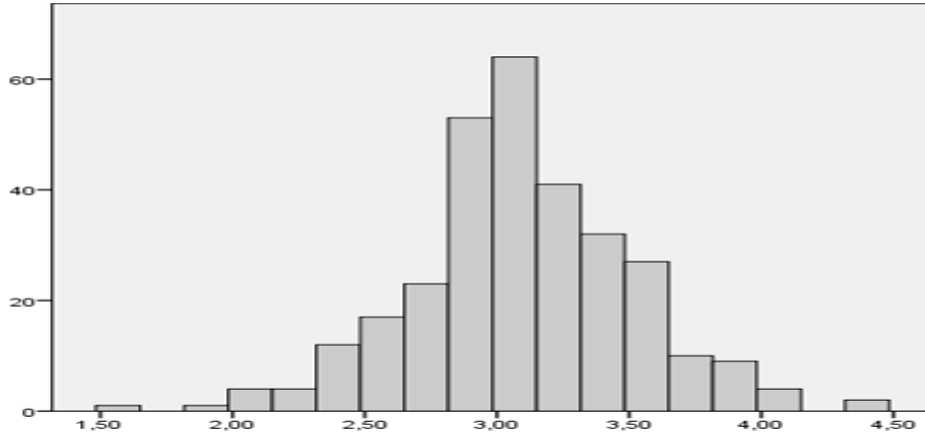
Tablo 3.2. Normallik Testi Sonuçları

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler			
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Kolmogorov-Smirnov^a	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
	.011	-.067	.794
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	.200*	-.363	-.015
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler			
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Kolmogorov-Smirnov^a	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
	.000	.353	1.721
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	.000	.738	.695

Tablo 3.2 incelendiğinde, iyimserlik ve kötümserlik ölçeğinin normal dağılım sayıltılarına uygun olmadığı, iletişim becerileri değerlendirme ölçeğininse normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür. Yapılan Kolmogorov-Smirnow Testi sonucunda, iyimserlik ve kötümserlik ölçeğinin her ne kadar normal dağılım sayıltılarına uymadığı görülse de normal dağılıma uygun olan verilere uygulanan parametrik analiz yöntemlerinin daha güvenilir olması ve incelenen histogram, q-q plot, box-plot grafiklerinin normal dağılımdan çokta uzaklaşmamış olduklarının düşünülmesi

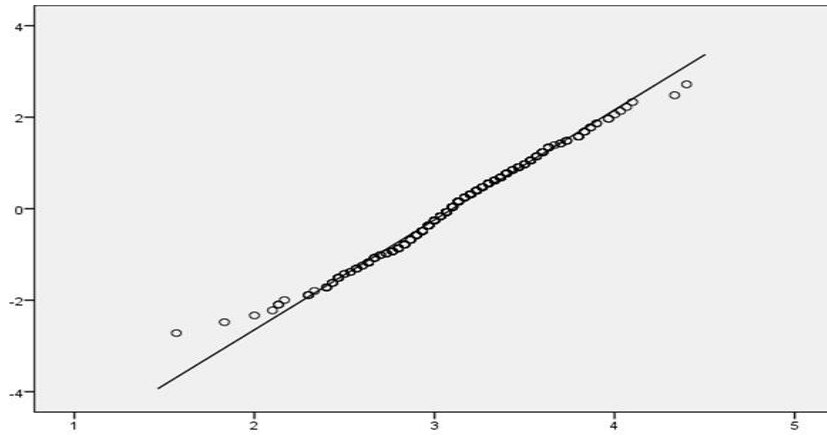
sebebiyle parametrik testler uygulayabilmek adına bu kez her iki ölçeğin ortalaması alınarak normallik testine devam edilmiştir.

İyimserlik ve kötümserlik ölçeğine ilişkin grafikler aşağıda Şekil 3.1, Şekil 3.2, Şekil 3.3 ve Şekil 3.4'te, her iki ölçeğin ortalaması alınarak gerçekleştirilen normallik testi sonucu ise Tablo 3.4'te gösterilmiştir.



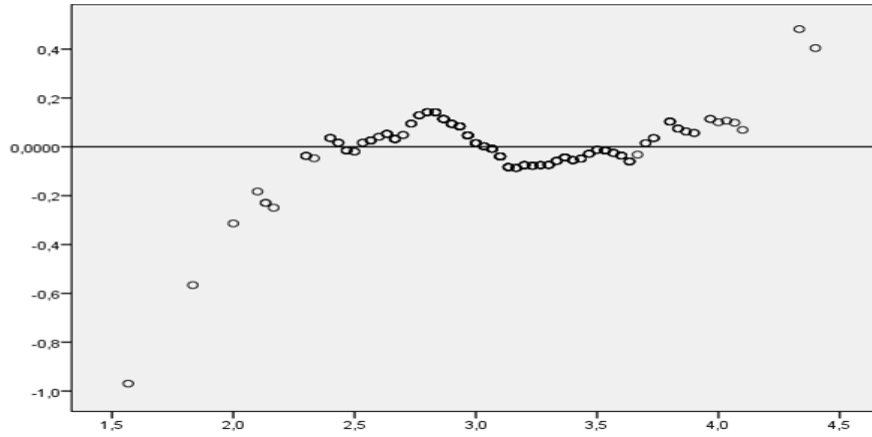
Şekil 3.1. İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeğine İlişkin Histogram Grafiği

Şekil 3.1.'deki histogram grafiği incelendiğinde, eğrinin yatayda bittiği, üst çubukların birleştirildiği zaman bir çan eğrisini andırdığı ve hafif sola çarpık olduğu, dolayısıyla bu histogramın normal dağılımdan uzaklaşmamış olduğu görülmektedir.



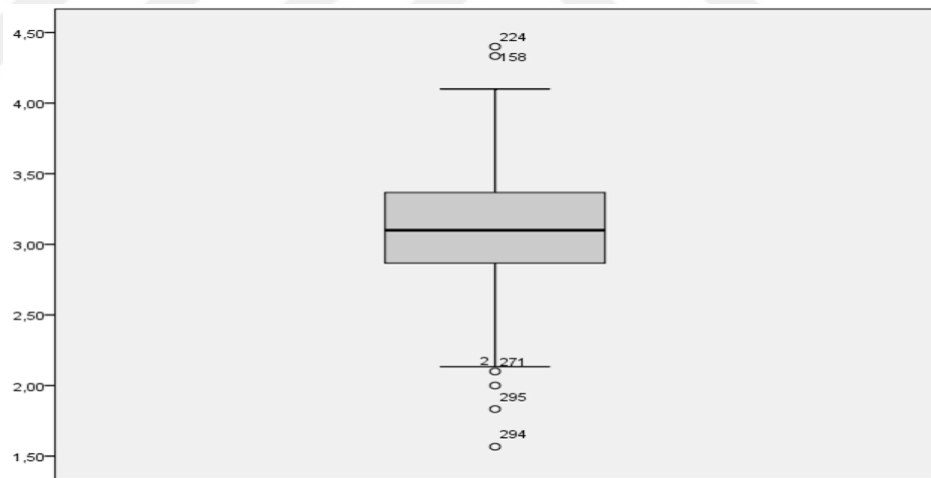
Şekil 3.2. İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeğine İlişkin Normal Q-Q Plot Grafiği

Şekil 3.2 incelendiğinde, Q-Q plot grafiğinin neredeyse 45 derecelik bir doğru üzerinde yer aldığı ve dolayısıyla bu grafiğin normal dağılımdan uzaklaşmadığı görülmüştür.



Şekil 3.3. İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeğine İlişkin Detrended Normal Q-Q Plot Grafiği

Şekil 3.3'te incelenen, Normal Q-Q plot grafiği ile aynı bilgileri içeren fakat farklı bir şekilde gösteren Detrended plot grafiğinde; verilerin yatay çizgi etrafında kümелendiği, rastgele dağıldığı ve herhangi bir şekil oluşturmadığı görülmüş, dolayısıyla bu grafiğin de normal dağılım sayılıtlarına uyduğu düşünülmüştür.



Şekil 3.4. İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeğine İlişkin Box-Plot (Kutu) Grafiği

İncelenen Şekil 3.4'te; 1., 2. (median) ve 3. çeyrek değerleri ve aralarındaki uzaklıkları incelenen ve simetrik bir dağılım gösterdiği görülen box-plot grafiğinin normal dağılıma uyduğu düşünülmektedir.

Dolayısıyla, incelenen box-plot, histogram, normal Q-Q plot ve detrended normal Q-Q plot grafiklerinin normal dağılımdan çok da uzaklaşmamış oldukları

görülmüştür. Ayrıca parametrik testler uygulayabilmek adına her iki ölçeğin ortalaması alınarak normallik testi gerçekleştirilmiş ve sonuç aşağıda Tablo 3.3'te gösterilmiştir.

Tablo 3.3. Her İki Ölçeğin Ortalaması Alınarak Gerçekleştirilen Normallik Testi

Her İki Ölçeğin Ortalaması	Kolmogorov-Smirnov ^a	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
	.200*	-.352	.617

Sonuç itibarıyla, gerçekleştirilen tüm bu işlemlerden ve incelenen grafiklerden sonra verilerin normal dağılıma uyduğu düşünülmüş ve bu araştırmada parametrik analiz yöntemleri uygulanmıştır.

Normal dağılım sayıtlarına uygun olduğuna karar verilen 2018-2019 Akademik Yılı için frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma, Bağımsız Değişken T testi, Tek Yönlü Varyans analizi ve Post-Hoc testlerinden Tukey HSD testi kullanılmıştır. Bununla beraber istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olduğu görülen grupların etki büyüklükleri de hesaplanmıştır. 2014-2015 Akademik Yılına ait verilerin ise normal dağılım sayıtlarına uymadığı görüldüğü için 2018-2019 Akademik Yılı verilerinin non-parametrik karşılıkları olan Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testi ile birlikte frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Ayrıca, değişkenler arası ilişkinin ortaya konulabilmesi için Korelasyon analizi de uygulanmıştır.

2018-2019 Akademik Yılına ait veriler normal dağılıma uyduğu için Pearson Çarpım Momentler Korelasyon Katsayısı analizi gerçekleştirilirken 2014-2015 Akademik Yılına ait veriler için Spearman's Rank Order Korelasyon analizi kullanılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular, %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.6. ESAS UYGULAMA VE ÖLÇÜMÜN GÜVENİLİRLİĞİ

Araştırmada ölçümün güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. İyimserlik ve kötümserlik ölçeğinde yer alan 30 ifade ikiye bölünmüş ve ilk 15 ifade için "Cronbach's Alpha=.901" olarak bulunmuştur. Kalan 15 ifade için "Cronbach's Alpha= .867" olarak hesaplanmıştır. İletişim becerileri değerlendirme ölçeğinde yer alan 25 ifadenin ilk 13 ifadesi için "Cronbach's Alpha=.813" olarak bulunmuştur. Kalan 12 ifade için "Cronbach's Alpha= .816"

olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan değerlerin yorumlanmasında aşağıdaki Tablo 3.4'te yer alan bilgiler kullanılmıştır.

Tablo 3.4. Cronbach's Alpha (α) Katsayı Aralık Değerleri (Akgül ve Çevik, 2003:435-436; Altunışık vd., 2005:115-116)

$0.00 \leq (\alpha) \leq 0.40$	Güvenilir Değil
$0.40 \leq (\alpha) \leq 0.60$	Düşük Güvenilir
$0.60 \leq (\alpha) \leq 0.80$	Oldukça Güvenilir
$0.80 \leq (\alpha) \leq 1.00$	Yüksek Derecede Güvenilir

Tablo 3.4'e göre 2018-2019 Akademik Yılında gerçekleştirilen her dört ölçümden elde edilen Cronbach's Alpha katsayılarına bakılarak ölçümün yüksek derecede güvenilir olduğu görülmüştür. Aynı işlemler, 2014-2015 Akademik Yılı güz döneminde de gerçekleştirilmiştir. Aynı şekilde, iyimserlik ve kötümserlik ölçeğinde yer alan 30 ifade ikiye bölünmüş ve ilk 15 ifade için "Cronbach's Alpha=.906" olarak bulunmuştur. Kalan 15 ifade için "Cronbach's Alpha=.913" olarak hesaplanmıştır. İletişim becerileri değerlendirme ölçeğinde yer alan 25 ifadenin ilk 13 ifadesi için "Cronbach's Alpha=.876" olarak bulunmuştur. Kalan 12 ifade için "Cronbach's Alpha= .869" olarak hesaplanmıştır. Her dört ölçümden elde edilen Cronbach's Alpha katsayılarına bakılarak Tablo 3.4'e göre yüksek derecede güvenilir olduğu görülmüştür.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde, Gaziantep Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu'nda eğitim alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisini belirlemek ve yıllar itibarıyla bir kıyaslama yapmak amacıyla 2018-2019 ve 2014-2015 Akademik Yıllarında öğrencilerle gerçekleştirilen anket çalışmalarından elde edilen verilerin analiz edilmesiyle elde edilen bulgular detaylı olarak açıklanmıştır. Bu bölüm, öğrencilerin demografik ve tanıtıcı özelliklerine ilişkin bulgular, öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerine ilişkin bulgular, öğrencilerin iletişim becerilerine ilişkin bulgular ve korelasyon analizine ilişkin bulgular olmak üzere dört ana başlıkta incelenmiştir.

4.1. ÖĞRENCİLERİN DEMOGRAFİK VE TANITICI ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde araştırmaya katılan öğrencilerin demografik ve tanıtıcı özelliklerine ilişkin bulgular sunulmuştur. Öğrencilerin, demografik ve tanıtıcı özelliklerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen frekans ve yüzde analizinden elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.1'de gösterilmiştir.

Tablo 4.1. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Demografik ve Tanıtıcı Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Analizi

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler					
Cinsiyet	Frekans (N)	Yüzde (%)	Anne Eğitim Seviyesi	Frekans (N)	Yüzde (%)

Tablo 4.1 (Devam)

Erkek	123	40.5	Okuryazarlığı	49	16.1
Kız	181	59.5	yok		
TOPLAM	304	100.0	İlköğretim	134	44.1
			Ortaöğretim	101	33.2
			Lisans ve üstü	20	6.6
			TOPLAM	304	100.0
Öğrenim Türü	Frekans (N)	Yüzde (%)	Baba Eğitim Seviyesi	Frekans (N)	Yüzde (%)
Normal Öğretim	246	80.9	Okuryazarlığı yok	12	3.9
İkinci Öğretim	58	19.1	İlköğretim	130	42.8
TOPLAM	304	100.0	Ortaöğretim	127	41.8
			Lisans ve üstü	35	11.5
			TOPLAM	304	100.0
Anne ve Baba Birlikteliği	Frekans (N)	Yüzde (%)	Aslen Yaşanılan Bölge	Frekans (N)	Yüzde (%)
Evet	257	84.5	Akdeniz	44	14.5
Hayır	47	15.5	Doğu Anadolu	14	4.6
TOPLAM	304	100.0	Ege	4	1.3
			Güneydoğu Anadolu	225	74.0
			İç Anadolu	11	3.6
			Marmara	4	1.3
			Karadeniz	2	.7
			TOPLAM	304	100.0
Kardeş Sayısı	Frekans (N)	Yüzde (%)	Aslen Yaşanılan Yer	Frekans (N)	Yüzde (%)
Tek Çocuk	12	3.9	Kırsal (Köy, kasaba, ilçe vb.)	71	23.4
2	49	16.1	Merkez (Şehir merkezi)	233	76.6
3	81	26.6			
4 ve üzeri	162	53.3			
TOPLAM	304	100.0	TOPLAM	304	100.0

Tablo 4.1 (Devam)

2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler					
Cinsiyet	Frekans (N)	Yüzde (%)	Anne Eğitim Seviyesi	Frekans (N)	Yüzde (%)
Erkek	181	47.3	Okuryazarlığı	73	19.1
Kız	202	52.7	yok		
TOPLAM	383	100.0	İlköğretim	172	44.9
			Ortaöğretim	105	27.4
			Lisans ve üstü	33	8.6
			TOPLAM	383	100.0
Öğrenim Türü	Frekans (N)	Yüzde (%)	Baba Eğitim Seviyesi	Frekans (N)	Yüzde (%)
Normal Öğretim	203	53.0	Okuryazarlığı	13	3.4
İkinci Öğretim	180	47.0	yok		
TOPLAM	383	100.0	İlköğretim	169	44.1
			Ortaöğretim	148	38.6
			Lisans ve üstü	53	13.8
			TOPLAM	383	100
Anne ve Baba Birlikteliği	Frekans (N)	Yüzde (%)	Aslen Yaşanılan Bölge	Frekans (N)	Yüzde (%)
Evet	295	77.0	Akdeniz	90	23.5
Hayır	88	23.0	Doğu Anadolu	22	5.7
TOPLAM	383	100.0	Ege	21	5.5
			Güneydoğu Anadolu	205	53.5
			İç Anadolu	15	3.9
			Marmara	16	4.2
			Karadeniz	14	3.7
			TOPLAM	383	100.0
Kardeş Sayısı	Frekans (N)	Yüzde (%)	Aslen Yaşanılan Yer	Frekans (N)	Yüzde (%)

Tablo 4.1 (Devam)

Tek Çocuk	27	7.0	Kırsal (Köy,	75	19.6
2	59	15.4	kasaba, ilçe		
3	119	31.1	vb.)		
4 ve üzeri	178	46.5	Merkez (Şehir	308	80.4
TOPLAM	383	100.0	merkezi)		
			TOPLAM	383	100.0

Tablo 4.1'e göre öğrencilerin % 40.5'i (n=123) erkek, %59.5'i (n=181) kızdır. Öğrencilerin % 80.9'u (n=246) normal öğretimde, %19.1'i (n=58) ikinci öğretimde eğitim almaktadır. Öğrencilerin %84.5'inin (n=257) anne ve babası birlikte yaşamakta, %15.5'inin (n=47) anne ve babası ayrıdır. Öğrencilerin %3.9'u (n=12) tek çocuk iken, %16.1'i (n=49) 2, %26.6'sı (n=81) 3 ve %53.3'ü (n=162) 4 ve üstü kardeştir. Öğrencilerinin %16.1'inin (n=49) annesi okuryazar değildir. %44.1'inin (n=134) annesi ilköğretim, %33.2'sinin (n=101) annesi ortaöğretim, %6.6'sının (n=20) annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahiptir. Öğrencilerinin %3.9'unun (n=12) babası okuryazar değildir. %42.8'inin (n=130) babası ilköğretim, %41.5'inin (n=127) babası ortaöğretim, %11.5'inin (n=35) babası lisans ve üstü eğitim seviyesine sahiptir.

Öğrencilerin %14.5'i (n=44) aslen Akdeniz Bölgesi'nde, %4.6'sı (n=14) Doğu Anadolu Bölgesi'nde, %1.3'ü (n=4) Ege Bölgesi'nde, %74.0'ü (n=225) Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde, %3.6'sı (n=11) İç Anadolu Bölgesi'nde, %1.3'ü (n=4) Marmara Bölgesi'nde ve %,7'si (n=2) Karadeniz Bölgesi'nde yaşamaktadır. Öğrencilerin %23.4'ü (n=71) kırsalda (köy, kasaba, ilçe vb.), %76.6'sı (n=233) şehir merkezinde yaşamaktadır.

Tablo 4.1'de belirtilen 2014-2015 Akademik Yılına ait verilere göre ise öğrencilerin % 47.3'ü (n=181) erkek, %52.7'si (n=202) kızdır. Öğrencilerin % 53.0'ü (n=203) normal öğretimde, %47.0'si (n=180) ikinci öğretimde eğitim almaktadır. Öğrencilerin %77.0'sinin (n=295) anne ve babası birlikte yaşamakta, %23.0'ünün (n=27) anne ve babası ayrıdır. Öğrencilerin %7.0'si (n=12) tek çocuk, %15.4'ü (n=59) 2, %31.1'i (n=119) 3 ve %46.5'i (n=178) 4 ve üstü kardeştir. Öğrencilerinin %19.1'inin (n=79) annesi okuryazar değildir. %44.9'unun (n=172) annesi ilköğretim, %27.4'ünün (n=105) annesi ortaöğretim, %8.6'sının (n=33) annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahiptir. Öğrencilerinin %3.4'ünün (n=13) babası okuryazar değildir. %44.1'inin (n=169) babası ilköğretim, %38.6'sının (n=148)

babası ortaöğretim, %13.8'inin (n=53) babası lisans ve üstü eğitim seviyesine sahiptir.

Öğrencilerin %23.5'i (n=90) aslen Akdeniz Bölgesi'nde, %5.7'si (n=22) Doğu Anadolu Bölgesi'nde, %5.5'i (n=21) Ege Bölgesi'nde, %53.5'i (n=205) Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde, %3.9'u (n=15) İç Anadolu Bölgesi'nde, %4.2'si (n=16) Marmara Bölgesi'nde ve %3.7'si (n=14) Karadeniz Bölgesi'nde yaşamaktadır. Öğrencilerin %19.6'sı (n=75) kırsalda (köy, kasaba, ilçe vb.), %80.4'ü (n=308) şehir merkezinde yaşamaktadır.

4.2. TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN İYİMSERLİK VE KÖTÜMSERLİK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile bu öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile çeşitli değişkenler (cinsiyet, öğrenim türü, kardeş sayısı vb.) arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemeye yönelik gerçekleştirilen analizlerden elde edilen bulgular sunulmuştur. Ayrıca öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik olan ölçekte yer alan ifadelere verdikleri yanıtlar analiz edilmiş; bu yanıtlar frekans ve yüzde olarak belirtilmiş, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve son olarak aritmetik ortalamaların aralık değerleri ile karşılık geldiği sonuçlar ortaya konulmuştur. Buna göre elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.2'de gösterilmiştir.

Tablo 4.2. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeğindeki İfadelere Verilen Yanıtlara İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri İle Karşılık Gelen Seçenekler ve Sonuçlara İlişkin Bulgular

İfadeler	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	\bar{X}	SS	Aritmetik Ortalamaların Karşılık Geldiği Seçenekler	Sonuç
	f	f	f	f	f				
	%	%	%	%	%				
1. Hayat benim açımdan güzeldir.	19 6.3	25 8.2	70 23.0	134 44.1	56 18.4	3.60	1.07	Katılıyorum	İyimser

Tablo 4.2 (Devam)

2. Yarın aydınlık bir gün olacağımı hissediyorum.	27 8.9	28 9.2	92 30.3	98 32.2	59 19.4	3.44	1.16	Katılıyorum	İyimser
3. Gelecekte işlerin daha iyi olacağını umuyorum.	16 5.3	20 6.6	81 26.6	98 32.2	89 29.3	3.73	1.10	Katılıyorum	İyimser
4. Geleceğe mutlu biri olarak bakarım.	13 4.3	17 5.6	70 23.0	115 37.8	89 29.3	3.82	1.05	Katılıyorum	İyimser
5. Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşıyorum.	10 3.3	21 6.9	53 17.4	124 40.8	96 31.6	3.90	1.02	Katılıyorum	İyimser
6. Zaman benim için hoş sürprizler barındırıyor.	40 13.2	34 11.2	103 33.9	87 28.6	40 13.2	3.17	1.19	Katılıyorum	İyimser
7. Hayatım giderek daha mutlu olacak.	23 7.6	22 7.2	92 30.3	100 32.9	67 22.0	3.54	1.13	Katılıyorum	İyimser
8. Umutsuz bir hayat da yoktur, hayatsız bir umutta.	14 4.6	17 5.6	51 16.8	112 36.8	110 36.2	3.94	1.08	Katılıyorum	İyimser
9. Yakında ferahlığın, rahatlamamanın geleceğini hissediyorum.	16 5.3	23 7.6	90 29.6	109 35.9	66 21.7	3.61	1.06	Katılıyorum	İyimser
10. Ben hayattan en iyisini bekliyorum.	14 4.6	35 11.5	55 18.1	104 34.2	96 31.6	3.76	1.14	Katılıyorum	İyimser
11. Hayata iyi tarafından bakarım.	14 4.6	20 6.6	64 21.1	124 40.8	82 27.0	3.78	1.05	Katılıyorum	İyimser
12. Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm.	8 2.6	18 5.9	64 21.1	123 40.5	91 29.9	3.89	0.98	Katılıyorum	İyimser
13. Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekleşecektir.	12 3.9	18 5.9	74 24.3	117 38.5	83 27.3	3.79	1.03	Katılıyorum	İyimser
14. Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm.	13 4.3	28 9.2	76 25.0	109 35.9	78 25.7	3.69	1.08	Katılıyorum	İyimser
15. Yarının bugünden daha iyi olacağını umut ediyorum.	22 7.2	16 5.3	86 28.3	114 37.5	66 21.7	3.61	1.10	Katılıyorum	İyimser

Tablo 4.2 (Devam)

16. Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler.	52 17.1	41 13.5	71 23.4	83 27.3	57 18.8	3.17	1.34	Kararsızım	Kararsız
17. Bu hayatta biraz şansım var.	54 17.8	38 12.5	73 24.0	98 32.2	41 13.5	3.11	1.30	Kararsızım	Kararsız
18. İnsanlar arasında en zor durumda olanın ben olduğumu düşünüyorum.	118 38.8	70 23.0	67 22.0	31 10.2	18 5.9	2.21	1.22	Katılmıyorum	İyimser
19. Benim geleceğim karanlık olacaktır.	125 41.1	80 26.3	59 19.4	28 9.2	12 3.9	2.08	1.15	Katılmıyorum	İyimser
20. Talihsizlik beni yakından takip eder.	75 24.7	80 26.3	69 22.7	47 15.5	33 10.9	2.61	1.30	Kararsızım	Kararsız
21. Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur.	71 23.4	68 22.4	81 26.6	47 15.5	37 12.2	2.70	1.31	Kararsızım	Kararsız
22. Bu hayatta çaresiz durumdayım.	112 36.8	81 26.6	49 16.1	39 12.8	23 7.6	2.27	1.28	Katılmıyorum	Olumlu
23. Sahip olduğum kaygılar bana günde yüz kere öldüğümü hissettirir.	104 34.2	70 23.0	62 20.4	36 11.8	32 10.5	2.41	1.34	Katılmıyorum	İyimser
24. En kötü olayların hep beni bulacağını beklerim.	82 27.0	77 25.3	81 26.6	38 12.5	26 8.6	2.50	1.24	Katılmıyorum	İyimser
25. Gelecekte başıma talihsiz olayların gelmesi ihtimali beni korkutuyor.	78 25.7	62 20.4	64 21.1	62 20.4	38 12.5	2.73	1.36	Kararsızım	Kararsız
26. Gelecekte sefil, perişan bir hayat yaşayacağımı düşünüyorum.	130 42.8	72 23.7	61 20.1	23 7.6	18 5.9	2.10	1.20	Katılmıyorum	İyimser
27. Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var.	102 33.6	67 22.0	66 21.7	42 13.8	27 8.9	2.42	1.31	Katılmıyorum	İyimser

Tablo 4.2 (Devam)

28. Güzel olaylar beni korkutur. Çünkü onları acı olanları takip edecektir.	98 32.2	67 22.0	57 18.8	46 15.1	36 11.8	2.52	1.38	Katılmıyorum	İyimser
29. Bana öyle geliyor ki şanssız insan ne yaparsa yapsın şanssız kalır.	97 31.9	55 18.1	60 19.7	47 15.5	45 14.8	2.63	1.44	Kararsızım	Kararsız
30. Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissedirim.	122 40.1	81 26.6	47 15.5	32 10.5	22 7.2	2.18	1.26	Katılmıyorum	İyimser
GENEL ORTALAMA	304	100.0				3.10	.41	Kararsızım	Kararsız

Tablo 4.2'ye göre 30 ifadeden oluşan iyimserlik ve kötümserlik ölçeğinin genel ortalaması 3.10 olarak hesaplanmıştır. Buna göre ölçekte yer alan ifadelere verilen yanıtların genel ağırlıklı ortalamasının “Kararsızım” olduğu saptanmıştır. Öğrencilerin en yüksek ortalama ile katıldıkları ifade “Umutsuz bir hayat da yoktur, hayatsız bir umutta” ifadesi ($\bar{X}=3.94$, $SS=1.08$, $n=112$, %36.8), en düşük ortalama ile katıldıkları ifade ise “Benim geleceğim karanlık olacaktır” ($\bar{X}=2.08$, $SS=1.15$, $n=80$, %26.3) ifadesi olmuştur. Öğrenciler kendilerine yöneltilen 30 maddelik iyimserlik ve kötümserlik ölçeğinin 24 ifadesine iyimser görüş bildirmiş, 6 ifade içinse kararsız kalmışlardır. Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerine ilişkin kararsız kaldıkları 6 ifade aşağıda gösterilmiştir:

- Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler ($\bar{X}=3.17$, $SS=1.34$, $n=71$, %23.4).
- Bu hayatta biraz şansım var ($\bar{X}=3.11$, $SS=1.30$, $n=73$, %24.0).
- Talihsizlik beni yakından takip eder ($\bar{X}=2.61$, $SS=1.30$, $n=69$, %22.7).
- Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur ($\bar{X}=2.70$, $SS=1.31$, $n=81$, %26.6).
- Gelecekte başıma talihsiz olayların gelmesi ihtimali beni korkutuyor ($\bar{X}=2.73$, $SS=1.36$, $n=64$, %21.1).
- Bana öyle geliyor ki şanssız insan ne yaparsa yapsın şanssız kalır ($\bar{X}=2.63$, $SS=1.44$, $n=60$, %19.7).

