

**T.C.
NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**KİŞİLERARASI DUYARLILIK EĞİTİMİNİN
ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN EMPATİ VE
İLETİŞİM BECERİLERİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nagehan AKGÜL

**Enstitü Anabilim Dalı: Psikoloji
Enstitü Bilim Dalı : Psikoloji**

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Nurgül YAVUZER

TEMMUZ – 2017

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

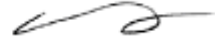
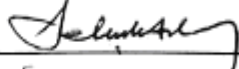
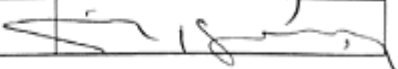
KİŞİLERARASI DUYARLILIK EĞİTİMİNİN
ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN EMPATİ VE İLETİŞİM
BECERİLERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nagehan AKGÜL

Enstitü Ana Bilim Dalı : Psikoloji
Enstitü Bilim Dalı : Psikoloji

“Bu tez 11/07/2017 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZASI
Yrd. Doç. Dr. Nurgül YAVUZER	Bayarlı	
Yrd. Doç Dr. Selçuk ASLAN	Bayarlı	
Yrd. Doç. Dr. Özgür ERGÜN	Bayarlı	

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygu olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Nagehan AKGÜL
11.07.2017



ÖNSÖZ

Bu araştırmada kişilerarası duyarlılık eğitiminin, üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerilerine olan etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda yıpratıcı fakat bir o kadar da heyecanlı bir yola çıkmış olduk. Bu yolda bana destek veren, araştırmanın her aşamasında engin bilgi, tecrübesi ve titiz çalışması ile bana yol gösteren değerli büyüğüm ve danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Nurgül YAVUZER'e saygılarımı sunar teşekkür ederim. Kişilerarası Duyarlılık Eğitimimde bana destek verip sekiz oturum boyunca ilkbaharın o en güzel, cazibeli zamanında hocalarını yalnız bırakmayan tezimin temel taşları olan Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Çocuk Gelişimi Programı 2015/2016 girişli öğrencilerime teşekkür ederim. Bana destek olan kıymetli dostlarım Bucu SEZER ve Bihter Canan KÜÇÜK'e ve SPSS programı ile ilgili bilgisine başvurduğumuz Ercan DİRİK öğretmene teşekkür ederim. Teşekkürlerin en kıymetli ise beni tanıdığı ilk günde bana yardımcı olup bana güç veren ve hala yedek gücüm olan, özellikle tez aşamasında başının etini yediğim ama yine de "onu da hallederiz" diyerek bana moral verip hep yanımda olan güzel yürekli sevgilim, eşim Öğretim Görevlisi Mehmet Şaban AKGÜL'e teşekkür eder ve bu tezi değerli kızım Beren AKGÜL ve eşim Mehmet Şaban AKGÜL'e ithaf ederim.

Nagehan AKGÜL
11.07.2017

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
TABLO LİSTESİ	iv
ÖZET	v
SUMMARY	vi
GİRİŞ	1
I. BÖLÜM: KİŞİLERARASI DUYARLILIK, EMPATİ VE İLETİŞİM BECERİLERİ: KAVRAMSAL ÇERÇEVE	6
1.1. Kişilerarası Duyarlılık.....	8
1.2. Empati	8
1.2.1. Empatinin Tanımı ve Tarihçesi	8
1.2.2. Empati Kavramı ile Karıştırılan Kavramlar	10
1.2.2.1. Empati ve Sempatı	10
1.2.2.2. Empati ve Özdeşleşme	11
1.2.2.3. Empati ve İçtenlik	11
1.2.2.4. Empati ve Sezgisel Tanı	12
1.2.3. Empatinin Birleşenleri	12
1.2.3.1. Algısal (Fiziksel) Empati	12
1.2.3.2. Bilişsel Empati	12
1.2.3.3. Duygusal Empati	12
1.2.4. Empati İle İlgili Kuramlar	13
1.2.5 Empatinin Gelişimi	14
1.2.5.1. Bebeklik Dönemi	14
1.2.5.2. Çocukluk Dönemi	16
1.2.5.3. Ergenlik Dönemi	18
1.2.5.4. Yetişkinlik Dönemi	18
1.2.6. Empatinin Sınıflandırılması	19
1.2.6.1. Onlar basamağı	19
1.2.6.2 Ben basamağı	19
1.3. İletişim	20

1.3.1. İletişimin Tanımı	20
1.3.2. İletişim Becerilerinin Önemi	22
1.3.3. İletişim Türleri	24
1.3.4. İletişim Şekilleri	27
1.3.4.1. Kişi-İçi İletişim	27
1.3.4.2. Kişilerarası İletişim	27
1.3.4.3. Grup İletişimi	27
1.3.4.4. Kitle İletişimi	28
1.3.5. İletişimde Kullanılan Dil	28
1.3.5.1. Sen Dili	28
1.3.5.2. Ben Dili	29
1.3.6. Temel İletişim Becerileri.....	29
1.3.6.1. Dinleme Becerisi	30
1.3.6.2. Konuşma Becerisi	30
1.3.6.3 Yazma Becerisi	31
1.3.6.4. Beden Dili	31
1.3.6.4.1. Kişilerarası Selamlaşma ve Mesafeler	32
1.3.6.4.2. Jest ve Mimikler	33
1.3.6.4.3. Gözler ve Bakışlar	33
1.3.6.4.4. Baş Hareketleri	34
1.3.6.4.5. Bacakların Kullanışı ve Oturma	34
1.3.7. İletişimi Kolaylaştıran Etmenler	35
1.3.7.1. Kabul	36
1.3.7.2. Dinleme	36
1.3.7.3. Empati	36
1.3.7.4. Dürüst Olmak	37
1.3.7.5. Fiziki Dinleme	37
1.3.8. İletişimi Engelleleyen Etkenler	38
1.3.8.1. Emir Vermek, Yönlendirmek	38
1.3.8.2. Uyararak, Tehdit etmek (Göz Dağı Vermek)	38
1.3.8.3. Ahlak Dersi Vermek	39
1.3.8.4. Öğüt Vermek, Çözüm ve Öneri Getirmek	39

1.3.8.5. Mantık Yoluyla İnandırarak, Tartışmak	39
1.3.8.6. Yargılamak, Eleştirmek, Suçlamak	40
1.3.8.7. Övmek, Aynı Düşüncede Olmak, Teşhis Koymak	40
1.3.8.8. Ad Takmak, Alay Etmek, Utandırmak	40
1.3.8.9. Yorumlamak, Analiz Etmek, Tanı Koymak	41
1.3.8.10. Güven Vermek, Desteklemek, Duygularını Paylaşmak	41
1.3.8.11. İncelemek, Araştırmak, Soruşturmak	41
1.3.8.12. Konuyu Değiştirmek, İşi Alaya Vurmak, Şakacı Davranmak..	42
BÖLÜM II: YÖNTEM	43
2.1. Araştırmanın Modeli	43
2.2.Çalışma Grubu	43
2.3.Veri Toplama Araçları	43
2.5. Verilerin Analizi.....	47
BÖLÜM III: BULGULAR VE YORUMLAR	49
BÖLÜM IV: SONUÇ VE TARTIŞMA	57
KAYNAKÇA	61
EKLER	73

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Anne – Baba Eğitim Durumları.....	49
Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Anne – Baba Çalışma Durumları.....	50
Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Kardeş Sayıları.....	50
Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Yaşamlarını Geçirdikleri Yerleşim Birimi.....	51
Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Bölümünü Lisansa (4 Yıla) Tamamlamayı Düşünme Durumu.....	51
Tablo 6. Empatik Eğilim Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Değerleri.....	52
Tablo 7. Deney ve Kontrol Gruplarının Empatik Eğilim Ölçeği Öntest Puanlarının Karşılaştırılması.....	53
Tablo 8. Empatik Eğilim Ölçeği Kontrol Grubu Öntest ve Sontest Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları.....	53
Tablo 9. Empatik Eğilim Ölçeği Deney Grubu Öntest ve Sontest Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları.....	54
Tablo 10. Deney ve Kontrol Gruplarının İletişim Becerileri Ölçeği Öntest Puanlarının Karşılaştırılması.....	55
Tablo 11. İletişim Becerileri Ölçeği Kontrol Grubu Öntest ve Sontest Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları.....	55
Tablo 12. İletişim Becerileri Ölçeği Deney Grubu Öntest ve Sontest Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları.....	56

Tezin Başlığı: Kişilerarası Duyarlılık Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin Empati ve İletişim Becerilerine Etkisi

Tezin Yazarı: Nagehan AKGÜL

Danışman: Yrd.Doç.Dr. Nurgül YAVUZER

Kabul Tarihi: 11.07.2017

Sayfa Sayısı: vi (ön kısım) + 70 (tez) + 3(ek)

Anabilimdalı: Psikoloji

Bilimdalı: Psikoloji

Bu araştırmanın amacı üniversite öğrencilerine verilen kişilerarası duyarlılık eğitiminin, empati ve iletişim becerilerine olan etkisini incelemektir. Araştırmanın diğer bir amacı, kişisel değerlendirme formunda yer alan değişkenler ile üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerileri arasında anlamlı farklılık olup olmadığının belirlenmesidir. Araştırma 2016 – 2017 öğretim yılında Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Çocuk Gelişimi Programı’nda öğrenim gören 48 öğrenci üzerinde yürütülmüştür. Araştırmada kullanılan ölçekler; Ad, soyadı, yaş, annenin eğitim durumu, babanın eğitim durumu, annenin ve babanın çalışıp çalışmama durumu, kardeş sayısı, bölümünü lisansa (4 yıla) tamamlamayı düşünüp düşünmediği, yaşamınızın çoğunu geçirdiği yerleşim birimi gibi değişkenler hakkında bilgi toplamak amacıyla “Kişisel Değerlendirme Formu”, her iki grupta bulunan öğrencilerin empati ve iletişim becerileri düzeylerini belirlemek amacıyla, Korkut (1996b) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği ve Dökmen (1988) tarafından geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği kullanılmıştır. Toplanan veriler; SPSS 17 programı kullanılarak değişkenler arasındaki normal dağılım ve homojenlik durumuna göre Paired Samples Test ve Independent Samples Testleri ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, kişilerarası duyarlılık eğitiminin, empati ve iletişim becerisi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca kişisel değerlendirme formunda yer alan diğer bağımsız değişkenlerle empati ve iletişim becerisi düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar tartışılmış ve gelecek araştırmalar için önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler; Empati, İletişim Becerisi, Kişilerarası Duyarlılık

Nişantaşı University Institute of Social Sciences Abstract of Master's/PhD Thesis

Title of the Thesis: The effect of interpersonal sensitive education on empathy and communication skills of university students

Author: Nagehan AKGÜL **Supervisor:** Assist. Prof. Nurgül YAVUZER

Date: 11.07.2017 **Nu. of pages:** vi (pre text) + 70 (main body) + 3(app.)

Department: Psychology **Subfield:** Psychology

This study aims to investigate the effect of interpersonal sensitivity training which is taken by university students as a lesson on empathy and communication skills.

Other aim of the study is determine either there are meaningful differences between the empathy and communication skills of the university students or not by the variants on the available evaluation form. Study is performed on 48 students of Gazi Osmanpaşa University, institute of sciences, child development program at 2016-2017 term. The used scales in the investigation are; name,surname,age,the education degree of the mother,whether mother or father works,number of the siblings,whether they think completing their department to bachelor's degree,dwelling in which they mostly spend their lives. With the aim of obtaining information about these variants "Personel Evaluation Form" , with the aim of determining the levels of both empathy and communication skills of students in both group "Communication Skills Evaluation Scale" developed by Korkut (1996b) and Empathic Tendency Scale developed by Dökmen (1998) were used. SPSS 17 program was used for analyze the obtained data. It was analyzed by Paired Samples Test and Independent Samples Test according to the normal distribution and homogeneity between variants. At the end of study, meaningful relationship is observed between interpersonal sensitivity training with empathy and communication skill levels. Besides, it is investigated that whether there is a meaningful difference among empathy and communication skill levels with other independent variants which presented in personal examination form or not. Results of the study were discussed and made suggestions for further studies.

Key Words; Empathy, Communication Skills, Interpersonal Sensitiveness

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problem durumuna, problem ve alt problemlere, araştırmanın amacına, araştırmanın önemine, araştırmanın sayıtlarına, sınırlılıklarına yer verilmiştir. Problem durumu başlığı altında literatür taranmış ve araştırmanın problemi ile ilgili kavramsal çerçeve oluşturulmuştur.

Problem Durumu

Kişilerarası Duyarlılık: Bireyin diğer kişilerle olan ilişkilerinde, üzerinde durulmayıp kıymet verilmediğine ya da kötü davranıldığına inanarak onların davranışlarını yanlış değerlendirmesine böylece insanların olduğu yerlerde tedirgin olarak kendini geri çekmesine yol açan, diğerlerinin duygu ve davranışlarına çok fazla dikkat etme ve tenkit edilme ya da reddedilmeye karşı aşırı hassas olma meyilidir (Boyce ve Parker, 1989).

Kişiler arası duyarlılıkta daha çok kişilerin arasındaki münasebetlerde kendini gösteren durum; kötü bir şeyler olacak duygusu yani kaygı halinin olduğu dikkat çekerek, kişiler arası duyarlılıkta büyük oranda kişilerarası parametrelerle çalışıldığı söylenebilir.

Kişilerarası ilişkilerde duyarlılığa sahip olan kişilerin daha çabuk incindiğine ve kırıldığına, başkalarının ehemmiyet verilmediğine buna paralel olarak kendisine iyi davranılmadığına inanma, kendini küçümseme, başkalarının yanındayken hata yapmamaya dikkat etme gibi hayat tarzına sahiptirler ve bu kişiler, kişilerarası ilişkilerde sorunlar yaşayarak ilişkilerinin bozulmasına yol açarlar (Boyce ve diğ., 1991).

Kişilerarası ilişkilerde duyarlılığı olan kişilerin değerli kıldığı diğerlerin iletişim şekilleri, hisleri, fikirleri ve tutumları çok önemlidir. Kişilerarası ilişkilerinde duyarlı olanlar, çok ehemmiyetli olmayan basit, küçük ve çözümü kolay büyütüp içinden çıkılamayacak hale getiren, ilişkinin ilerlemesinde önleyici bir davranış üstlenen, hassas kişilerdir (Boyce & Mason, 1996). Kişilerarası duyarlılığın yapısında kişilerin fikir ve tutumlarında anlamsızlık ve yerinde olmayan bir hassaslık mevcuttur. Kişilerarası duyarlılığın yapısı başkalarının anlaşılabilir veya doğru bir tenkit korkusu ve başkalarının tutum söylemleri hakkında çoğalan kaygı ve başkalarına karşı denetleyici tavırlar biçiminde toplumsal geribildirimde genel bir hassaslık olarak adlandırılmaktadır.

Kişilerarası duyarlılık; şahsi olarak yetememe düşüncesi, başkalarının davranışını sürekli hatalı değerlendirerek ilişkilerde geri durma, güvensiz davranış gibi başkalarıyla aynı yerde bulunulan zaman diliminde rahat olamama ile biçimlenir (Boyce ve diğ., 1992).

Harb ve diğerleri (2002), kişilerarası duyarlılığı depresif bozuklukların ilerlemesinde tehlikeli olarak görmüş ve depresyona meyilli kişiliğe mahsus olduğunu iddia etmişlerdir. Kişilerarası duyarlılığın yapısı kişilerarası farkındalık, ayrılma anksiyetesi, utanma, çabuk kırılma gibi bir karakter ve başkası tarafından onay görme isteğiyle bir araya gelerek depresif olaylarla birleşir.

Birçok çalışma kişiler arası ilişkileri kötü olarak depresyon yaşayan kişiler ile depresif olmayan bireylerin yaşadıkları üzücü olayları, hayal kırıklıklarını ve çaresizlik durumlarını farklı bakış açıları ile sergilediklerini göstermiştir. Depresif bireyler daha çok destek, cesaretlendirme ve başkalarından yardım beklerken, kendilerini ketlenmiş ve çekingen hissederek zavallı olduklarına dair tepkiler vermektedirler. Yapılan çalışmalar sonucunda depresyon yaşayan bireylerin kişisel ilişkilerinde de sorun yaşadığı gözlenmiş, hatta yakın çevresindeki önemli kişilerle olan ilişkilerindeki yetersizlik sonucu kişide stres oluşarak depresyon olduğu sonucuna varılmıştır.

Bireylerin kişilerarası münasebetlerinde yaşadığı sorunlar ve sıkıntılar kişide depresyon sebebi veya neticesi olabilmektedir. Depresyon bir bireyi kişilerarası ilişkilerde problem yaşamaya itebilmekte ya da kişilerarası ilişkilerde yaşanan sorunlar depresyonu harekete geçirmektedir. Bireyin geride bıraktığı ve hala devam eden kişilerarası ilişkilerdeki sorunları da depresyona sebep olabilmektedir. Depresyona neden olan etmenler bireyin yakın ve karşılıklı kişilerarası ilişkiler kurmasını ve buna devam etmesini zayıflatarak kişiliğini de etkilemektedir. Kötü olan kişilerarası ilişkiler kişinin sürekli ruh durumundaki değişimlerle sonuçlanmaktadır. Bozulan, kötü olan bu ilişki başkaları tarafından destek görememe, dışlanma, onay görememe, istenmeme şeklinde kendini göstererek bireyde onu incitir bir hal alır ve bu durum depresyona sebep olur (Gabbard, 1995:118).

İletişim dediğimizde ilk akla gelen konuşma, anlaşma, yüzleşme; sonrasında ise, kitle iletişim araçları, iletişim teknolojileri ve medya gelir. Fakat bunlar iletişim konusunda çok genel etkilere ve onlara dair ifadelere karşılık gelir (Açıkgöz, 2005, s.24).

İletişimin sağlıklı ve etkili olabilmesi için insanlar arasında sevgi, saygı, güven ve onaylanma çok önemlidir. İletişimin sağlıklı olması sağlıklı bir toplumun var olmasında büyük öneme sahiptir. Bireyler kişilerarası ilişkiler konusunda eğitilirse ilişkiler hakkında bilgi sahibi olacak, davranışlarının nedenlerini görecek böylece sağlıklı yaşam sürmeleri daha kolay olacaktır (Boz geyikçi, 2001).