2014-2015 Akademik Yılına ait verilere göre ise 30 ifadeden oluşan iyimserlik ve kötümserlik ölçeğinin genel aritmetik ortalaması 3.19 olarak hesaplanmıştır. Buna göre ölçekte yer alan ifadelere verilen yanıtların genel ağırlıklı

ortalamasının “Kararsızım” olduğu saptanmıştır. Elde edilen bu bulgu, her iki akademik yıl için de aynıdır. Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrenciler her iki akademik dönemde de iyimserdir” (H_1) hipotezi reddedilmiştir.

Öğrencilerin en yüksek ortalama ile katıldıkları ifade “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesi ($\bar{X} = 3.89$, $SS=1.07$, $n=150$, $\%39.2$), en düşük ortalama ile katıldıkları ifade ise “Gelecekte sefil, perişan bir hayat yaşayacağımı düşünüyorum” ($\bar{X}=2.37$, $SS=1.28$, $n=137$, $\%35.8$) ifadesi olmuştur. Turizm eğitimi alan öğrenciler kendilerine yöneltilen 30 maddelik iyimserlik ve kötümserlik ölçeğinin 20 ifadesine iyimser görüş bildirmiş, 2 ifade için kötümser görüş bildirmiş ve 8 ifade içinse kararsız kalmışlardır. Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerine ilişkin kötümser görüş bildirdikleri 2 ifade ve kararsız kaldıkları 8 ifade aşağıda gösterilmiştir:

- İnsanlar arasında en zor durumda olanın ben olduğumu düşünüyorum ($\bar{X}=3.74$, $SS=1.34$, $n=78$, $\%20.4$) ve
- Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur ($\bar{X}=3.67$, $SS=1.33$, $n=85$, $\%22.2$) ifadelerine kötümser görüş bildirilmişken;
- Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler ($\bar{X}=3.21$, $SS=1.33$, $n=78$, $\%20.4$).
- Bu hayatta biraz şansım var ($\bar{X}=3.13$, $SS=1.33$, $n=81$, $\%21.1$).
- Talihsizlik beni yakından takip eder ($\bar{X}=2.72$, $SS=1.33$, $n=96$, $\%25.1$).
- En kötü olayların hep beni bulacağını beklerim ($\bar{X}=2.66$, $SS=1.40$, $n=80$, $\%20.9$).
- Gelecekte başıma talihsiz olayların gelmesi ihtimali beni korkutuyor ($\bar{X}=2.71$, $SS=1.35$, $n=92$, $\%24.0$).
- Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var ($\bar{X}=2.71$, $SS=1.35$, $n=68$, $\%17.8$).
- Güzel olaylar beni korkutur. Çünkü onları acı olanları takip edecektir ($\bar{X}=2.71$, $SS=1.35$, $n=66$, $\%17.2$).
- Bana öyle geliyor ki şanssız insan ne yaparsa yapsın şanssız kalır ($\bar{X}=2.64$, $SS=1.40$, $n=57$, $\%14.9$) ifadelerinde ise kararsız kalınmıştır.

Sonuç itibarıyla her iki akademik yılda da kararsız kaldıkları saptanmış ve öğrencilerin genel anlamda iyimser oldukları görülmüştür.

4.2.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testinden elde edilen bulgular Tablo 4.3'te gösterilmiştir. 2018-2019 Akademik Yılı verileri normal dağılım gösterdiği için Bağımsız Değişken T testi, 2014-2015 Akademik Yılı verileri ise normal dağılım göstermediği için Bağımsız Değişken T Testinin non-parametrik karşılığı olan Mann-Whitney U Testi uygulanmıştır.

Tablo 4.3. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Cinsiyete Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	Serbestlik Derecesi	p
	Kız	123	3.0724	.46836	.985	302	.325
	Erkek	181	3.1203	.37644			
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p		
	Erkek	Kız					
	200.60	182.40	20.018.000	1.607	.108		

Tablo 4.3'e göre 2018-2019 Akademik Yılında öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmüştür ($p=.325>.05$). Buna göre "Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde cinsiyetin her iki akademik dönemde de etkisi vardır" (H_3) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılına ait veriler için gerçekleştirilen Mann-Whitney U Testi sonucunda da öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.108>.05$). Buna göre araştırmanın H_3 hipotezi reddedilmiştir.

Elde edilen bu bulgularla yetinilmeyip, iyimserlik ve kötümserlik ölçeğinde yer alan 30 ifadenin tamamının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelenmiş ve elde edilen bulgular Tablo 4.4'te gösterilmiştir.

Tablo 4.4. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Cinsiyete Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (Tüm İfadeler İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler						
İfadeler	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma	t	p
11. Hayata iyi tarafından bakarım.	Kız	123	3.5691	1.18101	-2.908	.004
	Erkek	181	3.9392	.93788		
14. Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm.	Kız	123	3.5447	1.12536	-1.994	.047
	Erkek	181	3.7956	1.04200		
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler						
İfadeler	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p	
	Erkek	Kız				
14. Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm.	206.92	175.35	21.294.500	2.910	.004	
20. Talihsizlik beni yakından takip eder.	207.46	174.75	21.403.500	2.962	.003	
28. Güzel olaylar beni korkutur. Çünkü onları acı olanları takip edecektir.	205.05	177.44	20.917.000	2.498	.012	

Tablo 4.4 incelendiğinde, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşmanın görüldüğü ifadeler aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 11. ifadesi olan “Hayata iyi tarafından bakarım” ifadesinin öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.004<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye erkek öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 14. ifadesi olan “Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm” ifadesinin öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.047<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye erkek öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

2014-2015 Akademik Yılına ait veriler incelendiğinde;

- Ölçeğin 14. ifadesi olan “Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm” ifadesinin öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.004<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye erkek öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir. Elde edilen bu bulgu, 2018-2019 Akademik Yılı güz döneminden elde edilen bulgu ile paralellik göstermektedir.
- Ölçeğin 20. ifadesi olan “Talihsizlik beni yakından takip eder” ifadesinin öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.003<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye erkek öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 28. ifadesi olan “Güzel olaylar beni korkutur. Çünkü onları acı olanları takip edecektir” ifadesinin öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.012<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye erkek öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

İlgili ifadelere, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde ne kadar etkili olduğunu gösteren etki büyüklüğü ($\eta^2/\text{eta kare}$) analizi de gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin cinsiyetlerinin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.5’te gösterilmiştir.

Tablo 4.5. İlgili İfadelerin Öğrencilerin Cinsiyetleriyle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
11.Hayata iyi tarafından bakarım - Cinsiyet	.172	.030
14.Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm-Cinsiyet	.114	.013
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
14.Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm-Cinsiyet	.128	.016
20.Talihsizlik beni yakından takip eder- Cinsiyet	.154	.024
28.Güzel olaylar beni korkutur. Çünkü onları acı olanları takip edecektir - Cinsiyet	.127	.016

Cohen (1988)’e göre etki büyüklüğünün aldığı değer $0.01<\eta^2<0.06$ arasında ise küçük, $0.06<\eta^2<0.14$ arasında ise orta, $0.14<\eta^2<+$ arasında ise geniş etki anlamındadır (Akbulut, 2010:114). Bu durumda, “Hayata iyi tarafından bakarım”

ifadesi için eta kare (η^2) 0.030 ve “Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.013 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre ise “Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.016, “Talihsizlik beni yakından takip eder” ifadesi için eta kare (η^2) 0.024 ve “Güzel olaylar beni korkutur. Çünkü onları acı olanları takip edecektir” ifadesi için eta kare (η^2) 0.016 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.2.2. Öğrenim Türü Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin öğrenim türü değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği anlamak amacı ile uygulanan Bağımsız Değişken T ile Mann-Whitney U Testinden elde edilen bulgular Tablo 4.6’da gösterilmiştir.

Tablo 4.6. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Öğrenim Türüne Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler						
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Öğrenim Türü	N	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	Normal Öğretim	246	3.0973	.42490	-.309	.757
	İkinci Öğretim	58	3.1161	.37904		
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler						
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p	
	İkinci Öğretim	Normal Öğretim				
	194.95	189.38	18.801.000	.491	.623	

Tablo 4.6’ya göre 2018-2019 Akademik Yılında, öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının öğrenim türü değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma göstermediğini saptanmıştır ($p=.757>.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde öğrenim türünün her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_4) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılına bakıldığında ise öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının öğrenim türü değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma göstermediğini saptanmıştır ($p=.653>.05$). Buna göre H_4 hipotezi reddedilmiştir.

Söz konusu ölçekte yer alan 30 ifadenin tamamının öğrenim türü değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.7’de gösterilmiştir.

Tablo 4.7. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Öğrenim Türüne Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler						
İfadeler	Öğrenim Türü	N	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma	t	p
10. Ben hayattan en iyisini bekliyorum.	Normal Öğretim	246	3.6992	1.17758	2.365	.020
	İkinci Öğretim	58	4.0517	.98091		
12. Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm.	Normal Öğretim	246	3.8415	1.03177	2.229	.028
	İkinci Öğretim	58	4.1034	.74197		
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler						
İfadeler	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p	
	İkinci Öğretim	Normal Öğretim				
2. Yarın aydınlık bir gün olacağımı hissediyorum.	205.26	180.24	20.657.500	2.286	.022	
3. Gelecekte işlerin daha iyi olacağımı umuyorum.	206.03	179.56	20.796.000	2.453	.014	
4. Geleceğe mutlu biri olarak bakırım.	210.27	175.80	21.558.500	3.213	.001	
5. Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım.	206.86	178.83	20.944.000	2.607	.009	
10. Ben hayattan en iyisini bekliyorum.	209.21	176.74	21.368.500	3.045	.002	
16. Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler.	203.64	181.68	20.365.500	2.004	.045	
19. Benim geleceğim karanlık olacaktır.	180.29	202.38	16.162.000	-2.010	.044	

Tablo 4.7’ye göre öğrenim türü değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşmanın görüldüğü ifadeler aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 10. ifadesi olan “Ben hayattan en iyisini bekliyorum” ifadesinin öğrencilerin öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.020<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 12. ifadesi olan “Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm” ifadesinin öğrencilerin öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.028<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların

ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

2014-2015 Akademik Yılı verileri incelendiğinde;

- Ölçeğin 2. ifadesi olan “Yarın aydınlık bir gün olacağını hissediyorum” ifadesinin öğrencilerin öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.022<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 3. ifadesi olan “Gelecekte işlerin daha iyi olacağını umuyorum” ifadesinin öğrencilerin öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.014<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 4. ifadesi olan “Geleceğe mutlu biri olarak bakarım” ifadesinin öğrencilerin öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.001<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 5. ifadesi olan “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesinin öğrencilerin öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.009<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 10. ifadesi olan “Ben hayattan en iyisini bekliyorum” ifadesinin öğrencilerin öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir. Elde edilen bu bulgu, 2018-2019 Akademik Yılı güz döneminde elde edilen bulgu ile paralellik göstermektedir.
- Ölçeğin 16. ifadesi olan “Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler” ifadesinin öğrencilerin öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.045<.05$). Bu farkın hangi gruptan

kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

- Ölçeğin 19. ifadesi olan “Benim geleceğim karanlık olacaktır” ifadesinin öğrencilerin öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.044<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye normal öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

Öğrencilerin öğrenim türünün iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.8’de gösterilmiştir.

Tablo 4.8. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerinin Öğrencilerin Öğrenim Türü İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
10.Hayata iyi tarafından bakarım - Öğrenim Türü	.033	.001
12.Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm - Öğrenim Türü	.104	.011
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
2.Yarın aydınlık bir gün olacağımı hissediyorum - Öğrenim türü	.121	.015
3.Gelecekte işlerin daha iyi olacağımı umuyorum - Öğrenim türü	.102	.010
4.Geleceğe mutlu biri olarak bakarım - Öğrenim türü	.177	.031
5.Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım - Öğrenim türü	.115	.013
10.Ben hayattan en iyisini bekliyorum - Öğrenim türü	.114	.013
16.Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler - Öğrenim türü	.078	.006
19.Benim geleceğim karanlık olacaktır - Öğrenim türü	.092	.009

Tablo 4.8’e göre “Hayata iyi tarafından bakarım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.001 ve “Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.011 değerlerini aldığı etki büyüklüğü küçük seviyededir.

2014-2015 Akademik Yılı verileri incelendiğinde ise “Yarın aydınlık bir gün olacağımı hissediyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.015, “Gelecekte işlerin daha iyi olacağımı umuyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.010, “Geleceğe mutlu biri olarak bakarım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.015, “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.013, “Ben hayattan en iyisini bekliyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.013, “Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler” ifadesi için eta kare (η^2) 0.006 ve “Benim geleceğim karanlık olacaktır” ifadesi için eta kare (η^2) 0.009 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.2.3. Anne ve Baba Birlikteliğine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testinden elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.9’da gösterilmiştir.

Tablo 4.9. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Anne ve Baba Birlikteliğine Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler						
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Anne ve Baba Birlikteliği	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	p
	Evet	257	3.1061	.41168	.511	.610
	Hayır	47	3.0723	.44245		
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler						
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney u Testi	z	p	
	Evet	Hayır				
	188.49	203.75	14.014.000	1.135	.256	

Tablo 4.9’a göre öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.610>.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde anne ve baba birlikteliğinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_5) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verileri incelendiğinde ise öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.256>.05$). Buna göre H_5 hipotezi reddedilmiştir.

Söz konusu ölçekte yer alan 30 ifadenin tamamının anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular Tablo 4.10’da gösterilmiştir.

Tablo 4.10. Turizm Eğitimi Alan İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Anne ve Baba Birlikteliğine Göre Bağımsız Değişken T Ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler

Ölçekte yer alan 30 ifade ile gerçekleştirilen Bağımsız Değişken T Testi sonucunda anlamlı farklılığın olduğu bir ifadeye rastlanılmamıştır ($p>.05$).					
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler					
İfadeler	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p
	Evet	Hayır			
5. Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşım.	201.14	161.36	10.283.500	-3.120	.002
21. Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur.	184.22	218.10	15.276.500	2.582	.010

Tablo 4.10'a göre 2018-2019 Akademik Yılı için gerçekleştirilen Bağımsız Değişken T testi sonucunda anlamlı bir farklılaşmanın olduğu bir ifadeye rastlanılmamıştır ($p>.05$).

2014-2015 Akademik Yılı için anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşmanın görüldüğü ifadeler aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 5. ifadesi olan “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşım” ifadesinin anne ve baba birlikteliği değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye anne ve babaları birlikte yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 21. ifadesi olan “Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur” ifadesinin öğrencilerin anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan arasında anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.010<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye anne ve babaları ayrı olan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

Öğrencilerin anne ve baba birlikteliğinin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.11’de gösterilmiştir.

Tablo 4.11. 2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler İçin Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Anne ve Baba Birlikteliği ile Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
5.Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşım - Anne ve Baba birlikteliği	.169	.029

21.Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur - Anne ve Baba birlikteliği	.134	.018
---	------	------

Tablo 4.11'e göre "Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.029 ve "Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur" ifadesi için eta kare (η^2) 0.018 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.2.4. Kardeş Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin kardeş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Tek Yönlü Varyans analizi ile Kruskal-Wallis H Testi sonuçları Tablo 4.12'de gösterilmiştir.

Tablo 4.12. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Kardeş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler									
Kardeş	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Tek çocuk	12	3.1250	.43835	Gruplararası	.283	3	.094	.542	.654
2	49	3.0340	.51489	Grup içi	52.155	300	.174		
3	81	3.1259	.39616	Toplam	52.438	303			
4 ve üzeri	162	3.1068	.39216						
Toplam	304	3.1009	.41601						
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler									
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Kardeş	N	Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p			
	Tek Çocuk	27	158.09	4.941	3	.176			
	2	59	176.69						
	3	119	193.37						
	4 ve üstü	178	201.30						
	Toplam	383							

Tablo 4.12'ye göre, öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının kardeş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacıyla gerçekleştirilen Tek Yönlü Varyans analizi sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır ($p=.654>.05$). Buna göre "Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde kardeş sayısının her iki akademik dönemde de etkisi vardır" (H_6) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre ise öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının kardeş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.176>.05$). Buna göre H_0 hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekte yer alan 30 ifadenin tamamının kardeş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.13'te gösterilmiştir.

Tablo 4.13. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Kardeş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler										
19.Benim geleceğim karanlık olacaktır.	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Fark (Tukey HSD)
Tek çocuk	12	2.83	1.33	Gruplararası Grup içi Toplam	12.103 389.673 401.776	3 300 303	4.034 1.299	3.106	.027	Tek çocuk-4 ve üstü
2	49	2.28	1.19							
3	81	2.13	1.18							
4 ve üzeri	162	1.94	1.08							
Toplam	304	2.08	1.15							
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler										
İfadeler	Kardeş	N	Grup Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p	Fark (Mann-Whitney U)			
1.Hayat benim açımdan güzeldir.	Tek Çocuk	27	232.67	8.443	3	.038	4 ve üstü - Tek çocuk			
	2	59	205.50							
	3	119	196.53							
	4 ve üstü	178	178.33							
	Toplam	383								
5.Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım.	Tek Çocuk	27	202.35	9.787	3	.020	3 - 4 ve üstü			
	2	59	178.06							
	3	119	172.24							
	4 ve üstü	178	208.26							
	Toplam	383								
14.Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm.	Tek Çocuk	27	137.83	9.049	3	.029	Tek çocuk - 3			
	2	59	191.38							
	3	119	205.69							
	4 ve üstü	178	191.27							
	Toplam	383								
18.İnsanlar arasında en zor durumda olanın ben olduğumu düşünüyorum.	Tek Çocuk	27	139.67	8.371	3	.039	Tek çocuk -4 ve üstü			
	2	59	183.70							
	3	119	192.26							
	4 ve üstü	178	202.52							
	Toplam	383								

Tablo 4.13 (Devam)

30.Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissedirim.	Tek Çocuk	27	166.31	15.324	3	.002	2 - 4 ve üstü
	2	59	149.16				
	3	119	211.83				2 - 3
	4 ve üstü	178	196.84				
	Toplam	383					

Tablo 4.13'e göre "Benim geleceğim karanlık olacaktır" ifadesinin kardeş sayısı değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($F=3.106$; $p=.027<.05$). Bu anlamlı farklılığa hangi kardeş gruplarının neden olduğunu görmek amacıyla bir nevi tamamlayıcı test olan Post-Hoc çoklu karşılaştırma analizlerine geçilmeden önce, Levene's testi ile varyansların homojenliği incelenmiş ve Tukey HSD Testi uygulanmaya karar verilmiştir.

Uygulanan Tukey HSD Testi sonucunda bu ifade için tek çocuk olan öğrencilerin ortalamalarının, 4 ve üstü kardeş olan öğrencilerin ortalamalarından anlamlı şekilde farklılaştığı görülmektedir. Bu durumda, tek çocuk olan öğrencilerin kötümserlik özelliklerinin 4 ve üstü kardeş olanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verileri incelendiğinde;

- Ölçeğin 1. ifadesi olan "Hayat benim açımdan güzeldir" ifadesinin öğrencilerin kardeş sayısına göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.038<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek adına gerçekleştirilen çoklu karşılaştırma testlerinden Mann-Whitney U testi incelendiğinde ise tek çocuk olan öğrencilerin ortalamasının, 4 ve üstü kardeşe sahip olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 5. ifadesi olan "Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım" ifadesinin öğrencilerin kardeş sayısına göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.020<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde ise 4 ve üstü kardeşe sahip olan öğrencilerin ortalamasının, 3 kardeşe sahip olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 14. ifadesi olan "Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm" ifadesinin öğrencilerin kardeş sayısına göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.029<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını incelendiğinde ise 3 kardeşe sahip olan öğrencilerin ortalamasının, tek çocuk olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.

- Ölçeğin 18. ifadesi olan “İnsanlar arasında en zor durumda olanın ben olduğumu düşünüyorum” ifadesinin öğrencilerin kardeş sayısına göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.039<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını incelendiğinde ise 4 ve üstü kardeşe sahip olan öğrencilerin ortalamasının, tek çocuk olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 30. ifadesi olan “Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissedirim” ifadesinin öğrencilerin kardeş sayısına göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını incelendiğinde ise 4 ve üstü kardeş ile 3 kardeş olan öğrencilerin ortalamasının, 2 kardeş olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin kardeş sayılarının iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.14’te gösterilmiştir.

Tablo 4.14. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Kardeş Sayısı ile Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfade	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
19.Benim geleceğim karanlık olacaktır - Kardeş sayısı	.109	.030
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
1.Hayat benim açımdan güzeldir - Kardeş sayısı	.143	.020
5.Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım - Kardeş sayısı	.154	.024
14.Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm- Kardeş sayısı	.137	.019
18.İnsanlar arasında en zor durumda olanın ben olduğumu düşünüyorum - Kardeş sayısı	.145	.021
30.Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissedirim-Kardeş sayısı	.193	.037

Tablo 4.14’e göre “Hayat benim açımdan güzeldir” ifadesi için eta kare (η^2) 0.020, “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.024, “Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.019, “İnsanlar arasında en zor durumda olanın ben olduğumu düşünüyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.021 ve “Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissedirim” ifadesi için eta kare (η^2) 0.037 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.2.5. Annenin Eğitim Seviyesine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Tek Yönlü Varyans analizi ve Kruskal-Wallis H testi sonucu Tablo 4.15’te gösterilmiştir.

Tablo 4.15. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Anne Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler									
Annenin Eğitim Seviyesi	N	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Okuryazarlığı yok	49	3.0667	.47086	Gruplararası	.099	3	.033	.189	.904
İlköğretim	134	3.0970	.39367	Grup içi	52.338	300	.174		
Ortaöğretim	101	3.1188	.41157	Toplam	52.438	303			
Lisans ve üstü	20	3.1200	.46709						
Toplam	304	3.1009	.41601						
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler									
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Annenin Eğitim Seviyesi	N	Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	P	Fark (MWU)		
	Okuryazarlığı yok	73	191.62	9.541	3	.023	İlköğretim-Ortaöğretim		
	İlköğretim	172	177.13						
	Ortaöğretim	105	219.05						
	Lisans ve üstü	33	184.27						
	Toplam	383							

Tablo 4.15’e göre öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmüştür ($p=.904>.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde annenin eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_7) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($p=.023<.05$). Bulunan bu anlamlı farklılığın kaynağının hangi gruplar olduğunu belirlemek amacıyla gerçekleştirilen Mann-Whitney U testi incelendiğinde ise sonuç annesi ortaöğretim mezunu öğrencilerin lehine çıkmıştır. Annesi ortaöğretim mezunu öğrencilerin ortalaması, annesi ilköğretim mezunu öğrencilerin ortalamasından

anlamli derecede yuaksektir. Buna gore 2014-2015 Akademik Yılı için “Turizm eğitimi alan oğrencilerin iyimserlik ve kotumserlik kişilik ozelliklerinde annenin eğitim seviyesinin her iki akademik donemde de etkisi vardır” (H₇) hipotezi kabul edilmiştir.

Olçekte yer alan 30 ifadenin tamamının annenin eğitim seviyesine gore istatistiksel açıdan anlamli bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 4.16’da gösterilmiştir.

Tablo 4.16. Turizm Eğitimi Alan Oğrencilerin İyimserlik ve Kotumserlik Kişilik Ozelliklerinin Annenin Eğitim Seviyesine Gore Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (Tüm İfadeler İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
Olçekte yer alan 30 ifadenin annenin eğitim seviyesine gore istatistiksel açıdan anlamli bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacıyla Tek Yönlü Varyans analizi gerçekteşirilmiş; ancak anlamli farklılık bulunan bir ifadeye rastlanılmamıştır (p>.05).							
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
	Anne Eğitim Seviyesi	N	Sıraların Ortalaması	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p	Fark (Mann Whitney U)
1.Hayat benim açımdan güzeldir.	Okuryazarlığı yok	73	165.21	12.549	3	.006	Okuryazarlığı yok - Lisans ve üstü
	İlköğretim	172	191.40				
	Ortaöğretim	105	196.02				
	Lisans ve üstü	33	241.62				
	Toplam	383					
9.Yakında ferahlığın, rahatlamamın geleceğini hissediyorum.	Okuryazarlığı yok	73	207.30	13.482	3	.004	İlköğretim - Lisans ve üstü
	İlköğretim	172	171.84				
	Ortaöğretim	105	201.80				
	Lisans ve üstü	33	232.06				
	Toplam	383					
10.Ben hayattan en iyisini bekliyorum.	Okuryazarlığı yok	73	193.62	13.039	3	.005	İlköğretim - Ortaöğretim İlköğretim - Lisans ve üstü
	İlköğretim	172	173.25				
	Ortaöğretim	105	209.51				
	Lisans ve üstü	33	230.41				
	Toplam	383					
12.Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm.	Okuryazarlığı yok	73	172.90	9.425	3	.024	Okuryazarlığı yok- ortaöğretim
	İlköğretim	172	182.93				
	Ortaöğretim	105	213.96				
	Lisans ve üstü	33	211.65				
	Toplam	383					
13.Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekteşecektir.	Okuryazarlığı yok	73	186.75	10.293	3	.016	İlköğretim-Ortaöğretim
	İlköğretim	172	176.56				
	Ortaöğretim	105	217.73				
	Lisans ve üstü	33	202.24				
	Toplam	383					
21.Taliksizlik ve şanssızlık hep beni bulur.	Okuryazarlığı yok	73	171.21	9.502	3	.023	Okuryazarlığı yok-Ortaöğretim
	İlköğretim	172	189.36				
	Ortaöğretim	105	216.96				

Tablo 4.16 (Devam)

	Lisans ve üstü	33	172.35				
	Toplam	383					
27.Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var.	Okuryazarlığı yok	73	177.01	15.4063	3	.002	Lisans ve üstü - ortaöğretim Okuryazarlığı yok - ortaöğretim İlköğretim-ortaöğretim
	İlköğretim	172	181.52				
	Ortaöğretim	105	226.80				
	Lisans ve üstü	33	169.08				
	Toplam	383					
30.Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissedirim.	Okuryazarlığı yok	73	171.37	11.430	3	.010	Lisans ve üstü - ortaöğretim
	İlköğretim	172	195.95				
	Ortaöğretim	105	212.57				
	Lisans ve üstü	33	151.59				
	Toplam	383					

Tablo 4.16'ya göre 2014-2015 Akademik Yılında öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği ifadeler aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 1. ifadesi olan “Hayat benim açımdan güzeldir” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($p=.006<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek için gerçekleştirilen Mann-Whitney U Testine bakıldığında ise annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasının, annesi okur-yazar olmayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 9. ifadesi olan “Yakında ferahlığın, rahatlamının geleceğini hissediyorum” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($p=.004<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında ise annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasının, annesi ilköğretim eğitim seviyesine öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 10. ifadesi olan “Ben hayattan en iyisini bekliyorum” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($p=.005<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında ise annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasının, annesi ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından, annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasının da, annesi

ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.

- Ölçeğin 12. ifadesi olan “Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($p=.024<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında, annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasının, annesi okuryazar olmayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 13. ifadesi olan “Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekleşecektir” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($p=.016<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında, annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasının, annesi ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 21. ifadesi olan “Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($p=.023<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasının, annesi okur-yazar olmayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 27. ifadesi olan “Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasının, annesi okur yazar olmayanlardan, lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip öğrencilerle annesi ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 30. ifadesi olan “Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissedirim” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.010<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında ise annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasının, annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir.

Annenin eğitim seviyesinin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.17’de gösterilmiştir.

Tablo 4.17. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Anne Eğitim Seviyesi ile Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
1.Hayat benim açımdan güzeldir-Annenin eğitim seviyesi	.162	.026
9.Yakında ferahlığın, rahatlamanın geleceğini hissediyorum - Annenin eğitim seviyesi	.155	.024
10.Ben hayattan en iyisini bekliyorum - Annenin eğitim seviyesi	.155	.024
12.Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm - Annenin eğitim seviyesi	.104	.011
13.Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekleşecektir- Annenin eğitim seviyesi	.140	.020
21.Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur - Annenin eğitim seviyesi	.155	.024
27.Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var - Annenin eğitim seviyesi	.202	.041
30.Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissederim - Annenin eğitim seviyesi	.180	.032

Tablo 4.17’ye göre “Hayat benim açımdan güzeldir” ifadesi için eta kare (η^2) 0.026, “Yakında ferahlığın, rahatlamanın geleceğini hissediyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.024, “Ben hayattan en iyisini bekliyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.024, “Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.011, “Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekleşecektir” ifadesi için eta kare (η^2) 0.020, “Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur” ifadesi için eta kare (η^2) 0.024, “Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var” ifadesi için eta kare (η^2) 0.041 ve “Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissederim” ifadesi için eta kare (η^2) 0.032 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.2.6. Babanın Eğitim Seviyesine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Tek Yönlü Varyans analizi ile Kruskal-Wallis H Testi sonucu Tablo 4.18’de gösterilmiştir.

Tablo 4.18. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Babanın Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler										
Baba Eğitim Seviyesi	N	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	
Okuryazarlığı yok	12	3.2139	.54038	Gruplararası	.270	3	.090	.518	.670	
İlköğretim	130	3.0908	.40736		Grup içi	52.167	300	.174		
Ortaöğretim	127	3.1139	.44238		Toplam	52.438	303			
Lisans ve üstü	35	3.0524	.29152							
Toplam	304	3.1009	.41601							
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler										
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Baba Eğitim Seviyesi	N	Sıraların Ortalaması	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p				
	Okuryazarlığı yok	13	211.42	1.995	3	.573				
	İlköğretim	169	183.88							
	Ortaöğretim	148	199.52							
	Lisans ve üstü	53	192.12							
	Toplam	383								

Tablo 4.18'e göre öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.670>.05$). Buna göre "Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde babanın eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır" (H_8) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verileri incelendiğinde ise öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.573>.05$). Buna göre 2014-2015 Akademik Yılı için H_8 hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekte yer alan 30 ifadenin tamamının babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.19'da gösterilmiştir.

Tablo 4.19. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Babanın Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
Ölçekte yer alan 30 ifadenin babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacıyla gerçekleştirilen Tek Yönlü Varyans analizi sonucunda anlamlı farklılığın bulunduğu bir ifadeye rastlanılmamıştır ($p>.05$).							
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İfadeler	Baba Eğitim Seviyesi	N	Sıraların Ortalaması	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p	Fark (Mann Whitney U)
5.Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım.	Okuryazarlığı yok	13	248.62	11.047	3	.011	Ortaöğretim-Okuryazarlığı yok
	İlköğretim	169	201.94				
	Ortaöğretim	148	172.16				
	Lisans ve üstü	53	201.83				
	Toplam	383					
19.Benim geleceğim karanlık olacaktır.	Okuryazarlığı yok	13	197.12	14.513	3	.002	İlköğretim - Ortaöğretim
	İlköğretim	169	168.97				
	Ortaöğretim	148	213.90				
	Lisans ve üstü	53	203.03				
	Toplam	383					
20.Talihsizlik beni yakından takip eder.	Okuryazarlığı yok	13	257.12	12.325	3	.006	Lisans ve üstü - Okuryazarlığı yok
	İlköğretim	169	183.07				
	Ortaöğretim	148	206.68				
	Lisans ve üstü	53	163.50				
	Toplam	383					

Tablo 4.19'a göre 2014-2015 Akademik Yılında öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği 5 ifade ve çoklu karşılaştırma analizinden elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 5. ifadesi olan “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.011<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek için gerçekleştirilen Mann-Whitney U testine bakıldığında ise babası okur-yazar olmayan öğrencilerin ortalamasının, babası ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 19. ifadesi olan “Benim geleceğim karanlık olacaktır” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.006<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek için gerçekleştirilen Mann-Whitney U testine bakıldığında babası ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasının, babası ilköğretim eğitim seviyesine

sahip olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.

- Ölçeğin 20. ifadesi olan “Talihsizlik beni yakından takip eder” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.032<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek için gerçekleştirilen Mann-Whitney U testine bakıldığında ise babası ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasının, babası lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin babalarının eğitim seviyesinin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.20’de gösterilmiştir.

Tablo 4.20. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Babanın Eğitim Seviyesi İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
5.Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım -Baba eğitim seviyesi	.156	.024
19.Benim geleceğim karanlık olacaktır - Baba eğitim seviyesi	.194	.038
20.Talihsizlik ve şanssızlık hep beni bulur - Baba eğitim seviyesi	.078	.006

Tablo 4.20’ye göre “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.024, “Benim geleceğim karanlık olacaktır” ifadesi için eta kare (η^2) 0.038, “Talihsizlik beni yakından takip eder” ifadesi için eta kare (η^2) 0.006, “Gelecekte sefil, perişan bir hayat yaşayacağımı düşünüyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.022, “Ben hayattan en iyisini bekliyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.013 ve “Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissedirim” ifadesi için eta kare (η^2) 0.021 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.2.7. Aslen Yaşanılan Bölgeye İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Tek Yönlü Varyans analizi ve Kruskal-Wallis H testinden elde edilen bulgular Tablo 4.21’de gösterilmiştir.

Tablo 4.21. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Aslen Yaşanılan Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler									
Aslen Yaşanılan Bölge	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma		Kareler Toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p
Akdeniz	44	3.18	.438						
Doğu Anadolu	14	3.22	.420						
Ege	4	2.77	.421						
Güneydoğu Anadolu	225	3.08	.402						
İç Anadolu	11	3.16	.310						
Marmara	4	2.97	.950	Gruplararası	1.229	6	.205	1.188	.313
Karadeniz	2	2.85	.306	Grup İçi	51.209	297	.172		
Toplam	304	3.10	.416	Toplam	52.438	303			
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler									
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Aslen Yaşanılan Bölge	N	Sıraların Ortalaması	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p			
	Akdeniz	90	196.97	7.040	6	.317			
	Doğu Anadolu	22	189.16						
	Ege	21	171.21						
	Güneydoğu Anadolu	205	185.75						
	İç Anadolu	15	186.90						
	Marmara	16	239.00						
	Karadeniz	14	239.04						
	Toplam	383							

Tablo 4.21'e göre öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.313>.05$). Buna göre "Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde aslen yaşanılan bölgenin her iki akademik dönemde de etkisi vardır" (H_0) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verileri incelendiğinde ise, öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.317>.05$). Buna göre H_0 hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekteki 30 ifadenin tamamının aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelenmiş ve anlamlı

farklılaşmanın olduğu ifadelerin kaynağını görmek amacıyla gerçekleştirilen çoklu karşılaştırma testlerinden olan Man-Whitney U testinden elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.22’de gösterilmiştir.

Tablo 4.22. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Aslen Yaşanılan Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler						
Ölçekte yer alan 30 ifadenin tamamının aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacıyla Tek Yönlü Varyans analizi gerçekleştirilmiştir; ancak anlamlı farklılık bulunan bir ifadeye rastlanılmamıştır ($p > .05$).						
2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler						
İfadeler	Aslen Yaşanılan Bölge	N	Sıra Ortalaması	Ki Kare	p	Fark (Mann Whitney U)
1. Hayat benim açımdan güzeldir.	Akdeniz	90	202.51	24.198	.000	Karadeniz, İç Anadolu, Güneydoğu Anadolu, Akdeniz - Marmara
	Doğu Anadolu	22	199.61			
	Ege	21	198.26			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	185.36			
	İç Anadolu	15	141.20			
	Marmara	16	292.88			
	Karadeniz	14	139.54			
	Toplam	383				
4. Geleceğe mutlu biri olarak bakarım.	Akdeniz	90	169.97	15.769	.015	İç Anadolu, Akdeniz - Marmara
	Doğu Anadolu	22	193.82			
	Ege	21	195.88			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	198.23			
	İç Anadolu	15	153.90			
	Marmara	16	270.50			
	Karadeniz	14	184.82			
	Toplam	383				
5. Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım.	Akdeniz	90	173.32	29.491	.000	Ege- Güneydoğu Anadolu, Marmara İç Anadolu, Akdeniz - Marmara
	Doğu Anadolu	22	189.41			
	Ege	21	123.48			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	205.82			
	İç Anadolu	15	146.67			
	Marmara	16	277.38			
	Karadeniz	14	167.61			
	Toplam	383				
6. Zaman benim için hoş sürprizler barındırıyor.	Akdeniz	90	192.42	16.483	.011	Güneydoğu Anadolu Bölgesi- İç Anadolu
	Doğu Anadolu	22	203.41			
	Ege	21	201.43			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	178.10			
	İç Anadolu	15	261.30			

Tablo 4.22 (Devam)

	Marmara	16	257.16			
	Karadeniz	14	212.07			
	Toplam	383				
9. Yakında ferahlığın, rahatlamamanın geleceğini hissediyorum.	Akdeniz	90	189.52	16.693	.010	Karadeniz-Ege
	Doğu Anadolu	22	163.52			
	Ege	21	233.93			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	198.05			
	İç Anadolu	15	125.83			
	Marmara	16	222.66			
	Karadeniz	14	137.07			
	Toplam	383				
10. Ben hayattan en iyisini bekliyorum.	Akdeniz	90	180.55	17.733	.008	Karadeniz -Marmara
	Doğu Anadolu	22	202.32			
	Ege	21	169.52			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	197.73			
	İç Anadolu	15	184.43			
	Marmara	16	266.25			
	Karadeniz	14	122.50			
	Toplam	383				
11. Hayata iyi tarafından bakarım.	Akdeniz	90	170.52	26.663	.000	İç Anadolu - Güneydoğu Anadolu, Marmara Ege, Akdeniz - Marmara
	Doğu Anadolu	22	205.59			
	Ege	21	147.14			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	202.93			
	İç Anadolu	15	116.33			
	Marmara	16	269.63			
	Karadeniz	14	208.36			
	Toplam	383				
12. Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm.	Akdeniz	90	175.46	14.538	.024	Akdeniz - Doğu Anadolu
	Doğu Anadolu	22	252.27			
	Ege	21	197.64			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	191.92			
	İç Anadolu	15	148.90			
	Marmara	16	233.38			
	Karadeniz	14	195.21			
	Toplam	383				
16. Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler.	Akdeniz	90	187.54	12.929	.044	Marmara – Ege
	Doğu Anadolu	22	183.23			
	Ege	21	139.31			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	199.94			
	İç Anadolu	15	181.10			
	Marmara	16	245.06			

Tablo 4.22 (Devam)

	Karadeniz	14	148.32			
	Toplam	383				
17.Bu hayatta biraz şansım var.	Akdeniz	90	186.92	16.057	.013	Ege – Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	191.68			
	Ege	21	124.71			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	196.00			
	İç Anadolu	15	206.53			
	Marmara	16	179.50			
	Karadeniz	14	266.14			
	Toplam	383				
	19.Benim geleceğim karanlık olacaktır.	Akdeniz	90			
Doğu Anadolu		22	208.36			
Ege		21	157.64			
Güneydoğu Anadolu Bölgesi		205	176.07			
İç Anadolu		15	195.57			
Marmara		16	186.38			
Karadeniz		14	251.04			
Toplam		383				
27.Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var.		Akdeniz	90	213.79	17.516	.008
	Doğu Anadolu	22	164.73			
	Ege	21	175.55			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	181.25			
	İç Anadolu	15	244.70			
	Marmara	16	160.38			
	Karadeniz	14	256.50			
	Toplam	383				

Serbestlik Derecesi=6

Tablo 4.22'e göre 2014-2015 Akademik Yılı için öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin aslen yaşadıkları bölgeye istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği 12 ifade ve çoklu karşılaştırma analizinden elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 1. ifadesi olan “Hayat benim açımdan güzeldir” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek adına gerçekleştirilen Mann-Whitney U testi incelendiğinde ise sonuç Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, aslen Karadeniz, İç Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 4. ifadesi olan “Geleceğe mutlu biri olarak bakarım” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.015<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç Marmara Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Marmara Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, İç Anadolu ve Akdeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 5. ifadesi olan “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç Marmara Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde öğrencilerin ortalaması, aslen Ege Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından; aslen Marmara Bölgesi’nde öğrencilerin ortalamasının, aslen Ege, İç Anadolu ve Akdeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 6. ifadesi olan “Zaman benim için hoş sürprizler barındırıyor” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.011<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğine ise sonuç İç Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen İç Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, aslen Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir.
- Ölçeğin 9. ifadesi olan “Yakında ferahlığın, rahatlamanın geleceğini hissediyorum” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.010<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Ege Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Ege Bölgesi’nde öğrencilerin ortalaması, Karadeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 10. ifadesi olan “Ben hayattan en iyisini bekliyorum” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.008<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç Marmara Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Marmara Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalaması,

Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 11. ifadesi olan “Hayata iyi tarafından bakarım” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde ise sonuç Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından Marmara Bölgesi'nde öğrencilerin ortalaması da İç Anadolu, Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 12. ifadesi olan “Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.024<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç Doğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Doğu Anadolu Bölgesi'nde öğrencilerin ortalaması, Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 16. ifadesi olan “Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.044<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Marmara Bölgesi'nde öğrencilerin ortalaması, Ege Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 17. ifadesi olan “Bu hayatta biraz şansım var” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.013<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde ise sonuç Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, aslen Ege Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 19. ifadesi olan “Benim geleceğim karanlık olacaktır” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.004<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır.

Aslen Akdeniz Bölgesi'nde öğrencilerin ortalaması, Güneydoğu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 27. ifadesi olan “Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.008<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

Öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgenin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.23'te gösterilmiştir.

Tablo 4.23. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Aslen Yaşadığı Bölge İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
1.Hayat benim açımdan güzeldir -Aslen Yaşanılan Bölge	.243	.059
4.Geleceğe mutlu biri olarak bakarım-Aslen Yaşanılan Bölge	.196	.038
5.Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım - Aslen Yaşanılan Bölge	.281	.079
6.Zaman benim için hoş sürprizler barındırıyor - Aslen Yaşanılan Bölge	.218	.047
9.Yakında ferahlığın, rahatlamanın geleceğini hissediyorum - Aslen Yaşanılan Bölge	.169	.028
10.Ben hayattan en iyisini bekliyorum - Aslen Yaşanılan Bölge	.191	.037
11.Hayata iyi tarafından bakarım - Aslen Yaşanılan Bölge	.258	.066
12.Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm -Aslen Yaşanılan Bölge	.196	.039
16.Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler - Aslen Yaşanılan Bölge	.182	.033
17.Bu hayatta biraz şansım var - Aslen Yaşanılan Bölge	.203	.041
19.Benim geleceğim karanlık olacaktır- Aslen Yaşanılan Bölge	.228	.052
27.Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var - Aslen Yaşanılan Bölge	.220	.048

Tablo 4.23'e göre “Hayat benim açımdan güzeldir” ifadesi için eta kare (η^2) 0.59 ve “Geleceğe mutlu biri olarak bakarım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.038 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir. “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.079 değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir. “Zaman benim için hoş sürprizler barındırıyor” ifadesi için eta kare (η^2) 0.047, “Yakında ferahlığın, rahatlamanın geleceğini hissediyorum”

ifadesi için eta kare (η^2) 0.028 ve “Ben hayattan en iyisini bekliyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.037 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

“Hayata iyi tarafından bakarım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.066 değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir. “Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.039, “Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler” ifadesi için eta kare (η^2) 0.033, “Bu hayatta biraz şansım var” ifadesi için eta kare (η^2) 0.041, “Benim geleceğim karanlık olacaktır” ifadesi için eta kare (η^2) 0.052 ve “Yakında sevdiklerimden ayrılacağıma dair olumsuz duygularım var” ifadesi için eta kare (η^2) 0.048 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.2.8. Aslen Yaşanılan Yere İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin aslen yaşanılan yere (kırsal, merkez) göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testinden elde edilen bulgular Tablo 4.24’te gösterilmiştir.

Tablo 4.24. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Aslen Yaşanılan Yere Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Aslen Yaşanılan Yer	N	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma	t	Serbestlik Derecesi	p
	Kırsal (Köy, kasaba, ilçe vb.)	71	3.0991	.47422	-.042	302	.967
	Merkez (Şehir merkezi)	233	3.1014	.39770			
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi		z	p	
	Kırsal (Köy, kasaba, ilçe vb.)	Merkez (Şehir Merkezi)					
	173.47	196.51	12.940.000				1.618

Tablo 4.24’e göre öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin ortalamasının aslen yaşanılan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($p=.967>.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde aslen

yaşanılan yerin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{10}) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı içinse öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının aslen yaşanılan yere göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır ($p=.106>.05$). Buna göre 2014-2015 Akademik Yılı için H_{10} hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekteki 30 ifadenin tamamının aslen yaşanılan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.25’te gösterilmiştir.

Tablo 4.25. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerinin Aslen Yaşanılan Yere Göre Bağımsız Değişken T Testi ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler					
Ölçekte yer alan 30 ifade ile öğrencilerin aslen yaşadıkları yer arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını görmek amacıyla Bağımsız Değişken T testi gerçekleştirilmiş ancak anlamlı farklılık bulunan bir ifadeye rastlanılmamıştır ($p>.05$).					
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler					
İfadeler	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney u Testi	z	p
	Kırsal (Köy, kasaba, ilçe vb.)	Merkez (Şehir merkezi)			
2.Yarın aydınlık bir gün olacağımı hissediyorum.	170.25	197.30	13.181.500	1.965	.049
3.Gelecekte işlerin daha iyi olacağını umuyorum.	169.80	197.41	13.215.000	2.034	.042
5.Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşıyorum.	158.35	200.19	14.074.000	3.095	.002
8.Umutsuz bir hayat da yoktur, hayatsız bir umutta.	162.75	199.12	13.744.000	2.688	.007
9.Yakında ferahlığın, rahatlığının geleceğini hissediyorum.	152.73	201.56	14.495.500	3.595	.000
12.Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm.	169.67	197.44	13.224.500	2.051	.040
13.Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekleşecektir.	158.16	200.24	14.088.000	3.078	.002
14.Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm.	169.55	197.47	13.233.500	2.045	.041
16.Deneyimlerim bana	218.33	185.59	9.575.500	-2.374	

hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler.					.018
25. Gelecekte başıma talihsiz olayların gelmesi ihtimali beni korkutuyor.	218.59	185.53	9.556.000	-2.376	.018

Tablo 4.25'e göre 2014-2015 Akademik Yılı güz döneminde öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ölçeğindeki ifadelerin aslen yaşanılan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği görülen ifadeler aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 2. ifadesi olan “Yarın aydınlık bir gün olacağını hissediyorum” ifadesinin aslen yaşanılan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.049<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 3. ifadesi olan “Gelecekte işlerin daha iyi olacağını umuyorum” ifadesinin aslen yaşanılan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.042<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 5. ifadesi olan “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesinin aslen yaşanılan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 8. ifadesi olan “Umutsuz bir hayat da yoktur, hayatsız bir umutta” ifadesinin aslen yaşanılan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.007<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 9. ifadesi “Yakında ferahlığın, rahatlamamanın geleceğini hissediyorum” ifadesinin aslen yaşanılan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruptan

kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

- Ölçeğin 12. ifadesi olan “Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm” ifadesinin aslen yaşanan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.040<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 13. ifadesi olan “Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekleşecektir” ifadesinin ile aslen yaşanan yere göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında ise bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 14. ifadesi olan “Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm” ifadesinin aslen yaşanan yer değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.041<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 16. ifadesi olan “Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler” ifadesinin aslen yaşanan yere göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.018<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye kırsalda yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 25. ifadesi olan “Gelecekte başıma talihsiz olayların gelmesi ihtimali beni korkutuyor” ifadesinin aslen yaşanan yere göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.018<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında ise bu ifadeye kırsalda yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

Öğrencilerin aslen yaşadıkları yerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.26’da gösterilmiştir.

Tablo 4.26. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Aslen Yaşadıkları Yer İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
2.Yarın aydınlık bir gün olacağımı hissediyorum - Aslen yaşanan yer	.124	.015

3.Gelecekte işlerin daha iyi olacağını umuyorum - Aslen yaşanılan yer	.159	.025
---	------	------



Tablo 4.26 (Devam)

5.Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım - Aslen yaşanılan yer	.182	.033
8.Umutsuz bir hayat da yoktur, hayatsız bir umutta - Aslen yaşanılan yer	.125	.016
9.Yakında ferahlığın, rahatlamamanın geleceğini hissediyorum - Aslen yaşanılan yer	.187	.035
12.Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm - Aslen yaşanılan yer	.099	.010
13.Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekleşecektir- Aslen yaşanılan yer	.171	.029
14.Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm - Aslen yaşanılan yer	.140	.020
16.Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler -Aslen yaşanılan yer	.097	.009
25.Gelecekte başıma talihsiz olayların gelmesi ihtimali beni korkutuyor - Aslen yaşanılan yer	.133	.018

Tablo 4.26’da yer alan 2014-2015 Akademik Yılı verileri için “Yarın aydınlık bir gün olacağını hissediyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.015 ve “Gelecekte işlerin daha iyi olacağını umuyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.025 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir. “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.033 değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir. “Umutsuz bir hayat da yoktur, hayatsız bir umutta” ifadesi için eta kare (η^2) 0.016 değerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir. “Yakında ferahlığın, rahatlamamanın geleceğini hissediyorum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.035 değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir. “Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.010, “Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekleşecektir” ifadesi için eta kare (η^2) 0.029, “Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.020, “Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler” ifadesi için eta kare (η^2) 0.009 ve “Gelecekte başıma talihsiz olayların gelmesi ihtimali beni korkutuyor” ifadesi için eta kare (η^2) 0.018 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.3. TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN İLETİŞİM BECERİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde öğrencilerin iletişim becerileri ile çeşitli değişkenler (cinsiyet, öğrenim türü, kardeş sayısı vb.) arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemeye yönelik gerçekleştirilen her iki dönemde de gerçekleştirilen analizlerden elde edilen bulgular ve bu bulguların karşılaştırılması yer almaktadır. Ayrıca bu bölümde, öğrencilerin iletişim becerilerini değerlendirmeye yönelik olan ölçeğe

verilen yanıtlar analiz edilmiş, bu yanıtlar frekans ve yüzde olarak belirtilmiş, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve son olarak aritmetik ortalamaların aralık değerleri ile karşılık geldiği sonuçlar ortaya konulmuştur. Buna göre elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.27’de gösterilmiştir.

Tablo 4.27. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerini Değerlendirmeye İlişkin Ölçeğindeki İfadelere Verilen Yanıtlara İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri ile Karşılık Gelen Seçenekler ve Sonuçlara İlişkin Bulgular

İfadeler	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her Zaman	\bar{X}	SS	Aritmetik Ortalamaların Karşılık Geldiği Seçenekler	Sonuç
	f %	f %	f %	f %	f %				
1.Sorunlarımı dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.	8 2.6	28 9.2	75 24.7	77 25.3	116 38.2	3.87	1.10	Sıklıkla	Yüksek
2.Düşüncele- rimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	10 3.3	24 7.9	83 27.3	89 29.3	98 32.2	3.79	1.08	Sıklıkla	Yüksek
3.Başkalarını bir kasıt aramadan dinlerim.	4 1.3	16 5.3	48 15.8	78 25.7	158 52.0	4.21	0.98	Her Zaman	Yüksek
4.Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul ederim.	4 1.3	16 5.3	54 17.8	68 22.4	162 53.3	4.21	0.99	Her Zaman	Yüksek
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	4 1.3	12 3.9	57 18.8	60 19.7	171 56.3	4.25	0.98	Her Zaman	Yüksek
6.Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	5 1.6	5 1.6	38 12.5	102 33.6	154 50.7	4.29	0.87	Her Zaman	Yüksek

Tablo 4.27 (Devam)

7.İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.	4 1.3	7 2.3	42 13.8	95 31.3	156 51.3	4.28	0.88	Her Zaman	Yüksek
8.İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.	7 2.3	16 5.3	76 25.0	89 29.3	116 38.2	3.95	1.02	Sıklıkla	Yüksek
9.İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.		3 1.0	36 11.8	84 27.6	181 59.5	4.45	0.73	Her Zaman	Yüksek
10.Olaylara değişik açılardan bakabilirim.		14 4.6	62 20.4	87 28.6	141 46.4	4.16	0.90	Nadiren	Yüksek
11.Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır.	3 1.0	26 8.6	78 25.7	92 30.3	105 34.5	3.88	1.01	Nadiren	Yüksek
12.İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	4 1.3	10 3.3	48 15.8	101 33.2	141 46.4	4.20	0.91	Her Zaman	Yüksek
13.Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	4 1.3	10 3.3	55 18.1	84 27.6	151 49.7	4.21	0.94	Her Zaman	Yüksek
14.Arkadaşlarımla beraberken kendimi rahat hissedirim.	3 1.0	7 2.3	60 19.7	98 32.2	136 44.7	4.17	0.89	Sıklıkla	Yüksek
15.Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.	11 3.6	19 6.3	74 24.3	87 28.6	113 37.2	3.89	1.08	Sıklıkla	Yüksek

Tablo 4.27 (Devam)

16. İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırıyorum.	6 2.0	19 6.3	65 21.4	105 34.5	109 35.9	3.96	1.00	Sıklıkla	Yüksek
17. Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.	3 1.0	16 5.3	68 22.4	84 27.6	133 43.8	4.07	0.97	Sıklıkla	Yüksek
18. Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.	11 3.6	22 7.2	63 20.7	82 27.0	126 41.4	3.95	1.11	Sıklıkla	Yüksek
19. Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum.	5 1.6	8 2.6	76 25.0	92 30.3	123 40.5	4.05	0.95	Sıklıkla	Yüksek
20. İlişkilerimi zenginleştiren eğlenceli, keyifli bir yanım var.	3 1.0	22 7.2	65 21.4	94 30.9	120 39.5	4.00	0.99	Sıklıkla	Yüksek
21. Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim.	8 2.6	16 5.3	68 22.4	98 32.2	114 37.5	3.96	1.02	Sıklıkla	Yüksek
22. Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.	6 2.0	17 5.6	55 18.1	104 34.2	122 40.1	4.04	0.99	Sıklıkla	Yüksek

Tablo 4.27 (Devam)

23.İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	1 .3	24 7.9	91 29.9	99 32.6	89 29.3	3.82	0.95	Sıklıkla	Yüksek
24.Bir yakınımla ilgili sorunun olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.	11 3.6	20 6.6	82 27.0	98 32.2	93 30.6	3.79	1.06	Sıklıkla	Yüksek
25.Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım.	25 8.2	35 11.5	97 31.9	72 23.7	75 24.7	3.45	1.21	Sıklıkla	Yüksek
GENEL ORTALAMA	304 100.0					4.04	.51	Sıklıkla	Yüksek

Tablo 4.27'ye göre 25 ifadeden oluşan iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalaması 4.04 olarak hesaplanmış ve bu değer "Sıklıkla" seçeneğine karşılık geldiği saptanmıştır. Söz konusu ölçekte en yüksek ortalama ile katılımın olduğu ifadenin "İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım" ifadesi olduğu ($\bar{X}=4.45$, $SS=0.73$, $n=181$, %59.5), en düşük ortalama ile katılımın olduğu ifadenin "Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım" ($\bar{X}=3.45$, $SS=.51$, $n=72$, %23.7) ifadesi olduğu görülmüştür.

2014-2015 Akademik Yılından elde edilen verilere göre 25 ifadeden oluşan iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalaması 3.94 olarak hesaplanmış ve yine "Sıklıkla" seçeneğine karşılık geldiği saptanmıştır. Söz konusu ölçekte en yüksek ortalama ile katılımın olduğu ifadenin "İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım" ifadesi olduğu ($\bar{X}=4.45$, $SS=1.01$, $n=196$, %51.2), en düşük ortalama ile katılımın olduğu ifadenin ise "Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım" ($\bar{X}=3.73$, $SS=1.19$, $n=96$, %25.1) ifadesi olduğu görülmüştür.

Burada dikkat çeken bir nokta, öğrencilerin her iki dönemde de aynı ifadeler üzerinde yoğunlaşmış olmalarıdır. Her iki dönemde de aynı ifadelere en yüksek ve düşük ortalama ile katılım göstermişlerdir. Öğrencilerin, kendilerine yöneltilen 25 maddelik iletişim becerileri değerlendirme ölçeğindeki ifadelerin tamamına verdikleri yanıtların karşılığının ve iletişim becerilerinin “yüksek” olduğu görülmüştür. Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerileri her iki akademik dönemde de yüksektir” (H_{11}) hipotezi kabul edilmiştir.

4.3.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iletişim becerilerinin cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testinden elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.28’de gösterilmiştir.

Tablo 4.28. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Cinsiyete Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma	t	Serbestlik Derecesi	p
	Kız	123	4.07	.487	.825	302	.410
	Erkek	181	4.02	.536			
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p		
	Erkek	Kız					
	191.79	192.23	18.239.000	-.039	.969		

Tablo 4.28’e göre öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.410>.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde cinsiyetin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{12}) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmüştür ($p=.969>.05$). Buna göre H_{12} hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.29’da gösterilmiştir.