Gelişen teknoloji ile birlikte hemen hemen herkes ağır stresle karşı karşıya kalarak bireyin davranışlarını etkilemektedir. Bu nedenle öğrencilerin kişilerarası ilişkilerini, iletişim becerilerini geliştirip güçlendirerek sağlam ve sağlıklı bir ruhla yaşamalarına ön ayak olmak gerekir. Böylece karşılaşılabilecek olan herhangi bir problemi çözebilme yeteneğe sahip olmalarına yardımcı olunabilecektir.

Empati; bireyin karşısındaki kişinin hissettiklerini, düşündüklerini, olaylara bakış açısını onun gibi anlayarak, onun gibi düşünüp hissederek karşısındaki kişinin duygusunu anlayabilmesi ve karşısındaki kişiye onu anlayabildiğini fark ettirme eylemidir. (Dökmen, 2002, 135). Bir çok meslekte empati duygusunun gelişmiş olması gerekmektedir. Bu nedenle bu günün öğrencisi yarının meslek sahibi üniversite öğrencilerinin empati duygusunun gelişmiş olmasını gerekir. Çünkü insanlar birbirleri ile empatik ilişkiler kurarak iletişime geçebilirler, karşılıklarını anlayabilirler, iç dünyalarına girebilirler ve böylece kendilerine severek yaptıkları bir iş, olumlu bir meslek hayatları oluşturabilirler.

Araştırmanın Amacı

Yaşamın içinde var olmanın birçok unsuru var: bunlardan biri iletişim bir diğeri ise empatidir. Sosyal hayatın olmazsa olmazı olan bu iki kavram insan yaşamında birbirini tamamlar niteliktedir. Bu günkü dünyada kavgaların, tartışmaların, anlaşmazlıkların, kırgınlıkların, gözyaşların, depresyonların hatta cinayetlerin çoğu nedeni hem kendimizle hem de karşımızdaki kişi ile kurmayı başaramadığımız iletişim becerisindeki eksikliklerimiz hem de karşımızdaki kişinin duygularını, düşüncelerini, tutumlarını, davranışlarını benimseyememek ve o kişi ile duygudaşlık/empati kuramamızdır.

Bu çalışmada geleceğimiz olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati yeteneklerini geliştirmeye yönelik sekiz oturumluk bir kişiler arası eğitim programı hazırlanarak eğitim verilerek çeşitli değişkenler açısından ele alınması amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda aşağıdaki alt problemlere yanıt aranmıştır.

Problem Cümlesi

Kişilerarası duyarlılık eğitim programının üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerilerine etkisi var mıdır?

Alt Problemler

Üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerilerinin incelenmesi.

Üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerileri anne-babalarının eğitim seviyelerine göre anlamlı biçimde farklılaşmakta mıdır?

Üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerileri anne-babalarının çalışma durumlarına göre anlamlı biçimde farklılaşmakta mıdır?

Üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerileri kardeş sayılarına göre anlamlı biçimde farklılaşmakta mıdır?

Üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerileri yaşamlarını geçirdikleri yerlere göre anlamlı biçimde farklılaşmakta mıdır?

Üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerileri bölümlerini lisansa tamamlamayı düşünme durumlarına göre anlamlı biçimde farklılaşmakta mıdır?

Araştırmanın Önemi

Para kazanmaya endeksli bir hayat maratonu içindeyken hayattan nasıl lezzet alırım, nasıl hayatta nasıl mutlu olurum, hayattaki amacım nedir? Sorularını kendimize sormayı unutarak yaşamaktayız. Bu düşünceyi eğitim sistemimizde de kullanmakta, öğrencileri yarış atına çevirerek bir an önce meslek sahibi olmaları için o sınava bu sınava girmeleri ve başarıları için baskı yaparak yaşamaktayız. Diğer insanlarla ve kendileriyle iletişimlerine engel olarak, kendilerine fırsat vermeden yaşatmaktayız. Tek noktaya odaklanan öğrenciler hayatın güzelliklerini göremez, hayattan zevk alamaz bir hale gelmiştir. Bu çalışmada kişilerarası duyarlılık eğitimi ile üniversite öğrencilerinin kendilerini, karşılarındaki kişiyi anlayarak ve yaşayarak; empati ve iletişim becerilerini geliştirerek; daha kaliteli, daha verimli bir hayat geçirmelerini ve kendileri ile barışık bireyler olmalarına olanak sağlamaktadır. Bu çalışma, empati becerilerini geliştirerek karşılarındaki kişileri daha doğru anlama ve tanıma, iletişim becerilerini geliştirerek hem kendini hem de diğer bireylerle daha sağlıklı iletişim kurabilmelerine olanak sağlamaktadır.

Planlanan bu araştırma üniversite öğrencilerinin mevcut empati ve iletişim eksikliklerinin giderilmesi, yanlışlarının düzeltilmesi; bireylerle sağlıklı iletişim kurulması, daha bilinçli bir hayat tarzına sahip olması açısından işlevsel olacağı öngörülmektedir.

Sayıtlar

- * Üniversite öğrencileri veri toplama araçlarını yansız ve doğru olarak cevaplandırmaktadırlar.
- * Fidan Korkut İletişim Becerileri Ölçeği (İBÖ) ve Üstün Dökmen Empati Becerileri Ölçeği (EEÖ) üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerilerini ölçecek güvenilirliğe sahiptir.

Sınırlılıklar

- * Araştırmanın problemi ve amacı doğrultusunda kullanılan İBÖ ve EEÖ ile elde edilen verilerle sınırlıdır.
- * Bu araştırma Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Çocuk Gelişimi Bölümü öğrencileri ile sınırlıdır.
- * Bu çalışmada sadece kız öğrencilerle çalışıldığı için araştırma kız öğrencilerle sınırlıdır.
- * Bu araştırma, nicel boyutta 20 üniversite öğrencisi ile sınırlıdır.
- * Bu çalışmada eğitim verildiği için deney grubu için gönüllü öğrenci bulmak zor ve sınırlıdır.

I. BÖLÜM: KİŞİLERARASI DUYARLILIK, EMPATİ VE İLETİŞİM BECERİLERİ: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Kişilerarası Duyarlılık

Kişinin özellikle anne-baba, yakın arkadaş, partneri gibi önemli gördüğü bireyler arasında yaşadığı problemler kişiyi derinden etkileyerek hayatının en büyük sıkıntısı olarak kişide yerini alır. Bu duyarlılık bir zaman sonra kişide diğerleri ile olan ilişkilerin bozulmasına ve kişiyi istememe, reddetme duyarlılığına dönüşebilmektedir.

Kişilerarası duyarlılık; şahsi olarak yetememe düşüncesi, başkalarının davranışını sürekli hatalı değerlendirerek ilişkilerde geri durma, güvensiz davranış gibi başkalarıyla aynı yerde bulunulan zaman diliminde rahat olamama ile biçimlenir (Boyce ve diğ., 1992).

Sürekli bir hal alan kişilerarası ilişkilerde etkileşim şekli, onun değer verdiği boyutta ve belirlediği sınırlar içinde karşılıklı olmaktadır. Kişilerarası ilişkilerde duyarlılığa sahip bireyler için önemli diğerlerinin sözel ya da sözel olmayan iletişim biçimleri, hisleri, fikirleri ve tutumları çok önemlidir. Duyarlılığa sahip bireyler ilişki yönünden diğer bireylerle kıyaslandığında çabucak incinebilen, basit problemleri büyüterek içinden çıkılması güç bir hal aldırarak ilişkilerinin ilerlemesini ketyen hassas kişilerdir (Boyce & Mason, 1996).

Kişilerarası duyarlılığın temelinde diğerlerinin davranış ve düşüncelerinde manasız ve gereğinden fazla farkındalık ve duyarlılık vardır. Bunun temelinde başkaları tarafından bilinen veya doğru tenkit edilme sıkıntısı ve başkalarının sergiledikleri tutum ve söylemleri üzerine çoğalan tasa ve başkalarının karşılık vermelerine ilişkin sakınma biçiminde toplumsal geribildirime duyarlılık adı verilmektedir (Boyce ve diğ., 1992).

Snodgrass ve arkadaşlarına göre (1998), kişilerarası duyarlılıkla ilgili olarak son zamanlarda -doğal ortamda- insanlar arasındaki gerçek etkileşim durumunda kişilerarası algılamaya daha çok dikkat verildiği görülmektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda da kadınların erkeklerden daha çok duyarlı bir yapısı olduğu görülmüştür.

Snodgrass'ın (1985, 1992) araştırmalarındaki hedefi erkekler önder oldukları durumlarda, kadınların erkeklerden daha çok kişilerarası duyarlılık sergilemedikleri savını ölçmektedir. 1985'de öğretmen ve öğrenciler üzerinde; 1992'de patron ve işçiler üzerinde araştırmalar yapılmış, erkekler ve kadınların duyarlılığının benzer olduğu saptanmıştır.

Erözkan'ın (2003) "üniversite öğrencilerinin kişilerarası duyarlılık ve depresyon düzeylerinin yaş, cinsiyet, sosyo- ekonomik düzey ve ikamet edilen yer açısından karşılaştırılması" adlı çalışmasında; üç yüz yirmi (yüz altmış erkek, yüz altmış kız öğrenci) üniversite öğrencisinde kişilerarası duyarlılığa bağlı "kişilerarası farkındalık" ve "çekingenlik" nitelikleri üzerinde cinsiyetler ve sosyo-ekonomik düzeyler arasında; "onaylanma ihtiyacı" ve "kırılgan iç benlik" nitelikleri üzerinde yaşlar ve ikamet edilen yerler arasında farklılık olduğu görülmüştür. Cinsiyetler açısından değerlendirildiğinde erkeklerin kızlardan daha fazla kişilerarası duyarlılık sahibi olduğu görülmüştür. Bu da erkeklerin başkalarının duygu ve düşüncelerine daha çok önem verdiği için farkındalıklarının yüksek çıktığı saptanmıştır. Kişilerarası farkındalık üzerinde kızların erkeklerden daha çekingen oldukları saptanmıştır. Kabul görme gereksiniminde 18-19 yaş grubunda bulunanlar köyde yaşayanlar için hassas iç benlik konusunda manalı bir değişikliğe denk gelinmemiştir.

Kişilerarası ilişkilerde duyarlılığı olan kişilerin belirtilmesindeki karışıklığı engellemek ve algılanan kişilerarası reddedilme ile bir araya gelen korku ve huzursuzluğu daha iyi belirtebilmek için son yıllarda kişilerarası duyarlılık yapısı kişilerarası reddedilme duyarlılığı olarak incelenmektedir. Kişilerarası reddedilme duyarlılığı; kişilerarası tedbirli davranmalar, reddedilme korkuları, başkalarının tutum ve davranışlarını yanlış anlamalar, aşağılık hissi, güvensiz tutum ve davranışlar ve kişilerarası durumlardan geri durmalarla biçimlenen bir yapıdır. Kişilerarası reddedilme duyarlılığı yüksek olan kişiler sosyal ilişkilerde kaygı düzeyleri yüksek, kaygılı bağlanma, çok ciddi duygusal eksikliği ve kabul görmeme korkusu olan kişilerdir. Bu kişilerin korkusu olumsuz olan kızgınlık duygusunun içindeki eksiklikle bütünleşmektedir. Duyarlılık konusunda kişilerarası farkındalığı "diğerlerinin hakkımdaki düşünceleri konusunda kaygılanırım." gibi söylemler, onay görme gereksinimini "bir kişiye uzak kalmamak için aslında yapmayacağım biçimde nazik davranırım." gibi ifadeler, ayrılma kaygısını "birileriyle ayrılırken esenlik dilediğimde kendimi güvende değilmiş gibi zannederim." şeklindeki söylemler ürkekliği, "bir kişiyi kırmak veya kızdırmaktansa hoşuma gitmeyecek şeylerim yapmayı tercih ederim." gibi söylemler, çabucak incinen iç benliği "benim kıymetim diğerlerinin benim için akıllarımdan geçirdiklerine göre oluşur." gibi söylemlerle ifade edilmektedir (Boyce ve diğ., 1993).

Reddedilmeye duyarlı kişilerin ilişkilerindeki zorluklarla mücadele etmelerinden reddeden eşe odaklaşır ve kolaylıkla reddedilmeyi kavrayabilir. Bu yüzden bu kişilerin fark edilen reddedilmeye aşırı tepki gösterme meyilleri ile bütünleşen reddedilme tasaları, üstünden gelmiş kavga çözümüne yol açan tutumları ketlemesi mevzubahistir. Suçlama, zarar verme niyeti gözdağı veya sorunu çözmeyi istememe ile çözülmemiş heves edici durumlar olan münazaralar gün yüzüne çıkacak, var olan durum eşlerin huzursuz ve hoşnutsuzluk duyguları ile bitecektir. Buna benzer durumlar farklı çatışmalara neden olacak, reddedilmeye duyarlı bireyler için yeni şartlar sağlayacak ve partnerinin bu ilişkiyi tekrar gözden geçirerek yeni bir değerlendirme yapmasına neden olacaktır. (Downey & Feldman, 1996: 1330).

1.2. Empati

1.2.1. Empatinin Tanımı ve Tarihçesi

İnsanın olduğu her yerde kullanılan empati, günlük yaşamımızın başını çekmektedir. İnsanların birbirini anlamalarına yardımcı olan empati, bireyin diğer bir bireyin yerine kendini koyarak, duygu, düşünce, tutum ve yaşantısını anlayabilmesine denir (Arslan, 2016: 22).

Yukarıda belirtilen empati tanımı üç temel unsurdan oluşmaktadır. Dökmen (2005) bireyin empati kurabilmesi için gerekli olan bu unsurları şu şekilde sıralar:

a) Empati kuracak birey, kendisini karşısındakinin yerine koymalı, yaşananlara onun gözü ile bakmalıdır. Her insan yaşananları, kendine has bir biçimde algılar; bu algısal yaşantı kişiseldir. Yani her insan dünyaya, kendine has bir bakış açısı ile bakar. Şayet bir insanı anlamak istiyorsak, hayata onun bakış açısıyla bakmalı, yaşananları onun gibi algılayarak yaşamaya çalışmalıyız. Bunu yapabilmek için de empati kurmak istediğimiz bireyin rolüne girmeli, onun rolüne girerek adeta olaylara onun baktığı pencereden bakmalıyız..

b) Empati yapmış sayılmamız için, karşımızdaki bireyin duygularını, düşüncelerini, tutumlarını ve yaşantılarını doğru olarak anlamamız gereklidir. Burada empatinin iki temel bileşeninden söz etmiş oluyoruz. Bunlar empatinin bilişsel ve duygusal bileşenleridir. Karşımızdaki bireyin rolüne girerek, ne düşündüğünü anlamamız, empatinin bilişsel bileşeni, bireyin hissettiklerinin aynısını hissetmemiz empatinin

duygusal bileşenidir. Yani empatinin bilişsel düzeyi rol alma, duygusal düzeyi de rol almanın ön koşuludur denebilir.

c) Empati tanımındaki son unsur, empati kuran bireyin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşıdaki bireye aktarılmasıdır. Karşımızdaki bireyin duygularını, düşüncelerini, tutumlarını ve yaşantılarını doğru olarak anlasak bile, anladığımızı ona hissettiremezsek empati kurma sürecini tamamlamamışız sayılır.

Kişi başkaları tarafından duyguları, düşünceleri, tutum ve yaşantıları anlaşılabilir ve önem verilsin ister. Anlaşılma ve önem verilmek insanın kendini iyi hissetmesini sağlayarak diğer bireylerle sağlıklı ilişkiler kurmasına yardımcı olur. Karşısındaki kişinin duygu, düşünce, tutum ve yaşantısını anlayabilmek kişiye zaman içinde farkındalık oluşturarak karşısındaki kişiyi anlama becerisi kazandırır. (Yüksel, 2004). Bu da empati kavramının insan yaşamında önemli bir nitelik olduğunu sergileyerek, insan ilişkilerinin ve iletişimin temel yapı taşını oluşturduğunu gösterir (Dökmen, 2005: 131)

“Empati” kavramı “şefkat (affection) ve ıstırap / tutku / ihtiras (passion) anlamında kullanılan Yunanca “empathia” kelimesinden türemiştir (Plutchik, 1990, s.38).

Empati kavramının gelişimi ilk olarak Alman psikolog Lipps (1897) tarafından estetik ve psikolojideki çalışmalar çerçevesinde dıştaki nesneyi, durumu, olayı kendince deneyimleme süreci olarak ifade edilmiş ve “einfühlung” olarak adlandırılmıştır (Demir, 2012).

Kökene Alman estetiğine dayanan empati kavramı, 19. yüzyıl sonlarında Einfühlung olarak ortaya atılmış ve 20.yüzyıl başlarında da Amerikan deneysel psikoloji dalında empati olarak çevrilmiştir. Empati kavramı, 1930 yıllarında kişilik kuramı ile uğraşan birçok kuramcı tarafından kullanılmıştır. 1950 yıllarında özellikle Rogers’ı destekleyen psikoterapistler tarafından; 1960 yıllarında şartlandırma kuramcılarının dikkatini çekerek ilgi görmüştür (Wispe, 1990:17).

Sanat eleştirmeni Edgar Wind (1963), Einfühlung terimini ilk olarak Robert Vischer’in 1873 yılında estetik ve biçim algılama psikolojisi hakkındaki tartışmasında kullandığını bildirmiştir. Wind (1963)’e göre, Vischer, Einfühlung kuramına ilk kez açıklama yapan isimdir en manidar en anlamlı açıklamayı yapmıştır. Ayrıca fikirlerinin, kendi kuşağında, sanat tarihçileri arasında büyük bir geçerliliği vardır. Vischer’in estetik

beğeni psikolojisi, bireyin özünün güzel olan bir nesneye yansıtılmasını kapsamaktadır. Vischer'in görüşü kısa zaman içinde diğerleri tarafından beğenilerek benimsenmiştir.