Tablo 4.29. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Cinsiyete Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler						
	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	T	p
1.Sorunlarımı dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.	Kız	123	4.0325	.99123	2.169	.031
	Erkek	181	3.7624	1.16615		
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	Kız	123	4.3902	.85540	2.044	.042
	Erkek	181	4.1657	1.05153		
7.İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.	Kız	123	4.4146	.79884	2.047	.042
	Erkek	181	4.2044	.92927		
12.İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	Kız	123	4.3659	.78164	2.625	.009
	Erkek	181	4.0884	.97919		
13.Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	Kız	123	4.3740	.85314	2.518	.012
	Erkek	181	4.0994	.98379		
18.Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.	Kız	123	4.1301	1.01593	2.290	.023
	Erkek	181	3.8343	1.16196		
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler						
İfadeler	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p	
	Erkek	Kız				
6. Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	178.96	206.56	15.646.000	2.589	.010	

Tablo 4.29’da yer alan 2018-2019 Akademik Yılına ait verilere göre öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğindeki ifadelerin cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği ifadeler aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 1. ifadesi olan “Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar” ifadesinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=2.169$; $p=.031<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu soruya kız öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 5. ifadesi olan “İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm” ifadesinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=2.044$; $p=.042<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında ise bu soruya kız öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 7. ifadesi olan “İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırıyorum” ifadesinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=2.047$; $p=.042<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu soruya kız öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 12. ifadesi olan “İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm” ifadesinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=2.625$; $p=.009<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu soruya kız öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 13. ifadesi olan “Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim” ifadesinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=2.518$; $p=.012<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını bakıldığında bu soruya kız öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 18. ifadesi olan “Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm” ifadesinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=2.290$;

$p=.023<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu soruya kız öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

- Ölçeğin 19. ifadesi olan “Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum” ifadesinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=3.951$; $p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu soruya erkek öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

2014-2015 Akademik Yılı verileri incelendiğinde;

- Ölçeğin 6. ifadesi olan “Birisine ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm” ifadesinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.010<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu soruya kız öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

Öğrencilerin cinsiyetlerinin iletişim becerileri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.30’da gösterilmiştir.

Tablo 4.30. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Cinsiyetleri İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar-Cinsiyet	.120	.014
İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm-Cinsiyet	.112	.013
İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım-Cinsiyet	.117	.014
Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim- Cinsiyet	.143	.021
Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm- Cinsiyet	.131	.017
Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum- Cinsiyet	.222	.049
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
Birisine ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm- Cinsiyet	.113	.013

Tablo 4.30’a göre “Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar” ifadesi için eta kare (η^2) 0.014, “İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.013, “İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım” ifadesi için eta

kare (η^2) 0.014, “Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim” ifadesi için eta kare (η^2) 0.021, “Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.017 ve “Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.049 değerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

2014-2015 Akademik Yılında ise “Birisine ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.013 değerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.3.2. Öğrenim Türüne İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iletişim becerilerinin öğrenim türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Bağımsız Değişken T ile Mann-Whitney U Testinden elde edilen bulgular Tablo 4.31’de gösterilmiştir.

Tablo 4.31. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Öğrenim Türüne Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Öğrenim Türü	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	Serbestlik Derecesi	p
	Normal Öğretim	246	4.0286	.51744	-.872	302	.384
	İkinci Öğretim	58	4.0945	.51638			
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Grup Sıra Ortalama			Mann-Whitney U Testi	z	p	
	İkinci Öğretim	Normal Öğretim					
	206.16	179.45		20.818.000	2.357	.018	

Tablo 4.31’e göre 2018-2019 Akademik yılında öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeği ortalamasının öğrenim türü değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmektedir ($p=.384>.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde öğrenim türünün her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{13}) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı için ise öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının öğrenim türü değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($p=.018<.05$). İkinci öğretimde eğitim alan öğrencilerin ortalamasının, normal öğretimde eğitim

alan öğrencilerin ortalamasından anlamlı derecede yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre H_{13} hipotezi 2014-2015 Akademik Yılı için kabul edilmiştir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının öğrenim türüne göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.32’de gösterilmiştir.

Tablo 4.32. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Öğrenim Türüne Göre Bağımsız Değişken T Ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler						
İfadeler	Öğrenim Türü	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	p
12.İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	Normal Öğretim	246	4.1341	.93585	-2.641	.009
	İkinci Öğretim	58	4.4828	.75490		
18.Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.	Normal Öğretim	246	4.0407	1.06827	2.595	.011
	İkinci Öğretim	58	3.5862	1.22881		
21.Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim.	Normal Öğretim	246	3.9065	1.05143	-2.138	.033
	İkinci Öğretim	58	4.2241	.85928		
22.Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.	Normal Öğretim	246	3.9797	1.02000	-2.544	.011
	İkinci Öğretim	58	4.3448	.80681		
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler						
İfadeler	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	P	
	İkinci Öğretim	Normal Öğretim				
8.İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.	210.26	175.81	21.556.500	3.186	.001	
11.Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır.	217.37	169.51	22.836.000	4.449	.000	
21.Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim.	215.36	171.29	22.475.000	4.068	.000	
22.Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.	209.18	176.77	21.362.000	2.992	.003	
23.İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	210.45	175.64	21.590.500	3.222	.001	
24.Bir yakınımla ilgili sorunum olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.	224.62	163.08	24.141.000	5.667	.000	

Tablo 4.32'ye göre iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinde yer alan 25 ifadenin öğrenim türü değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşma gösterdiği ifadeler aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 12. ifadesi olan “İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=-2,641$; $p=.009<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 18. ifadesi olan “Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=-2,595$; $p=.011<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye normal öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 21. ifadesi olan “Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=-2,138$; $p=.033<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 22. ifadesi olan “Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($t=-2,544$; $p=.011<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

2014-2015 Akademik Yılına ait analiz sonuçları incelendiğinde;

- Ölçeğin 8. ifadesi olan “İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.001<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında ise bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

- Ölçeğin 11. ifadesindeki “Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 21. İfadesi olan “Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir. Ayrıca elde edilen bu bulgu, 2018-2019 Akademik Yılı güz dönemi verilerine uygulanan analizlerden elde edilen bulguyla paralellik göstermektedir. Her iki dönemde de sonuç ikinci öğretim öğrencilerinin lehinedir.
- Ölçeğin 22. ifadesi olan “Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.003<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir. Ayrıca elde edilen bu bulgu, 2018-2019 Akademik Yılı güz dönemi verilerine uygulanan analizlerden elde edilen bulguyla paralellik göstermektedir.
- Ölçeğin 23. ifadesi olan “İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissederim” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.001<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 24. ifadesi olan “Bir yakınımla ilgili sorunum olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum” ifadesinin öğrenim türü değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye ikinci öğretim öğrencilerinin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

Öğrencilerin öğrenim türünün iletişim becerileri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.33'te gösterilmiştir.

Tablo 4.33. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrenim Türü İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm-Öğrenim türü	.150	.023
Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm-Öğrenim türü	.161	.026
Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim-Öğrenim türü	.122	.015
Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım -Öğrenim türü	.145	.021
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım - Öğrenim türü	.161	.026
Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır - Öğrenim türü	.195	.038
Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim - Öğrenim türü	.189	.036
Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım - Öğrenim türü	.149	.022
İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim - Öğrenim türü	.152	.023
Bir yakınımla ilgili sorunum olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum -Öğrenim türü	.294	.086

Tablo 4.33'e göre "İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.023, "Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.026, "Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.015 ve "Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.021 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

2014-2015 Akademik Yılı içinse "İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.026, "Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır" ifadesi için eta kare (η^2) 0.038, "Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.036, "Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.022 ve "İletişim kurduğum insanlar tarafından

anlaşıldığını hissederi.” ifadesi için eta kare (η^2) 0.023 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir. “Bir yakınım ile ilgili sorunum olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum” ifadesi için ise eta kare (η^2) 0.086 değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir.

4.3.3. Anne ve Baba Birlikteliğine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iletişim becerilerinin anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testinden elde edilen bulgular Tablo 4.34’te gösterilmiştir.

Tablo 4.34. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne ve Baba Birlikteliğine Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Anne ve Baba Birlikteliği		N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	p
	Evet		257	4.04	.52037	.066	.947
	Hayır		47	4.03	.50382		
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p		
	Evet	Hayır					
	197.21	174.55				11.444.500	-1.685

Tablo 4.34’e göre öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.947>.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde anne ve baba birlikteliğinin etkisi vardır” (H_{14}) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının anne ve baba birlikteliğine göre yine istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($p=.092>.05$). Buna göre H_{14} hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.35’te gösterilmiştir.

Tablo 4.35. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne ve Baba Birlikteliğine Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler					
Ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla gerçekleştirilen Bağımsız Değişken T Testinde anlamlı farklılığın olduğu bir ifadeye rastlanılmamıştır ($p>.05$).					
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler					
İfadeler	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p
	Evet	Hayır			
9.İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.	199.48	166.93	10.773.500	-2.641	.008
12.İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	200.40	163.84	10.501.500	-2.907	.004
16.İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.	201.18	161.22	10.271.000	-3.124	.002

Tablo 4.35'e göre iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinde yer alan 25 ifadenin tamamının anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelenmiş fakat anlamlı farklılığın olduğu bir ifadeye rastlanılmamıştır ($p>.05$).

2014-2015 Akademik Yılı için ise istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunan ifadeler aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 9. ifadesi olan “İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım” ifadesinin anne ve baba birlikteliğine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.008<.05$). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye anne ve babaları birlikte yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 12. ifadesi olan “İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm” ifadesinin anne ve baba birlikteliğine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.004<.05$). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye anne ve babaları birlikte yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 16. ifadesi olan “İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım” ifadesinin anne ve baba birlikteliğine göre

anlamli bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında ise bu ifadeye anne ve babaları birlikte yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

- Ölçeğin 17. ifadesi olan “Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım” ifadesinin anne ve baba birlikteliğine göre anlamli bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.034<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye anne ve babaları birlikte yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
 - Ölçeğin 22. ifadesi olan “Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım” ifadesinin anne ve baba birlikteliğine göre anlamli bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.040<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye anne ve babaları birlikte yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

Öğrencilerin anne ve baba birlikteliğinin iletişim becerileri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.36’da gösterilmiştir.

Tablo 4.36. Anlamli Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Anne ve Baba Birlikteliği ile Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
9.İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım - Anne ve baba birlikteliği	.106	.011
12.İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm-Anne ve baba birlikteliği	.105	.011
16.İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım - Anne ve baba birlikteliği	.121	.015
17.Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım - Anne ve baba birlikteliği	.063	.004
22.Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım - Anne ve baba birlikteliği	.082	.007

Tablo 4.36’ya göre “İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.011, “İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.011, “İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.015, “Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda

konunun açığa kavuşması için sorular sorarım” ve “Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.007 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.3.4. Kardeş Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iletişim becerilerinin kardeş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Tek Yönlü Varyans analizi ve Kruskal-Wallis H Testinden elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.37’de gösterilmiştir.

Tablo 4.37. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Kardeş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler									
Kardeş	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Tek çocuk	12	4.1967	.35796	Gruplararası	.833	3	.278	1.040	.375
2	49	4.1298	.56707	Grup İçi	80.166	300	.267		
3	81	4.0158	.49947	Toplam	81.000	303			
4 ve üzeri	162	4.0156	.51898						
TOPLAM	304	4.0412	.51704						
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler									
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Kardeş	N	Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p			
	Tek Çocuk	27	168.85	1.685	3	.640			
	2	59	187.96						
	3	119	191.22						
	4 ve üstü	178	197.37						
	TOPLAM	383							

Tablo 4.37’ye göre öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının kardeş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmektedir ($p=.375>.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde kardeş sayısının her iki akademik dönemde etkisi vardır” (H_{15}) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı için ise öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının kardeş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmektedir ($p=.640>.05$). Buna göre H_{15} hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının kardeş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelenmiştir. Daha sonra

bulunan anlamlı farklılıklara hangi grupların neden olduğunu görmek için bir nevi tamamlayıcı test niteliğindeki Post-Hoc çoklu karşılaştırma analizlerine geçilmeden önce ifadelerin varyanslarının homojenliği Levene's testi incelenmiş ve uygun çoklu karşılaştırma testleri ile analiz edilmiştir. Gerçekleştirilen analizlerden elde edilen bulgular ise aşağıda Tablo 4.38'de gösterilmiştir.

Tablo 4.38. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Kardeş Sayısına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Fark (LSD)
7.İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırıyorum.	Gruplararası	6.178	3	2.059	2.682	.047	2-3 2-4 ve üstü
	Grup İçi	230.349	300	.768			
	Toplam	236.526	303				
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İfadeler	Kardeş	N	Grup Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p	Fark (Mann-Whitney U)
2.Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	Tek Çocuk	27	142.22	20.698	3	.000	Tek çocuk-3 2-3 4 ve üstü-3
	2	59	167.93				
	3	119	224.05				
	4 ve üstü	178	186.10				
	Toplam	383					
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	Tek Çocuk	27	142.37	14.334	3	.002	Tek çocuk-2 4 ve üstü-2
	2	59	228.99				
	3	119	193.18				
	4 ve üstü	178	186.48				
	Toplam	383					
6.Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	Tek Çocuk	27	151.26	9.373	3	.025	Tek çocuk-2
	2	59	219.69				
	3	119	182.86				
	4 ve üstü	178	195.11				
	Toplam	383					
12.İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	Tek Çocuk	27	119.30	19.027	3	.000	Tek çocuk-4 ve üstü Tek çocuk-3
	2	59	170.83				
	3	119	203.55				
	4 ve üstü	178	202.33				
	Toplam	383					
17.Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.	Tek Çocuk	27	171.74	8.044	3	.045	Tek çocuk-3
	2	59	177.20				
	3	119	213.95				
	4 ve üstü	178	185.30				
	Toplam	383					

Tablo 4.38 (Devam)

24. Bir yakınımla ilgili sorunum olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.	Tek Çocuk	27	194.41	10.441	3	.015	3-4 ve üstü
	2	59	186.14				
	3	119	168.88				
	4 ve üstü	178	209.03				
	Toplam	383					

Tablo 4.38'e göre 2018-2019 Akademik Yılı için, öğrencilerin iletişim becerilerinin kardeş değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği 1 ifade ve çoklu karşılaştırma testleri analizlerinden elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 7. ifadesi olan “İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım” ifadesinin kardeş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($F=2.682$; $p=.047$). Levene's testi ile ifadenin varyans homojenliği incelendikten sonra Post-Hoc Analizlerinden Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmış ancak herhangi bir sonuç elde edilememiştir. Bunun sebebinin ise p değerinin .05 anlamlılık seviyesine yakın bir değer almasının olduğu düşünülmektedir. Uygun olan diğer çoklu karşılaştırma testlerinde de herhangi bir sonuç elde edilemeyince bu anlamlı farkın kaynağını görebilmek amacıyla LSD (Least Significant Difference) testi uygulanmaya karar verilmiştir. Gerçekleştirilen LSD testi incelendiğinde ise sonucun 2 kardeş olan öğrencilerin lehine çıktığı görülmektedir. 2 kardeş olan öğrencilerin ortalaması, 3 kardeş olanlar ile 4 ve üstü kardeş olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

2014-2015 Akademik Yılına ait Kruskal-Wallis H Testinden elde edilen bulgular ise aşağıda gösterilmektedir:

- Ölçeğin 2. ifadesi olan “Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim” ifadesinin kardeş değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek adına gerçekleştirilen çoklu karşılaştırma testlerinden Mann-Whitney U Testi incelendiğinde ise sonucun 3 kardeş olan öğrencilerin lehine çıktığı görülmektedir. 3 kardeş olan öğrencilerin ortalaması, tek çocuk olanlar, 2 kardeş ile 4 ve üstü kardeş olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 5. ifadesi olan “İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm” ifadesinin kardeş sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç 2 kardeş olan öğrencilerin lehine çıkmıştır. 2 kardeş olan öğrencilerin ortalaması, tek çocukların, 4 ve üstü kardeş olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 6. ifadesi olan “Birisine ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm” ifadesinin öğrencilerin kardeş sayısına göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.025<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç 2 kardeş olan öğrencilerin lehine çıkmıştır. 2 kardeş olan öğrencilerin ortalaması, tek çocuk olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 12. ifadesi olan “İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm” ifadesinin kardeş sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç tek çocuk olan öğrencilerin aleyhine çıkmıştır. 4 ve üstü kardeş olan öğrencilerle, 3 kardeş olan öğrencilerin ortalaması, tek çocuk olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 17. ifadesi olan “Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım” ifadesinin öğrencilerin kardeş sayısına göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.045<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç 3 kardeş olan öğrencilerin lehine çıkmıştır. 3 kardeş olan öğrencilerin ortalaması, tek çocuk olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 3 kardeş olan öğrenciler, tek çocuk olanlara göre birisini dinlerken doğru anlamak adına sorular sormayı daha çok tercih etmektedirler.
- Ölçeğin 24. ifadesi olan “Bir yakınımla ilgili sorunum olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum” ifadesinin kardeş sayısına göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.015<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek adına gerçekleştirilen Mann-Whitney U Testi incelendiğinde ise sonuç 4 ve üstü kardeş olan öğrencilerin lehine çıkmıştır. 4 ve üstü kardeş olan öğrencilerin ortalaması, 3 kardeş olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

Tablo 4.39. Anlamli Farklilik Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Kardeş Sayısı İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
7.İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım- Kardeş sayısı	.162	.026
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
2.Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim- Kardeş sayısı	.199	.040
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm - Kardeş sayısı	.148	.022
6.Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm- Kardeş sayısı	.114	.013
12.İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm -Kardeş sayısı	.198	.039
17.Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım- Kardeş sayısı	.152	.023
24.Bir yakınımla ilgili sorunum olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum - Kardeş sayısı	.168	.028

Tablo 4.39'a göre "İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.026 değerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

2014-2015 Akademik Yılı için ise "Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.040, "İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.022, değerini "Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.013, "İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.039, "Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.023 ve "Bir yakınımla ilgili sorunum olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum" ifadesi için eta kare (η^2) 0.028 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.3.5. Annenin Eğitim Seviyesine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iletişim becerilerinin annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Tek Yönlü Varyans analizi ile Kruskal-Wallis H Testi bulguları aşağıda Tablo 4.40'da gösterilmiştir.

Tablo 4.40. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Annenin Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler									
	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Gruplararası Grup İçi Toplam	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Okuryazarlığı yok	49	3.9869	.46479		.369	3	.123	.458	.712
İlköğretim	134	4.0287	.52486		80.630	300	.269		
Ortaöğretim	101	4.0859	.49810		81.000	303			
Lisans ve üstü	20	4.0320	.68100						
TOPLAM	304	4.0412	.51704						
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler									
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Annenin Eğitim Seviyesi	N	Grup Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p			
	Okuryazarlığı yok	73	180.56	2.199	3	.532			
	İlköğretim	172	194.88						
	Ortaöğretim	105	200.33						
	Lisans ve üstü	33	175.79						
	TOPLAM	383							

Tablo 4.40'a göre öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmüştür ($p=.712>.05$). Buna göre "Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde annenin eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır" olarak hazırlanan H_{16} hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı için ise öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmüştür ($p=.532>.05$). Buna göre H_{16} hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekteki 25 ifadenin tamamının annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.41 'de gösterilmiştir.

Tablo 4.41. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
İfade		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Fark (Tukey HSD)

Tablo 4.41 (Devam)

İfadeler	Anne Eğitim Seviyesi	N	Grup Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p	Fark (Mann-Whitney U)
16. İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırıyorum.	Gruplararası	7.833	3	2.611	2.649	.049	Okuryazarlığı yok-Ortaöğretim
	Grup İçi	295.693	300	.986			
	Toplam	303.526	303				
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İfadeler	Anne Eğitim Seviyesi	N	Grup Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p	Fark (Mann-Whitney U)
1.Sorunlarımı dinlediğim insanların benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.	Okuryazarlığı yok	73	173.80	9.289	3	.026	Okuryazarlığı yok-Ortaöğretim
	İlköğretim	172	186.55				
	Ortaöğretim	105	217.54				
	Lisans ve üstü	33	179.41				
	Toplam	383					
6.Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	Okuryazarlığı yok	73	195.36	7.968	3	.047	Lisans ve üstü-Ortaöğretim
	İlköğretim	172	183.46				
	Ortaöğretim	105	212.78				
	Lisans ve üstü	33	163.00				
	Toplam	383					
8.İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyuyorum.	Okuryazarlığı yok	73	179.92	9.451	3	.024	İlköğretim-Ortaöğretim
	İlköğretim	172	183.26				
	Ortaöğretim	105	218.88				
	Lisans ve üstü	33	178.74				
	Toplam	383					
13.Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	Okuryazarlığı yok	73	193.53	8.564	3	.036	Lisans ve üstü-İlköğretim, Ortaöğretim
	İlköğretim	172	196.74				
	Ortaöğretim	105	198.88				
	Lisans ve üstü	33	142.02				
	Toplam	383					
18.Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.	Okuryazarlığı yok	73	206.54	9.475	3	.024	Lisans ve üstü-Ortaöğretim
	İlköğretim	172	177.47				
	Ortaöğretim	105	211.97				
	Lisans ve üstü	33	172.02				
	Toplam	383					

Tablo 4.41'e göre 2018-2019 Akademik Yılı için, öğrencilerin iletişim becerilerinin annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşmanın görüldüğü 1 ifade ve gerçekleştirilen çoklu karşılaştırma analizinden elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 16. ifadesi olan "İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırıyorum" ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($F=2.649$; $p=.049$). Bulunan bu anlamlı farklılığa hangi grupların neden olduğunu görmek

adına uygulanan ve bir tamamlayıcı test olarak nitelendirilen Post-Hoc analizlerine geçilmeden önce söz konusu ifadenin varyans homojenliği Levene's testi incelenmiş ve uygun olan Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmasına karar verilmiştir. Uygulanan Tukey HSD testi incelendiğinde ise sonucun annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrenciler lehine çıktığı görülmektedir. Annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, annesi okur-yazar olmayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

2014-2015 Akademik Yılı verileri incelendiğinde;

- Ölçeğin 1. ifadesi olan “Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.026<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek adına gerçekleştirilen Mann-Whitney U Testi incelendiğinde ise sonuç annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalaması, annesi okur-yazar olmayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 6. ifadesi olan “Birisıyla ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.047<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin lehine çıkmıştır. Annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 8. ifadesi olan “İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.024<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalaması, annesi ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 13. ifadesi olan “Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.036<.05$). Bu farkın hangi gruplardan

kaynaklandığı incelendiğinde sonuç annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin aleyhine çıkmıştır. Annesi ilköğretim ve ortaöğretim eğitim seviyesine sahip olan öğrencilerin ortalaması, annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 24. ifadesi olan “Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm” ifadesinin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.024<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin lehine çıkmıştır. Annesi ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, annesi lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Annenin eğitim seviyesinin iletişim becerileri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.42’de gösterilmiştir.

Tablo 4.42. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Anne Eğitim Seviyesi İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
16.İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım - Anne eğitim seviyesi	.161	.026
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
1.Sorunlarımı dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar -Anne eğitim seviyesi	.144	.021
6.Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm- Anne eğitim seviyesi	.121	.015
8.İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım- Anne eğitim seviyesi	.152	.023
13.Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim -Anne eğitim seviyesi	.148	.022
18.Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm- Anne eğitim seviyesi	.142	.020

Tablo 4.42’ye göre “İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.026 değerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

2014-2015 Akademik Yılı içinse “Sorunlarımı dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar” ifadesi için eta kare (η^2) 0.021, “Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.015, “İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.023, “Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim”

ifadesi için eta kare (η^2) 0.022 ve “Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.020 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.3.6. Babanın Eğitim Seviyesine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iletişim becerilerinin babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Tek Yönlü Varyans analizi ve Kruskal-Wallis H Testi bulguları aşağıda Tablo 4.43'te gösterilmiştir.

Tablo 4.43. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Babanın Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi ile Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler									
Babanın Eğitim Seviyesi	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p.
Okuryazarlığı yok	12	3.9267	.41808	Gruplararası	.411	3	.137	.510	.675
İlköğretim	130	4.0172	.51736						
Ortaöğretim	127	4.0592	.53514	Grup İçi	80.588	300	.269		
Lisans ve üstü	35	4.1040	.48674	Toplam	81.000	303			
TOPLAM	304	4.0412	.51704						
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler									
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Baba Eğitim Seviyesi	N	Grup Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p			
	Okuryazarlığı yok	13	164.12	5.331	3	.149			
	İlköğretim	169	202.70						
	Ortaöğretim	148	178.07						
	Lisans ve üstü	53	203.60						
TOPLAM	383								

Tablo 4.43'e göre öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmektedir ($p=.675>.05$). Buna göre, “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde babanın eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{17}) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre ise öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmektedir ($p=.149>.05$). Buna göre H_{17} hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.44’de gösterilmiştir.

Tablo 4.44. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Baba Eğitim Seviyesine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
Ölçekte yer alan 25 ifadenin babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği bir ifadeye rastlanılmamıştır (p>.05).							
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İfadeler	Babanın Eğitim Seviyesi	N	Grup Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p	Fark (Mann-Whitney U)
4.Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul ederim.	Okuryazarlığı yok	13	124.35	11.909	3	.008	Okuryazarlığı yok-Lisans ve üstü
	İlköğretim	169	202.04				
	Ortaöğretim	148	178.59				
	Lisans ve üstü	53	214.03				
	Toplam	383					
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	Okuryazarlığı yok	13	171.50	17.908	3	.000	Ortaöğretim-İlköğretim
	İlköğretim	169	214.30				
	Ortaöğretim	148	166.09				
	Lisans ve üstü	53	198.25				
	Toplam	383					
6.Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	Okuryazarlığı yok	13	238.08	15.943	3	.001	Ortaöğretim-İlköğretim
	İlköğretim	169	211.01				
	Ortaöğretim	148	168.41				
	Lisans ve üstü	53	185.95				
	Toplam	383					
7.İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.	Okuryazarlığı yok	13	217.04	10.639	3	.014	Ortaöğretim-İlköğretim
	İlköğretim	169	207.91				
	Ortaöğretim	148	171.10				
	Lisans ve üstü	53	193.51				
	Toplam	383					
11.Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır.	Okuryazarlığı yok	13	105.00	12.417	3	.006	Okuryazarlığı yok-İlköğretim, ortaöğretim, lisans ve üstü
	İlköğretim	169	189.78				
	Ortaöğretim	148	192.61				
	Lisans ve üstü	53	218.71				
	Toplam	383					
15.Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.	Okuryazarlığı yok	13	139.85	9.731	3	.021	Okuryazarlığı yok-İlköğretim
	İlköğretim	169	206.98				
	Ortaöğretim	148	177.03				
	Lisans ve üstü	53	198.83				
	Toplam	383					
22.Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.	Okuryazarlığı yok	13	172.04	11.991	3	.007	Ortaöğretim-İlköğretim
	İlköğretim	169	211.48				
	Ortaöğretim	148	171.07				
	Lisans ve üstü	53	193.23				
	Toplam	383					

Tablo 4.44'e göre ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmüştür ($p>.05$).

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre ise öğrencilerin iletişim becerilerinin babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşmanın olduğu 7 ifade ile gerçekleştirilen çoklu karşılaştırma analizinden elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 4. ifadesi olan “Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul ederim” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre arasında anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.008<.05$). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek adına gerçekleştirilen Mann-Whitney U testi incelendiğinde ise sonucun babası lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip öğrencilerin lehine olduğu görülmektedir. Babası lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, babası okur-yazar olmayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 5. ifadesi olan “İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.001<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde ise sonuç babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin lehine çıkmıştır. Babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, babası ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 6. ifadesi olan “Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.001<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde ise sonuç babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin lehinedir. Babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, babası ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 7. ifadesi olan “İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.014<.05$). Bu farkın hangi

gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin lehine çıkmıştır. Babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, babası ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 11. ifadesi olan “Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.006<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç babası okur yazar olmayan öğrencilerin aleyhine çıkmıştır. Babası ilköğretim, ortaöğretim, lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, babası okur-yazar olmayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 15. ifadesi olan “Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.021<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin lehine çıkmıştır. Babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, babası okur yazar olmayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 22. ifadesi olan “Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım” ifadesinin babanın eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.007<.05$). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin lehine çıkmıştır. Babası ilköğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalaması, babası ortaöğretim eğitim seviyesine sahip öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

Babanın eğitim seviyesinin iletişim becerileri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.45’te gösterilmiştir.

Tablo 4.45. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Babanın Eğitim Seviyesi İle Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
4.Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul ederim - Baba eğitim seviyesi	.177	.031

Tablo 4.45 (Devam)

5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm - Baba eğitim seviyesi	.198	.039
6.Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm- Baba eğitim seviyesi	.185	.034
7. İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım - Baba eğitim seviyesi	.113	.013
11.Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır - Baba eğitim seviyesi	.182	.033
15.Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim - Baba eğitim seviyesi	.136	.019
22.Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım - Baba eğitim seviyesi	.159	.025

Tablo 4.45'e göre "Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul ederim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.03, "İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.039, "Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.034, "Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır" ifadesi için eta kare (η^2) 0.033, "Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.019 ve "Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.025 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.3.7. Aslen Yaşanılan Bölgeye İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iletişim becerilerinin aslen yaşanılan bölge değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kruskal-Wallis H Testi bulguları aşağıda Tablo 4.46'da gösterilmiştir.

Tablo 4.46. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Aslen Yaşanılan Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler									
Aslen Yaşanılan Bölge	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma		Kareler Ortalaması	SD	Kareler Toplamı	F	p
Akdeniz	44	4.1373	.49627	Guplararası	1.617	6	.269	1.008	.420
Doğu Anadolu	14	4.0914	.50314	Grup İçi	79.383	297	.267		
Ege	4	3.8200	.38158	Toplam	81.000	303			
Güneydoğu Anadolu	225	4.0082	.52618						
İç Anadolu	11	4.2291	.46444						
Marmara	4	4.3300	.29642						

Tablo 4.46 (Devam)

Karadeniz	2	4.1200	.79196						
TOPLAM	304	4.0412	.51704						
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler									
	Aslen Yaşanılan Bölge	N	Grup Sıra Ortalama	Ki Kare	Serbestlik Derecesi	p	Fark (Mann-Whitney u)		
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Akdeniz	90	169.44	27.667	6	.000	İç Anadolu - Marmara İç Anadolu, Doğu Anadolu, Akdeniz- Karadeniz		
	Doğu Anadolu	22	142.27						
	Ege	21	203.36						
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	201.80						
	İç Anadolu	15	119.17						
	Marmara	16	242.78						
	Karadeniz	14	274.57						
	TOPLAM	383							

Tablo 4.46'ya göre öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeği ortalamasının aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür ($p=.420>.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde aslen yaşanılan bölgenin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{18}) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre ise öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Buna göre H_{18} hipotezi kabul edilmiştir. Bulunan bu anlamlı farklılığın kaynağını görmek amacıyla gerçekleştirilen çoklu karşılaştırma testi sonucunun, İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıktığı görülmektedir. Aslen Marmara, İç Anadolu, Doğu Anadolu, Akdeniz ve Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, aslen İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından yüksektir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği de incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.47'de gösterilmiştir.

Tablo 4.47. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Aslen Yaşanılan Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Ve Kruskal-Wallis H Testi İle Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler	
İletişim becerileri değerlendirme ölçeğinde yer alan 25 ifadenin tamamının aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak için gerçekleştirilen Tek Yönlü Varyans analizi sonucunda anlamlı farklılığın bulunduğu bir ifadeye rastlanılmamıştır ($p>.05$).	

Tablo 4.47 (Devam)

2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler						
İfadeler	Aslen Yaşanılan Bölge	N	Grup Sıra Ortalama	Ki Kare	p	Fark (Mann-Whitney U)
1.Sorunlarımı dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.	Akdeniz	90	204.93	15.227	.019	İç Anadolu-Akdeniz, Marmara, Ege
	Doğu Anadolu	22	147.68			
	Ege	21	243.86			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	187.71			
	İç Anadolu	15	138.73			
	Marmara	16	213.78			
	Karadeniz	14	195.71			
	Toplam	383				
2.Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	Akdeniz	90	201.90	15.531	.017	İç Anadolu-Güneydoğu Anadolu, Ege, Akdeniz, Marmara
	Doğu Anadolu	22	182.05			
	Ege	21	191.55			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	191.01			
	İç Anadolu	15	101.27			
	Marmara	16	239.53			
	Karadeniz	14	202.00			
	Toplam	383				
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	Akdeniz	90	169.53	28.522	.000	Doğu Anadolu, İç Anadolu, Akdeniz, Güneydoğu Anadolu – Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	142.48			
	Ege	21	225.83			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	196.86			
	İç Anadolu	15	157.50			
	Marmara	16	224.19			
	Karadeniz	14	292.50			
	Toplam	383				
6.Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	Akdeniz	90	182.36	17.053	.009	İç Anadolu, Doğu Anadolu, Akdeniz, Güneydoğu Anadolu - Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	169.36			
	Ege	21	224.69			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	190.46			
	İç Anadolu	15	162.83			
	Marmara	16	197.50			
	Karadeniz	14	288.07			
	Toplam	383				
7.İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.	Akdeniz	90	181.14	26.861	.000	İç Anadolu-Güneydoğu Anadolu, Marmara, Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	146.27			
	Ege	21	174.76			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	202.46			
	İç Anadolu	15	100.83			
	Marmara	16	243.72			
	Karadeniz	14	245.00			
	Toplam	383				
8.İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.	Akdeniz	90	169.23	15.515	.017	Akdeniz-Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	162.23			
	Ege	21	213.79			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	195.39			
	İç Anadolu	15	214.40			
	Marmara	16	199.34			

Tablo 4.47 (Devam)

	Karadeniz	14	270.46			
	Toplam	383				
9.İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.	Akdeniz	90	174.81	15.513	.017	Doğu Anadolu-Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	148.91			
	Ege	21	196.36			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	199.33			
	İç Anadolu	15	162.03			
	Marmara	16	223.25			
	Karadeniz	14	252.82			
	Toplam	383				
10.Olaylara değişik açılardan bakabilirim.	Akdeniz	90	182.84	23.880	.001	Doğu Anadolu, İç Anadolu, Akdeniz, Güneydoğu Anadolu - Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	146.00			
	Ege	21	216.19			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	191.47			
	İç Anadolu	15	160.27			
	Marmara	16	215.25			
	Karadeniz	14	302.00			
	Toplam	383				
11.Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır.	Akdeniz	90	182.64	21.031	.002	Ege, Akdeniz, Doğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu, İç Anadolu - Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	183.70			
	Ege	21	172.45			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	189.40			
	İç Anadolu	15	190.57			
	Marmara	16	209.63			
	Karadeniz	14	314.00			
	Toplam	383				
12.İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	Akdeniz	90	183.54	13.498	.036	İç Anadolu-Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	190.50			
	Ege	21	190.40			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	194.02			
	İç Anadolu	15	125.13			
	Marmara	16	229.19			
	Karadeniz	14	250.64			
	Toplam	383				
13.Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	Akdeniz	90	179.02	13.417	.037	İç Anadolu-Doğu Anadolu, Marmara, Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	168.36			
	Ege	21	192.98			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	201.95			
	İç Anadolu	15	135.23			
	Marmara	16	174.06			
	Karadeniz	14	246.79			
	Toplam	383				
14.Arkadaşlarımla beraberken kendimi rahat hissederim.	Akdeniz	90	166.49	30.226	.000	İç Anadolu, Doğu Anadolu, Akdeniz - Güneydoğu Anadolu
	Doğu Anadolu	22	133.50			
	Ege	21	170.76			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	214.69			
	İç Anadolu	15	126.13			
	Marmara	16	181.38			
	Karadeniz	14	230.29			
	Toplam	383				

Tablo 4.47 (Devam)

15.Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.	Akdeniz	90	158.64	24.321	.000	Doğu Anadolu-Marmara Akdeniz-Güneydoğu Anadolu, Marmara
	Doğu Anadolu	22	138.59			
	Ege	21	214.43			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	205.50			
	İç Anadolu	15	196.53			
	Marmara	16	253.31			
	Karadeniz	14	184.07			
	Toplam	383				
16.İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.	Akdeniz	90	176.84	18.442	.005	İç Anadolu, Akdeniz-Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	191.45			
	Ege	21	177.76			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	198.99			
	İç Anadolu	15	124.47			
	Marmara	16	196.16			
	Karadeniz	14	276.89			
	Toplam	383				
17.Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.	Akdeniz	90	172.58	16.532	.011	İç Anadolu, Akdeniz - Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	192.59			
	Ege	21	185.31			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	195.84			
	İç Anadolu	15	146.37			
	Marmara	16	234.28			
	Karadeniz	14	270.29			
	Toplam	383				
18.Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.	Akdeniz	90	192.85	23.516	.001	İç Anadolu-Akdeniz, Güneydoğu Anadolu, Ege, Karadeniz
	Doğu Anadolu	22	162.91			
	Ege	21	234.21			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	194.88			
	İç Anadolu	15	87.27			
	Marmara	16	185.16			
	Karadeniz	14	246.75			
	Toplam	383				
19.Birisini anlamaya çalışırken sakin bir ses tonuyla konuşurum.	Akdeniz	90	171.59	30.687	.000	İç Anadolu - Karadeniz, Ege, Marmara Akdeniz - Ege, Marmara
	Doğu Anadolu	22	160.41			
	Ege	21	256.69			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	194.49			
	İç Anadolu	15	115.80			
	Marmara	16	259.44			
	Karadeniz	14	243.89			
	Toplam	383				
21.Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim.	Akdeniz	90	172.08	21.485	.002	Ege – Marmara
	Doğu Anadolu	22	171.18			
	Ege	21	136.21			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	207.82			
	İç Anadolu	15	143.00			
	Marmara	16	243.31			
	Karadeniz	14	198.57			
	Toplam	383				

Tablo 4.47 (Devam)

22.Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.	Akdeniz	90	156.07	37.104	.000	Doğu Anadolu-Güneydoğu Anadolu, Marmara Akdeniz - Güneydoğu Anadolu, Marmara
	Doğu Anadolu	22	126.05			
	Ege	21	170.31			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	205	213.84			
	İç Anadolu	15	146.03			
	Marmara	16	246.53			
	Karadeniz	14	226.25			
	Toplam	383				

Serbestlik Derecesi=6

Tablo 4.47'ye göre ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının aslen yaşanan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelenmiş fakat anlamlı bir farklılaşmanın olduğu bir ifadeye rastlanılmamıştır ($p>.05$).

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre ise iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinde yer alan ifadelerin aslen yaşanan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösteren 19 ifade ve bu anlamlı farklılıkların kaynağının belirlenmesi için gerçekleştirilen çoklu karşılaştırma analizlerinden (Mann-Whitney U Testi) elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 1. ifadesi olan “Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar” ifadesinin aslen yaşanan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.019<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek adına gerçekleştirilen Mann-Whitney U testi incelendiğinde ise sonucun aslen İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin aleyhine olduğu görülmektedir. Aslen Akdeniz, Marmara ve Ege Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, aslen İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 2. ifadesi olan “Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim” ifadesinin aslen yaşanan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.017<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin aleyhine çıkmıştır. Aslen Güneydoğu Anadolu, Ege, Akdeniz, Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, aslen İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 5. ifadesi olan “İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm” ifadesinin aslen yaşanan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği

görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, aslen Doğu Anadolu, İç Anadolu, Akdeniz, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 6. ifadesi olan “Birisıyla ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm” ifadesinin aslen yaşanılan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.009<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, İç Anadolu, Doğu Anadolu, Akdeniz, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 8. ifadesi olan “İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım” ifadesinin aslen yaşanılan bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.017<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 9. ifadesi olan “İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım” ifadesinin aslen yaşanılan bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.017<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, Doğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 10. ifadesi olan “Olaylara değişik açılardan bakabilirim” ifadesinin aslen yaşanılan bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında sonuç aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, Aslen Doğu Anadolu, İç Anadolu, Akdeniz, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 11. ifadesi olan “Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır” ifadesinin aslen yaşanan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığına incelendiğinde sonuç aslen Karadeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, Ege, Akdeniz, Doğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve İç Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 12. ifadesi olan “İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm” ifadesinin aslen yaşanan bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.036<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Karadeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, İç Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 13. ifadesi olan “Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim” ifadesinin aslen yaşanan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.037<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen İç Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin aleyhine çıkmıştır. Aslen Doğu Anadolu, Marmara ve Karadeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, İç Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 14. ifadesi olan “Arkadaşlarımla beraberken kendimi rahat hissedirim” ifadesinin aslen yaşanan bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, aslen İç Anadolu, Doğu Anadolu ve Akdeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 15. ifadesi olan “Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim” ifadesinin aslen yaşanan bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Marmara Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Marmara Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin

ortalaması, aslen Doğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından; Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 16. ifadesi olan “İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım” ifadesinin aslen yaşanan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.005<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, İç Anadolu ve Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 17. ifadesi olan “Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım” ifadesinin aslen yaşanan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.011<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, İç Anadolu ve Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 18. ifadesi olan “Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm” ifadesinin öğrencilerin aslen yaşanan bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.001<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin aleyhine çıkmıştır. Aslen Akdeniz, Güneydoğu Anadolu, Ege, Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 19. ifadesi olan “Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum” ifadesinin aslen yaşanan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin aleyhine çıkmıştır. Aslen Karadeniz ve Ege Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından; Ege ve

Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

- Ölçeğin 21. ifadesi olan “Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim” ifadesinin aslen yaşanılan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde sonuç aslen Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Buna göre aslen Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, Ege Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.
- Ölçeğin 22. ifadesi olan “Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım” ifadesinin aslen yaşanılan bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını görmek adına gerçekleştirilen Mann-Whitney U testi incelendiğinde ise sonuç aslen Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır. Aslen Marmara ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalaması, Doğu Anadolu ve Akdeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksektir.

Öğrencilerin aslen yaşadıkları bölgenin iletişim becerileri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.48'de gösterilmiştir.

Tablo 4.48. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Aslen Yaşadığı Bölge ile Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
1.Sorunlarımı dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar -Aslen yaşanılan bölge	.187	.035
2.Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim - Aslen yaşanılan bölge	.207	.043
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm - Aslen yaşanılan bölge	.243	.059
6.Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm - Aslen yaşanılan bölge	.209	.043
7.İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım - Aslen yaşanılan bölge	.279	.078
8.İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım - Aslen yaşanılan bölge	.211	.044
9.İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım-Aslen yaşanılan bölge	.246	.061
10.Olaylara değişik açılardan bakabilirim- Aslen yaşanılan bölge	.230	.053

Tablo 4.48 (Devam)

11.Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır- Aslen yaşanılan bölge	.199	.040
12.İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm- Aslen yaşanılan bölge	.205	.042
13.Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim- Aslen yaşanılan bölge	.174	.030
14.Arkadaşlarımla beraberken kendimi rahat hissederim- Aslen yaşanılan bölge	.289	.084
15.Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim- Aslen yaşanılan bölge	.241	.058
16.İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım- Aslen yaşanılan bölge	.222	.049
17.Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım - Aslen yaşanılan bölge	.209	.044
18.Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm - Aslen yaşanılan bölge	.255	.065
19.Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum- Aslen yaşanılan bölge	.283	.080
21.Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim - Aslen yaşanılan bölge	.236	.056
22.Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım - Aslen yaşanılan bölge	.317	.100

Tablo 4.48'e göre "Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar" ifadesi için eta kare (η^2) 0.035, "Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.043, "İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.059, "Birisine ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.043 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir. "İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.078değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir.

"İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.044 değerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir." İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.061 değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir. "Olaylara değişik açılardan bakabilirim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.053, "Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır" ifadesi için eta kare (η^2) 0.040, "İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.042, "Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.030 değerlerini aldığı için etki alanı küçük seviyededir. "Arkadaşlarımla beraberken kendimi rahat

hissederim” ifadesi için eta kare (η^2) 0.084 değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir. “Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim” ifadesi için eta kare (η^2) 0.058, “İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.049, “Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.” ifadesi için eta kare (η^2) 0.044 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

“Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm” ifadesi için eta kare (η^2) 0.065 ve “Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum” ifadesi için eta kare (η^2) 0.080 değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir. “Birisine bir öneride bulunurken onun öneri almak isteyip istemediğine dikkat ederim” ifadesi için eta kare (η^2) 0.056 değerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir. “Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.100 değerini aldığı için etki büyüklüğü orta seviyededir.

4.3.8. Aslen Yaşanılan Yere İlişkin Bulgular

Öğrencilerin iletişim becerilerinin aslen yaşanılan yer değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini anlamak amacı ile uygulanan Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi bulguları Tablo 4.49’da gösterilmiştir.

Tablo 4.49. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Aslen Yaşadıkları Yere Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Aslen Yaşanılan Yer	N	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma	t	Serbestlik Derecesi	p
	Kırsal (Köy, kasaba, ilçe vb.)	71	4.0839	.51083	.795	302	.427
	Merkez (Şehir merkezi)	233	4.0282	.51930			
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p		
	Kırsal (Köy, kasaba, ilçe vb.)	Merkez (Şehir merkezi)					
	158.42	200.18				14.068.500	2.930

Tablo 4.49'a göre öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının aslen yaşanan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmüştür ($p=.427>.05$). Buna göre "Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde aslen yaşanan yerin her iki akademik dönemde de etkisi vardır" (H_{19}) hipotezi reddedilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı için ise öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının aslen yaşanan yer değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmüştür ($p=.003<.05$). Şehir merkezinde yaşayan öğrencilerin ortalaması, kırsalda yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı derecede yüksektir. Buna göre H_{19} hipotezi kabul edilmiştir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin tamamının aslen yaşanan yere göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelenmiş ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.50'de gösterilmiştir.

Tablo 4.50. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Aslen Yaşanılan Yere Göre Bağımsız Değişken T ve Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması (İfadelerin Tamamı İçin)

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler							
İfadeler	Aslen Yaşanılan Yer	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	SD	p
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	Kırsal (Köy, kasaba, ilçe vb.)	71	4.4366	.80591	2.010	145.289	.046
	Merkez (Şehir merkezi)	233	4.2017	1.02453			
17.Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınıyorum.	Kırsal (Köy, kasaba, ilçe vb.)	71	3.7183	1.26698	2.138	302	.033
	Merkez (Şehir merkezi)	233	3.3691	1.18587			
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler							
İfadeler	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	z	p		
	Kırsal (Köy, kasaba, ilçe vb.)	Merkez (Şehir merkezi)					
1. Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.	148.96	202.48	14.778.000	3.947	.000		
2. Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	154.78	201.06	14.341.500	3.413	.001		
5. İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	159.38	199.94	13.996.500	3.051	.002		
8.İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.	163.35	198.49	13.549	2.437	.015		

Tablo 4.50 (Devam)

9. İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.	169.37	197.51	13.247.500	2.154	.031
10. Olaylara değişik açılardan bakabilirim.	166.77	198.14	13.442.000	2.337	.019
12. Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır.	164.41	198.72	13.619.500	2.536	.011
13. Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	170.47	197.27	13.164.500	2.012	.044
15. Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.	165.71	198.40	13.522.000	2.400	.016
19. Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum.	169.46	197.49	13.240.500	2.049	.040
25. Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım.	167.05	198.07	13.421.000	2.261	.024

Tablo 4.50'ye göre öğrencilerin iletişim becerilerinin aslen yaşanılan yere göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşma gösterdiği ifadeler aşağıda gösterilmiştir:

- Ölçeğin 5. ifadesi olan “İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm” ifadesinin aslen yaşanılan yer değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.046<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında bu ifadeye kırsalda yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 17. ifadesi olan “Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım” ifadesinin aslen yaşanılan yer değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.033<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye kırsalda yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

2014-2015 Akademik Yılına ait verileri incelendiğinde;

- Ölçeğin 1. ifadesi olan “Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar” ifadesinin aslen yaşanılan yer değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.000<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında bu ifadeye

merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

- Ölçeğin 2. ifadesi olan “Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim” ifadesinin aslen yaşanan yer değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.001<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 5. ifadesi olan “İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm” ifadesinin aslen yaşanan yer değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.002<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir. Ayrıca elde edilen bu bulgu 2018-2019 Akademik Yılına ait verilerin analizinden elde edilen bulguyla örtüşmemektedir. 2018-2019 Akademik Yılında bu ifade için sonuç kırsalda yaşayan öğrencilerin lehine iken, 2014-2015 Akademik Yılında sonuç şehir merkezinde yaşayan öğrencilerin lehine çıkmıştır.
- Ölçeğin 8. ifadesi olan “İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım” ifadesinin aslen yaşanan yere göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.015<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 9. ifadesi olan “İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım” ifadesinin aslen yaşanan yere göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.031<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 10. ifadesi olan “Olaylara değişik açılardan bakabilirim” ifadesinin aslen yaşanan yere göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.019<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 12. ifadesi olan “Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır” ifadesinin aslen yaşanan yer değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği

görülmektedir ($p=.011<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

- Ölçeğin 13. ifadesi olan “Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim” ifadesinin aslen yaşanan yer değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.044<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 15. ifadesi olan “Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim” ifadesinin aslen yaşanan yere göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.016<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 19. ifadesi olan “Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum” ifadesinin aslen yaşanan yere göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.040<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.
- Ölçeğin 25. ifadesi olan “Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınıyorum” ifadesinin aslen yaşanan yere göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği görülmektedir ($p=.024<.05$). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını görmek adına grupların ortalamalarına bakıldığında ise bu ifadeye merkezde yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

Öğrencilerin aslen yaşadıkları yerin iletişim becerileri üzerinde ne derece etkili olduğunu görmek amacıyla eta (η) ve eta kare (η^2) değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 4.51’de gösterilmiştir.

Tablo 4.51. Anlamlı Farklılık Bulunan İfadelerin Öğrencilerin Aslen Yaşadıkları Yer ile Ne Derece İlişkili Olduğunu Gösteren Etki Büyüklüğü Analizi Sonuçları

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler		
İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm-Aslen Yaşanılan Yer	.101	.010
17.Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınıyorum-Aslen Yaşanılan Yer	.122	.015
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		

Tablo 4.51 (Devam)

İfadeler	Eta (η)	Eta Kare (η^2)
1.Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar -Aslen yaşanılan yer	.206	.043
2.Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim - Aslen yaşanılan yer	.186	.035
5.İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm- Aslen yaşanılan yer	.136	.018
8.İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım - Aslen yaşanılan yer	.133	.018
9.İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım - Aslen yaşanılan yer	.062	.004
10.Olaylara değişik açılardan bakabilirim- Aslen yaşanılan yer	.143	.020
12.Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır - Aslen yaşanılan yer	.137	.019
13.Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim - Aslen yaşanılan yer	.108	.012
15.Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim. - Aslen yaşanılan yer	.147	.021
19.Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum-Aslen yaşanılan yer	.086	.007
25.Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım - Aslen yaşanılan yer	.159	.025

Tablo 4.51'e göre "İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.010 ve "Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.015 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre ise "Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar" ifadesi için eta kare (η^2) 0.043, "Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.035, "İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm" ifadesi için eta kare (η^2) 0.018, "İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.018, "İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım" ifadesi için eta kare (η^2) 0.004, "Olaylara değişik açılardan bakabilirim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.020, "Düşüncelerim ile yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır" ifadesi için eta kare (η^2) 0.019, "Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.012, "Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim" ifadesi için eta kare (η^2) 0.021, "Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum" ifadesi için eta kare (η^2) 0.007 ve "Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa

kavuşması için sorular sorarım” ifadesi için eta kare (η^2) 0.025 değerlerini aldığı için etki büyüklüğü küçük seviyededir.

4.4. İYİMSERLİK VE KÖTÜMSERLİK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK KORELASYON ANALİZİNDEN ELDE EDİLEN BULGULAR

Bu bölümde öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerileri ile olan ilişkisini belirlemek için gerçekleştirilen Korelasyon analizinden elde edilen bulgularına yer verilmiştir. 2018-2019 Akademik Yılı verileri normal dağılım gösterdiği için Pearson Korelasyon analizi, 2014-2015 Akademik Yılı verileri ise normal dağılım göstermediği için Spearman Sıra (Spearman’s Rho) Korelasyon analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular aşağıda Tablo 4.52’de gösterilmiştir.

Tablo 4.52. Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özellikleri İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Gerçekleştirilen Pearson ve Spearman Rho Korelasyonu

2018-2019 Akademik Yılına Ait Veriler		İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması
İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Pearson Korelasyon	1	.140*
	P		.015
	n	304	304
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Pearson Korelasyon	.140*	1
	P	.015	
	n	304	304
*. %5 anlamlılık düzeyinde korelasyon (2-yönlü).			
2014-2015 Akademik Yılına Ait Veriler		İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması
Spearman's Rho	İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği Ortalaması	Korelasyon Katsayısı	1.000
		P	.219**
		n	383
	İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Ortalaması	Korelasyon Katsayısı	1.000
		P	.000
		n	383
**. %1 anlamlılık düzeyinde korelasyon (2-yönlü).			

Cohen (1988), r değeri ile ilgili “.10 ile .29 arasında ise küçük, .30 ile .49 arasında ise orta, .50 ile 1.0 arasında ise büyük kuvvette bağıntı değerinin” olduğunu söylemektedir (Akbulut, 2010:52). Buna göre Tablo 4.52 incelendiğinde öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile iletişim becerileri arasında gerçekleştirilen Pearson Korelasyon testi sonucuna göre öğrencilerin iyimserlik ve

kötümserlik kişilik özellikleri ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca bu ilişkinin, pozitif yönde ve küçük düzeyde olduğu görülmüştür ($p=.015$; $r=.14$). Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde meydana gelen bir birimlik artış, iletişim becerileri üzerinde 0.140 birimlik artış sağlamaktadır. Buna göre araştırmanın amacına uygun bir biçimde hazırlanan “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerinde her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_2) hipotezi kabul edilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılına ait veriler için ise öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile iletişim becerileri arasında gerçekleştirilen Spearman Korelasyon testi sonucuna göre öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca bu ilişkinin, pozitif yönde ve küçük düzeyde olduğu görülmüştür ($p=.000$; $r=.219$). Elde edilen bu bulgunun 2018-2019 Akademik Yılından elde edilen bulgu ile paralellik gösterdiği görülmüştür. Bununla birlikte turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri artıkça iletişim becerileri de artacaktır. Diğer bir ifadeyle öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde meydana gelen bir birimlik artış, iletişim becerileri üzerinde 0.219 birimlik artış sağlamaktadır. Buna göre H_2 hipotezi 2014-2015 Akademik Yılında da kabul edilmiştir.

BEŞİNCİ BÖLÜM SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırma, öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisini belirlemek amacıyla Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu'nda 2018-2019 Akademik Yılı güz döneminde eğitim alan 304 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Aynı araştırmayı gerçekleştirmek üzere 2014-2015 Akademik Yılında da 383 anket toplanmış fakat çeşitli sebeplerden dolayı çalışma tamamlanamamıştır. Bu sebeple araştırmadan elde edilen bulguların yıllar itibarıyla değişimini görmek için 2014-2015 Akademik Yılı güz döneminden elde edilen anketler de araştırmada ayrıca analiz edilmiş ve her iki dönemden elde edilen bulgular karşılaştırılmıştır.

Bu bölümde araştırma bulgularından elde edilen sonuçlara, bu sonuçların 2014-2015 Akademik Yılı bulgularından elde edilen sonuçlarla ve alan yazındaki benzer araştırmalar ile karşılaştırılmasına yer verilmiştir. Elde edilen sonuçlar aşağıda sırasıyla açıklanmıştır.

- **Öğrencilerin Demografik ve Tanıtıcı Özelliklerine İlişkin Sonuçlar**

Araştırmaya katılan öğrencilerin 2018-2019 Akademik Yılında % 40.5'inin erkek, %59.5'inin kız olduğu, %80.9'unun normal öğretimde eğitim aldığı, %84.5'inin anne ve babasının birlikte yaşadığı, %53.3'ünün 4 ve üzeri kardeş oldukları, %44.1'inin annesinin eğitim seviyesinin ilköğretim olduğu, %42.8'inin babasının eğitim seviyesinin ilköğretim olduğu, %74.0'ünün aslen Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşadığı ve 7 bölgeden de gelen öğrencilerin olduğu ve %76.6'sının ise şehir merkezinde yaşadığı tespit edilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılında ise öğrencilerin % 47.3'ünün erkek, %52.7'sinin kız olduğu, öğrencilerin % 53.0'ünün normal öğretimde eğitim aldığı, %77.0'sinin anne ve babasının birlikte yaşadığı, %46.5'inin 4 ve üzeri kardeş oldukları, %44.9'unun annesinin eğitim seviyesinin ilköğretim olduğu, %44.1'inin babasının eğitim seviyesinin ilköğretim olduğu, %53.5'inin aslen Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşadığı ve Gaziantep Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek

Okulu'na yedi bölgeden de gelen öğrencilerin olduğu ve %80.4'ünün ise şehir merkezinde yaşadığı tespit edilmiştir.