Bu gün kabul gören empati anlayışı, 1970'lerde Rogers'in ortaya çıkarmış olduğu empati anlayışıdır. Günümüzde hala empatinin yeni yeni tanımları yapılmaktadır. Bu tanımlardan birisini yapan Ivey (1987) empati konusuna yeni denilebilecek bir boyut kazandırmıştır. Ona göre birey bir kültür içinde yaşamaktadır, kültürden arınmamıştır. Bu sebeple terapistin yalnız hastasıyla\danışanıla empati kurması yeterli olmamakta; terapist hastanın/danışanın içinde yaşadığı kültürü anlamalıdır, başka bir deyişle hastanın/danışanın kültürü ile de empati kurmalıdır. Bu sürecin içine kendini dahil edebilen terapist, ancak bu yolla hastasını/danışanın net olarak anlayabilecektir (Dökmen, 1988, s.157).

1.2.2. Empati Kavramı ile Karıştırılan Kavramlar

Bu kavramlar empati ile ilgili olmayan veya empati kavramına çok yakın olup, empati ile karıştırılan kavramlardır.

1.2.2.1. Empati ve Sempati

Birbirine benzer iki kavram gibi görülse de, empati ve sempati birbirinden çok farklı kavramlardır. Bu kavramların karıştırılma sebebi kaşımızdaki kişinin duygularına yönelik olmasından kaynaklanır. Empatide bireyin yaşamına dahil olarak onun hayatında öncelik verdiği konuları anlayıp algılayabilmek vardır. Sempatide ise sadece bireyin duygularına katılım vardır öyle ki sempati duyan bireyin yaşantısı da bu katılıma ortak olur. Örneğin acı ve keder içerisinde olan birine sempati ile yaklaşan kişi de aynı acıyı aynı kederi çekiyormuş hissiyatı vardır. Sempati duyuyordur çünkü kendisi de o acıları yaşamıştır. Empati duyan birey ise kendi yaşadığı kederlerini, duygularını, hislerini yani kendi yaşamını geride bırakarak kendini bir anlamda karşı tarafa yönlendirir (Akkoyun, 1982).

Sempati aynı hislerin, aynı beklentilerin, paylaşılmasıdır. Empati ise karşı tarafın hissettiklerini doğru değerlendirme ve –miş gibi o hissettiklerini kendinin yaşayabilmesidir. Buradan anlaşılacağı üzere empatinin ayna gibi işlevi vardır. Empati kurulan kişi kendini aynada gördüğünü fark ettiğinde gereksinimlerini daha iyi karşılayabileceği bir resim görür. Saygı duyulan biri olduğunu hisseder ve olumlu bir kişilik geliştirmeye başlar. Sempatide ise sempati duyulan kişi empatik yaklaşımın

tersine kendini güçsüz hisseder. Bir acıma hissi fark edilir. Bu durum özgüven duygusunu yıpratarak zedeler ve olumlu kişilik gelişimini ketler (Akkoyun, 1982).

Empatide kişinin duygularını, istek ve düşüncelerini sezebilmek, sempatide ise sezmiş olalım ya da olmayalım, kişiye hak vermek söz konusudur. Bu iki kavram, başkalarına karşı gösterilen duygusal reaksiyon olarak farklı olmasına rağmen birbirleriyle sıkça karıştırılmaktadır.

Empatiye benzer gibi görünmesine rağmen kesinlikle aynı olmayan sempati kavramı, kişiler arası iletişimde özenle değerlendirilmesi gereken bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Karabağ, 2003: 28).

1.2.2.2. Empati ve Özdeşleşme

Özdeşleşme, bireyin başka bir kişi gibi olma girişimi, onun gibi davranışlar sergileme hareketidir. Birey kendi kişiliği yerine özdeşim kurduğu bireyin kişiliğini koymaktadır. Empatide iki ayrı kişilik bir arada yaşarken, özdeşleşmede iki kişi aynı kişiliği benimser.

Özdeşleşmede, birey kendisini karşısındaki ile benzer görmektedir. Başka bir deyişle özdeşleşmede bireyin kendi kişiliğini silinerek yerine beğendiği, kendisine uyduğuna inandığı bireyin kişiliğini getirmesidir (Arslan, 2016).

1.2.2.3. Empati ve İçtenlik

Empati ile içtenlik kavramları birbirlerinin içinde bulunarak, birbirlerini tamamlar niteliktedir. İçtenlik dürüst davranmayı anlatır ve empatinin yalnızca ön koşulu olmaktadır. Empatik zihniyet kişinin karşısındakinin duygu, düşünce ve tutumlarını anlayabilmek, içtenlik ise karşısındakinin duygu, düşünce ve tutumlarını algılamak aynı zamanda kendi hayatını da algılayabilmesidir. Aşağıdaki bu üç madde içtenlik için önemlidir.” (Katman, 2010: 31):

1. Muhatap aldığınız kişiyi tüm samimiyetinizle dinleyebilmek.
2. Kendi düşüncelerinize kulak vermeyip, dikkatlice muhatabınızı anlamaya ve algılamaya çalışmak.
3. Muhatap aldığınız kişinin menfaati için kendi menfaatinizden vazgeçmek.

Empati kurarken muhataba yürekten ve candan davranılarak, yanılsız bir biçimde olumlu olarak kabul edildiğinin muhataba sezdirme gerekir. Yoksa empati gayesine ulaşamaz.

1.2.2.4. Empati ve Sezgisel Tanı

Sezgi, zihinle ilgili faaliyetlerin hızlıca yorumlanıp kullanılmasıdır. Bu iki kavram ayrıntılı ve süratli bir zihniyeti yakalamaya yardımcı olur. Benlik fonksiyonları açısından değerlendirildiğinde empati tecrübe eden, sezgi ise inceleyen benliğin bir fonksiyonu olarak görülür. Zaman zaman birbirlerinin yerine geçebilmektedirler. Empati, sadece benlik fonksiyonları konusunda değil nesne ilişkileri konusunda da denetleyici ve regresyoncu bir sınır gerektirir. Sezgide empati olmazsa yanlış ve güvenilir olmayan sonuçlar doğurabilir (Gülseren,001: 139).

Bu iki kavram ayrıntılı bir zihniyete varmayı ve süratliliği sağlar. Empati, his ve dürtüler yönünden yakın bir bağ meydana götürme metodudur, sezgi ise aynı işi düşünceler konusunda yapar (Gülseren, 2001).

1.2.3. Empatinin Birleşenleri

1.2.3.1. Algısal (Fiziksel) Empati

Empatinin algısal bileşeni, karşımızdaki bireyin hisleri ile alakalı tecrübemizin ilk basamağıdır. Empati kurduğumuz bireye dikkat etmeli, sergilediği davranışlara, sözlere, ses tonuna, içeriğe, zamanlamaya ait bütün imaları kapsamalıdır. Yalnızca bunları anlayıp algıladıktan sonra empati kuran kişinin bilişsel ve duygusal süreçleri bu imalar üzerinde çalışabilir (Goldstein ve Michaels, 1985).

1.2.3.2. Bilişsel Empati

Bilişsel empati, bireyin bilişsel yönden anlaşılması durumudur. Staub (1990), bilişsel empatiyi; diğer kişinin içsel durumları, hisleri, düşünceleri ve maksatlarının bilişsel olarak farkına varılması söz konusudur. Bilişsel empati de kişi karşısındakiyle aynı duyguları yaşamaz ama yaşamış gibi anlayabilme vardır. Bilişsel empati bileşeni iyi bir gözlemi ve düşünmeyi icap eder. Karşısındakinin duygularını, düşüncelerini, hissettiklerini sözel ve sözel olmayan belirtilerle anlama becerisini kapsar (Davis, 1983).

1.2.3.3. Duygusal Empati

Empati kuran birey, empati kurulacak bireyin duygu, düşünce ve hislerini anladıktan sonra kendi içinde değerlendirerek yansız bir biçimde belirtmesidir. Bir araya getirilen bu duygu, düşünce ve hisler diğer bireyin duygu ve düşünce durumunun anlaşıldığının belirtilmesi gerekliliğine dikkat çekmektedir (Gürüz, 2008).

1.2.4. Empati İle İlgili Kuramlar

Ünal (1972), “insanları anlama kabiliyeti” adının yerine empati terimini kullanmıştır.

Empatiyi açıklamada başlıca üç görüş olduğunu belirtmiştir.

Bunlar;

1. Çıkarsama (inference) Kuramı,
2. Rol Oynama Kuramı,
3. Heyecan Yayılması Olarak Empati'dir.

1. Rol oynama kuramı: Etrafındaki kişilerin yaptıklarını yaparak ve kendini onların yerine koyarak, başkalarının olaylara bakışını anlayarak, onların tutum ve davranışları ile alakalı beklentiler geliştirmek şeklinde tanımlanır. Georgeo H. Mead'in temsil ettiği bu görüşe göre, empati yeteneğinin ilerlemesi şu şekilde olmaktadır: Çocuğun büyük oranda taklit etme yeteneğini vardır; etrafındaki insanların davranışlarını ve hareketlerini taklit eder ve tekrar eder. Yeni doğan henüz kendisini diğerlerinden ayıramaz; kendisiyle dış dünya arasında sınırlar çizilmemiştir; daha bir benlik kavramı oluşmamıştır. Çocuk taklit ile yaşamı pratik eder, diğerlerinin rolüne bürünür, onların gibi davranır böylece hem kendisi hem de diğerleri hakkında kavramlar geliştirerek anlayış kazanır. İlk başlarda yalnızca taklit vardır. Kendisine gülümseyen annesini gibi o da annesine güler, diğer kişilerin ona yaptığı hareketleri yapmaya çalışır. Bu durum rol oynama davranışının başlangıcıdır. Çocuk taklit yaparken ailesi, yakınları ya da ona bakan kişi/kişiler tarafından hareket ödüllendirse davranış pekişir ve öğrenilir. Çocuk zaman içinde diğerlerinin kendisine nasıl hareket ettiğini anlamaya başlar. Diğerlerinin rolünü oynamak yani onları taklit ederek başkasının gözüyle kendini görme fırsatını bulur. Örneğin, evcilik oynarken, anne-baba rolünü canlandırmaları. Bu, zihniyetle alakalı bir rol almadır. Kendisine dışardan bakma fırsatı bulan çocuk böylelikle kendini inceleyebilme ve başkalarının penceresinden görebilme fırsatını yakalar (Ünal, 1972, 76-77).

2. Çıkarsama Kuramı: Bu kurama göre, insanı anlayabilmek, onun sergilediği davranışların yorumlanmasıyla gerçekleşir. Kişi, iç dünyasındaki duygularına bedeninde eşlik ettiğini fark eder. İnsanın iç dünyasındaki hali duruş şekline, yaptığı hareketlere, kaslarının gergin olmasına ya da gevşek olmasına eşlik eder. İnsanın bu dışa vurumu iç yaşantısının alametidir. Örneğin, sinirli olduğum zamanlarda elime

geçeni fırlatmış, bağırmış, kaşlarının çatıldığını yaşantılarım sonucu gözlemlemişsem, aynı davranışı yapan birinin de sinirli olduğunu bilirim. Çıkarsama kuramı, empatiyi bir yansıtma olarak da ele almaktadır (Ünal, 1972, 73).

3. Heyecan Yayılması Olarak Empati: Bu görüşe göre empati kuran birey ruhsal yorgunluk çeken kişinin rahatlamasını sağlamak, ayrıca onu gözlemlerken hissettiği kendi ruhsal yorgunluğunu gidermek için yardım eder (Dökmen, 2005, 145). “Krech ve Crutfield (1958)’e göre, heyecan ve empati, diğer bir kişinin durum ve davranışlarından anladığımızda aynı heyecan bizde de olabilir. Burada heyecan geçişinden bahsedilmektedir. Bu geçişin bir hayli örneği mevcuttur: kederli birinin haykırışı bizde bir üzüntü yaratır, kahkaha atan bir bebek bize de kahkaha attırır, korkan birinin durumundan etkilenerek biz de korkabiliriz. Diğer bir kişinin heyecanını fark edip de kendimizde o heyecanı ifade ettiğimiz zaman o kişi ile empatize olduğumuzdan bahsedebiliriz. Burada, heyecanı oluşturan pozisyonun rolü de önemlidir. Şayet karşımızdaki kişinin niçin güldüğünü, neden ağladığını, ne için korktuğunu bilmezsek, onlarda fark ettiğimiz belirtiler bizde etkisiz olacaktır. (Krech and Stanley, 1958, 233: Akt. Ünal, 1972, 78).

1.2.5 Empatinin Gelişimi

1.2.5.1. Bebeklik Dönemi

İnsan yeni doğduğunda tehlikelere karşı savunmasız ve etrafta olanlara karşı çok hassastır. Doğum hem anne için hem bebek için zor bir durumdur hatta bebek için bir travmadır, savunmasız olan anne ve bebeğin bir sorun olmadan hayatta kalması için belirli bir sistemin hayatta kalmaya yardım etmesi gerekir. Yeni doğanın, bebeklik dönemine geçinceye kadar annelerinin dikkatini ve desteğini çekebilmek adına nasıl davranmaları, ne yapmaları gerektiğini öğrenmek zorunda olsalardı ve bebeklik dönemine kadar bekleselerdi, annelerde bu durumu nasıl vermesi gerektiğini öğrenmek mecburiyetinde olsaydı, türlerin hayata tutunabilme ihtimalleri çok az olurdu. İletişimle ilgili olan davranışların ilk kullanıldıklarında işe yaramaları/çalışmaları gerekir. Böylelikle, bebeğin iletmediği duygular, hayatta var olmak adına uyarlanabilir sonuçları olan bir çeşit iletişim işaretleri olarak fonksiyon görürler. Anne-babanın tutumlarının, bebeğin davranışlarını çok fazla etkilediğini gösteren önemli kanıtlar vardır. (Plutchik, 1990, s.38-39).

Hoffman (1994)'ın bebekler üzerine yaptığı çalışmada, birincil empatik tepkiler olarak adlandırdığı durumun tam olarak empatiyi ihtiva etmediği düşünülmektedir. Çünkü empati etkin dinleme, farkındalık, hassaslık ve üst düzey algılama süreçlerini kapsamaktadır. Empatik olarak daha doğru algı yetisi olanlar, diğerinin duygu ve düşüncelerini anlarken birbiri ile çelişkili olmama meyilinde olurlar. Bu olğan dışı bir idrak değildir. Telepati gibi diğer parapsikolojik olaylarla ilişkisi yoktur. Bunun yerine farklı insanların duygu ve düşüncelerini algılamaya dair gözlem, hassaslık, hafıza, bilgi alma ve tahminde bulunma gibi karmaşık psikolojik formlarla da alakalıdır.

Trevarthen (1984), bebeklerin dahi yetişkinlerin yüz ifadelerinin aynısını yapmaya çalışabildiklerini (onlarla empati kurdukları) ve annelerin bebeklerle yaptığı konuşmalar bebeklerin yüz ifadelerindeki az da olsa farklılıklara karşı empatik bir duyarlılığı açığa çıkardığı neticesine varmıştır. Trevarthen (1984) bebeklerin ifadelerindeki bu değişiklikler, yetişkinleri duygulandırdığına ve bunun duygusal olarak hissedildiğine vurgu yapmıştır. Ayrıca, bebeklerin yaptığı bu hareketler, yetişkinlerden aldıkları karşılığın duyusal niteliğine karşı da çok hassastır. Bebeğe bakan kişi ile bebek arasında kullanılan ifadeler, empatik farkındalığın ve karşılıklı ortak kontrolün ilk işaretleridir (Trevarthen, 1984, s.150).

Frodi ve arkadaşlarının (1978), bebeğe bakan kişilere bir çalışma yapmıştır. Onların üzerinde nasıl bir etki bıraktığını ortaya koymaktır. Yeni doğanın ebeveynlerinden oluşan bir gruba, bir bebeğin videoları izletilmiştir. Bu videolarda gülümseyen ve ağlayan bebek videoları vardır. Ebeveynlerin bu videoları izlediklerindeki ruhsal durumlarına not vermeleri istenmiş ve bu arada da kan basınçları ile deri iletkenlikleri ölçülmüştür.

Videoda ağlayan bebeği izleyen anne babalar, gülümseyen bebeği izleyen anne babalara nazaran daha huzursuz, daha asabi, daha üzgün, daha alakasız, daha az dikkatini veren ve daha az mutlu olduklarını belirtmişlerdir. Sonuçlar annelerden ayrı babalardan ayrı alınmıştır. Anne babalar, ağlayan bebek videosu izlediklerinde, diyastolik kan basınçları ciddi anlamda yükselmiştir, ama gülümseyen çocuğun videosunu izlerken, kan basınçlarında bir farklılık olmamıştır. Ağlayan bebek videosunu seyrederken, deri iletkenliğinde bir artış olmuş, lakin gülümseyen bebek videosunda bu açıdan etkilenilmemiştir.

Araştırmacılar, ağlayan ve gülümseyen bebeklerin anne babalarından değişik empatik duygusal ve fiziksel reaksiyonlar aldıkları neticesine varmışlardır. Ağlamanın sevimsiz olarak algılandığını ve anne babaların bebekten gelen bu rahatsız edici sinyali sonlandırmak için yoğun bir istek duyduklarını belirtmişlerdir. Gülümseyen bir bebek ise, çok az bir uyarılmayla veya hiç uyarılma olmaksızın memnun edici duygular oluşturmaktadır. Fakat, ağlamayla ve gülümsemeye elde edilen duyguların ikisinde de bebeğe yaklaşma meyilimi vardır. Bu yaklaşma meyilinin birisi ağlamayı engellemek bir diğer ise gülümsemeyi uzatmak adına yapılmaktadır. Bu tür bir yakınlığın, genel manada hayatta kalma değeri olma alışkanlığı vardır..

Frodi vd. (1978) tarafından gerçekleştirilen bu çalışma, bebek sahibi olan anne-babalarının duygusal hallerinde bebeklerinin kuvvetli tesirleri olduğu kanısını desteklemektedir. Bu çalışmadan çıkarılabilecek bir diğer konu da sosyal bağlanmadır; duyguların empati yöntemiyle paylaşımının anne-babalarla çocukları arasındaki sosyal bağlanmaya olanak tanıdığıdır (Frodi'den aktaran Plutchik, 1990, s.38-39).

1.2.5.2. Çocukluk Dönemi

Ortalama iki yaşından sonra çocuk diğerlerinin de duyguları ve düşüncelerinin olduğunu alamaya başlar. Benzer şekilde diğerlerine ait olan duygu ve düşüncelerin, kendine ait duygu ve düşüncelerinden farklı olabileceğini de algılamaya başlar. Böylece ben ve ötekileri arasındaki farklılığı algılayabilen bir çocuk, karşısındaki kişinin rolüne bürünüp, onun penceresinden olayları yorumlayacaktır (Aydın, 2005).

Shapiro'ya (1998) göre, olaylara başkasının penceresinden bakabilme, ona uygun bir biçimde davranabilmenin altı yaş civarında gerçekleştiğini belirtilmektedir yedi yaş civarında da çocuk karşısındaki kişinin yerine kendini koyarak onu daha iyi anlamaya başlamaktadır. Etrafında farklı nitelikte insanlar ve davranışları olduğunu gördükçe herkesin kendisine ait özellikleri olduğunu öğrenir. Bundan dolayı farklı insanlara farklı zaman dilimlerinde farklı şekilde davranabileceğini anlar. Bu yaşlarda çocuğun dil gelişimi ilerler ve soyut düşünme artar. Bu yeteneklerinin gelişmesi yle beraber çocuk, kendisine yakın olmayan yerlerdeki (örneğin, Afrika'daki aç çocuklar vb.) insanların başına gelenleri de anlayabilir. Onları görmediği, tanımadığı, onlarla yaşamadığı halde onları anlar. Bu mühim bir davranıştır çünkü mecmualardan ve kitaplardan okuduğu, haberlerden gördüğü insanlara empatik olarak yaklaşarak sıkıntılarını ortak olur.

Çocukluğun yaşı ilerledikçe, 10–12 civarı gibi, empati duygusunu daha iyi kavradıkları, kendileri dışındaki insanlara soyut empati dille farklı ülkelerde yaşasalar dahi dezavantajlı insanlara da ilgi duyduklarını ifade etmektedir. (Shapiro'dan aktaran Ünal, 2003, s.29; Shapiro, 1998, s.56–517).

Büyüdükçe empati duygusu da olgunlaşan çocuğun, diğerlerine yaptığı davranışlarının ardında empati güdüsü vardır. Örneğin, birtakım araştırmalarda öğretmenlere öğrencilerin bir birey olarak ne ölçüde empati sahibi oldukları sorulmuş; veya çocukların diğerlerinin üzüntülerine nasıl tepki verdiklerini anlamak amacıyla duygularını anlatan yüz ifadelerini izlemeleri istenmiştir. Her iki çalışma empatisi daha yüksek olan çocukların toplum yanlısı (prososyal) davranış sergileme olasılıklarının da daha yüksek olduğunu göstermiştir (Chapman, Zahn-Waxler, Cooperman ve Iannotti, 1987, s.140). Fakat, empati ve davranışı yapma arasındaki ilişki, küçük çocuklarda daha azdır; genellikle empati, yardım etmekle sonuçlanmaz. Bunun sebebi, küçük çocukların diğer kişilerin sıkıntısını anladıklarını fakat onları üzen şeyin neyden kaynaklandığını anlayamadıkların doğar. Bu yüzden ki empatinin eylemlere kuvvetli bir etki yapar hale gelebilmesi için, ilk olarak çocukların diğerlerinin bakış açılarını kavramayı öğrenmeleri lazım (Eisenberg, Gershoff vd. 2001, s.476). Başkaca, çocukların diğerlerine *nasıl yardım edebilirim* mi de öğrenmeleri gerekir. Örneğin iki yaşında bir çocuk acı çeken bir yetişkine denk geldiğinde (örneğin, annesi düşmüş ve dizini kanatmış olsun) çocuk bu duruma üzülebilir ancak empatik üzüntüsü şuan ona ne yaptıracaktır? Bazı anekdotlara göre, çocuk için onu rahatlatan şey ne ise onu yapacaktır, örneğin oyuncak bebeğini/arabasını annesine verecektir. Annesi, onun bu ince fikrini beğenmekle beraber, aslında ona yara bandı verilmesini isterdi. Fakat yaşı küçük olan çocuk annesinin penceresinden olaya bakamayacak, kendi gereksinimi ile annesininkini bir tutacak ve o durumda ihtiyaçlarının benzer olamayacağını fark edemeyecektir. Bu örnekten de anlaşılacağı üzere yardımcı olmanın birçok ön şartı vardır: Empati duymanın şartı karşımızdakinin düşündüklerinin nedenlerini de anlamayı gerektirir. Bunlardan veya başka sebeplerden, empati, hiçbir zaman diğerkâmlığın/özgeciliğin güvence altına alındığı anlamına gelmez. Gene de, empati diğerlerine yardım etmeye yönlendiren güçlü bir itici kuvvettir. Empati, ayrıca, çocukların niye ahlaki kurallara uymaları gerektiğini değil, aynı anda oyuncaklarını başka kişilere niçin verdikleri, paylaştıkları ve arkadaşlarının canı sikkınsa onları neden

rahatlatmaya çalıştıkları konusundaki açıklamaların da önemli bir kısmını oluşturur (Gleitman, Reisberg, Gross 2007, s.15). Unutulmamalıdır ki, her konuda anne babayı model alan çocuk, empati duygusunun oluşumunda da anne babasını rol model alacaktır.

1.2.5.3. Ergenlik Dönemi

Erken ve orta ergenlik döneminde çocuk soyut düşünebilme becerisini kazanmış durumdadır. Diğer dönemlerle karşılaştırıldığında ilişkilere, duygulara ve inançlara odaklanmaya, empati-iletişim içinde olmaya çok daha önem verdikleri görülmektedir. Artan yaşla birlikte soyut düşünme ilerlemekte, empati ve diğerlerinin bakış açısını anlayabilme kapasitelerinde de artış izlenmektedir. Araştırma yapanlar olumlu toplumsal davranışın gelişimini anlamada bu dönemin önemli olduğunu vurgulamaktadır. Bunun sebebi çocukluktan çıkıp ergenlik dönemine girildiğinde yeni ortaya çıkan kişilerarası ilişkiler, yaşa bağlı zihinsel ve duygusal gelişimler ve sosyal ortam değişimleridir. Örneğin bu dönemdeki gençlerin biryandan anne-babasıyla ilişkilerinde değişiklik olurken diğer taraftan yeni arkadaşlıklar ve güçlü akran ilişkileri oluşmaktadır. Yaş ilerledikçe ergenlikte olumlu sosyal davranış gösterme olanağı artarken, ergenin sosyo-bilişsel ve sosyo-duygusal becerilerinde de bir takım farklılıklar görülmektedir. Örneğin, soyut düşünme, indirgemeci muhakeme becerilerindeki (hypothetical-deductive reasoning) artış, empati ve başkalarının bakış açısını görebilme becerilerin de artışa sebep olmaktadır. Özetlenecek olursa sosyal ve bilişsel yönden değişim yaşayan ergenlerin, bu değişimleri sosyal davranışlarına da etki etmektedir (Carlo, Hausmann, Christiansen ve Randa'dan aktaran Kumru, Carlo ve Edwards, 2004, s.111-112).

Bireylerin yaşı hem olumlu sosyal davranış becerisi kazanma ve olumlu sosyal beceri çeşitliliğini hem de bu davranışların alakalı olduğu diğer değişkenleri tesir edecek önemli bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Genel olarak sonuçlar olumlu sosyal davranış gösterme meyiliminin yaş ile artış gösterdiği şeklindedir (Ulus, 2015).

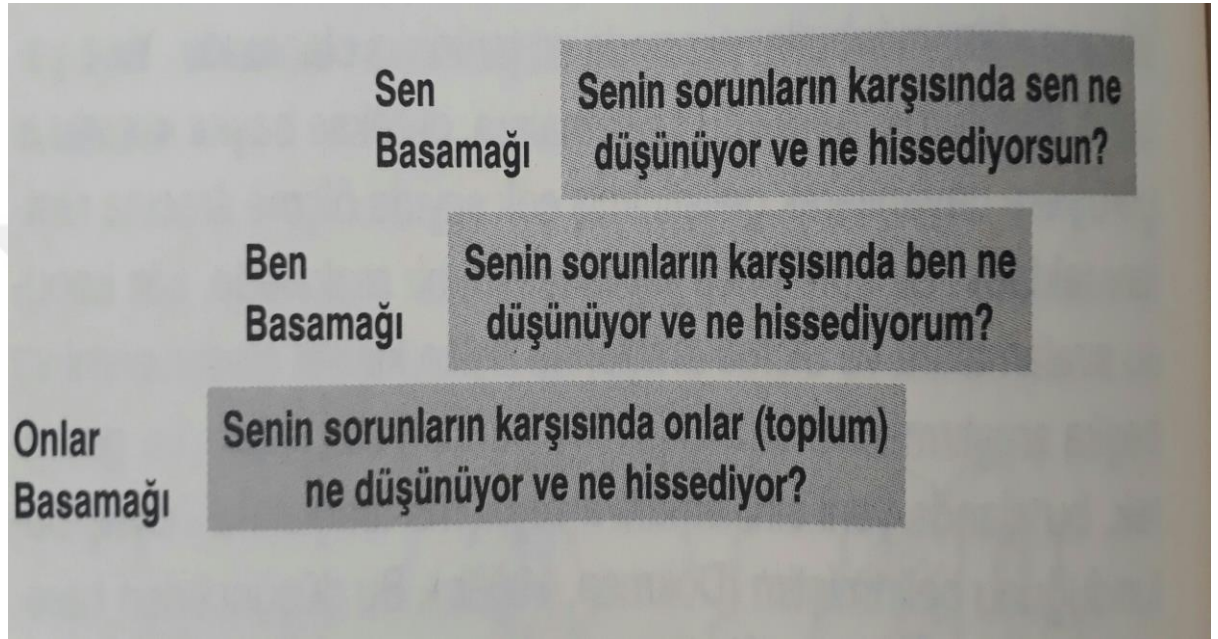
1.2.5.4. Yetişkinlik Dönemi

Yetişkinlik çağındaki olumlu sosyal davranışlar, erken dönemdeki empati/semipati ile doğrudan alakalı olduğu gözlenmiştir (Eisenberg vd. 2002, s.994). Kalliopuska

(1983)'nın elde ettiği çalışma sonuçlarında, yetişkinlerin çocuklara göre daha çok empatik duygu anlayış ve isteğe sahip oldukları, büyük çocukların da kendilerinden küçük olanlara göre daha empatik oldukları ve toplum yanlısı (prososyal) davranış sergiledikleri görülmektedir (Kalliopuska'dan aktaran Ünal, 2003, s.30).

1.2.6. Empatinin Sınıflandırılması

1988 yılında Üstün Dökmen'in oluşturduğu üç ana empati basamağı vardır:



1.2.6.1. Onlar basamağı

Onlar basamağında tepki veren kişi karşısındaki kişinin bahsettiği sıkıntıyı/sorunu dinlemez ve kafa yormaz. Onun duygularına, hissettiklerine önem vermez. Onunla, kendisine ait olan duygu ve düşüncelerini bile paylaşmaz. Sorunu anlatan kişiye yaptığı söylediği şeyler/geribildirim kendi fikirlerini içermez. Orada bulunmayan ya da alakası olmayan üçüncü şahısların fikirlerini klişe bir biçimde sorun sahibine anlatır. Bu geribildirim çoğu kez bir atasözü ya da bazı genellemeleri ihtiva eder. Örneğin maddi sorun içinde olan kişiye “Ayağını yorganına göre uzat” biçiminde değerlendirme de bulunur. Bu cümlede ne sorun anlatanın ne de dinleyenin fikri, duygu ve düşünceleri yoktur. Toplumun değer yargı süzgecinden geçirilmiş bir cümleden oluşur.

1.2.6.2 Ben basamağı

Ben basamağında empatik tepki içinde olan kişi karşısındaki bireyin sorununu kabul etmek yerine benmerkezci hareketle sorunu olan bireyi eleştirip ona akıl

öğretmeye çalışır. Birtakım durumlarda da sorunu anlatan kişiyi sorunuyla öylece bırakarak, kendi hayatından, deneyimlerinden, dünya görüşünden bahsetmeye başlar. Örneğin bu basamakta empati davranışı içinde olan kişi, sorununu anlatan kişiye: "Çok üzuldüm, aynı soruna ben de sahibim." diyerek kendisinden söz eder. Böylece sorununu paylaşan kişi sorunuyla baş başa bırakılır. Aslında Ben basamağında empati davranışı içinde olan kişi onlar basamağında empati davranışı içinde olan kişiye göre sorun anlatan kimseyi bir az olsun ferahlatır. Fakat bu basamaktaki kişiler bilişsel ve duygusal yönden karşısındakinin rolüne giremediklerinden yeterli ölçüde empati kurmuş olmazlar.

1.2.6.3 Sen basamağı

Sen basamağında empati davranışı içinde olan kişiler karşısındakinin duygu ve düşüncelerini tamamen anlayabilir, olaylar ve durumlar karşısında onların pencerelerinden bakabilir ve tepkilerini uygun bir şekilde verirler. Başkalarının, kendisinin veya toplumun fikirlerini ifade etmekten uzak durur, doğrudan karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine yoğunlaşır, onun nasıl ve ne düşüneceğini, nasıl ve ne hissedeceğini algılamaya çalışır (Dökmen, 2013).

1.3. İletişim

1.3.1. İletişimin Tanımı

Yazın kaynağında ve yaşamda geniş bir kullanım alanı olan iletişim kelimesi, latince'deki "communicato" ve batı dillerindeki "communication" kavramının karşılık gelir. "Communicato" kavramının kökeninde ortaklaşa ya da ortaklık kuramı demek olan yine Latince "communis" kavramına uzanır. Bu durumda iletişim, yaygın kullanılan anlamıyla insanlar arasındaki münasebeti ve birbirleriyle anlaşmayı ifade eder (Yılmaz, 2006). Kökeninden dolayı ortaklığı, sosyalleşmeyi, beraberliği ifade etmektedir. İnsanın içinde bulunduğu kültürün değer yargılarını, krallarını ve inançlarını iletişim yoluyla aktarabilir. İletişim kavramını ilk defa M.O 5. ve 4. yüzyıllarda Aristo tarafından açıklık getirilerek şöyle ifade edilmiştir: "Bir hatibin, konuşmasıyla dinleyicilerini istediği biçimde etkileyebilme ve inandırıcı olma becerisi ve sanatıdır." Bir beceri olgunluğu şeklinde görülen iletişimin, karşıdaki kişiye birtakım duyguları harekete geçirerek tepkiye sebep olması beklenmektedir (Gülbahçe, 2010).

İletişimin kökeninde kişinin diğerleriyle, toplumsal değer, tutum ve davranışlar üzerine bilgi sahibi olup kişinin kendisinin hem güçlü hem de güven içinde olduğunu

bilme isteği yatmaktadır. Bu yüzden kişi etrafındaki insanlarla iletişim kuramadığında kendini aciz, zayıf, durgun ve endişeli hisseder (Güney, 2008: 337).

Baltaş (2003: 26) iletişimi insanların birbirlerine bilinçli veya bilinçli olmayarak istedikleri duygu, düşünceleri aktardıkları süreç olarak tanımlar. Dökmen (2002: 19) ise iletişimin bilgi üretme, üretilen bilgiyi aktarma ve bilgiyi anlamlandırma süreci olduğunu söylemektedir. Genel olarak iletişim; ne yaşanırsa yaşansın en az iki insan arasında paylaşılan duygu, düşünce, tasarım ve fikirdir (Gordon, 2003: 18).

En yalın biçimde iletişim, karşılıklı olarak yapılan bilgi alışverişi olarak tanımlanır. Geniş bir tanım ile ifade edilecek olunursa, iki ya da daha fazla insan veya grup arasında bilgi, fikir, düşünce, mana, duygu, inanç, kanaat ve tutumların belirli bir neticeye varmak veya davranışlara tesir etmek maksadıyla, simgelere çevirilerek belirli bir araç/araçlar yoluyla iletilmesi, anlaşılması ve davranışa çevirme sürecidir (Bakan, 2011: 132).

İletişim bütün insanların hayatında vazgeçmeyeceği bir ögedir. İki kişinin birbirlerinin farkına varması, iletişimin başlayabilmesi için kâfidir. Zira iki kişi birbirini fark ettiği dakikadan beri konuştuğu, konuşmadığı, yaptığı veya yapmadığı her şeyin bir manası vardır ve manası olan her şey bir mesajdır (Cüceloğlu, 2012). İnsanoğlu doğduğundan beri etrafındaki bireylerle daima bilinçli veya bilinçsiz bir biçimde iletişim içindedir. Birey konuşarak, susarak, bakarak, oturuş ve duruş biçimi ile ötekilere çeşitli manalar anlatmaktadır. Yaşamın içinde var olan sosyal insan, yaşamını sürdürebilmesi için diğerleri ile iletişim kurmak zorundadır. (Cereci,2002).

İletişim becerileri insan yaşamında erken dönemlerde başlar. İlk iletişim becerisi ağlamadır daha sonraları bebeklerin çıkardıkları sesler sonucunda onlara mana vermemizdir. Bebek doğar doğmaz olumlu ilişki kurma, uygun ses tonuyla konuşmanın neticesini anneler daima almıştır. Büyüyen bebek zaman içerisinde içinde olduğu toplumun iletişim aracını öğrenerek o toplumun bir parçası durumuna gelir.

Konu ne olursa olsun problemi çözmek için insan kendi iç dünyasında düşünce alışverişi yapmalı yani iletişimde bulunmalıdır. (Cüceloğlu, 1997: 12). Yaşamdaki ilk iletişim kurulan kişiler anne ve babalardır, gereksinimler farklılaştıkkça ailenin diğer üyeleri ile ilişki ağı ilerlemeye başlar. Zaman ilerledikçe gereksinimleri artan birey bunları karşılamak adına farklı ilişkiler içine girmeye başlar. Bazı duygular anne ve baba tarafından karşılanmaz bu yüzden sevilme ve anlaşılmaya duyulan gereksinim

büyükçe başkalarına kayar. Bu duygusal, fiziksel ve ruhsal ihtiyaç için diğerleri ile ilişkiye girilmeye ve bu ilişkileri ilerletmeye başlanır (Özer, 2002: 19).