Her iki akademik yılda eğitim alan öğrencilerin demografik ve tanıtıcı özelliklerine ilişkin veriler incelendiğinde kız öğrencilerin, normal öğretimde eğitim alanların, anne ve babası birlikte yaşayanların, 4 ve üstü kardeş olanların, anne ve babası ilköğretim mezunu olanların, aslen Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde ve şehir merkezinde yaşayan öğrencilerin çoğunlukta olduğu ve yıllar itibarıyla bir değişiklik olmadığı tespit edilmiştir.

• Öğrencilerin İyimserlik ve Kötümserlik Kişilik Özelliklerine İlişkin Sonuçlar

Bu bölümde öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin çeşitli değişkenlere (cinsiyet, öğrenim türü, kardeş sayısı vb.) göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediğini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen analiz bulgularından elde edilen sonuçlar ve bu sonuçların 2014-2015 Akademik Yılı bulgularından elde edilen sonuçlarla karşılaştırılması yer almaktadır. Ayrıca öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerini belirlemek için gerçekleştirilen anket çalışmasına verilen yanıtların frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma ve aritmetik ortalamaların aralık değerleri ile karşılık geldiği sonuçlar incelenmiştir. Buna göre elde edilen sonuçlar şu şekildedir:

2018-2019 Akademik Yılında öğrencilerin kendilerine yöneltilen 30 maddelik iyimserlik ve kötümserlik ölçeğinin 24 ifadesine “iyimser” görüş bildirdikleri ve 6 ifade için ise “kararsız” kaldıkları görülmüştür. Ölçekte yer alan ifadelere verilen yanıtların genel ağırlıklı ortalamasının “kararsızım” seçeneğine isabet ettiği saptanmıştır.

2014-2015 Akademik Yılında ise öğrencilerin 20 ifade için “iyimser”, 2 ifade için “kötümser” görüş bildirdikleri ve 8 ifade için ise “kararsız” kaldıkları görülmüştür. Ölçekte yer alan ifadelere verilen yanıtların genel ağırlıklı ortalamasının ise “kararsızım” seçeneğine isabet ettiği saptanmıştır. Dolayısıyla her iki akademik yılda da, öğrencilerin ne tamamen iyimser ne de kötümser oldukları, ifadelere katılırken “kararsız” kaldıkları belirlenmiştir. Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrenciler her iki akademik dönemde de iyimserdir” (H_1) hipotezi her iki dönem için reddedilmiştir.

2018-2019 Akademik Yılında öğrencilerin, ölçekteki “Umutsuz bir hayat da yoktur, hayatsız bir umutta” ifadesine en yüksek ortalama ile katılım gösterdikleri,

dolayısıyla öğrencilerin yaşamak için umut etmenin çok önemli olduğunu düşüncesini benimsedikleri saptanmıştır. “Benim geleceğim karanlık olacaktır” ifadesine ise en düşük ortalama ile katılım gösterdikleri, dolayısıyla öğrencilerin geleceklerinden son derece umutlu oldukları ve geleceklerinin parlak olacağı düşüncesini benimsedikleri saptanmıştır.

2014-2015 Akademik Yılında ise öğrencilerin, “Hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşırım” ifadesine en yüksek ortalama ile “Gelecekte sefil, perişan bir hayat yaşayacağımı düşünüyorum” ifadesine ise en düşük ortalama katılım gösterdikleri tespit edilmiştir. Dolayısıyla öğrencilerin geleceğe iyimser bir şekilde baktıkları ve umutlu oldukları saptanmıştır.

Sonuç olarak her iki akademik yılda da ölçeğe verilen yanıtların ağırlıklı ortalamasının “kararsızım” olduğu görülse de öğrencilerin “iyimser” görüş bildirdikleri ifadelerin ağırlıkta olduğu görülmüştür.

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin cinsiyet değişkenine göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmüştür ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde cinsiyetin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_3) hipotezi her iki dönem için reddedilmiştir.

İyimserlik ve kötümserlik ölçeğinde yer alan 30 ifadenin cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde ise her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmaların olduğu ifadeler görülmüştür. Buna göre 2018-2019 Akademik Yılında erkek öğrencilerin, kız öğrencilere göre hayata daha çok iyi tarafından baktıkları ve gelecek hakkında daha pozitif düşündükleri saptanmıştır. 2014-2015 Akademik Yılında ise yine erkek öğrencilerin gelecek hakkında daha pozitif düşündükleri saptanmış ve bu sonucun 2018-2019 Akademik Yılında elde edilen sonuçla paralellik gösterdiği belirlenmiştir. Elde edilen diğer sonuçlara göre ise erkek öğrencilerin kendilerini daha talihsiz olarak gördükleri ve güzel olayların arkasından mutlaka üzücü olayların geleceğini daha fazla düşündükleri görülmüştür.

Açıkgöz (2011) ve Çalık (2008) araştırmalarında iyimserliğin cinsiyete göre farklılık gösterdiğini belirtseler de bu araştırmanın sonuçları Demir (2017), Hırlak vd. (2017), Lipowski (2012), Bacanlı ve Ercan (2006), Uğurlu (2011), Güleri (1994), Aydın ve Tezer (1991), Puskar vd. (1999)’nin araştırmalarından elde ettikleri sonuçla paralellik göstermektedir. Uğurlu (2011) araştırmasında iyimserlik ve kötümserliğin

erkek ya da kadın olmak üzere her iki cinsiyette de benzer etkiler oluşturduğunu, cinsiyetin iyimserlik ve kötümserlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını belirtmiştir.

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin öğrenim türüne göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde öğrenim türünün her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_4) hipotezi her iki dönemde de reddedilmiştir. Söz konusu ölçekte yer alan tüm ifadelerin öğrenim türüne göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde ise 2018-2019 Akademik Yılı için ikinci öğretim öğrencilerinin, normal öğretim öğrencilerine göre hayattan beklentilerinin daha yüksek olduğu ve ikinci öğretim öğrencilerinin daha neşeli oldukları, daha güzel konular üzerinde düşündükleri saptanmıştır. 2014-2015 Akademik Yılında ise ikinci öğretim öğrencilerinin yarınlarının daha aydınlık olacağını ve gelecekte işlerinin daha iyi olacağını düşündükleri, geleceği düşününce daha mutlu oldukları, hayata daha çok sevgi ve iyimserlikle yaklaştıkları ve deneyimlerini daha çok dikkate aldıkları saptanmıştır. Ayrıca ikinci öğretim öğrencilerinin, normal öğretim öğrencilerine göre hayattan beklentilerinin daha yüksek olduğu ve bu sonucun 2014-2015 Akademik Yılından elde edilen sonuçla paralellik gösterdiği tespit edilmiştir. Elde edilen diğer bir sonuca göre ise normal öğretim öğrencilerinin geleceklerinin karanlık olacağı düşüncesini daha çok benimsedikleri görülmüştür.

Öğrenim türü açısından sonucun her iki dönemde de ikinci öğretim öğrencilerinin lehine çıktığı ortaya konulmuştur. Dolayısıyla ölçekteki ifadelere verilen yanıtlar incelendiğinde, ikinci öğretim öğrencilerinin daha iyimser oldukları görülmüştür.

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin anne ve baba birlikteliğine göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmüştür ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde anne ve baba birlikteliğinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_5) hipotezi reddedilmiştir. Ölçekte yer alan tüm ifadelerin anne ve baba birlikteliğine göre anlamlı farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde ise 2014-2015 Akademik Yılında anne ve babası birlikte yaşayan öğrencilerin hayata daha çok sevgi ve iyimserlikle yaklaştıkları, anne ve babası ayrı olan öğrencilerin ise kendilerini talihsiz olarak gördükleri saptanmıştır.

Dolayısıyla anne ve babanın birlikte olduğu, mutlu bir aile ortamında yetişen öğrencilerin daha iyimser oldukları görülmüştür.

Çivitçi vd. (2009), araştırmalarında anne ve babası ayrı olan ya da ebeveynlerinden birini kaybeden çocukların, anne ve babası birlikte olan çocuklara göre duygusal dengesizliklerinin daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Bilici (2014); anne ve baba ayrılıklarında en çok etkilenen tarafın çocuklar olduğunu, çocukların bağlanma ve güven duygularının zarar gördüğünü, kişilik gelişimlerinin ve psikolojilerinin ise olumsuz etkilendiğini belirtmiştir. Kan (2018) araştırmasında anne ve babası ayrı olan öğrencilerin, anne ve babası birlikte olan öğrencilere göre duygusal açıdan daha dengesiz ve nevrotik olduklarını belirtmiştir. Bu çalışmada ise iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin anne ve baba birlikteliği ile anlamlı bir ilişkisinin bulunmadığı saptanmıştır.

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin kardeş sayısına göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği görülmüştür ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde kardeş sayısının her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_6) hipotezi reddedilmiştir.

Ölçekteki tüm ifadelerin kardeş sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde ise 2018-2019 Akademik Yılında tek çocuk olan öğrencilerin, 4 ve üzeri kardeş olanlara göre geleceklerinin daha karanlık olacağını düşündükleri tespit edilmiştir. Geniş ailelerde kardeşleri ile birlikte büyüyen öğrencilerin gelecek hakkında daha iyimser oldukları görülmüştür.

2014-2015 Akademik Yılında ise tek çocuk olan öğrencilerin, 4 ve üzeri kardeş olan öğrencilere göre hayatı daha güzel olarak gördükleri tespit edilmiştir. Ayrıca 4 ve üzeri kardeş olanların, 3 kardeş olanlara göre hayata daha çok sevgi ve iyimserlikle yaklaştıkları; 3 kardeş olanların, tek çocuk olanlara göre gelecek hakkında daha pozitif düşüncelere sahip oldukları; 4 ve üstü kardeş olanların, tek çocuk olanlara göre daha zor durumda olduklarını düşündükleri; 4 ve üstü kardeş olanlar ile 3 kardeş olanların, 2 kardeş olanlara göre felaketlerin ve talihsizliklerin hep kendilerini bulacağı düşüncesini daha çok benimsedikleri saptanmıştır. Dolayısıyla kardeş sayısı arttıkça çocukların özellikle maddi isteklerinin karşılanmasının daha zor olması sebebiyle tek çocukların hayatı daha güzel olarak gördükleri fakat kardeş sayısı arttıkça gelecek adına daha umutlu olduğu görülmüştür.

Holden ve Edwards (1989), çocukların kişiliklerinin kaç kardeş olduklarıyla ilgili olmadığını, ailenin kaçınıcı çocuğu olarak dünyaya geldikleriyle ilgili olduğunu belirtmişlerdir. Buna göre aileler ilk çocukları dünyaya geldiğinde tecrübesiz oldukları için doğru ebeveyn tutumu sergileyememektedirler. Daha sonra dünyaya gelen çocuklarında ise ilk çocuklarından kazandıkları tecrübeyle, çocukların kişilik gelişimleri için daha doğru davranışlar sergilemektedirler (Kan, 2018: 72).

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin annenin eğitim seviyesine göre 2018-2019 Akademik Yılında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği ($P>0.05$), 2014-2015 Akademik Yılında ise istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($P<0.05$). Bu doğrultuda, 2018-2019 Akademik Yılı için “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde annenin eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_6) hipotezi reddedilirken, 2014-2015 Akademik Yılı için H_7 hipotezi kabul edilmiştir. 2014-2015 Akademik Yılında bulunan bu anlamlı farklılığın kaynağının, annesinin eğitim seviyesi ilköğretim olan öğrenciler ile ortaöğretim olan öğrenciler olduğu belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle annesi ilköğretim mezunu olan öğrencilerin ortalamasının, annesi ortaöğretim mezunu olan öğrencilerin ortalamasından anlamlı bir şekilde yüksek olduğu saptanmıştır. 2014-2015 Akademik Yılından elde edilen bu sonuca paralel şekilde Öztürk (2013) araştırmasında anne ve babanın eğitim seviyesi ile iyimserlik arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu sonucuna ulaşmıştır.

Ölçekte yer alan tüm ifadelerin annenin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde ise 2014-2015 Akademik Yılında annesi lisans ve üstü mezunu olan öğrencilerin, annesi okur-yazar olmayanlara göre hayatı daha güzel gördükleri fakat sevdiklerinden ayrılacakları duygusunu daha yoğun hissettikleri; annesi ilköğretim mezunu olanlara göre yakın bir zamanda ferahlığın, rahatlamamanın geleceğini düşüncesini daha çok benimsedikleri ve hayattan beklentilerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Annenin eğitim seviyesi yükseldikçe, öğrencilerin hayatı daha güzel olarak gördükleri, gelecek adına daha umutlu oldukları ve gelecekte beklentilerinin yükseldiği düşünülmektedir.

Annesi ortaöğretim mezunu olan öğrencilerin, annesi ilköğretim mezunu olanlara göre hayattan beklentilerinin daha yüksek olduğu, hayallerinin gerçekleşeceğine daha çok inandıkları fakat sevdiklerinden ayrılma korkusunu daha çok hissettikleri; annesi okur yazar olmayanlara göre daha neşeli oldukları fakat

kendilerini daha şanssız olarak gördükleri; annesi lisans ve üstü mezunu olanlara göre felaketlerin kendilerini bulacağı düşüncesini daha çok benimsedikleri saptanmıştır. Annenin eğitim seviyesi yükseldikçe, öğrenciler kurdukları hayallere daha çok inanmaktadırlar ve sevdiklerini kaybetme duygusunu daha az hissetmektedirler.

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin babanın eğitim seviyesine göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde babanın eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_8) hipotezi her iki dönemde için de reddedilmiştir.

Ölçekteki tüm ifadelerin babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde 2014-2015 Akademik Yılında babası okur yazar olmayan öğrencilerin, babası ortaöğretim mezunu olanlara göre hayata daha iyimser bir şekilde yaklaştıkları; babası ortaöğretim mezunu olan öğrencilerin, babası ilköğretim mezunu olanlara göre geleceklerinin daha karanlık olacağını düşündükleri, babası okur yazar olmayanlara göre gelecekte perişan bir hayat sürececeklerini daha fazla düşündükleri ve felaketlerin mutlaka onları bulacağı düşüncesini daha çok benimsedikleri saptanmıştır.

Dolayısıyla babanın eğitim seviyesi yükseldikçe, öğrencilerin gelecek adına daha endişeli oldukları ve iyimserlikten uzaklaştıkları görülmüştür. Bu durumun sebebi olarak, eskiden annelerin sadece ev hanımı olmaları ve evin geçiminin yalnızca babanın gelirine bağlı olması düşünülebilir. Şöyle ki; maddi yönden zorlukların yaşandığı ailelerde yetişen çocuklar, sosyal yaşamlarının çok fazla olamayışı sebebiyle daha içine kapanık, gelecek adına endişeli, şanssız olduğunu düşünen ve kendilerini yeteri kadar ifade edemeyen bireyler olarak yetişebilmektedirler (Yılmaz ve Çimen, 2008:10). Ailelerin sahip oldukları farklı imkânlar, çocukların birbirlerinden farklı yaşamlar sürmelerine neden olmakta ve bu durum onların kişiliklerinde bazı farklılıklara sebep olmaktadır (Özsoy ve Yıldız, 2013:6). Ayrıca maddi anlamda daha rahat bir yaşam sürmenin zor olduğunu düşünen babaların, çocuklarına gelecek hakkında daha temkinli olma düşüncesini aşılamlarının çocukların karamsar olmalarında bir etken olabileceği düşünülmektedir. Eğitim seviyesi yükselen babaların, çocuklarından beklentilerinin

de yükselmesinin, onları iyimserlikten uzaklaştıran etkenlerden olabileceği düşünülmektedir.

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin aslen yaşadıkları bölgeye göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde aslen yaşadıkları bölgenin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_9) hipotezi her iki dönem için reddedilmiştir. Elde edilen bu sonuca paralel olarak Hırlak vd. (2017) araştırmalarında öğrencilerin aslen yaşadıklarını sürdürdükleri bölge (yetiştikleri bölge) ile iyimserlik algıları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını belirtmişlerdir.

Ölçekteki tüm ifadelerin aslen yaşadıkları bölgeye göre anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde; 2014-2015 Akademik Yılında ise aslen Marmara Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin, Karadeniz, İç Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve Akdeniz Bölgesi’nde yaşayanlara göre hayatı daha güzel olarak gördükleri, İç Anadolu ve Akdeniz Bölgesi’nde yaşayanlara göre geleceği düşündükleri zaman daha mutlu oldukları, Karadeniz Bölgesi’nde yaşayanlara göre hayattan beklentilerinin daha yüksek olduğu ve Ege Bölgesi’nde yaşayanlara göre deneyimlerini daha çok dikkate aldıkları saptanmıştır.

İç Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin, Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde yaşayanlara göre hayatın içerisine güzel sürprizler barındırdığı düşüncesini daha çok benimsedikleri ve Ege Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin, Karadeniz Bölgesi’nde yaşayanlara göre yakın zamanda ferahlığın, rahatlığın geleceği düşüncesini daha çok benimsedikleri saptanmıştır.

Marmara ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin, İç Anadolu, Ege ve Akdeniz Bölgesi’nde yaşayanlara göre hayata daha çok iyi tarafından baktıkları; Doğu Anadolu Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin, Akdeniz Bölgesi’nde yaşayanlara göre neşeli ve hoş konuları daha fazla düşündükleri saptanmıştır.

Aslen Karadeniz Bölgesi’nde öğrencilerin, Ege Bölgesi’nde yaşayanlara göre kendilerini daha şanslı olarak gördükleri, Marmara Bölgesi’nde yaşayanlara göre sevdiklerini kaybetme korkusunu daha çok hissettikleri; Akdeniz Bölgesi’nde yaşayan öğrencilerin, Güneydoğu Bölgesi’nde yaşayanlara göre gelecek hakkında daha endişeli oldukları saptanmıştır.

Buna göre araştırmaya yedi bölgeden de öğrencinin katıldığı ve sonucun aslen Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin lehine çıktığı görülmüştür.

Öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin aslen yaşanılan yere göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde aslen yaşanılan yerin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{10}) her iki dönem için reddedilmiştir. Bu araştırmadan elde edilen sonuca paralel olarak Hırlak vd. (2017) araştırmalarında öğrencilerin ailelerinin yaşamlarını sürdürdükleri yer (köy, kasaba, ilçe, büyükşehir) ile iyimserlik algıları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını belirtmişlerdir. Parmaksız (2011) araştırmasında yaşamın çoğunun geçirildiği yer değişkeninin, kişilerin iyimserlikleri üzerinde önemli bir etkisinin olmadığını incelemiştir. Öztürk (2013) ise araştırmasında bu araştırmadan elde edilen sonucun aksine kırsal kesimde ve küçük şehirlerde yaşayan kişilerin, büyük ve kalabalık şehirlerde yaşayanlara göre daha iyimser olduklarını belirtmiştir.

Ölçekteki tüm ifadelerin öğrencilerin aslen yaşadıkları yere göre anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde 2014-2015 Akademik Yılında şehir merkezinde yaşayan öğrencilerin, kırsalda yaşayanlara göre geleceğin daha aydınlık olacağını düşündükleri, gelecekte işlerinin daha iyi olacağına inandıkları, hayata daha fazla sevgi ve iyimserlikle yaklaştıkları, daha umutlu oldukları, yakında ferahlığın, rahatlığın geleceği düşüncesini daha çok benimsedikleri, neşeli ve hoş konuları daha fazla düşündükleri, hayallerinin gerçekleşeceğine daha çok inandıkları ve daha pozitif oldukları saptanmıştır. Elde edilen diğer bir sonuca göre kırsalda yaşayan öğrencilerin, merkezde yaşayanlara göre hayatın karanlık olduğu düşüncesini daha çok benimsedikleri ve kendilerini daha talihsiz olarak gördükleri tespit edilmiştir.

Dolayısıyla şehir merkezinde yaşayan öğrencilerin, hayata karşı daha pozitif, umutlu ve iyimser oldukları; kırsalda yaşayanların ise gelecek hakkında endişeli, umutsuz ve karamsar oldukları görülmüştür. Şehir merkezlerindeki eğitim, iş ve sosyal olanakların kırsal kesimlere göre daha fazla olmasının bu durumun sebebi olabileceği düşünülmektedir.

• Öğrencilerin İletişim Becerilerine İlişkin Sonuçlar

Bu bölümde öğrencilerin iletişim becerilerinin çeşitli değişkenlere (cinsiyet, öğrenim türü, kardeş sayısı vb.) göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma

gösterip göstermediğini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen analiz bulgularından elde edilen sonuçlar ile bu sonuçların 2014-2015 Akademik Yılı sonuçlarıyla ve alan yazındaki benzer araştırmalarla karşılaştırılması sunulmuştur. Ayrıca öğrencilerin iletişim becerilerini belirlemeye yönelik olan ölçeğe verilen yanıtlar analiz edilmiş, bu yanıtlar frekans ve yüzde olarak belirtilmiş, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve son olarak aritmetik ortalamaların aralık değerleri ile karşılık geldiği sonuçlar ortaya konulmuştur. Elde edilen sonuçlara incelendiğinde;

2018-2019 Akademik Yılında öğrencilerin kendilerine yöneltilen 25 maddelik iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin 8 ifadesine “Her Zaman” ve geriye kalan 17 ifadesine “Sıklıkla” yanıtını verdikleri görülmüştür. Ölçekte yer alan ifadelere verilen yanıtların genel ağırlıklı ortalamasının ise “Sıklıkla” seçeneğine isabet ettiği, dolayısıyla öğrencilerin iletişim becerilerinin “yüksek” olduğu saptanmıştır.

2014-2015 Akademik Yılında ise öğrencilerin kendilerine yöneltilen 25 maddelik iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin 1 ifadesine “Her Zaman”, geriye kalan 24 ifadesine “Sıklıkla” yanıtını verdikleri görülmüştür. Ölçekte yer alan ifadelere verilen yanıtların genel ağırlıklı ortalamasının ise “Sıklıkla” olduğu, dolayısıyla bu dönemde de öğrencilerin iletişim becerilerinin “yüksek” olduğu saptanmıştır. Bu doğrultuda, “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerileri her iki akademik dönemde de yüksektir” (H_{11}) hipotezi her iki dönemde de kabul edilmiştir.

2018-2019 Akademik Yılında öğrencilerin ölçekteki “İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım” ifadesine en yüksek ortalama ile, “Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım” ifadesine ise en düşük ortalama ile katıldıkları tespit edilmiştir. 2014-2015 Akademik Yılında ise öğrencilerin yine aynı ifadeler üzerinde yoğunlaştıkları, en yüksek ya da en düşük ortalama ile katılım gösterdikleri ifadelerin yıllar itibarıyla değişmediği tespit edilmiştir.

Öğrencilerin iletişim becerilerinin cinsiyet değişkenine göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde cinsiyetin etkisi vardır” (H_{12}) hipotezi her iki dönemde de reddedilmiştir. Ölçekte yer alan 25 ifadenin cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde kız öğrencilerin, erkek öğrencilere göre kişilerin

sorunlarını daha ilgili bir biçimde dinledikleri, insanların önemli ve değerli olduğu düşüncesini daha fazla benimsedikleri, anlatılanları doğru olarak anlamak için daha fazla zaman ayırdıkları, sağlıklı ilişkiler kurabilmek için daha çok çaba gösterdikleri, daha doğal davrandıkları, özel konuları ayaküstü konuşmamaya daha çok dikkat ettikleri saptanmıştır. Erkek öğrencilerin ise kız öğrencilere göre birisini anlamaya çalışırken daha sakin ve ılımlı yaklaştıkları tespit edilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılında ise kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce o kişiyle ilgili gözlemlerini daha çok dikkate aldıkları saptanmıştır. Dolayısıyla araştırma sonucunun her iki dönemde de kız öğrencilerin lehine çıktığı ve kız öğrencilerin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Pelit (2018), Dülger Ceylan ve Atalar (2018), Bağcı ve Bağcı (2017); Pelit ve Karaçor (2015), Elkatmış ve Ünal (2014), Erigüç vd. (2013), Parmaksız (2011), Özdemir (2011), Karcı (2011), Tepeköylü vd. (2009), Kılıcıgil vd. (2009), Kabakçı ve Korkut (2008), Yılmaz ve Çimen (2008), Özerbaş vd. (2007), Toy (2007), Korkut (2005), Şeker (2000) ve Korkut (1996) araştırmalarında iletişim becerilerinin cinsiyetle ilişkisi olduğunu belirtmiş olsalar da bu araştırmanın bulguları Karagülle (2018), Akcan (2018), Akbaba vd. (2018), Olcay (2014), Şah (2013), Bingöl ve Demir (2011), Levent (2011) ve Arslantaş (1998)'in araştırmalarından elde ettikleri sonuçla paralellik göstermiştir.

Öğrencilerin iletişim becerilerinin öğrenim türüne göre 2018-2019 Akademik Yılında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği ($P>0.05$), 2014-2015 Akademik Yılında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($P<0.05$). Bu doğrultuda 2018-2019 Akademik Yılı için “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde öğrenim türünün her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{13}) hipotezi reddedilirken, 2014-2015 Akademik Yılı için kabul edilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılında bulunan anlamlı farklılığın, ikinci öğretim öğrencilerinin lehine olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle ikinci öğretim öğrencilerinin iletişim becerilerinin, normal öğretim öğrencilerinden anlamlı bir şekilde yüksek olduğu saptanmıştır. 2014-2015 Akademik Yılından elde edilen sonucun aksine Şah (2013) araştırmasında, normal öğretim öğrencilerinin iletişim becerilerinin, ikinci öğretim öğrencilerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Elkatmış ve Ünal (2014), Akbaba vd. (2018) ise 2018-2019 Akademik

yılından elde edilen sonuca paralel olarak öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin, öğretim türü ile ilişkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin öğrenim türü değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde, ikinci öğretim öğrencilerinin normal öğretimdeki öğrencilere göre sağlıklı ilişkiler kurabilmek için daha çok çabaladıkları, birisine öneride bulunurken daha dikkatli davrandıkları ve anlatılanları daha dikkatli dinledikleri saptanmıştır. Normal öğretim öğrencilerinin ise, ikinci öğretimdeki öğrencilere göre özel konuları ayaküstü konuşmamaya daha çok dikkat ettikleri tespit edilmiştir.

2014-2015 Akademik yılında ise ikinci öğretim öğrencilerinin normal öğretim öğrencilerine göre insanlara karşı daha ilgili oldukları, düşünce ve davranışları açısından daha tutarlı oldukları, konuşurken anlaşıldıklarını daha çok hissettikleri, sorunlarını çözerken daha sakin ve ılımlı davrandıkları saptanmıştır. Ayrıca birisine bir öneride bulunurken daha dikkatli davrandıkları ve anlatılanları daha dikkatli dinledikleri tespit edilmiş ve bu sonucun 2018-2019 Akademik yılından elde edilen sonuçla örtüştüğü belirlenmiştir.

Normal öğretim öğrencilerinin, ikinci öğretim öğrencilerinden sayıca fazla olmaları ve gündüz saatlerinde daha çok insanla karşılaşarak iletişim kurabilmenin daha kolay olmasından dolayı bu araştırmanın sonucunun ikinci öğretim öğrencilerinin lehine çıkması düşündürücüdür. İkinci öğretim öğrencilerinin, normal öğretim öğrencilerinden sayı olarak daha az olmaları sebebiyle daha samimi ve sıcak ilişkiler kurabilme imkânlarının olmasının iletişim becerilerinin daha yüksek olmasında etkili olabileceği düşünülmektedir.

Öğrencilerin iletişim becerilerinin anne ve baba birlikteliğine göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($P>0.05$). Buna göre “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde anne ve baba birlikteliğinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{14}) hipotezi her iki dönem için de reddedilmiştir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin anne ve baba birlikteliğine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde 2018-2019 Akademik Yılında istatistiksel açıdan anlamlı farklılığın bulunduğu hiçbir ifadeye rastlanmazken, 2014-2015 Akademik Yılında anne ve babası birlikte yaşayan öğrencilerin, anne ve babası ayrı olanlara göre insanlara yardım etmekten daha çok hoşlandıkları, sağlıklı ilişkiler kurabilmek için daha çok çaba gösterdikleri, ilişkileri

hakkında düşünmeye daha çok zaman ayırdıkları, birisini dinlerken doğru anlamak için daha çok soru sordukları ve anlatılanları daha dikkatli bir şekilde dinledikleri saptanmıştır.