1.3.2. İletişim Becerilerinin Önemi

İnsanları diğer canlı türünden ayıran nitelikleri aklını kullanma, duygu ve düşüncelerini aktarabilme yeteneğinin var olmasından dolayı farklı bir konumdadır. Bu süreçte kullanılan tek yöntem iletişimdir. Geçmişteki insanlar da iletişim vesilesi ile etkileşim içine girmişler, gayretlerini, fikirlerini, emeklerini, kültür ve medeniyetlerini geliştirerek günümüz medeniyet seviyesine ulaştırmışlardır (Cihangir, 2004: 5).

Bir toplum içinde hayatını devam ettiren ve diğer canlılarla ilişki içerisinde bulunan bütün varlıklar, iletişim sistemine gereksinimleri vardır. Fakat yaratılışı ve sosyal gruplar halinde yaşama niteliklerinden ötürü, canlılar içerisinde iletişim sisteminden en geniş biçimde yararlanan insanlardır. Zira iletişim, insanların içine girdikleri ilişkileri devam ettirmeleri ve belirli bir yapı içinde uyum sağlamaları için işlevsel bir köprü vazifesindedir (Mısırlı, 2003).

İletişim becerisi bireylere, iletişim içinde başkalarını anlayabilme, bunu yaparken de onların duygu ve düşüncelerini anlayarak onları görme hassasiyeti kazanmasını sağlamaktır. İletişim becerisi aynı zamanda sosyal bir beceridir. İletişim teknikleri öğretilir ve öğrenilebilir, sezgi yoluyla kavranmaz, doğuştan gerçekleşmez. İletişimin bozulmasına sebep olan yanlış iletişim teknikleri öğrenildiğinde doğru iletişim kurma teknikleri de öğrenilmiş olacaktır. İletişim becerileri, iletişim boyunca bireylerin iletişim sürecini hedefine uygun olarak ilerletebilmeleri için var olan uzmanlık ve yeterlilik alanlarını belirtmektedir. İletişim içinde olan kimselerin, ortamın, hedefin niteliğine göre iletişim becerisinin özelliği farklılık göstermektedir. Karadağ, iletişimin etkili olabilmesi için gerekli ilkeler şu şekilde ifade edilmektedir:

- * İnsanın değerli ve önemli olduğunu kabul etme
- * İnsana saygı duyma
- * Zorlamada bulunmama
- * Bireysel farklılıkların olduğuna razı gelme
- * Kişinin kararlarını kendisinin almasının hakkı olduğunu benimsemedir (Karadağ, 2013).

Fakat sosyal etkileşim içinde hayatını idame ettirdiği için kişinin düşünebilme, düşündüğünü karşısındaki kişiye aktarabilme becerisi, sosyal hayatın ana unsurunu meydana getirir. Âdemoğlunun duygu ve fikir alışverişini engellemek veya genişletmek kişinin hayat şeklini değiştirir. Bu değişim simgelerin ve mesajların yoğun bir biçimde meydana gelmesinden ve genişletilmesinden doğmaktadır. İletişim teknolojisindeki olumlu farklılaşmalar kadar hiçbir teknolojik keşif hayat şeklini, kişilerin bilinçli hale gelmesini ve sosyal tutumları etkilememiştir (Cüceloğlu, 2005).

İnsanın kendisi hakkındaki düşünceleri genellikle iletişim boyunca diğerlerinin kendisi hakkında ne öğrendiğinin neticesini meydana getirmektedir. Ayrıca iletişim becerileri insanın kendi dışında var olan dünyayı da anlamasına, algılamasına yardımcı olmaktadır. İletişim sayesinde insanlar ve dünya ile ilgili oluşabilecek akla gelen net olmayan konuların artmamasına yardımcı olur. Net olmayan konuların azalmasıyla daha verimli biçimde iletişim sürecine girilebilmektedir. Genellikle insan vaktinin ve enerjisinin büyük bir bölümünü sosyal ilişkiler kurmaya ve kurulan ilişkiyi ilerletmeye ayırmaktadır. Yakın arkadaşlar, aile ve diğer önemli kişilerin olduğu ortam nereyse iletişim kurulmaya uğraşılmaktadır. Telefon ve internet gibi iletişim teknolojilerinin ilerlemesinin ve geniş bir kitlede kullanılmasının sebeplerinden biri de daima ve her yerde, uzaklık fark etmeksizin iletişime geçilmek istenmesidir. Bireyler iletişimin yardımcı olma amacını olumlu biçimde kişiyi eleştirirken, empati ile bir kişiye yaklaşarak iletişime geçerken, grup içerisinde problemleri çözmek için çaba sarf etmekte, bir konuşmacıyı özen göstererek ve destek verecek şekilde dinlerken yerine getirmektedir.

İnsanlar, diğerleri ile etkileşimin gerçekleşmesini sağlayacak kabul görme davranış tarzını sergilemek için uğraşırlar. Davranış tarzları, yaşanan hayatta kendini iletişim becerisi olarak ifade eder (Erözkan, 2005: 60).

Yüksel'e göre (2006:3), bir toplulukta yaşamak, kişinin kendini ve etrafını tanıyabilmesi, başkaları ile iyi ilişkiler kurabilmesi, yaşayan insanlara miras olarak bırakılan bilgilerden faydalanılabilmesi hep iletişim becerisi sayesinde gerçekleşir. Bu iletişim gücü diye ifade edilir.

İletişim diğerleriyle irtibat haline geçebilmek için kazanılmış bir tutum ve yetenek ürünü olarak ifade edilmektedir. İletişim becerisi ile hadiseler değişik açılarından değerlendirilir ve tek bir noktaya bağlı kalmayarak iletişim becerisinin

iletişimsizlik becerisi haline dönmesine engel olur. İletişim becerisi hadiseler karşısında olası görüşleri araştırmayı, sorgulamayı ve birleştirmeyi kapsamaktadır. Bu beceriyi kazanmış olanlar bir ikaz karşısında, tenkit ya da şikâyetle sebebini sorgulayarak yanlışlarını ifade etmeye ve anlam vermeye çalışmaktadır. İletişim becerilerinde olumlu davranışlar sergilemek için lazım olan özellikler:

- * Prezantabl olmak yani kılık kıyafeti uyumlu, saçları temiz ve bakımlı, makyajlı, bakıldığında kendisine önem vermiş, bakımlı, düzenli, temiz olmak kısaca duruş itibarıyla güzel görünmek.
- * Tesirli ses tonu, duru, açık vurgulama ve çıkaklara tam uyararak konuşarak dili güzel kullanmak.
- * Duyguları, düşünceleri belirtecek mimik, jest, beden hareketlerini güzel kullanmak.
- * Tecrübeli ve bilgili olmak.
- * Özgüvenli olmak
- * Havadisler soncunda harekete geçmeden veya bir şeyler söylemeden önce gözlem yapmak.
- * İnsanlara olumlu bir tutumla yaklaşmak,
- * Karşımızdaki kişiyi dinlerken iyi bir dinleyici olabilmek.
- * Alışılmışın dışında özelliklere sahip olmak.
- * Müsait ortam ve zamanı planlamak (Özer, 1995).

Bireyde bu özelliklerin hepsine birden olmasa dahi sağlıklı bir iletişimin gerçekleşmesi için bilgili olma, iyi bir dinleyici olma, kendine olan sağlam inanç, yansız bir bakış açısı gibi öğelerin var olması şarttır.

1.3.3. İletişim Türleri

Yazıcı'ya (2010: 178-193) göre iletişim yazılı, sözel ve sözel olmayan yollarla gerçekleşir. Düşünceler konuşarak, duygular ise daha çok jest ve mimikler, beden duruşu ile ifade edilir.

Sözlü İletişim: Bu iletişim dinleme ve konuşmadan ibarettir. Sözlü iletişimi, konuşmayla ilgili vücutla ilgili durum, sözsüz belirtiler (mimikler, jestler, fiziksel çekicilik, beden duruşu vb.), bireyin kim olduğu (yakınlık derecesi, yaş, eğitim vb.), etraf (gürültü, ısı, ışıklandırma vb.), bireyin fiziksel durumu (işitme vb.) ve kültür gibi etmenler tesir etmektedir (Taşoğlu, 2009:21).

Aydın ve Balcı'ya (2001: 88-89) göre sözlü iletişim, sözlü iletiler ile oluşturulan iletişimdir. Sözlü iletişimde karşı karşıya gerçekleşen konuşmaların planlı olması, kullanılacak kelimelere itina gösterilmesi, konuşmaların kısa tutulması, lüzumsuz yere aynı kelimeleri yeniden söylenmemesi gerekir. Sözlü mesajlarda tercih edilen dil mühim bir yer tutar. Bu sebeple dilin tesirli kullanılması ve sözlü mesajların film, resim, slayt, çizim gibi görsel işitsel materyalle desteklenmesi, iletişimin daha tesirli hale gelmesini sağlar. Sözlü iletişimde söz çok önemlidir ve ses tonunun etkili kullanılması lazımdır.

Sever 'in (1998), duygu, düşünce ve mesajların etkili söylemi için gerekli görülen öğeleri şöyledir:

- * Yoğun, hızlı, yerli yerinde ve gürültüsüz biçimde soluk alma.
- * Konuşma esnasında ağızdan değil burundan nefes alma.
- * Konuşurken göğüs boşluğundan ve diyaframdan nefes alma.
- * Nefes alam esnasında konuşmama.
- * Sözcükleri yanlışsız, açık, anlaşılacak biçimde dile getirme.
- * Yanlışsız, açık, anlaşılacak biçimde cümleler kurma.
- * Vurgulama yaparken kelimelerin cümlelerin anlamına göre hareket etme.
- * Üzerinde durulan şey ne ise ona uygun tonla (ölçülü, hisli, neşeli, saygılı vb.) konuşma.
- * Konuşma esnasında gidişatı bozacak durmalardan kaçınma.
- * Konuşulan konu ne ise konuşma esnasında ondan bahsetme.
- * Konuşma esnasında göz kontağı kurma.
- * Söylenenlerle jest, mimik uyumu yapma.
- * Aynı cümleleri, aynı konuları söylememe.
- * Yerel ağız ve argo söylemlerden kaçınma.
- * Konuşma esnasında gerek olmayan sesler çıkarmama.
- * Ayrıntıya gerek yoksa girmeme.
- * Duyulabilir bir ses tonu ile konuşma.

İleti esnasında kelimeler, jest ve mimikler ve ses tonu iletişim becerisinin tümünü oluşturur. Ortalama olarak iletişimde kelimeler yüzde 10, ses tonu yüzde 30, beden dili yüzde 60 etkili olur. Dinamik bir iletişimde ses tonu, sesin yüksekliği, titreşimi ve hızı ile duyguların en önemli ileticisidir. Kişi yalan söylediği zaman ses

tellerindeki zorlanma, yapay ve intizamsız değişikliği insanı ele veren ipuçlardır (MEGEP, 2007).

Sözsüz İletişim: Dikkatli dinleyici, iletişim halinde olduğu kişinin, yalnız söylediklerini değil, jest, mimik ve bedeni ile yaptıklarını da “duyar”; çünkü yüz ifadeleri, sesin tonu, beden duruş pozisyonu, jest ve mimikleri gibi sözsüz mesajlar kanalı ile de iletişim gerçekleşir (Şahin, 2014).

İletişim geçtiğimizde kullandığımız kelimelere, kurduğumuz cümlelere doğru anlamı yükleyen, karşımızdakine ileti gönderirken gerçek etkisi olan, sözsüz iletişimde kullandığımız unsurlardır. Sözcüklere hiç gerek kalmadan da yalnız beden dilimiz ve yüz ifadelerimizle anlatmak istediklerimiz büyük oranda anlatırız (Onur, 2016).

Sözsüz iletişim beş ana temele sahiptir.

- * Sözlü iletileri güçlendirmek için kullanılan lüzumlu olan davranışlar ya da tekrar.
- * Jestlerle başı olumsuz manada hareket ettirerek yalanlama ya da tersini ileri sürmek.
- * Sözlü iletinin yerini alacak bir harekette bulunma.
- * Gözlerle ileti verme.
- * İletinin manasını tamamlama ve iletiyi vurgulama

Genelde üç şekilde sözsüz iletişime girilir:

Birinci olarak mekân kullanımınıdır. Üst düzey mevkiye sahip kişilerin kullandıkları mekânlar, pozisyon ve yaptırım gücünü gösterecek biçimde tasarlanmıştır.

İkinci olarak beden dili: Konuşma esnasında karşımızdaki ile aramızdaki mesafe beden dilimiz ile verdiğimiz iletidir.

Üçüncü unsuru dil vasıtasıyla betimlemedir: Betimlemede iletinin gerçek manasıyla birlikte yan anlamlarının da üzerinde durulur (MEGEP, 2007).

Yazılı İletişim: Ekonomik ihtiyaçlarla kendini gösteren ve birçok sosyal, kültürel ilişki ve kurumlar üzerinde tesirli olan yazılı iletişim, bireyin vakit ve yer bağlantı sınırlarını artırmada dinamik olan ilk iletişim şeklidir. Bu iletişim şeklinde mesajı gönderenin ve alanın iletiyi tekrar okumasına olanak sağlar. Özellikle kurum içi ve kurum dışı iletişimin gerçekleşmesinde dokümanların saklanabilir olması ve sayesinde yapılabilecek yanlışlar en aza indirilebilmektedir (Uysal, 2010). İletinin kalıcı olması icap ettiğinde, iletinin özelliği ve konusu önemli olduğunda ve iş görenin mesuliyet alması lazım geldiğinde yazılı iletişim şu araçlardan oluşur: işletme gazetesi, broşür ve el kitapları, afiş ilan tahtası bültenler, yazılı raporlar (Sabuncuoğlu ve Tüz; 2008).

1.3.4. İletişim Şekilleri

1.3.4.1. Kişi-İçi İletişim

Bireyin kendi kendine düşünmesi, hislenmesi, kendi gereksinimlerini fark etmesi, iç dünyasını gözlemlemesi, rüyalarda kendi iç sesinden mesaj alması veya kendine kendine soru sorup cevap vermesi bir iç iletişim sayılabilir. Yani karşılıklı iletişim içinde bulunan iki kişinin aralarında oluşan iletişimin aynısının sadece bir birey içinde meydana gelme durumudur. Kişi kendi iç dünyasında bazı iletiler oluşturur ve bunları değerlendirir böylece kişi-içi iletişimde bulunmuş olur (Dökmen, 2013).

1.3.4.2. Kişilerarası İletişim

Birden fazla insanın arasında oluşan mesaj alışverişinin adıdır. Başka bir tanımla, kaynağını ve hedefini insanların meydana getirdiği iletişime denir (Tutar ve Yılmaz, 2012).

Kişiler arası iletişimin hakiki ve dinamik yapısına "destekleyici iletişim" denir. Destekleyici iletişimde iki kişinin ilişkisinde mesajın farklılaşması ve geliştirilmesine yardımcı olur. Destekleyici iletişim hem karşılıklı münasebeti ilerletmeyi hem de bu ilişkiyi devam ettirmeyi sağlar. Özet geçecek olursak, kendi başına çıkan doğru ve hadiseleri empatik olarak yorumlayan destekleyici iletişim ilişkisi tamamlar niteliktedir.

Karşılıklı iletişimde insanların üzerinde kelimelerin, ses tonunun ve beden dilinin gücü yüzdeler olarak şöyledir:

Kelimeler % 7

Ses Tonu % 38

Beden Dili % 55

Telefondaki iletişimde ise:

Kelimeler % 18

Ses Tonu % 82 (MEGEP, 2007)

1.3.4.3. Grup İletişimi

Grup iletişimi, grup içinde meydana gelir; farklı bir deyişle grup iletişiminin yarısından fazlası, grup içinde oluşur. Her bir üye, grup içinde birbirine tabi pozisyonadadır. Düzenlemelerde hiçbir iletişim yalnızca yönetici ve ast arasında gerçekleşmez; örgütsel iletişim aynı zamanda, grup iletişimini icap ettirir. Grup iletişimde muvaffak olmak için birtakım kendine özgü yeteneklerin olması gereklidir. Düzenlemelerde grup

elemanları içindeki ahengi oluşturan etmen iletişimidir. Grup davranışlarının ana hedefi, insanlar içinde etkileşim oluşturmaktır. Grup iletişiminde grubun büyüklüğü ve grup üyeliği dönüşüm sürati, grupta iletişimine tesir eden etmendir (MEGEP, 2007).

1.3.4.4. Kitle İletişimi

Tutar ve Yılmaz'a (2012) göre kitle insan topluluğudur ve bu topluluk birtakım özellikleri ile bir birinin aynısıdır. Kitleye haberin, bilginin, inançların, düşüncenin veya kültürün türlü malzemelerle iletilmesine kitle iletişimi denir. Gazete, kitap, dergi gibi basılı tüm yayım kitle iletişim malzemesi olarak addedilir (Dökmen,2013).

1.3.5. İletişimde Kullanılan Dil

1.3.5.1. Sen Dili

Sen dili olumsuzluk anlatan ileti şekillerindedir. Sen dilinde hem iletiyi alan hem de iletiyi veren olur. Sen dilinde onur yıkıcı ifadeler olduğu gibi kaynak olan kişiden karşısındaki kişiye yani hedef olan kişiyi kıymetsiz hissettirecek aşağılayıcı kelimeler sarf edilir. Bu aşağılama hedef olanın karakterine yöneliktir (Yılmaz,2015).

Kişinin olumsuz tutumları veya kelimeleri karşısındakine korku, tasa, sinir gibi olumsuz duygular yaşamasına sebep olur. Bu olumsuz duygular yaşamasına sebep olan ve karşısındakinde tepki oluşturan cümleler:

Ne boş bir adamsın

Çok cahil davranıyorsun

İlgi hep üzerinde olsun istiyorsun

Daha başarılı olmalısın

Saçma sapan hareket ediyorsun

Bu ve bana benzer ifadeler kişiye bu sıkıntıları gidermek için ve bastırmak için mesajlar verir. Fark edilirse burada kullanılan söylem şekli kişiye yönelik sen iletisi, sen sözcüğü kısaca sen dilidir (Gordon, 2012a, Gordon,2012b, Navaro, 2001).

Sen diliyle kişide var olan olumsuz tutumların değişmesi beklenmemelidir. Zira sen dili kullanımında olumsuz davranışın net bir tanımını mevcut değildir. Bu sebeple kişi hangi tutumunun beğenilmediğini veya düzeltilmesi istendiğini anlayamaz. Ayrıca sen dilinde olumsuz tutumun karşısındaki kişide nasıl bir tesir oluşturduğu ve bu tesir neticesinde karşısındaki kişide meydana gelen duygunun ne olduğu ifade edilmediğinden karşısındaki bireyde nasıl bir etki olduğundan da haberdar olamaz (Çağdaş, 2008).

1.3.5.2. Ben Dili

Karşımızdaki kişinin sevmediğimiz hal ve hareketlerinin tanımını yaparak, bu davranışın kendisini nasıl etkilediğini ve ne tür duygular hissettirdiğini anlatan doğru ve mesul kızgınlık anlatımıdır (Çağdaş, 2008).

Tesiri olan ben dili iletisinin üç unsuru taşınması lazım (Gordon, 2012a, Gordon, 2012b, Navora,, i2001, Cüceloğlu, 2012).

1. Kabul görmeyen veya yanlış bir tutumun sorgulanmadan veya suçlama yapılmadan tarif edilmesi.

Televizyonun sesini çok açınca.....

Ben bir şeyler anlatırken sen araya girip cümlelerimi yarım bıraktırınca....

Verilen vazifeleri yapmayınca....

2. Kabul görmeyen veya yanlış bir tutumun karşıdaki kişide elle tutulur, doğru ve mutlak tesirinin söylenmesi.

Sıkılıyorum.

İzlediğimi duyamıyorum.

Telefonun çaldığını duyamıyorum.

3. Kabul görmeyen tutumun, karşıdaki kişide hissettirdiği duyguların belirtilmesi.

Kızıyorum.

Kaygılanıyorum.

Üzüntü duyuyorum.

1.3.6. Temel İletişim Becerileri

İletişim sayesinde diğerleri ile irtibat sağlayabilmek hak edilmiş bir davranış ve bu becerinin mahsulü olarak ifade edilmektedir. İletişim becerisi yaşananlara farklı pencerelerden bakılarak esneklik sağlamakta, tek bir noktaya takılmayarak iletişim becerisinin iletişimsizlik becerisine geçmesine engel olmaktadır. İletişim becerisi yaşananlar karşısında olası görüşleri incelemeyi, sorgulamayı ve birleştirmeyi kapsamaktadır. Bu beceriyi kazanmış olan kişiler karşı karşıya kaldığı bir ikaz, tenkit ya da yakınmada nedenleri üzerine sorular sorarak yanlışlarını ifade etmeye ve farklı yönlerden mana çıkarmaya uğraşmaktadır.

En önemli iletişim niteliklerinin iletilebilir olabilmesi amacıyla süreç içinde kişisel gelişim ve insani ilişkiler mevzusunda kişiler kâfi derecede tecrübeye sahip olarak bazı beceriler kazanmaktadır. Doğası itibari ile yalnız başına yaşayamayan insan, varlığını

devam ettirmek için başkalarına gereksinim duymaktadır. Diğer insanlarla beraber hayata devam etmenin bir mecburiyeti olan iletişim de kendimizi, etrafımızı ve içinde yaşamayı sürdürdüğümüz toplumu idrak edebilmek için vazgeçilmezdir. Çağımızda gün yüzüne çıkan kişilerarası ilişkilerdeki problemlerin ve psikolojik peşin hükümlerin ana kaynağı iletişim becerilerindeki noksanlıklar olarak karşımıza çıkmaktadır (Bekcan, 2015).

1.3.6.1. Dinleme Becerisi

Etkili iletişimin yapısının oluşturulmasında etkili dinleme olmazsa olmazdır. Etkili bir dinlemede hükümlerden, eleştirilerden, tasalardan elenmiş bir dinleme ile iletişim kanalları açılarak doğru olan bir iletişime doğmaktadır. Bireylerin iletişimleri sağlıklı olduğunda kişi kendini iyi ve mutlu fark etmektedir. (Aziz, 2010: 43). Emiroğlu ve Pınar'a (2013:771) göre dinlemede duymak ve duyduğunu idrak etmek öne çıkar. İdrak etme, başka dil becerilerindeki gibi dinlemenin de vazgeçilmez bir ögesidir. Dinleme esnasında dinleyen kişi kendisine aktarılan iletiyi önceden karşılattığı bilgilerle beraber değerlendirerek; düzenleyip yorumlayarak kavrama sürecini tamamlamaya uğraşır. Kişi her gün çok fazla sözlü uyarana yüz yüze gelir. Bu uyarılar içinden gereksinimlerine uygun tercih yapar. Uyarılara doğru yönelmek anlama ve dikkat boyutuna geçmek demektir. Bu uyarılar içinde oluşan ilişkiler ise kavramayı sağlar.

Baymur (1990: 280) empatik dinleme kelimesinden bahseder. Empati kurarak dinleme, insanın kendi objektifliğini elden bırakmadan, hadiseleri, karşısındaki bireyin içinde olduğu durumu ve onun olaya yaklaşım tarzını göz ardı etmeyerek dinlemesidir. Ayrıca karşısındaki kişiyi tenkitten ve yargılamaktan uzak durması önerilir. Kişi en fazla sıkıntıya sokan durumlardan biri tenkittir. Empatik bir dinlemede kişi karşısındakini ne metheder ne de itham eder, sadece onu olduğu gibi anlamaya uğraşır. Navaro (2001: 134), gerçek dinlemenin şartlarından bahsederken, bedensel yakınlık ve bedensel dikkatle birlikte sessizliğe de değinmiştir. Sessizliğin, konuşan kişiye söylediklerini düşünme, söz ettiklerini detaylı izah etme ve söylene iletiyi daha dikkatli görme olanağı sağladığından bahseder.

1.3.6.2. Konuşma Becerisi

Bireylerin toplumsal bağlarını devam ettirmek maksadıyla en çok gereksinim duyduğu becerilerden birisi konuşmadır. Kişinin yaşamda muvaffakiyetli olmaları, iş ve özel hayatlarında büyük oranda etkileyici hükümlerin alınması ve etkinliklerin

yönlendirilmesi boyutunda hoş, iyi, anlaşılır ve açık konuşma bir sözlü iletişim becerisidir. Gündelik hayatın olmazsa olmazı konumunda olan konuşma, düşüncelerin, duyguların ve bilgilerin seslerden oluşan dil vasıtasıyla iletilmesidir. İletişimle ilgili yapılan çalışmalar bir günün yüzde 50 ile yüzde 80'lik kısmını iletişim içinde geçirdiğimizi, bununla yüzde 45'lik bölümünü dinleyerek yüzde 30'unu konuşarak yüzde 16'sını okuyarak yüzde 9'unu da yazarak geçirdiğimiz görülmüştür (Kurudayıoğlu, 2003: 290).

1.3.6.3 Yazma Becerisi

Yazılı iletişim, kişilerin aynı ortam ve zaman diliminde olmasına gerek kalmadan haberleşme limitini artıran iletişim türüdür. Göndericiden gelen iletilerin yazıya dönüştürülmesinin yararı iletilerin incelenerek hataların giderilmesidir (Oskay, 2005: 47).

İnsanların yazma becerilerini ilerletebilmeleri amacıyla yazılacak konunun önceden kararlaştırılması, yazıda kullanılacak kelimelerin itina ile seçilmesi, yazma alıştırmalarının yapılması, gramer kurallarına bağlı kalınması, farklı kaynaklar okuyarak diğer yazarların nelere önem verdiği hakkında bilgi ve beceri sahibi olunması gereklidir (Silkü, 2008).

1.3.6.4. Beden Dili

İnsanlar konuşma haricinde de duygularını, fikirlerini, gereksinimlerini ifade edebilirler. İnsanların ruhsal zenginliklerini, dileklerini, fikirlerini ve isteklerini kelimeler haricinde el ve kol hareketleri, bedensel duruşları ile anlatmak için yapılan iletişim biçimine beden dili denilmektedir. Korku, üzüntü, kin, kızgınlık, mutluluk, gerginlik, şiddet gibi kavramları kapsayan davranışlar beden dilinin en açık nitelikleri olarak ifade edilmektedir. Bunların dışında kültürlere has, cemiyetten cemiyete farklılaşan o kültürün değişmeyen davranışları olarak toplumsal veya kişisel algılamaya, değerlendirmede farklılıklar vardır. İnsan fizyolojisinde var olan ufak ayrıntıların, bireyin kendine has biyolojik yapısını ve hazlarını göstermektedir (Üstünel 2011).

İletişim boyunca insanlar bilinçli ya da bilinçsiz biçimde karşısında bulunan kişiye beden dili aracı ile mesajlar göndermektedir. Bireyin yakınlık hissettiği, beğendiği kimseyi veya nesneyi gördüğünde göz bebeklerinin irileşmesi, gerginlik anında ve stres içindeki kişinin yüzünün kızarması veya omuzlarını kaldırması farkına varılmadan oluşan beden dili hareketleridir. Fakat beden dilinde yalnızca bir davranışa

bakılarak iletinin değerlendirilmesi kişinin doğru anlaşılmamasına sebep olabilmektedir. Bireyin dış görünüşü, bakışları ve davranışları hislerini mesaj olarak karşıdakine aktarmaktadır. İletilen mesajlar, benden dilini gayet iyi bilenler tarafından yanlışsız olarak kavranarak iletişim sureci tesirli hale gelmektedir (Silkü, 2008).

Gündelik hayatta, okulda, işte, evde çokça beden dilini bilinçli veya bilinçsiz bir Şekilde kullanmaktayız. Beden diline atfedilen manalar zaman zaman birbirine benzerken, yüklenilen zaman zaman da aynı manaları yüklenmektedir. Telefonda kaşlarını atan arkadaşınızda, otoparkta arabasına giderken kaşlarını atan bir kişi de bu davranışlarıyla kızgınlığını ifade etmektedir(Sillars, 1995,78–81).

1.3.6.4.1. Kişilerarası Selamlaşma ve Mesafeler

İletişim ortamındaki gürültü gibi manilerden etkilenmeden insanların sağlıklı bir iletişim kurması niyetiyle mesajı gönderen kaynak ile alıcı arasında belirgin uzaklığın olması gerektiği bildirilmiştir. Ayrıca bu kişilerin birbirleriyle olan ilişki seviyelerine, itenliklerine ya da ciddi olma pozisyonlarına göre iletişim mesafeleri ve selamlaşma biçimlerinin de değişiklik gösterdiği belirtilmektedir. Özel alan ya da mahrem bölge olarak isimlendirilen yer anne-baba, eş, sevgili ve çok yakın arkadaşların var olabileceği, kişilerarası uzaklığın

15 cm ile 45 cm arasında belirlendiği bölge olarak tarif edilmekte ve bu bölgeye bahsedilenlerin haricinde farklı birinin girmesi kişide stres, kalp atışının hızlanması, kaçma isteği gibi hislerin meydana geldiği ileri sürülmüştür. Hareket etmede zorlanılacak yerlerde asansörler gibi kişilerin ağır bir tavır sergilemelerinin nedeni buna bir örnek teşkil etmektedir. Kişisel alan kavramı ise iki arkadaşın sohbet ederken himaye ettiği uzaklık olarak tanımlanmakta ve 25 cm ile 1 metre arasında belirlenmektedir. Mesai arkadaşı olan iki insanın sokakta rastlaşması ve konuşmak için durmaları buna örnektir. El sıkışılması, öpüşme ve vedalaşmanın gerçekleştiği bu alan, kişinin kendisine çok da yakın hissetmediği insanların girebildiği alan olarak tanımlanır (stnsel 2011). Selamlaşmalar da kişilerin içinde olduğu ortamın koşullarına ve birbirine olan güven durumuna göre farklılaşmaktadır (Bekcan, 2015). Köyde hayatını geçiren kişilerle Őehirlerde yaşamlarını sürdüren kişilere kıyasla rahat ilişkiler oluşturması ve nüfusun az olduğu kırsal yerlerde kişilerin daha geniş bölgeye gereksinimleri olması nedeniyle köylerde selamlaşma mesafesi kentlerde yaşayan kişilere nazaran çoktur. Kalabalık olmayan bölgelerde yaşamlarını sürdüren kişilerin

selamlaşması ise daha uzak bir mesafeden el ya da kafa sallayarak oluşmaktadır (Silkü, 2008).

1.3.6.4.2. Jest ve Mimikler

Sözel bir şekilde aktarılan mesajın desteklenmesi, önemli yerlerinin belirlenmesi veya hissiyatların iletilmesi maksadıyla kişiler jest ve mimiklerden yararlanmaktadır. Mimik, kişinin haleti ruhiyatının gün yüzüne çıkardığı yüz kaslarının kasılıp gevşemesi ile bakış, yüz ve çizgilerde meydana gelen farklılıkların bütününe denir. Farkında olarak veya farkında olmayarak olduğu iddia edilen mimiklere, bireyin mutsuzluğunu gizlemek amacıyla bilerek gülmek için uğraşması ve mevcut olan olumsuzluğu yansıtmamak adına olumlu bir tavır içinde olması buna örnek olarak verilebilmektedir (Silkü, 2008).

Jestler baş, el, kol, bacak ve bedenin kullanımıyla gerçekleşir. Jest ve mimikler 'esas' ve 'ikincil' olmak üzere iki grupta ele alınmıştır. Esas jest ve mimikler, duygu ve fikirlere arka çıkan, somut duruma getirmeye yarayan davranışlar şeklinde açıklanırken, ikincil jest ve mimikler, başlıca ifade edilmek istenene yardım etmeyen ve spontane meydana gelen davranışlar şeklinde açıklanmaktadır. İnsanların birbirleri ile konuşurken kaş kaldırma, elleri hareket ettirme, kafa sallama gibi hareketler, karşınızdakine aktarılması gereken mesajı kapsayan jestlerdir. Hapşırma ve esneme gibi spontane oluşan zamanlarda da ikincil jestler kişiden kişiye farklılık göstermektedir (Üstünel, 2011).

1.3.6.4.3. Gözler ve Bakışlar

İnsan bedeninin en çok dikkati cezbeden yeri yüzü, yüzde en çok dikkati cezbeden yer gözleridir. Kaş çatma, mutluluk, üzüntü, ümit, beklenti, şaşkınlık, asabiyet gibi kelimelerin insan yüzünde bıraktığı izlenimlerdir (Küçükahmet, 2004:141).

Kişi gözünüze bakıyorsa size önem veriyor bir şeyler söylediğinizde karşınızdaki kişiye bakmanız, hem kendinize olan özgüveninizi gösterir, hem de o kişiye değer verdiğiniz anlamına gelir (Sayers ve diğerleri, 1993:39). Göz kontağının çok az olması, güçsüz ya da gagesiz, boş olduğunuz anlamına gelir. Gözünüze bakmadan bir şeyler söyleyen kişilerle muhatap olduğunuzda kandırılmış hissine bürünmüş ve o kişiye saygı besleyemez hale gelmişsinizdir (Fiske, 1996:97).

Birbirlerine önem veren kişiler söylemlerinde göz kontağı kurarlar; çünkü dinleyicilerin iletilerini nasıl aldıklarını öğrenmek isterler. Dinleyici topluluğunuza

kasıtlı olmayarak bakmadığınızda, onlara önem vermediğiniz duygusu yaşayacaklar ya da söylemlerinize verdikleri karşılığı önemsemediğinizi zannedeceklerdir; sizin biriyle konuşurken onun sizi dinlemeyip omzunuzun üzerinden etrafı seyrettiğinde duyduğunuz duyguyu anlayacaklardır. Onların sizi dinleyip dinlemediklerinin önemli olmadığını zannedecekler ve sizden bekledikleri alakayı göremedikleri için dikkatleri azalacaktır. Eğer sizi dinleyenlerle alakalı olmazsanız onlar da sizinle alakalı olmayacaklardır(Stuart, 2001:79-81).

1.3.6.4.4. Baş Hareketleri

Başın durma tipinin ve başı oynatma şekillerinin beden dilinde oldukça önemli olduğu çok ilginçtir. Bu konu üzerinde yakın zamanda ilginç detaylar keşfedilmiştir. Başın basit, ufak bir hareketi bile, insanlar arasındaki münasebeti büyük oranda etkilemektedir (Schober, 1999:61). Baş yukarı doğru kaldırılması üstünlük ifade eder. Şayet başınız aynı çizgi üzerinde öne doğru eğiliyorsa, davranışınız uysal olduğunuzu veya razı olduğunuzu gösterir. Başınız farklı çizgi üzerinde hareket ediyorsa uzlaşma anlamını ifade eder. Başınız iletişim içinde olma pozisyonunda ise yanınızdaki kişiden farklı yöne çevirdiğinizde bunun anlamı uzlaşmazlıktır (Ada, 2002:168 169).

Şayet karşınızdaki bireyin mesajını dinlemek için hazır durumdaysanız ve ona etkin dinlediğinizi anlatmak istiyorsanız en sade baş hareketi, başı öne ve arkaya süratli olmayacak biçimde sallamaktır. Bu tasdik etme hareketi, dinlediğinizi göstermenin yanında, karşınızdaki kişinin mesajını kolaylıkla ifade etmesi için isteklendirir (Özer, 1995:125).

Baş hareketleri tepkileri hızlı aktardığından, özellikle konuşmacıyı konuşmaya heveslendirecek pozisyonda müracaat edilecek yöntemdir. Gülümseme ve onay verici baş hareketi konuşmacının üzerinde durduğu konuyu dikkatli izlediğinizi, algıladığınızı ve onay verdiğinizi anlatan iletilerdir. Bundan dolayı iletişim içindeyken kullanabileceğiniz kıymetli işaretlerdir (Sillars, 1995:78).