Dolayısıyla elde edilen sonuçların, anne ve babası birlikte yaşayan öğrencilerin lehine olduğu görülmüştür. Anne ve babanın birlikte olduğu, mutlu bir aile ortamında yaşayan öğrencilerin iletişim becerilerinin, anne ve babası ayrı olanlara göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmanın sonucuna paralel olarak Aşçı vd. (2015), öğrencilerin aile tipinin (parçalanmış, çekirdek ya da geniş) iletişim becerilerini etkilemediğini belirtmişlerdir. Özdemir (2011) ise araştırmasında bu araştırmadan elde edilen sonucun aksine geniş ailelerde büyüyen öğrencilerin hem davranışsal hem duygusal iletişim becerilerinin, çekirdek ailelerde yetişenlere ve anne babası ayrı olanlara göre yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yılmaz Bolat (2018), ailelerin çocuk yetiştirme tutumlarının, tarzlarının çocukların sosyal becerilerini nasıl etkilediğini araştırmak amacıyla 4-6 yaş aralığında 122 çocuk ile gerçekleştirdiği araştırmasında, anne ve babaların çocuk yetiştirme tarzları ile çocukların sosyal becerileri üzerinde yüksek düzeyde pozitif bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Güler ve Emeç (2006) araştırmalarında, anne ve babası evli ve birlikte yaşayan öğrencilerin, anne babası ayrı olan öğrencilere göre not ortalamalarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu bağlamda anne ve babanın birlikte yaşadığı, mutlu aile ortamında yetişen çocukların, gerek eğitim gerekse sosyal hayatlarında daha başarılı olacakları düşünülmektedir.

Öğrencilerin iletişim becerilerinin kardeş sayısına göre her iki dönemde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde kardeş sayısının her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{15}) hipotezi her iki dönemde de reddedilmiştir. Bu araştırmadan elde edilen sonuç Riggio (1999) ile Bingöl ve Demir (2011)’in araştırmalarının sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Riggio (1999), aile yapısının bireyin kişilik gelişimindeki önemini belirlemek ve 1 ve üzeri kardeşe sahip olan bireylerin sosyal becerilerdeki farklılığı araştırmak amacıyla, 1 ve üzeri kardeşe sahip 146 yetişkin birey ve kardeşi olmayan 51 yetişkin bireyle gerçekleştirdiği araştırmasında 1 ve üzeri kardeşe sahip olan ya da hiç kardeşi olmayan bireyler arasında sadece marjinal bir farklılık olduğu, çeşitli sosyal yetkinliklerde ya da iletişim becerilerinde bir farklılığın olmadığı sonucuna

ulaşmıştır. Bu araştırmadan elde edilen sonucun aksine Dülger Ceylan ve Atalar (2018) araştırmalarında, iletişim kurmaya isteklilik boyutunda kardeş değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma olduğu, bir kardeşi olan öğrencilerin ortalamasının tek çocuk olan öğrencilerin ortalamasından daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Aşçı vd. (2015), araştırmalarında öğrencilerin kardeş sayısı arttıkça İBDÖ puanlarında düşme olduğunu ama bunun istatistiksel açıdan anlamsız olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Özdemir (2011), araştırmasında iletişim becerilerinin kardeş sayısı ile anlamlı ilişkisinin olduğu, iki kardeşi olan öğrencilerin zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Ölçekte yer alan tüm ifadelerin kardeş sayısına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde 2 kardeş olan öğrencilerin, 3 ile 4 ve üstü kardeş olanlara göre birisini dinlerken yeterli zamanı ayırmaya daha çok dikkat ettikleri saptanmıştır.

2014-2015 Akademik Yılında ise 3 kardeş olan öğrencilerin tek çocuk olanlar, 2 kardeş olanlar ile 4 ve üstü kardeş olanlara göre düşündüklerini daha anlaşılır biçimde ifade ettikleri, tek çocuk olanlara göre ise birisini dinlerken doğru bir şekilde anlamak için sorular sormayı daha çok tercih ettikleri belirlenmiştir.

2 kardeş olanların, tek çocuk olanlar ile 4 ve üstü kardeş olanlara göre insanların önemli ve değerli olduğu düşüncesini daha çok benimsedikleri, bir konuda karar alırken gözlemlerini daha çok dikkate aldıkları görülmüştür. 4 ve üstü kardeş olanlar ile 3 kardeş olanların, tek çocuk olanlara göre sağlıklı ilişkiler kurmak için daha çok çaba gösterdikleri ve 3 kardeş olanlara göre sorunlarını çözerken daha ılımlı ve sakin davrandıkları tespit edilmiştir.

Öğrencilerin iletişim becerilerinin annenin eğitim seviyesine göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde anne eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{16}) hipotezi her iki dönem için reddedilmiştir. Bu araştırmanın sonucu Aşçı vd. (2015), Erigüç vd. (2013), Bingöl ve Demir (2011), Tepeköylü vd. (2009)’nin araştırmalarından elde ettikleri sonuçla paralellik göstermektedir. İlaslan (2001), Yılmaz ve Çimen (2008) ve Özdemir (2011) ise araştırmasında bu araştırma sonucunun aksine annenin eğitim seviyesi ile iletişim becerilerinin ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Dülger Ceylan ve Atalar (2018), araştırmalarında öğrencilerin anne ve babalarının eğitim seviyesi ile iletişim becerileri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu,

“kendini ifade etme” açısından annesi lisans mezunu olan öğrencilerin iletişim becerilerinin, annesi lise mezunu olanlarınkinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşımlardır.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin annenin eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde ise annesi ortaöğretim mezunu olan öğrencilerin, annesi okur yazar olmayanlara göre sağlıklı ilişkiler kurabilmek için daha çok çaba gösterdikleri saptanmıştır.

2014-2015 Akademik Yılında ise annesi ortaöğretim mezunu olan öğrencilerin, annesi okur yazar olmayanlara göre kişilerin sorunlarını dinlerken daha ilgili davrandıkları ve sorunları çözmek için yeteri kadar vakit ayırdıkları; annesi lisans ve üstü mezunu olanlara göre bir karara ulaşmadan o konudaki gözlemlerini daha çok dikkate aldıkları, daha doğal davrandıkları ve özel konuları ayaküstü konuşmamaya daha çok dikkat ettikleri, annesi ilköğretim mezunu olanlara göre ise insanlara karşı daha ilgili davrandıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırma sonucunun annesinin eğitim seviyesi ortaöğretim olan öğrencilerin lehine çıktığı görülmüştür. Annelerin eğitim seviyesi yükseldikçe, çocuklarının kendilerini açıkça ifade etmelerine fırsat verdikleri ve kişiler arası iletişimde başarılı olmaları için daha çok çaba gösterdikleri bu konudaki yaygın bir inanıştır. Oysa ki, eğitim seviyesi düşük olan anneler de kendilerini çeşitli yollarla geliştirmekte, değişimlere ayak uydurabilmekte ve kendileri iletişim konusunda başarılı olmasalar bile iletişim kurma becerileri oldukça gelişmiş bireyler yetiştirebilmektedirler (Yılmaz ve Çimen, 2008:10).

Öğrencilerin iletişim becerilerinin babanın eğitim seviyesine göre her iki dönemde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği saptanmıştır ($P>0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde baba eğitim seviyesinin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{17}) hipotezi reddedilmiştir.

Yılmaz ve Çimen (2008), araştırmalarında babanın eğitim seviyesi ile iletişim becerilerinin ilişkili olduğunu belirtmiş olsalar da bu araştırmadan elde edilen sonuç paralel olarak İlaslan (2001) ve Aşçı vd. (2015), araştırmalarında babanın eğitim düzeyi ile öğrencilerin iletişim becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşımlardır. Ayrıca Tepeköylü vd. (2009), öğrencilerin babalarının eğitim seviyesi ya da mesleğine göre iletişim becerilerinin anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı sonucuna ulaşımlardır. Toy (2007), araştırmasında babanın

eğitim durumuna bağlı olarak ‐zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel‐ İB puanlarında anlamlı farklılaşmanın olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin babanın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde 2018-2019 Akademik Yılında anlamlı bir farklılığın bulunduğu hiçbir ifadeye rastlanmazken, 2014-2015 Akademik Yılında babası lisans ve üstü mezunu olan öğrencilerin, babası okur yazar olmayanlara göre insanları oldukları gibi kabul etmeyi daha çok benimsedikleri ve düşüncelerinin ve davranışlarının daha tutarlı olduğu saptanmıştır. Ayrıca babası ilköğretim mezunu olan öğrencilerin, babası ortaöğretim mezunu olanlara göre insanların daha önemli ve değerli olduğunu düşündükleri, bir konuda karar verirken gözlemlerini daha çok dikkate aldıkları, birisini dinlerken doğru anlamak için daha dikkatli oldukları; babası okur yazar olmayanlara göre coşkularını daha fazla gösterebildikleri tespit edilmiştir.

Eskiden ailelerin geçimi sadece babanın gelirine bağlı olduğundan, maddi açıdan zorlukların yaşandığı ailelerde yetişen çocukların, sosyal ortamlarda çok fazla bulunamayacağı düşünülerek, eğitim seviyesi düşük olan babaların çocuklarının iletişim becerilerinin de düşük olacağına dair genel bir inanış bulunmaktaydı (Yılmaz ve Çimen, 2008:10). Oysa ki, eğitim seviyesi ve iletişim becerileri düşük olan babalar da iletişim konusunda oldukça başarılı çocuklar yetiştirebilmektedirler.

Öğrencilerin iletişim becerilerinin aslen yaşanılan bölgeye göre 2018-2019 Akademik Yılında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği ($P>0.05$); 2014-2015 Akademik Yılında ise istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($P<0.05$). Bu doğrultuda ‐Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde aslen yaşanılan bölgenin her iki akademik dönemde de etkisi vardır‐ (H_{18}) hipotezi 2018-2019 Akademik Yılı için reddedilirken 2014-2015 Akademik Yılı için kabul edilmiştir. Bulunan bu anlamlı farklılığın kaynağı incelendiğinde ise Aslen Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin iletişim becerilerinin, İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayanlara göre aslen Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin iletişim becerilerinin ise İç Anadolu, Doğu Anadolu ve Akdeniz Bölgesi'nde yaşayanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin aslen yaşanılan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde 2018-2019 Akademik Yılında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın bulunduğu hiçbir ifadeye rastlanmazken 2014-2015 Akademik Yılında aslen Akdeniz, Marmara ve Ege

Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin, İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayanlara göre insanların sorunlarını dinlerken daha ilgili davrandıkları saptanmıştır.

Güneydoğu Anadolu, Ege, Akdeniz ve Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin, İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayanlara göre düşüncelerini daha iyi bir şekilde ifade ettikleri tespit edilmiştir. Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin, Doğu Anadolu, İç Anadolu, Akdeniz ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayanlara göre insanların önemli ve değerli olduğu düşüncesini daha çok benimsedikleri, bir konuda karar alırken gözlemlerini daha çok dikkate aldıkları, insanlara karşı daha ilgili ve sıcak davrandıkları, insanlara yardımcı olmaktan daha çok hoşlandıkları, olaylara daha farklı açılardan bakabildikleri, ilişkileri hakkına düşünmeye daha çok vakit ayırdıkları, düşünce ve davranış olarak daha tutarlı bir biçimde davrandıkları, birisini dinlerken doğru anlamak için daha çok soru sordukları ve sağlıklı ilişkiler kurmak için daha çok çaba gösterdikleri belirlenmiştir.

Doğu Anadolu, Marmara ve Karadeniz Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin, İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayanlara göre daha doğal davrandıkları saptanmıştır. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin, İç Anadolu, Doğu Anadolu ve Akdeniz Bölgesi'nde yaşayanlara göre arkadaşları ile zaman geçirirken kendilerini daha rahat hissettikleri saptanmıştır. Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin, Doğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayanlara, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ise Akdeniz Bölgesi'nde yaşayanlara göre coşkularını daha çok belli ettikleri belirlenmiştir.

Aslen Karadeniz ve Ege Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin, İç Anadolu Bölgesi'nde yaşayanlara göre; Ege ve Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin ise Akdeniz Bölgesi'nde yaşayanlara göre daha sakin ve ılımlı bir ses tonuyla konuştukları saptanmıştır. Marmara Bölgesi'nde yaşayan öğrencilerin, Ege Bölgesi'nde yaşayanlara göre birisine öneride bulunurken daha dikkatli davrandıkları belirlenmiştir.

Öğrencilerin iletişim becerilerinin aslen yaşanılan yere göre 2018-2019 Akademik Yılında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermediği ($P>0.05$); 2014-2015 Akademik Yılında ise istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterdiği saptanmıştır ($P<0.05$). Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinde aslen yaşanılan yerin her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H_{19}) hipotezi 2018-2019 Akademik Yılı için reddedilmiş 2014-2015 Akademik Yılında ise kabul edilmiştir.

2014-2015 Akademik Yılı verilerine göre şehir merkezinde yaşayan öğrencilerin ortalamasının, kırsalda (köy, kasaba, ilçe vb.) yaşayan öğrencilerin ortalamasından anlamlı derecede yüksek olduğu, diğer bir ifadeyle merkezde yaşayan öğrencilerin, kırsalda yaşayanlara göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Pelit ve Karaçor (2015), Aşçı vd. (2015), Şirin ve Izgar (2013), Tepeköylü vd. (2009) araştırmalarında öğrencilerin iletişim becerileri ile yaşamlarının büyük bir bölümünü geçirdikleri yer veya ailelerinin şehirde ya da kırsalda yaşamaları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını belirtmişlerdir. Bahsedilen araştırmaların sonuçları 2018-2019 Akademik Yılından elde edilen sonuçla paralellik gösterirken 2014-2015 Akademik Yılından elde edilen sonuçla örtüşmemektedir.

Ölçekte yer alan 25 ifadenin aslen yaşanılan yere göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma gösterip göstermediği incelendiğinde ise kırsalda yaşayan öğrencilerin, merkezde yaşayanlara göre insanların önemli ve değerli olduğu düşüncesini daha çok benimsedikleri ve birisini dinlerken özel sorular sormamaya daha çok dikkat ettikleri saptanmıştır. 2018-2019 Akademik Yılında sonucun kırsalda yaşayan öğrencilerin lehine çıktığı görülmüştür. 2014-2015 Akademik Yılında ise merkezde yaşayan öğrencilerin, kırsalda yaşayanlara göre insanların sorunlarını dinlerken daha ilgili davrandıkları saptanmıştır.

Merkezde yaşayan öğrencilerin, kırsalda yaşayanlara göre insanlara gerektiği yardım etmekten daha çok hoşlandıkları, daha farklı açılardan bakabildikleri, düşüncelerinin ve davranışlarının daha tutarlı olduğunu, daha doğal davrandıkları; coşkularını daha fazla belli ettikleri, daha sakin ve ılımlı bir şekilde konuştukları ve birisiyle konuşurken özel konulara girmemeye daha çok dikkat ettikleri tespit edilmiştir. Ayrıca merkezde yaşayan öğrencilerin, insanların önemli ve değerli olduğu düşüncesini daha çok benimsedikleri saptanmıştır. 2018-2019 Akademik Yılına bu ifadeye kırsalda yaşayan öğrencilerin daha yüksek bir ortalama ile katıldıkları görülmüştür.

Şehir merkezinde yaşayan öğrencilerin, kırsal kesimlerde yaşayanlara göre günlük yaşamlarında daha çok kişiyle karşılaşmaları, daha fazla sorumluluk almak ve iletişim kurmak zorunda kalmaları iletişim becerilerinin yüksek çıkmasının sebebi olarak düşünülmektedir.

- **Korelasyon Analizine İlişkin Sonuçlar**

Bu bölümde, öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerileri ile olan korelasyon ilişkisine ait analiz bulgularından elde edilen sonuçlara yer verilmiştir. 2018-2019 Akademik Yılı'nın normal dağılım gösteren verileri için uygulanan Pearson analizi sonucunda öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile iletişim becerileri arasında pozitif yönde, küçük düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır.

2014-2015 Akademik Yılı'nın normal dağılım göstermeyen verileri için uygulanan Spearman Rho Korelasyon Testi sonucunda ise öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ile iletişim becerileri arasında yine pozitif yönde, küçük düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonucun, 2018-2019 Akademik Yılı'ndan elde edilen sonuçla paralellik gösterdiği görülmüştür. Dolayısıyla öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinde meydana gelen bir birimlik artışın, iletişim becerileri üzerinde de artış sağlayacağı; öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri arttıkça iletişim becerilerinin de artacağı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda “Turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerinde her iki akademik dönemde de etkisi vardır” (H₂) hipotezi her iki dönem için de kabul edilmiştir.

Razı vd. (2009), çalışan gençlerin iletişim becerileri, benlik saygısı ve stresle başa çıkma yöntemlerini incelemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarında, gençlerin iletişim becerileri arttıkça iyimserlik durumlarının ve özgüvenlerinin arttığı sonucuna ulaşmışlardır. Gülbahçe (2010) araştırmasında, gençlerin iletişim becerilerinin gelişmiş olmasının; onların geleceğe umutlu bir şekilde bakmalarına, iyimser seviyelerinin artmasına ve stresle baş etme becerilerinin de gelişmesine yardımcı olacağını belirtmiştir. Bu araştırmadan elde edilen sonucun aksine Taheri vd. (2018), ebelik eğitimi alan öğrencilerin, iyimserlik ve iletişim becerilerini etkileyen faktörleri araştırmak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarında, iyimserlik ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

ÖNERİLER

Bu araştırmada Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu'nda eğitim alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisi araştırılmıştır. İlgili alan yazın incelendiğinde, iyimserliği bir kişilik özelliği olarak ele alan ve özellikle kötümserlik ile ilgili yapılan yerli araştırmaların oldukça sınırlı olduğu görülmüştür. Yeni yapılacak olan araştırmalarda, bir kişilik özelliği olan iyimserlik ve kötümserliğin farklı değişkenlerle olan ilişkisi araştırılabilir. Ya da farklı kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisi araştırılabilir. Ayrıca benzer konuda bir çalışma yapacak olan araştırmacılara, anket formuna iyimserlik ve kötümserlikle ilişkisi olduğu düşünölen katılımcıların gelir seviyesini ve ebeveyn tutumlarını belirlemeye yönelik sorular eklemeleri önerilmektedir.

Bu araştırma, Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu'nda eğitim alan öğrencilerle gerçekleştirilmiştir. Yeni yapılacak olan araştırmalara turizm liselerinde eğitim alan öğrenciler de eklenerek örneklem sayısı daha geniş olan bir çalışma gerçekleştirilebilir. Kişi sayısı artırılarak gerçekleştirilen araştırmalarda geniş kapsamlı ve daha teferruatlı sonuçlar elde edilebilir.

Ayrıca katılımcıların, anket formunu daha istekli ve samimi doldurmaları için araştırmacıların soru sayısı çok fazla olmayan ve daha sade bir dil kullanılarak oluşturulmuş anket formları hazırlamaları önerilebilir.

Hayata genel anlamda karamsar olarak bakan, yaşadığı her olayın sonucunun olumsuz olacağını düşönen öğrenciler fark edildiği zaman, onları kötümser düşöncelerden uzaklaştırmak ve hayata iyimser bir şekilde bakmalarını sağlamak amacıyla öğrencilerin bu olumsuz duygularının sebebini anlamaya çalışmanın (aile hayatı, hastalık, maddi imkânsızlık, eğitim aldığı bölüme isteksiz olarak gelmek), gerekli destekleri vermenin ve sonrasında da bu durumun takibini yapmanın ve öğrencinin gelişimini izlemenin yararlı olacağı düşünölmektedir. Bunun için rehberlik hizmeti birimlerinin duyarlı olmasına yönelik bilgiler paylaşılması önerilmektedir.

Bireylerin, kendi kişilik özelliklerinin farkında olmaları ve kişiliklerine uygun olan mesleklerde çalışmak üzere uygun bölümlerde eğitim almaları oldukça önemlidir. İşverenlerin ve genellikle bu görevi üstlenmiş olan insan kaynakları departmanının, iş için en uygun kişiyi bulmak adına görüşmeler yaparken, adayların

kişilik özelliklerini de dikkate alarak karar vermeleri iş tatmini ve verimi açısından önem arz etmektedir.

Kendi kişilik özelliklerine uygun görevlerde çalışan bireylerin, öncelikle kendilerinin mutlu olacağı ve bu durumun iş performanslarını olumlu yönde etkileyeceği unutulmamalıdır. Geçmişte ve bugün öğrencilerin eğitim alacağı bölümlere, şehirlere, okullara ve sonrasında yapacakları meslek seçimlerine kadar birçok kişisel alınması gereken kararları öğrencilerin ailelerinin, tanıdık yönlendirmelerinin ve toplumsal baskının şekillendirdiği görülmektedir. Bu durum öğrencilerin eğitim sonrasında başladıkları meslek yaşamlarına, görev aldıkları birime, departmana ya da verilen role uyum sağlayamama, beraberinde hissettikleri özgüven eksikliği, genel anlamda başarısızlık ve mutsuzluk duygusu, anlaşılama, kendilerinin ve fikirlerinin önemsiz olduğu ve sürekli işten atılma korkusu yaşama gibi pek çok olumsuz sonuca neden olmaktadır. İnsanlar tarafından doğru bir şekilde anlaşamadığını ve değersiz olduklarını hisseden kişiler içekapanıklık, iletişim kurmama isteği, hiçbir konuda fikir beyan etmeme, her fikri kabullenme ya da sürekli karşıt görüş bildirme, insanlara ve kendisine güvenmeme gibi pek çok sorunu beraberinde getirebilmektedir. Bu konuda özetle, öğrencilerin kendi kişiliklerine uygun bölümlerde eğitim almaya karar vermeleri ve ebeveynlerin doğru yönlendirmeleri gerek eğitim dönemlerinde gerekse meslek yaşamlarında mutluluk olarak kendilerine geri dönecektir.

Diğer tüm beceriler gibi iletişim becerilerinin de sonradan öğrenilebileceği ve geliştirilebileceği düşünülmektedir. Öğrencilerin iyimser ve olumlu duygularını artırmak, gelecek kaygılarını azaltmak adına danışmanlık uygulamalarının geliştirilmesi önerilebilir. Alanında uzman kişilerin ve eğitimcilerin katkısıyla, öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmek ve kişilik özelliklerinin farkına varmalarını, kendilerini tanımalarını sağlamak amacıyla okullarda çeşitli programlar gerçekleştirilebilir.

İletişim becerilerinin yoğun olarak kullanıldığı bir sektör olan turizmi, kendilerine meslek olarak seçmiş öğrencilerin bu konuda kendilerini geliştirmeleri son derece önemlidir.

KAYNAKLAR

- Açıköz, S. (2006). *Üniversite Öğrencilerinin Beslenme Alışkanlıkları ile Özyetkinlik ve İyimserlik İlişkisi: Ankara Üniversitesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Akbulut, Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*. İdeal Kültür Yayıncılık, İstanbul.
- Akcan, Ş. (2018). *Sağlık Çalışanlarında İletişim Becerileri (Konya İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Akdoğan, S. (1995). *Medyanın Sosyo Kültürel Etkileri, Toplumsal İşlevleri ve Teknolojik Yönelimler*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). *İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları*. Emek Ofset, Ankara.
- Akın, M. (1998). *İşletmelerde Çatışma Yönetiminde İletişimin Yeri ve Önemi*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Akpınar, H. (2017). *Beş Büyük Kişilik Modeli Kapsamında Çok Kriterli Karar Verme Teknikleri Aracılığıyla İşgören Sınıflandırma*. Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Akpur, U. (2005). *Öğrenilmiş Çaresizlik ve Kaygı Düzeylerinin İngilizce Kaygı Düzeylerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. 4. Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya.
- Arslan, S., Taşkın, D. ve Kirman Bilgin, A. (2015). *Adidaktik Öğrenme Ortamlarında Bireysel ve Grup Çalışması Uygulamalarının Öğrenci Başarısına Etkisi*. *Turkish Journal Of Computer and Mathematics Education*, 6(1):47-67.
- Aslan, Z., Ünüvar, Ş. ve Başoda, A. (2012). *Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kişilik Özelliklerinin Belirlenmesi ve Turizm Sektörüne Uyumu Açısından Değerlendirilmesi*. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(2):203-219.
- Aşçı, Ö., Hazar, G. ve Yılmaz, M. (2015). *Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve İlişkili Değişkenler*. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(3):160-165.
- Atan, A. (2016). *Aile İletişim Becerileri Psikoeğitim Programının Ebeveynlerin İletişim Becerilerine, Çift Uyumuna, Evlilik Doyumuna ve 5-6 Yaş*

- Çocuklarının Sosyal Duygusal Uyumuna Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Pamukkale.
- Avcı, D. (2009). *Öğrenilmiş İyimserlik Eğitim Programının 9. ve 10. Sınıf Öğrencilerinin İyimserlik Düzeylerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Avşaroğlu, S. ve Akçeşme, F. (2018). Özel Gereksinimli Çocuğu Olan Anne Babaların İyimserlik Ve Stresle Başa Çıkma Tutumları. *Gelecek Vizyonlar Dergisi*, 2(1): 1-11.
- Ay, R. (2016). *Görsel İletişim Tasarımında Dijital Yayıncılık*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Aydın, B. (2002). *Gelişim Psikolojisi*. Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Aydın, G., ve Tezer, E. (1991). İyimserlik, sağlık sorunları ve akademik başarı ilişkisi. *Psikoloji Dergisi*, 7(26), 2-9.
- Aymir, C. (2004). *Sigorta Çalışanlarının Performansını Yordayan Bir Faktör Olarak İyimser Kötümsür Açıklama Tarzı*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bacanlı, F. ve Ercan, L. (2006). Deprem Stresiyle Başa Çıkmanın İyimserlik ve Cinsiyete Göre İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(25):7-16.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 7:1-30.
- Balcı S. ve Yılmaz M.(2002). İyimserlik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *OMÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*; 14:54-60.
- Baltaş Z. ve Baltaş A. (2004). *Bedenin Dili*. Remzi Kitapevi, İstanbul.
- Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel Davranış; İnsanın Üretim Gücü*. Umut Yayınevi, Ankara.
- Baykoç, N. (2010). *Öğretmenlik Programları İçin Özel Eğitim*. Gündüz Eğitim Yayıncılık, Ankara.
- Bayrak, S.(1995). *Örgütlerde Etkili İletişim ve Yönetimi*. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Bayrami, M., Abad, T. H. N., Ghoradel, J. A., Daneshfar, S., Heshmati, R. ve Moslemifar, M. (2012). The Role of Positive and Negative Affectivity, Optimism, Pessimism and Information Processing Styles in Student Psychological Adjustment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46:306-310.
- Bedi, G. ve Brown, S.L. (2005). Optimism Coping Style and Emotional Well- Being İn Cariac Patiens. *British Journal of Health Psychology*, 10:57- 70.
- Bingöl, G. ve Demir, A. (2011). Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 26(4):152-159.
- Bolatkıran, M. A. (2006). *İlköğretim Okulu Müdürlerinin Duygusal Yeterlilikleriyle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin Öğretmen Algularına Göre İncelenmesi (Gaziantep İli Merkez İlçeleri Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Bozgeyikli, H. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Özellikleri ile Kişilerarası İlişkilerde Farkında Olma Düzeyleri. *Yüksek Lisans Tezi*, Konya Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Burant, C. J. (2006). *Optimism/Pessimism as a Mediator of Social Structural Disparities Effects on Physical Health and Psychological Well-Being: a*

- Longitudinal Study of Hospitalized Elders*. Doktora Tezi, Case Western Reserve University, Cleveland.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik*. Deniz, İ. ve Sarıoğlu, E. (Çev.). Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak Kılıç, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 17. Baskı, Pegem Akademi, Ankara.
- Ceyhan, A.A. (2006). Investigation of Adjustment Levels of Turkish University Students With Respect To Perceived Communication Skill Levels. *Social Behavior and Personality*, 34(4): 367-379.
- Coşkun, A. (1994). *İletişim Becerisini Geliştirme Eğitiminin İşgörenlerin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimlerine, Yalnızlık Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Cüceloğlu, D. (1991). *İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları*. 7. Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Cüceloğlu, D. (2015). *İletişim donanımları*. 50. Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Çağlar, Ç. (2013). Okulların Akademik İyimserlik Düzeyinin Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığı Üzerindeki Etkisi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1): 260-273.
- Çağlar, İ. ve Kılıç, S. (2006). *Genel İletişim*. Nobel, Ankara.
- Çalık, E. (2008). *İlköğretim Öğrencilerinin İyimserlik Düzeylerinin ve Okula İlişkin Algılarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çedikçi Elgünler, T. ve Çedikçi Fener, T. (2011). İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi. *The Turkish Journal of Design, Art and Communication*, 1(1): 35-39.
- Çevik, D. B. (2011). Müzik Öğretmeni Adaylarının İletişim Becerileri. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31(1): 1-13.
- Çıkmaz, E. (2013). *Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Sahip Olduğu İletişim Becerilerinin Yükseköğretim Mezunu Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Gaziantep'te Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Çiftetepe Öztürk, D. (2018). *Aile Hekimlerinin İletişim Becerilerinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi (Edirne İl Merkezi Örneği)*. Uzmanlık Tezi, Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi, Edirne.
- Deniz, İ. (2003). *İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Deniz, Ü. ve Kesicioğlu, O. S. (2012). Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Kişilik Özelliklerinin Bazı Değişkenlerle İlişkisinin İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (Kefad)*, 13(2):1-13.
- Dicleli, A. B. ve Akkaya S. (2000). *Konuşa Konuşa*. Bzd Yayıncılık, İstanbul.
- Doğan S. ve Demiral, Ö. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14 (1): 209-230.
- Dökmen, Ü. (2006). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Dönmez, A. (2018). *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Kullandıkları Öğretim Yöntemleri ve Kişilik Özelliklerinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Dülger Ceylan, E. ve Atalar, A. D. (2018). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değişkenlere Göre İncelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(2):98-114.