1.3.6.4.5. Bacakların Kullanışı ve Oturma

Bacakların kullanışı ve oturma düzenler insanlarda bazı anlamlar içerir ve karşıdaki kişinin ruh durumunu bilebilmek için kâfi derecede iletişim becerisi bilmek gerekir. Oturduğumuzda ayak bileklerini üst üste koymak denetleme ve bir işe hazır olduğunu sembolize etmektedir. Bacak bacak üstüne atmak hazır olmayışı ve uzlaşmama manasına geldiği ifade edilmektedir. Fakat bu durumun olumsuz bir

davranış ve iç huzursuzluk emaresiyle birlikte bir kişiyle olan münasebette zarafeti ifade edebileceği iddia edilmektedir. Bacakları açarak oturma erkek gibi bir ileti, ayakların sandalye kenarına takılarak oturulması kişinin iç huzursuzluğunu göstermektedir. Ayakların sandalyeden uzatılarak oturulması memnun olma durumunu ifade eden davranış olarak değerlendirilir. Bunlarla beraber insanların yürüme biçimleri de onlar hakkında bilgi sahibi olmamızı sağlar. Duvar kenarından yürümeyi seçen kişilerin her şeyden çekinen ve tutuk kimseler olduğu intibası oluşturduğu, şiddeti seven ve dominant kişilerin kaldırım ya da koridorun orta kısmından gitmeyi seçtikleri ifade edilir (Gürkan, 2011).

İnsanların oturma şekillerini dört unsur etkiler. Bunlar (Baltaş;Baltaş, 1992:97-109):

Bedenin oturma duruşu: Otururken dik durma, hareketlilik ve yaşam gücünü anlatır. Bununla beraber bezgin, dik oturuş olmayan oturuş ürkekliği ve bireyin bitmiş enerjisini ifade eder.

Kaplanan alan: Kimi birey arkasına yaslanır, oturdukları yerin tümüne yayılır ve bu pozisyonun memnuniyet içinde, uzun vadede oradan kalkmayacakları imajı verirler. Kimi insan ise sandalye veya koltuğun tam uç kısmına oturur, tüm yükü bacaklarına yükler ve sanki diken üzerinde oturuyor durumdadır böylelikle çekingenliğini ifade etmektedir.

Seçilen yer: Çalışmalar, bir yere geldiğinde kapıya yakın kısımda oturanların kendine olan güvenlerinin az olduğunu, orta kısımlara oturmayı tercih edenlerin kendine güvenlerin çok olduğunu göstermiştir.

Oturma düzeni: İletişim esnasında kişiler değişik oturma şekilleri oluştururlar. Yan yana, karşı karşıya, çapraz veya yuvarlak masa oturma şekilleri iletişim boyutuna etki eder. Karşı karşıya oturmak çoğunlukla çekişmeyi anlatır. Arkadaş olarak ve dost olarak ilişki kurmaya olanak sağlayan oturma şekli yan yana oturma şeklidir. Bireyler alakalı olmadıkları ve muhatap olmak istemedikleri insanlarla çapraz ve olabildiğince uzak oturmayı seçerler. Analiz edilmesi bir sonuca bağlanması icap eden toplantılarda yuvarlak masa oturma şeklini oluşturmak yararlı netice verecektir.

1.3.7. İletişimi Kolaylaştıran Etmenler

Başarı sağlamış bir iletişim sürecinin oluşması için farklı faktörlerin toplu olarak bulunması lazım. İletişim süreci bireyden bireye farklılık teşkil eder. Zira bireylerin

kabul aşamaları, dinleme, empati yapma becerileri ve iletişimde doğru tutumları bireyden bireye değişiklik gösterir (Yılmaz 2015).

1.3.7. 1.Kabul

Bireyler arasında iletişim boyunca ana prensip kabuldür. Bireylerin şahıslarına ait özelliklerini değiştirmeden kabul etmek, aralarında ilerleyen veya ilerleyecek olan ilişkileri güçlendirmede mühim bir unsurdur. Diğer bir kişiyi değiştirmeden kabul etmek, o kişiye gönül vermeyi gerektirir. Kabul gördüğünün farkına varmak da sevildiğinin farkına varmaktır (Yavuzer, 1996).

Sağlam bir iletişim oluşturabilmenin en etkili yolu kişilere “Sen varsın, benim için kıymetlisin” iletisini vermektir. Kişinin fikirlerini kabul etmesek dahi, kendisinin bizim için değerli olduğunu fark ettirmek önemlidir. Karşısındakini dinleyen fakat daima fikrinin doğru olmadığını ve ilişki sürecinde de sadece kendisinin yanlışsız olduğu iletisini veren birinin iletişimsel tutumu “Sen anlamazsın, ben var olduğumdan sen varsın.” şeklinde anlayacağı için, bu tip vakalarda iletişim insanın moralini bozan bir hal alır. Birbirimizi kabul etmez, “Sen varsın, kıymetlisin, güven veren birisin, seninle beraber zaman geçirmek ayrıcalıktır.” Mesajını iletmezsek anne-baba-çocuk, idareci-personel, hoca-öğrenci gibi ilişkilerde, ilişki kalitesini yok eder (Gökçe, 2006).

1.3.7.2. Dinleme

İletişimin başarısını tayin eden ana unsur dinlemedir. Dinleme iletişim boyunca kişilere karşılıklı olarak birbirlerine önem verdiğiğinin göstergesidir. Bu nedenle iletişim boyunca dinlemeyi doğru olarak yapamayan birinin başarılı olması, diğerlerince hoşagidilen olması imkânsızdır. Dinlemesini beceremeyen, toplumdan uzak tutularak tek başına kalır. Dinleme özen, güç ve beceri ister. Çoğu kişi etkili biçimde dinlemez. Onlar ne konuşulduğundan çok, kendilerinin bir sonraki adımda ne konuşmaları gerektiğine adapte olmuş olurlar (Adair, 2004).

1.3.7.3. Empati

Empatinin, insanları yakınlaştırmasıyla beraber iletişimi kolay bir duruma getirme niteliği de vardır. Bireye başkaları tarafından empatiyle yaklaşıldığında anlaşıldıklarını ve kendilerine değer verildiğini sezerler. Diğerlerince anlaşılabilir ve değer verildiğini bilmek insanın rahatlamasını sağlar, kendini iyi hissetmesine yardımcı olur. Empati, tek empati kurduğumuz kişiye fayda veren bir durum değildir, empati

kurana da fayda veren bir durumdur. Kendi görüşlerinin de üstün yönlerini ve zayıf yönlerini görmesine yardımcı olur. Empatik becerileri ve meyil imleri üst seviyede olan bundan dolayı başkalarına yardımcı olan insanların etraflarında sevilme olasılıkları çoktur (Türk, 2013).

1.3.7.4. Dürüst Olmak

İletişim halindeyken bazen yaşadığımız olaylarda karşımızdaki kişilere o zaman diliminde nasıl hissettiğimizi, hakiki düşüncelerimizi veya dile getirmek istediğimiz fikirleri açıklamayız. Çoğu kez o zaman diliminde duyulması gereken en uygun duyguyu, söylenmesi gereken en uygun cümleyi ifade ederiz. Hâlbuki net ve etkin olan iletişimde kişilerin birbirlerine karşı dürüst, candan ve yürekten tavır takınması çok önemlidir (Çağdaş, 2008).

Dürüst davranmamak kişiye kompleks bir ileti gönderir. Çünkü kişi dinleyenin yazılı olmayan iletisinden davranışın kabul gördüğü kanısına varır. Fakat ses tonu ve beden dili ile ilettiği mesajdan kabul görmediğini anlayabilir. Bundan dolayı kişinin dinleyen konusundaki fikirlerinin menfi olmasında onun dürüstlüğü kuşku uyandıracak durumda olur. Bu durum da bireyler arasında ki güveni kötü etkiler (Cüceloğlu, 2004, Gordon, 2012).

1.3.7.5. Fiziki Dinleme

Bireyler gündelik yaşamda iyi biçimde beden dillerini kullandıklarına dikkat etmezler. İletişimde söylenmesi gereken cümleleri denetime almak kolaydır fakat bedeni denetlemek kolay değildir. Çünkü beden durumlara karşı müdahale edilmeden, ani ve çok fazla reaksiyon gösterir. Yüz yüze gerçekleşen iletişimde hakiki duygu ve fikirleri cümlelerin içine saklamak muhtemel bir durumdur. Fakat beden dilini saklamak çoğu kez imkansızdır (Baltaş ve Baltaş, 1992).

Beden dilimizi en güzel ifade eden öge duruşumuzdur. Yaşam içinde bulunduğumuz ilişkilerde birçok beden duruşu kullanırız (Sezgin ve Akgöz, 2009). Oturma, ayakta durma ve uzanmalarımız kısıtlı fakat enteresan manalar iletebilirler. Bunlar genellikle kişiler arasında oluşan ilişkilerle alakalıdır (Gökçe, 2006).

İletişimde bakışlar, iletişimdeki maksada, diğerleri ile oluşan ilişkinin yapısına ve özel ilişki örgüsüne göre değişik manalara gelir (Erdoğan, 2005). Konuşmanın başında göz kontağı yapmak, dinleyen kişilerde hâkimiyet kurma, dinleyen kişileri odaklanmaya zorlama isteği oluşturur. Konuşmanın son kısmında gerçekleşen göz

kontağı, içten bir ilişkiye geri bildirim isteği, dinleyen kişinin tepkisini lme isteğini ifade eder (Gökçe, 2006).

1.3.8. İletişimi Engelleyen Etkenler

Bazen iletişim etmenlerinin zaruri nitelikleri olduğu halde, aktif iletişim gerçekleŐemez sebebi, bireylerin ruhsal halleri ya da çevresel manilerdir. İletişim pürüzleri, çoğunlukla kaynak birim ile hedef birim arasındaki psikolojik ahengin oluŐamamasından ve çevresel öğelerden oluşur (Ergin, 2012, Tutar ve Yılmaz, 2012).

AŞağıda iletişim engelleri 12 gruba ayrılmıŐ ve her iletişim engeli örneklerle açıklanarak insan üzerinde bıraktığı izlenimler ifade edilmiştir (Gordon, 2012a; Gordon, 2012b, Navaro, 2001, Yavuzer,1996, Dönmezer, 1999, Cüceloğlu, 2005).

1.3.8.1. Emir Vermek, Yönlendirmek

“Yapman gerekir....”, “..... yapacaksın.”, “Yapmak zorundasın.”

rnek:

Makete gideceksin.

Odanı toplamak zorundasın.

Dersi geebilmen için o kitabı bitirmen gerekir.

Birey zerindeki etkileri

Korku veya etkili karşı koyma meydana getirir

Söylenenlerin tam zıttını yapmaya itebilir.

BaŐkaldırıcı tutumlara veya ‘kısasa kısas’ olayına itebilir.

Kişinin karşısındakine düŐman gibi tutumlar içine girmesine sebep olabilir.

1.3.8.2. Uyararak, Tehdit etmek (Gz Dağı Vermek)

“..... yapamazsınolur.”, “Ya yaparsın, yoksa.....”

rnek:

Dersleri bu kadar savsaklarsan seni geçirmem.

O toplantıya gitmezsen maaŐından keserim.

Hemen bu düzeltmeleri yapmazsan seni projeye dâhil etmem.

Birey zerindeki etkileri

Korku ya da aktif direnç oluşturabilir.

Söylemlerin yapılacağından emin olabilmek için tersini yapabilir.

İsyankâr davranışlara ya da misillemeye davet edebilir.

Bireyin karşısındakine düşmanca davranışlar sergilemesine neden olabilir.

1.3.8.3. Ahlak Dersi Vermek

“... yapmalıydın.”, “Senin sorumluluğun.”, “..... şöyle yapmak gerekir.”

Örnek:

Ödevini vaktine yapmak senin sorumluluğun.

Ağlayan çocuğa yardım etmeliydin.

Yediğin ekmeğin hakkını vermelisin.

Birey üzerindeki etkileri

Kişiye itaat etmeyi hatırlatır.

Suçluluk oluşturur.

Kişinin nefsi müdafaasına sebep olur.

1.3.8.4. Öğüt Vermek, Çözüm ve Öneri Getirmek

“Ben olsam....”, “Neden yapmıyorsun?”, “Bence.....”, “Sana şunu önereceğim”

Örnek:

Bence onu bu konuda anlamalıydın.

Ben olsam yarın gider özür dilerdim.

Çok kaynak bulmak için kütüphanede zaman geçirmeliydin.

Birey Üzerindeki Etkileri

Kişinin problemini halletmesinde yetersiz olduğundan bahseder.

Yetememe dürtüsü oluşturur.

Kişi problemlerini birlikte değerlendirip çözüm için kullanacağı yolları tecrübe etmesine mani olabilir.

Kişide ısrar ve bağlılık oluşturabilir.

Kişide anlaşılmama dürtüsüne sebep olabilir.

1. 3.8.5. Mantık Yoluyla İnandırmak, Tartışmak

“İşte şu nedenle hatalısın.....”, “Olaylar gösterir ki ...”, “Evet ama ...”,

“Gerçek şu ki ...”

Örnek:

Onu zamanında çok kışkırdığın için sen hatalısın.

Dersini zamanında yapmadığın için problem oldu.

Yaşanalar gösteriyor ki anlayışsız davranmışsın.

Birey Üzerindeki Etkileri

Kişi karşı çıkar ve savunma pozisyonuna geçer.

Kişinin karşısındaki ile iletişimini bitirmesine sebep olur.

Kişiyi yeterli olmadığı kanısına sokar.

1.3.8.6. Yargılamak, Eleştirmek, Suçlamak

“Olgunca”, “Doğru ...”, “Sen zaten tembelsin.”

Örnek:

Temizliği yaparken hiç de özenmemişsin.

Sen zaten hep basit konularla ilgilenirsin.

Düşündüğün şeyin yaşanan olaylarla hiçbir alakası yok.

Birey Üzerindeki Etkileri

Karşısındakinin uygun olmayan eleştirilerine maruz kalamama adına iletişim bitirilebilir ve yapılan eleştiriye karşılık vermesine sebep olabilir.

Yapılan tenkit ve hükmü doğruymuş gibi anlayabilir.

Kişinin şahsiyetine zarar verebilir.

1.3.8.7. Övmek, Aynı Düşüncede Olmak, Teşhis Koymak

“Çok güzel! ...”, “Haklısın, o arkadaşın dersine geç girmiş”, “Çok güzel

Yapıyorsun.”, “Senin gibi...”

Örnek:

Sen sonuna kadar haklısın.

Aile içi iletişimleri gayet iyi.

Senin gibi birine bu hareketi yapmak ayıp olmuş.

Birey Üzerindeki Etkileri

Karşıdaki kişinin istediği şeyleri hayat geçirmek için kullandıklarını düşünebilirler.

Bireyin şahsına yapılan methiyeler bireyin tasalanmasına neden olabilir.

Kişide anlaşılmadığı imajı oluşturur.

Kişiyi huzursuz ve mahcup eder.

Kişi methiyeye alışır ve sürekli ister duruma gelir.

1.3.8.8. Ad Takmak, Alay Etmek, Utandırmak

“Geri zekalı”, “Tembel...”, “Mantıksız kafalı ...”, “Sivri zekalı...”

Örnek:

Sivri zekâlı olduğu için bu parçanın buraya monte edileceğine karar vermiş.
Mağazamız hayal âleminde yaşayan personel yüzünden iflas noktasına gelecek.
Söyledikleriniz bence hiç de mantıklı cümleler değil.

Birey Üzerindeki Etkileri

Kişinin kendisini iyi hissetmemesine sebep olur.
Kişinin kıymetsiz olduğunu düşünmesine sebep olur.
Kişinin şahsiyetini zedeler.
Kişinin kendini aklamak için ısrar etmesine sebep olabilir.

1. 3.8.9. Yorumlamak, Analiz Etmek, Tanı Koymak

“Senin derdin...”, “Galiba çok ...”, “Sen öyle demek”

Örnek:

Senin derdin bana iftira atmak.
Sanırım senin düşüncelerine önem vermiyoruz.
Galiba Beren’i çok kıskanıyorsun.

Birey Üzerindeki Etkileri

Kişi bu durumdan korkarak kendini ketlenmiş zannedebilir.
Doğru anlaşılmayacağı tedirginliği ile iletişimi bitirebilir.
Kişiyi başarısız addederek yeterli olmadığı kanısına sokar.

1.3.8.10. Güven Vermek, Desteklemek, Duygularını Paylaşmak

“Aldırma...”, “Bence biraz”, “Zamanla ...”

Örnek:

Aldırma, patron ne bilsin ara vermediğimizi.
Zaman ilerledikçe ilişkiniz daha iyi bir boyut kazanır.
Beren’i kafaya takma zamanla o da unuttur.

Birey Üzerindeki Etkileri

Kişi anlaşılmadığı kanısındadır.
Öfke duymasına sebep olabilir.
Kişiyi iyi olmadığını zannetmesinin yanlış olduğunu aktarır.
Kim tarafından o duyguya kapılmışsa onun bu durumu bilmemesi gerektiğini anlatır.

1.3.8.11. İncelemek, Araştırmak, Soruşturmak

“Neden...?”, “Kim ...?”, “Sen ne yaptın ...?”, “Nasıl ...?”

Örnek:

Neden öğretmeni kandırmak için uğraştın.

Benimle gelmeyeceksen nereye gideceksin.

Yemekte yanındaki kişi kimdi.

Birey Üzerindeki Etkileri

Kişiye yöneltilen sorulara tam ve düzgün cevap vermeme olabilir.

Kişiye sana güvenmiyorum imajı yaratabilir.

Kişide kaygıya ve korkuya sebep olabilir.

Kişinin konuşma hürriyetine zarar verebilir.

1.3.8.12. Konuyu Değiştirmek, İşi Alaya Vurmak, Şakacı Davranmak

“Unut...”, “Daha güzel şeylerden ...”, “Boş ver”, “Başka konu aç ...”

Örnek:

Yaşananları unut gitsin.

Boş ver dersleri şimdi kantine inelim gel.

İçimi baydın daha güzel şeylerden bahsedelim.