- Ekinci, K. (2006). *Örgütsel İletişim ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Elkatmış, M. ve Ünal, E. (2014). Sınıf öğretmeni adaylarının iletişim becerileri düzeylerine yönelik bir çalışma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(1):107-122.
- Emir, A. (2018). *Özel Bir Hastanede Çevirmen Olarak Çalışanların İletişim Becerileri İle Ruhsal Durumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Erdoğan, H. A. (2009). *Günümüz Kitle İletişim Araçlarının Görünen ve Görünmeyen Yüzü: Türkiye Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde Davranış*. İ.Ü. İşletme İktisadi Enstitüsü Yayını: İstanbul.
- Erigüç, G., Şener, T. ve Eriş, H., (2013). İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16(1), 45-65.
- Erişkon Cangil, B. (2004). Beden Dili ve Kültürlerarası İletişim. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2: 69-78.
- Erkuş, A. ve Günlü, E. (2009). İletişim Tarzının ve Sözsüz İletişim Düzeyinin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1):7-24.
- Erkuş, A. ve Tabak, A. (2009). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(2):213-242.
- Eroğlu, F. (1996). *Davranış Bilimleri*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Eroğluer, K. (2011). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme. *Ege Akademik Bakiye* 11(1):121-136.
- Ersanlı K. ve Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2:7-12.
- Eryılmaz, A. ve Ercan, L. (2011). Öznel İyi Oluşun Cinsiyet, Yaş Grupları ve Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(36):139-149.
- Fidan, M. (2013). *Öğretmen Algularına Göre İlköğretim Kurumlarında Yöneticilerin İletişim Becerileri ve Örgütsel Değerler Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Gençoğlu, C. (2012). *Duygu Odaklı Terapiye Dayalı Duygusal Farkındalık Eğitiminin Genç Yetişkinlerin İyimserlik Düzeylerine Etkisi*. Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Gençoğlu, C., Alkan, E. ve Koçyiğit, M. (2014). Bir Mit Olarak İyimserlik; Kızlar Mı Erkekler Mi Daha İyimser?. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(50):129-138.
- Göger, G. (2018). *Ebeveynlerin Kişilik Özellikleri ile Çocuklarının Sosyal Beceri ve Problem Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güleri, M. (1998). Üniversiteli ve İşçi Gençliğin Gelecek Beklentileri ve Kötümserlik-İyimserlik Düzeyleri. *Kriz Dergisi*, 6 (1): 55-65.
- Gülpınar, G. (2018). *Eczacılık Fakültelerine Yönelik İletişim Becerileri Eğitim Programı Geliştirme Çalışması: Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi*

Öğrencileri ile Simülasyon Uygulaması. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Gültekin, E. (2009). *Polislerin Temel Kişilik Özelliklerinin İş Başarısı Üzerine Etkisi.* Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gümüştuyu, Ç., Sönmez, S., ve Oyur, E. (2008). *Genel ve Teknik İletişim.* Savaş Yayınevi, Ankara.
- Günay, A. ve Çelik, R. (2019). Kariyer Stresinin Psikolojik İyi Oluş ve İyimserlik Değişkenleriyle Yordanması: Halkla İlişkiler ve Tanıtım Öğrencileri Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Dergisi*, 33(1): 205-2018.
- Güney, S. (2001). *Yönetim ve Organizasyon.* 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Gürbüz, S. ve Yüksel M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2): 174-190.
- Gürüz, D. ve Eğinli, A. T. (2008). *Kişilerarası İletişim/Bilgiler-Etkiler-Engeller.* Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Harju, B. L. ve Bolen, L. M. (1996). The Effects of Optimism on Coping and Perceived Quality of Life of College Students. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13 (2), 18-200.
- Hartley, P. (2014). *Kişilerarası İletişim.* Doğanay, Ü., Yamanoglu Aktaş, M., Şimşek, B., Özdemir, P., Şanlı Karaaslan, H., ve Taştan Özdemir, İ. (Çev.), 2. Baskı, İmge Kitabevi, Ankara.
- Hazar, M. (2006). Kişilik ve İletişim Tipleri. *Selçuk Üniversitesi Akademik İletişim Dergisi*, 4(2): 125-140.
- Hırlak, B., Taşlıyan, M. ve Sezer, B. (2017). İyimserlik Ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki, Demografik Özellikler Bağlamında Algı Farklılıkları: Bir Alan Araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7(1): 95-116.
- Hirsch, MA. (2003). The Effects of Balance Training on Persons with idiopathic Parkinson's disease. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation.*, 84(8):1109-1117.7
- Hoy, A. W., Hoy, W. K. ve Kurz, N, M. (2008). Teacher's Academic Optimism: The Development and Test of a New Construct. *Teaching and Teacher Education*, 24(4): 821-835.
- Ihmeideh, F. M., Ahmad, A., ve Al Dababneh, K. A. (2010). Attitude Toward Communication Skills Among Students' Teachers' in Jordanian Public Universities. *Australian Journal of Teacher Education*, 35:1-11.
- İmre, C. (2018). *Orta Düzey Yöneticilerin Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin İş Sağlığı ve Güvenliği Açısından Belirlenmesi.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gedik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Jarrett, NJ. Ve Payne, SA. (2000). Creating And Maintaining 'Optimism' in Cancer Care Communication. *International Journal Of Nursing Studies*, 37(1):81-90.
- Kan, M. (2018). *Üniversite Öğrencilerinde Yetişkin Bağlanma Biçimleri, Kişilik Özellikleri ve Benlik Saygısı Arasındaki İlişkiler.* Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kandemir, F. (2006). *Umut-İyimserlik ve Dindarlık İlişkisi.* Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

- Karadağ, D. (2013). *Yüzme Antrenörlerinin Bir Liderlik Özelliği Olan İletişim Becerilerinin Yüzücülerin Motivasyonları Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Karagöz, Y. (2011). *Olumlu Düşünme Eğitim Programının Ergenlerin Geleceğe Yönelik İyimserlik, Depresyon ve Bilişsel Çarpıtma Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K. ve Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Uygulama. *Yönetim Dergisi*, 20 (63): 59-76.
- Kaya, R. (2003). *Kitle İletişim Sistemleri*. Teori Yayınları, Ankara.
- Kaynak S. (2007). *Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları*. Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Afyon.
- Keçeci, A. (2007). Hemşirelik Eğitiminde İletişime Yeni Bir Yaklaşım: Transaksiyonel Analiz. *Uluslararası İnsani Bilimler Dergisi*, 4(2): 1-12.
- Khalek A. ve Lester D. (2006). Optimism and Pessimism in Kuwaiti and American College Students. *International Journal of Social Psychiatry*, 52: 110-126.
- Kiriş, N. (2008). *Arthur Schopenhauer'de Kötülük Problemi ve Kötümserlik*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Koca, A. (2009). *Üniversite Öğrencilerinin Değerleri ve Bireysel Özellikleri ile Kariyer Tercihleri Arasındaki İlişki: Çukurova Üniversitesi'nde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Korkut, F. (1996), İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7):18-23.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28:143-149.
- Kozacıoğlu, G., Ekberzade Gördürür, H. ve Çörüş, G. (1995). *Bireyden Topluma Ruh Sağlığı*. 1. Baskı, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Köroğlu, M. (2006). *Emniyet Teşkilatı Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin İletişim Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Krypel, M. N. ve Henderson King, D. (2010). Stress, Coping Styles and Optimism: Are They Related to Meaning of Education in Students' Lives?. *Social Psychology and Education*, 13 (3):409-424.
- Kulaksızoğlu, A. (2003). *Kişisel Gelişim Uygulamaları*. Nobel yayın dağıtım, Ankara.
- Kutlu, M., Balcı, S. ve Yılmaz, M. (2004). İletişim Becerileri Eğitiminin Öğrencilerin Kendini Ayarlama ve İyimserlik Düzeylerine Etkisi. *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, Malatya: İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, ss.1-8.
- Kümbül Güler, B. ve Emeç, H. (2006). Yaşam Memnuniyeti ve Akademik Başarıda İyimserlik Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 129-149.
- Leahy, R. L. (2002). Pessimism and the Evolution of Negativity. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 16 (3): 295-316.
- Levent, B. (2011). *Sınıf Öğretmenlerinin Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

- Lipowski, M. (2012). Level of Optimism and Healty behavior in athletes. *Medical Science Monitor: International Medical Journal of Experimental and Clinical Research*, 18(1):39:43.
- Litt, M. D., Tennen, H., Affleck, G. ve Klock, S. (1992). Coping and Cognitive Factors in Adaptation to in Vitro Fertilization Failure. *Journal of Behavioral Medicine*, 15:171–187.
- Mcguigan, L. ve Hoy, W. K. (2006). Principal Leadership: Creating A Culture of Academic Optimism to İmprove Achievement For All Students. *Leadership And Policy in Schools*, 5(3):203–229.
- Mısırlı, İ. (2010). *Temel ve Teknik İletişim*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Mosing, M. A., Zietsch, B. P., Shekar, S. N., Wright, M. J. ve Martin, N. G. (2009). Genetic And Environmental İnfluences On Optimism And Its Relationship to Mental and Self-Rated Health: A Study of Aging Twins. *Behavior Genetics*, 39:597-604.
- Numanoğlu, G. ve Şen, B. (2007). Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü Öğrencilerinin Öğrenme Stilleri. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (Kefad)*, 8(2):129-148.
- Oda, B (2014). *11–13 Yaş Grubundaki Spor Yapan ve Yapmayan Öğrencilerin İyimserlik ile Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Okutan, H. (2016). *Zihin Engelli Çocuğa Sahip Ebeveynlerin Yaşam Doyumlarının İyimserlik ve Psikolojik Belirti Düzeyleri Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Oskay, Ü. (2001). *İletişimin Abc'si*. Der Yayınları, İstanbul.
- Olca, A., Giritlioğlu, İ. ve Çıkmaz, E. (2014). Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İletişim Yeterlilik Düzeyi: Gaziantep Bölgesinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (1):385-403.
- Önsal, A. (2012). *Okul Müdürlerinin İletişim Becerileri ile Okul Kültürü Arasındaki İlişki (İstanbul İli Anadolu Yakası Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Örücü, E. ve Kıvrak, O. (2013). Telekomünikasyon Sektöründe Çalışan Personelin İletişim Becerileri Düzeylerinin İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 20(1):15-29.
- Özdemir, M.Ç. (Ed.) (2011). *Sınıf Yönetimi*. Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Özdemir, O., Güzel Özdemir, P., Kadak, M. T. ve Nasıroğlu, S. (2012). Kişilik Gelişimi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi*, 4(4):566-589.
- Özer, D. (2011). *Etkili İletişim Becerilerinin Sosyal Ortama Uyum Sağlamadaki İşlevi: Fırat Üniversitesi Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Özerbaş, M. A., Bulut, M. ve Usta, E. (2007). Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 8(1):123-135.
- Özgüven, İ. E. (2003). *Psikolojik Testler*. Pdrem Yayınları, Ankara.
- Özsoy E. ve Yıldız G.(2013). Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Literatür Taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 2(1):1-12.
- Öztürk, E. E. (2013). *İyimserlik ve Dindarlık*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Parmaksız, İ. (2011). *Öğretmen Adaylarının Benlik Saygısı Düzeylerine Göre İyimserlik ve Stresle Başaçıkma Tutumlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Pekşen T. (2007). *İşletme İçi İletişim ve İş Tatmini İlişkisinin Lojistik Sektöründe İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Pelit, E., Karaçor, M. ve Kılıç, İ. (2018). Duygusal Zekânın İletişim Becerilerine Etkisi: Turizm Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(1):85-107.
- Pelit, E. ve Karaçor, M. (2015). Turizm Öğrencilerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 14 (4): 835-860.
- Punyanunt Carter, N. M. (2010). Pessimism and the Evolution of Negativity. *Article in Journal of Cognitive Psychotherapy*.16(3):295-316.
- Puskar, K. R., Sereika, S. M., Lamb, T. M., Jacline K. ve Mcguinness, T. (1999). Optimism and Its Relationship to Depression. Coping, Anger, and Life Events in Rural Adolescents. *Issues in Mental Health Nursing*, 20, 115-130.
- Rasmussen, H. N., Scheier, M. F. ve Greenhouse, J. B. (2009). Optimism and Physical Health: A Metaanalytic Review. *Annals of Behavioral Medicine*, 37:239-256.
- Razı, G. S., Kuzu, A., Yıldız, A. N., Ocakçı, A. F. ve Arifoğlu, B. C. (2009). Çalışan Gençlerde Benlik Saygısı, İletişim Becerileri ve Stresle Baş Etme, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(1):17-26.
- Riggio, H.R. (1999). Personality and Social Skill Differences Between Adults With And Without Siblings. *The Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*. 133(5):514-522.
- Sapmaz, F. ve Doğan, T. (2012). Mutluluk ve Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak İyimserlik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (3): 63-69.
- Sayın, A. ve Aslan, S. (2005). Duygudurum Bozuklukları ile Huy, Karakter ve Kişilik İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 16(4):276:278.
- Scheier, M. F. ve Carver, C. S. (1992). Effects of Optimism on Psychological and Physical Well-Being: Theoretical Overview and Empirical Update. *Cognitive Therapy and Research*, 16: 201–228.
- Segerstrom, S. C. (2001). Optimism and Attentional Bias For Negative And Positive Stimuli. *Personality and Social Psychology*, 27(10):1334-1343.
- Segerstrom, S. C. (2001). Optimism, Goal Conflict and Stressor-Related Immune Change. *Journal of Behavioral Medicine*, 24:441-467.
- Seligman, M. E. P. (1998). Positive Social Science. *APA Monitor*, 29(4):2-5.
- Selimbacaoğlu, A. (2004). *İletişim ve Sınıf İçi İletişimin Önemi*. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Malatya.
- Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2002). Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17 (49):21–33.
- Soysal, A. (2008). Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması. *Çimento İşverenler Dergisi*, 1(22):1-19.
- Sönmezay, H. (2010). *Lise Öğrencilerinde Zorbalığın İletişim Becerileri ve Algılanan Sosyal Destek ile İlişkisinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Süren, S. (2015). *Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Şah, N. (2013). *Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri İle Akademik Öz Yeterlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Şahin, İ. (2014). *İlkokullarda Görev Yapan Eğitim Yöneticilerinin İç ve Dış İletişim Becerilerinin Öğretmenler Tarafından Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şeker, A. (2000). *Sınıf Öğretmenlerinin İletişim Becerileri İle Sınıf Atmosferi Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Şen Demir, Ş. ve Demir, M. (2009). Örgütsel İletişimde Duygusal Zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Selçuk İletişim Dergisi*, 6: 66-77.
- Şeyhanlıoğlu, H. Ö. (2018). *Bireysel Kariyer Planlaması ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Turizm Çalışanları Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Şimşek, E. U. (2003). *Bilişsel-Davranışçı Yaklaşımla ve Rol Değiştirme Tekniğiyle Bütünleştirilmiş Film Terapisi Uygulamasının İşlevsel Olmayan Düşüncelere ve İyimserliğe Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, Y. (2003). *Okul Müdürlerinin İletişim Becerileri ile Okul Kültürü Arasındaki İlişki*. Doktora Tezi. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Şimşek, Y. ve Altunkurt, Y. (2009). Endüstri Meslek Liselerinde Görev Yapan Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin İletişim Becerilerine İlişkin Görüşleri. *Akademik Bakış Dergisi*, 17: 1-16.
- Tarhan, N. (2013). *Duyguların Psikolojisi*. Timaş Yayınları, İstanbul.
- Tayfun, R. (2007). *Etkili İletişim ve Beden Dili*. 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2005). *İnsan İlişkilerinde İletişim*. Epsilon Yayıncılık, İstanbul.
- Tepeköylü, Ö., Soytürk, M. ve Çamlıyer, H. (2011). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu(Besyo) Öğrencilerinin İletişim Becerisi Algılarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Sportmetre Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3:115-124.
- Tokmak, İ., Turgut, H. ve Öktem, Ş. (2013). Turizm ve Otelcilik Öğrencilerinin Sosyotropik-Otonomik Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1): 83-95.
- Topçu, M. K. (2015). *Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü*. Doktora Tezi, Kara Harp Okulu, Ankara.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2002). *Genel İletişim Kavramlar ve Modeller*. 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Tutar, H. (2003). *Örgütsel İletişim*. Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2008). *Genel İletişim Kavramlar ve Modeller*. 6. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tutar, H., Yılmaz, M.K. ve Eroğlu, Ö. (2014). *Genel ve Teknik İletişim*. 6. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

- Tuzcuoğlu, N. (1995). Psikanaliz Kuramı ve Özellikleri. *M. Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7:275-285.
- Türkmen, E. F. (2018). Öğretmen Adayı Konservatuvar Öğrencilerinin Değer Algıları: İyimser ve Kötümser Karikatürleri Örneği. *Rast Müzikoloji Dergisi*, 6(1): 1805-1831.
- Türküm, S. (1999). *Stresle Başa Çıkma ve İyimserlik*. No:1098, Anadolu Üniversitesi Yayınları: Eskişehir.
- Uğurlu, O. (2011). Genel ve Zihinsel Sağlığın Yordayıcıları Olarak İyimserlik ve Karamsarlık. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 8(1):81-90.
- Ustakara, F. (2010). Kişilerarası İletişimle Bağlantılı Renk Olgusunun Bireysel Çağrışım Boyutuna Yönelik Bir Alan Araştırması: Gaziantep Örneği. *Selçuk İletişim Dergisi*, 6(4):138-154.
- Uzun, E. B. (2014). *Sınıf Öğretmenlerinin Sahip Olduğu Değerler İle Akademik İyimserlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Ankara.
- Üstünel, G. (2011). *Etkili İletişim Becerileri ve Beden Dili*. Yüksek Lisans Tezi. Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Vural Batık, M. (2012). Psikolojik Destek Programının Zihinsel Yetersizliği Olan Çocukların Annelerinin Umutsuzluk ve İyimserlik Düzeylerine Etkisi. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31(1), 64.
- Wrosh, C. ve Scheier M. F. (2003). Personality And Quality of Life: The Importance of Optimism and Goal Adjustment. *Quality of Life Research*, 12 (1): 59-72.
- Yanbastı, G. (1990). *Kişilik Kuramları*. Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, İzmir.
- Yeşilyaprak, B. (1993). Kişilik Gelişiminde Ailesel Faktörlerin Etkisine İlişkin Bir Araştırma. *Aile ve Toplum*, 3(1):5-18.
- Yıldız, F. F. (2014). Johari Penceresi ve Otantik Liderlik: Geri Bildirim ve Kişisel Açılım İle Kişisel Farkındalık ve İlişkilerde Şeffaflık. *Melikşah Üniversitesi Örgütsel Davranış Kongresi*, 6-8 Kasım, Kayseri, ss.313-322.
- Yıldızoğlu, H. (2013). *Okul Yöneticilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleriyle Çatışma Yönetimi Stili Tercihleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, İ. ve Çimen, Z.(2008). Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının İletişim Beceri Düzeyleri. *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10(3):3-14.
- Yılmaz Karagülle, S. (2018). *Öğretmen Adaylarının Mizah, İletişim Becerileri ve Kişilik Özellikleri Arasındaki Yordayıcı İlişkiler*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, E. ve Kurşun, A.T. (2015). Okul Kültürü ile Akademik İyimserlik Arasındaki İlişki. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35(1): 46 -69.
- Yılmaz, N. (2011). *Okul Öncesi Öğretmenlerinin İletişim Becerileri, Problem Çözme Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- Yöndem, Z. D. (2006). *Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme*. Morpa Kültür Yayınları, İstanbul.
- Yüksel, A. H. (1989). İletişim Süreci ve Sistem Yaklaşımı Açısından İletişim Sürecinin İncelenmesi. *Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Dergisi*, 6:15-64.

- Yüksel, H. (2007). *Genel İletişim, İletişim Kavramı ve Tanımı*. Pegema Yayıncılık, Ankara.
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve Liderlik: Evrensel Boyutlarıyla Yönetişel Açıdan Araştırmalar, Teoriler ve Yorumlar*. 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Zıllıoğlu, M. (2003). *İletişim Nedir?*, 2.Baskı, Cem Yayınevi, İstanbul.

İnternet Kaynakları

TDK. (2019) <http://www.tdk.gov.tr> (Erişim Tarihi: 01.01.2019).

<http://www.hikmet.net/tefeul-ve-teseum-ne-demektir-dinimizde-tefeul-de-teseum-olcusunde-yasaklanmis-midir> (Erişim Tarihi: 11.02.2019).



EKLER

Anket No: ...

Değerli Öğrenci;

Bu çalışma, turizm eğitimi alan öğrencilerin iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine olan etkisini belirlemek amacı ile düzenlenmiştir. Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişisel bilgiler, ikinci bölümde iyimserlik ve kötümserlik kişilik özellikleri ve üçüncü bölümde de iletişim becerileri ile ilgili sorular bulunmaktadır.

Araştırmadan elde edilecek veriler, sadece bilimsel amaçlar için kullanılacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Vereceğiniz samimi ve eksiksiz cevaplar, araştırmanın amacına ulaşmasına katkıda bulunacaktır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Gül DOĞAN

T.C.GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ TURİZM
İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

Doç. Dr. Atınc OLCA Y

T.C. GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ TURİZM
İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

BÖLÜM I

Kişisel Bilgilere Yönelik Sorular

Açıklama: Aşağıda kişisel bilgilerinize yönelik sorular yer almaktadır. Lütfen size uygun olan maddelerin yanındaki parantezlerin içine (X) işareti koyarak doldurunuz. Boş yanıt bırakmayınız.

1. Cinsiyetiniz nedir? Kız Erkek
2. Öğrenim türünüz hangisidir? Normal Öğretim İkinci Öğretim
3. Anne ve baba birlikte mi yaşıyor? Evet Hayır
4. Kardeş sayınız kaçtır (Sizinle birlikte)? Tek Çocuk 2 veya 3 4 ve üzeri
5. Annenizin eğitim durumu nedir?
 Okur-yazarlığı yok İlköğretim Ortaöğretim Lisans ve üstü
6. Babanızın eğitim durumu nedir?

Okur-yazarlığı yok İlköğretim Ortaöğretim Lisans ve üstü

7. Aslen hangi bölgede yaşıyorsunuz?

Akdeniz Doğu Anadolu Ege Güneydoğu Anadolu İç Anadolu Marmara

Karadeniz

8. Aslen yaşadığınız yer hangisidir? Kırsal (*Köy, kasaba, ilçe vb.*) Merkez (*Şehir Merkezi*)



BÖLÜM II

İyimserlik ve Kötümserlik Ölçeği

Açıklama: Aşağıda iyimserlik ve kötümserlik kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen size en uygun olan seçeneği, altındaki kutucuğa (X) işareti koyarak belirtiniz. Boş yanıt bırakmayınız ve birden fazla seçenek işaretlemeyiniz.		KATILMA DÜZEYİ				
		1- Hiç Katılmıyorum	2- Katılmıyorum	3- Kararsızım	4- Katılıyorum	5- Tamamen Katılıyorum
İ F A D E L E R						
1	Hayat benim açımdan güzeldir.	1	2	3	4	5
2	Yarın aydınlık bir gün olacağını hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Gelecekte işlerin daha iyi olacağını umuyorum.	1	2	3	4	5
4	Geleceğe mutlu biri olarak bakıyorum.	1	2	3	4	5
5	Ben hayata sevgi ve iyimserlikle yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5
6	Zaman benim için hoş sürprizler barındırıyor.	1	2	3	4	5
7	Hayatım giderek mutlu olacak.	1	2	3	4	5
8	Umutsuz bir hayat da yok, hayatsız bir umut da yoktur.	1	2	3	4	5
9	Yakında rahatlığım, ferahlanmanın geleceğini hissediyorum.	1	2	3	4	5
10	Ben hayattan en iyisini bekliyorum.	1	2	3	4	5
11	Hayata iyi tarafından bakarım.	1	2	3	4	5
12	Neşeli ve hoş şeyler düşünürüm.	1	2	3	4	5
13	Bugün başarılmamış olan umutlar ya da hayaller yarın gerçekleşecektir.	1	2	3	4	5
14	Gelecek hakkında çok pozitif düşünürüm.	1	2	3	4	5
15	Yarının bugünden daha iyi olacağını umut ediyorum.	1	2	3	4	5
16	Deneyimlerim bana hayatın gece kadar karanlık olduğunu söyler.	1	2	3	4	5
17	Bu hayatta biraz şansım var.	1	2	3	4	5
18	En zavallı varlık olduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
19	Benim geleceğim karanlık olacaktır.	1	2	3	4	5
20	Talihsizlik beni yakın takip eder.	1	2	3	4	5
21	Talihsizlik ve şanssızlık benim kismetimdir.	1	2	3	4	5
22	Bu hayatta çaresiz durumdayım.	1	2	3	4	5
23	Sahip olduğum kaygılar bana günde yüz kere öldüğümü hissettirir.	1	2	3	4	5
24	En kötü olayların gerçekleşmesini beklerim.	1	2	3	4	5
25	Gelecekte başıma talihsiz olayların gelmesi ihtimali beni korkutur.	1	2	3	4	5
26	Gelecekte sefil, perişan bir hayat yaşamayı bekliyorum.	1	2	3	4	5
27	Yakında sevdiğilerimden ayrılacağıma dair kahredici duygularım var..	1	2	3	4	5
28	Güzel olaylar beni korkutur çünkü onları acı olanları takip edecektir.	1	2	3	4	5
29	Bana öyle geliyor ki şanssız insan ne yaparsa yapmaz şanssız kalır.	1	2	3	4	5
30	Felaketler sanki benim için yaratılmış gibi hissedirim.	1	2	3	4	5

BÖLÜM III
İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği

Açıklama: Aşağıda iletişim becerilerini belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen size en uygun olan seçeneği, altındaki kutucuğa (X) işareti koyarak belirtiniz. Boş yanıt bırakmayınız ve birden fazla seçenek işaretlemeyiniz.		KATILMA DÜZEYİ				
		1- Hiçbir zaman	2- Nadiren	3- Bazen	4- Sıklıkla	5- Her zaman
İFADELER						
1	Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.	1	2	3	4	5
2	Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	1	2	3	4	5
3	Başkalarını bir kasıt aramadan dinlerim.	1	2	3	4	5
4	Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul edebilirim.	1	2	3	4	5
5	İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	1	2	3	4	5
6	Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	1	2	3	4	5
7	İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.	1	2	3	4	5
8	İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.	1	2	3	4	5
9	İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.	1	2	3	4	5
10	Olaylara değişik açılardan bakabilirim.	1	2	3	4	5
11	Düşüncelerimle yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır.	1	2	3	4	5
12	İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	1	2	3	4	5
13	Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	1	2	3	4	5
14	Arkadaşlarımla beraberken kendimi rahat hissedirim.	1	2	3	4	5
15	Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.	1	2	3	4	5
16	İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.	1	2	3	4	5
17	Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.	1	2	3	4	5
18	Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.	1	2	3	4	5
19	Birisini anlamaya çalışırken sakin bir ses tonuyla konuşurum.	1	2	3	4	5
20	İlişkilerimi zenginleştiren eğlenceli, keyifli bir yanım var.	1	2	3	4	5
21	Birisine bir öneride bulunurken onun öneri vermek isteyip istemediğine dikkat ederim.	1	2	3	4	5
22	Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
23	İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	1	2	3	4	5
24	Bir yakınımınla sorunum olduğunda bunu, onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.	1	2	3	4	5

25	Karşımdakini dinlerken kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım.	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---



ÖZGEÇMİŞ

Gül Doğan 1989 yılında Gaziantep’te doğdu. Nevşehir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümünde lisans eğitimini tamamlayarak, 2013 yılında ilgili fakülteden birincilikle mezun oldu. Aynı yıl Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladı. Gül Doğan orta derecede İngilizce ve İtalyanca bilmektedir. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisinde yayınlanan “Bir Destinasyon Olarak Gaziantep Şehir İmajına Yönelik Öğrenci Görüşleri” başlıklı makalesi bulunmaktadır. Evli ve iki çocuğu vardır.

VITAE

Gül Doğan was born in Gaziantep in 1989. She graduated from the Faculty of Economics and Administrative Sciences at Nevşehir University by completing her undergraduate education in the department of tourism business and hotel management as the first student of the faculty and deparment in 2013. In the same year she started her master’s degree in The Department of Tourism Management Institute of Social Sciences at Gaziantep University. Gül Doğan knows English and Italian in medume degree. She has an published in the Abant İzzet Baysal University Graduate School of Social Sciences Journal of Social Sciences entitled “City Image of Gaziantep as a Destination From The Point of View of Students”. She is married and has two children.