Birey Üzerindeki Etkileri

Karşımızdaki kişiye karşı saygısız, ilgisiz davrandığımızı ve kabul görmediği izlenimi verir.

Bireyin fikirlerine değer vermemek kişiyi kırar.

Kişinin problemlerden kaçınmak gerektiğini zannetmesine sebep olabilir.

Problemlerin çözülmesine engel olabilir.

BÖLÜM II: YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmada kullanılmış olan veri toplama araçlarına, veri toplama sürecine, araştırmanın sayıltı ve sınırlılıklarına yönelik bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Modeli

Çocuk gelişimi bölümü öğrencilerinin kişilerarası duyarlılık eğitiminin üniversite öğrencilerinin empati ve iletişim becerilerine etkisinin belirlenmesi ve incelenmesi amacıyla yapılmış olan bu çalışmada ön test son test kontrol gruplu yarı deneysel desen kullanılmıştır.

2.2.Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Çocuk Gelişimi Bölümü'nde öğrenim gören 48 öğrenci oluşturmaktadır. Farklı iki şubeden gönüllü olarak katılan 24 öğrenci deney grubunu, 24 öğrenciyle de kontrol grubu oluşturulmuştur. Deney grubuna verilen kişilerarası duyarlılık eğitimi sürecini araştırmacının kendisi yürütmüştür.

2.3. Veri Toplama Araçları

2.3.1. Kişisel Değerlendirme Formu

Araştırmanın temel değişkeni olan kişilerarası duyarlılık eğitiminin, öğrencilerin empati ve iletişim becerileri ile ilişkili olabileceği düşünülerek, birtakım verilerin elde edilmesi amacıyla “Kişisel Değerlendirme Formu” oluşturulmuştur.

Bu formda, öğrencilerin, anne-baba eğitim düzeyi, anne-babanın çalışıp çalışmadığı durum bilgisi, kardeş sayısı, yaşamının çoğunu geçirdiği yerleşim birimi, okuduğu bölümü lisansa (4yıla) tamamlamayı düşünüp düşünmediği bilgileri yer almıştır. Bu formlar araştırmanın örneklemini oluşturan 48 öğrenciye uygulanmıştır.

2.3.2. Empatik Eğilim Ölçeği:

Empatik Eğilim Ölçeği, empatinin duygusal bileşenini ve kişilerin günlük hayatta ne kadar empati kurabildiklerini anlamak amacı ile Dökmen (1988) tarafından geliştirilmiştir bir ölçektir. Geliştirilen bu ölçeğin ben-merkezci iletişimin niteliklerini gösteren birkaç maddesi vardır. 20 sorudan oluşan bu ölçek 5’li likert tarzındadır. Ölçeğin tüm maddelerine 1’den 5’e kadar sayısal değer verilmiş olup amacı kişilerin ölçeğin o maddesinde tanımlanan fikri ne derecede benimsediklerini ortaya çıkarmaktır.

Ölçeğinin sekiz maddesi, katılan kişilerin “evet” cevabına yönelme durumlarını dengelemek için olumsuz tümcelerden meydana gelmektedir. Katılımcılar 20 soruya 1 ile 5 arasında puanlandırma yapmaktadır. Puanlar hesaplanırken 3,6,7,8,11,12,13,15. sorular tersinden toplanmaktadır. Empatik Eğilim Ölçeğinde en fazla 100 en az 20 puan alınabilir.

Hesaplanan toplam ölçeğe katılan kişilerin empati becerileri puanlarını gösterir. Toplam puan değerinin düşük olması katılan kişilerin empati becerisinin düşük olduğunu; toplam puan değerinin yüksek olması katılan kişilerin empati becerisinin de yüksek olduğunu ifade etmektedir.

Bu ölçek, Dökmen (1988) tarafından 70 kişilik bir öğrenci grubuna ölçeğin tekrardan uygulanması yoluyla, üç hafta arayla iki defa yapılmıştır. Bu uygulamanın sonunda ölçeğin güvenilirliği 0.82’dir. Deneklerin ölçeğin tek ve çift maddelerinden aldıkları puanlar arasındaki ölçeği yarılama güvenilirliği 0.86 olarak bulunmuştur. Ölçeğin araştırma grubu için Cronbach Alpha ile hesaplanan güvenilirlik katsayısı 0.72 olarak bulunmuştur. Ölçeğin geçerlik çalışması yine Dökmen (1988) tarafından yapılmıştır. 24 kişilik bir denek grubunun EEÖ ve Edwards Kişisel Tercih Envanteri’nin “Duyguları Anlama” bölümünden aldıkları puanlar arasındaki ilişkinin geçerliği 0.68 olarak bulunmuştur.

2.3.3. İletişim Becerileri Ölçeği:

İletişim Becerileri Ölçeği, Korkut (1996b) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği ve önceleri yurtdışında ve yurtiçinde iletişim becerilerini ölçmeyi amaçlayan ölçme araçları esas alınarak meydana getirilmiştir. Ayrıca Baker ve Shaw, (1987), Egan (1994), Egan (2002) ve Gordon (1992) gibi uzmanların iletişim becerileri ile ilgili araştırmaları incelenmiş ve madde havuzundaki 40 madde bu yönde meydana getirilmiştir. Ölçekte bulunan maddelerle alakalı katılma seviyesini anlamak için 5’li Likert tarzı derecelemeden yararlanılmıştır. Geçerlik çalışmalarında ilk önce kapsam ve görünüş geçerliği için psikolojik danışma ve rehberlik dalında üç uzman kişiden fikir alınmıştır. Ayrıca, dokuz kişilik üniversite öğrencisinden meydana gelen bir pilot gruptan maddelerin anlaşılabilir olup olmadığına dair geri bildirim alınmıştır. Alınan fikirler ve eleştiriler yönünde ölçek maddelerinde yapılması gereken düzeltme ve madde çıkarma işlemleri yapılarak, toplam 30 maddelik deneme formu oluşturulmuş ve geçerlik güvenilirlik çalışmaları bu maddeler üzerinden

gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik değerleri, literatürde kabul gören değerler arasındadır.

Çalışmanın ilk aşamasında 162 kişilik çalışma grubu üzerinde madde analizi ve yapı geçerliği için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Daha sonra 144 kişiden oluşan ikinci çalışma grubu ile açımlayıcı faktör analizinden elde edilen madde-faktör yapısının doğrulayıcı faktör analizi ile model uyumu test edilmiştir. Bununla birlikte, alanyazında gösterildiği gibi cinsiyet değişkenine göre iletişim becerileri açısından fark olup olmadığını anlamak amacıyla MANOVA ve ANOVA testleri yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik çalışmaları kapsamında iç tutarlık güvenilirliği Cronbach Alfa katsayısı; test tekrar test güvenilirliği ise Pearson Momentler Çarpımı Korelasyonu hesaplanarak incelenmiştir. Araştırmada madde analizi, açımlayıcı faktör analizi ve iç tutarlık katsayılarının belirlenmesinde PASW (SPSS 18) paket, doğrulayıcı faktör analizi için SPSS ve Amos 19 paket programı kullanılmıştır.

2.4. Kişilerarası Duyarlılık Eğitiminin İçeriği

Kişiler arası duyarlılık eğitimi toplam on altı saat ve haftada iki defa (pazartesi-cuma) olmak üzere sekiz oturum şeklinde uygulanmıştır. Her bir oturum iki saatlik zaman dilimini kapsamaktadır. Uygulamada deney grubu ve kontrol grubu olarak Gaziosmanpaşa üniversitesi sosyal bilimler meslek yüksek okulu çocuk gelişimi öğrencileri seçilmiştir. Her iki gruptaki öğrencilere ön test ve son test uygulanmıştır. Deney grubu öğrencilerine hazırlanan kişilerarası eğitim programı uygulanmış ve programın sonunda hem deney grubuna hem de kontrol grubuna son test uygulanarak değerlendirmeler ve karşılaştırmalar yapılmış, aralarındaki farklar ve ilişkiler saptanmıştır. Kişiler arası Duyarlılık Eğitiminde (Dökmen, 2013), (Cüceloğlu, 2012), (Dökmen 2014), (Beçene, 2015), (Bekcan, 2015), (Dölek, 2015) kaynaklarından faydalanılmıştır.

1. OTURUM

Kişilerarası Duyarlılık

2. OTURUM

İlk İzlenimlerimizi Nelere Dayanarak Oluşturuyoruz?

Sözel Olmayan İpuçları

İnsanların Kişilikleri Hakkında İzlenim Oluşturma

Temel kişilik özellikleri

İzlenim Oluştururken Düştüğümüz Yanılgılar

Gizil Kişilik Kuramları

Olumluluk Yanılgısı

Olumsuzluk Yanılgısı

Öncelik Ve Sonralık Etkisi

Ayla(Hare) Etkisi

3. OTURUM

Kalıplaşmış Tutumlar(Kalıp Yargılar)

Önyargının doğası ve boyutları

Ayrımcılık

Tutum-Ortam-Alışkanlık-Beklenti-Davranış İlişkisi

Önyargılı tutumlar ve ayrımcı davranışlar

Kalıplaşmış Tutumların Kalıcılığı

Önyargıları Ortadan Kaldırma Olanığı Var Mı?

4. OTURUM

Saldırganlığın Nedenleri

1.Görüş: Saldırganlık Öğrenilir.

2.Görüş: Saldırganlık Doğustandır

3.Görüş: Saldırganlık Engelleme Yolu İle Ortaya Çıkar

Saldırganlık Nasıl Azaltılır?

Saldırgan Davranışların Cezalandırılması Ve Alternatif Davranışları Ödüllendirme

Saldırgan Olmayan Modeller Sunma Ve Saldırgan Modelleri Cezalandırma

Saldırganlık Evrensel Mi?

5.OTURUM

Hoşgörü

İnsan Ve Sevgi Merkezli Hoşgörü Kültürü

Hoşgörüyü Etkileyen Faktörler

Hoşgörüde Denge Unsuru Ve Birlikte Yaşama Kültürünün Oluşması

6. OTURUM

Empati, Kişilerarası İletişimde Empatinin Yeri

Empatinin Tanımı

Empatinin Sempatiden Farklılığı

Empatinin Kurumsal Açıklaması
Ego-Santrizim (Ben-Merkezcilik) ve Empati
Empati Kurma Ve Yardım Etme Davranışı
Günlük Yaşamda Empatinin Önemi Ve Empati İle İlişkili Değişkenler
Empatinin Kişilerarasındaki Yeri
Empatik Davranış Nasıl Gelişir?

7. OTURUM

İletişim Becerileri
Anlatma Ve Dinleme Becerisi
Ön Bilgi Ve Deneyimin Kişilerarası İletişimde Yeri
İletişimin Türleri
Kişi-İçi İletişim Ve Çatışma
Kişilerarası İletişim
Örgüt-İçi İletişim Ve Çatışma
Kitle İletişimi Ve Çatışma
Temel İletişim Becerileri
 Sözlü İletişim
 Konuşma Becerileri
 Empati Kuma
 Sözsüz İletişim Becerileri
 Dinleme Becerisi
 Ön Bilgi

Deneyim

8. OTURUM:

Program Değerlendirmesi, Etkinlik

2.5. Verilerin Analizi

Araştırma sürecinde elde edilen veriler, SPSS 17.0 istatistik paket programı aracılığıyla çözümlenmiştir. Öğrencilere ait kişisel bilgiler, frekans ve yüzde tabloları şeklinde sunulmuştur. Empatik Eğilim Ölçeği ve İletişim Becerileri Ölçeği eğitimden önce ve sonra kontrol ve deney grubuna uygulanmıştır. Deneysel işlem öncesi kontrol ve deney gruplarından alınan ön test puanlarının karşılaştırılmasında ve deneysel işlem sonrasında gruplardan alınan son test puanlarının karşılaştırılmasında bağımsız

örneklem t testi (Independent Samples t Test) uygulanmıştır. Kontrol ve deney grubuna uygulanan ölçeklerden alınan ön test ve son test puanlarının incelenmesinde grupların kendi içindeki değişimi analiz edebilmek için bağımlı örneklem t-testi (Paired Samples t-Test) yapılmıştır. Analizlerde güven aralığı %95 (anlamlılık düzeyi 0,05 $p < 0,05$) olarak belirlenmiştir.



BÖLÜM III: BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde ölçeklerin geçerlik – güvenirlik değerleri, araştırmaya katılan öğrencilerin kişisel özellikleri ve kişilerarası duyarlılık eğitiminin öncesi ve sonrasında ölçek ile toplanan verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

Araştırmaya Katılanların Kişisel Özellikleri

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Anne – Baba Eğitim Durumları

Anne - Baba Eğitim			
Durumları		(f)	(%)
İlkokul	Anne	35	72,9
	Baba	21	43,8
Ortaokul	Anne	4	8,3
	Baba	13	27,1
Lise	Anne	7	14,6
	Baba	10	20,8
Lisans	Anne	2	4,2
	Baba	4	8,3

Araştırmaya katılan öğrencilerden 35'inin annesi, 21'inin babası ilkokul mezunu, 4'ünün annesi, 13'ünün babası ortaokul mezunu, 7'sinin annesi, 10'unun babası lise mezunu, 2'sinin annesi, 4'ünün babası lisans mezunu olup, annesi ya da babası lisansüstü mezunu olan öğrenci bulunmamaktadır. Araştırmaya katılan öğrencilerin annelerinin(%72,9) ve babalarının(%43,8) büyük çoğunluğu ilkokul mezunudur.

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Anne – Baba Çalışma Durumları

Anne - Baba Çalışma			
Durumları		(f)	(%)
Çalışıyor	Anne	8	16,7
	Baba	35	72,9
Çalışmıyor	Anne	40	83,3
	Baba	13	27,1

Araştırmaya katılan öğrencilerden 8'inin annesi, 35'inin babası çalışmakta fakat 40'ının annesi, 13'ünün babası çalışmamaktadır.

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Kardeş Sayıları

Kardeş Sayısı	(f)	(%)
1	5	10,4
2	14	29,2
3 ve daha fazla	29	60,4

Araştırmaya katılan öğrencilerden 5'inin bir kardeşi, 14'ünün 2 kardeşi, 29'unun üç ve daha fazla kardeşi olup, büyük çoğunluğunun (%60,4) üç ve daha fazla kardeşi vardır.

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Yaşamlarını Geçirdikleri Yerleşim Birimi

Yaşamını Geçirdiği Yerleşim Birimi	(f)	(%)
Köy	10	20,8
Kasaba	4	8,3
İlçe	18	37,5
İl	16	33,3

Araştırmaya katılan öğrencilerden yaşamını 10'u köyde, 4'ü kasabada, 18'i ilçede, 16'sı ilde geçirmiştir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Bölümünü Lisansa (4 Yıla) Tamamlamayı Düşünme Durumu

Bölümünü Lisansa (4 Yıla) Tamamlamayı Düşünme Durumu	(f)	(%)
Evet	42	87,5
Hayır	6	12,5

Araştırmaya katılan öğrencilerden 42'si okumakta olduğu bölümü lisansa (4yıla) tamamlamayı düşünüyor, 6'sı ise lisansa tamamlamayı düşünmüyor.

Ölçeklerin Geçerlik – Güvenirlik Değerleri

Tablo 6. Empatik Eğilim Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Değerleri

	Katılımcı Sayısı	Madde Sayısı	Kaiser–Meyer–Olkin (KMO)	Ki kare (X^2)	Bartlett’s Testi – Serbestlik Derecesi (sd)	Anlamlılık (p)
EEÖ	48	20	.675	620.557	190	.000
İBÖ	48	25	.766	919.705	300	.000

Araştırmada kullanılan ölçeklerdeki maddelerin faktör analizine geçmeden önce KMO ve Bartlett’s testleri yapılmıştır. Araştırmada kullanılan Empatik Eğilim Ölçeği’nin KMO değeri (.675), Bartlett’s testi sonucu (620.557) ($p < .01$), İletişim Becerileri Ölçeği’nin KMO değeri (.766), Bartlett’s testi sonucu (919.705) ($p < .01$) olarak bulunmuş ve faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir. Empatik Eğilim Ölçeği’nin güvenilirlik katsayısı .68, İletişim Becerileri Ölçeği’nin güvenilirlik katsayısı ise .87 olarak bulunmuştur. Özdamar (2004) cronbach alfa değerinin .40’dan düşük olmasını güvenilir olmadığı, .80’den yüksek olmasını ise yüksek derecede güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

Ölçeklerde bulunan maddelerin faktör yükleri .462 ile .773 arasında değişmektedir. Büyüköztürk (2009) ölçme aracındaki maddelerin faktör yük değerlerinin .45 ve üzeri olmasının seçim ve kullanım için iyi bir ölçüt olduğunu ifade etmektedir.

Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin, kişilerarası eğitim süreci başlamadan önce kontrol ve deney grubu arasındaki empatik eğilim düzeylerinde

anlamli bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi (Independent Samples Test) uygulanmıştır.

Üniversite öğrencilerinin kontrol ve deney grubu arasındaki empatik eğilim düzeylerindeki anlamlı farklılık aşağıdaki tabloda verildiği gibidir.

Tablo 7: Deney ve Kontrol Gruplarının Empatik Eğilim Ölçeği Öntest Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçüm	N	X	SS	Sd	t	p
Deney	24	3.15	.36	23	5.246	.000
Kontrol	24	3.66	.39			

$p < .01$

Deney grubu ile uygulamaya başlamadan önce grupların Empatik Eğilim Ölçeği öntest puanları incelendiğinde puanların kontrol grubu lehine anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır ($p < .01$). Dolayısıyla deney grubunun ($X=3,15$) eğitim süreci başlamadan önce Empatik Eğilim puanları kontrol grubuna ($X=3,66$) göre daha düşüktür.

Araştırmaya kontrol grubu olarak katılan üniversite öğrencilerinin, empatik eğilim düzeylerinde öntest ve sontest sonuçları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi (Independent Samples Test) uygulanmıştır.

Araştırmaya kontrol grubu olarak katılan üniversite öğrencilerinin öntest ve sontest sonuçları arasındaki empatik eğilim düzeylerindeki anlamlı farklılık aşağıdaki tabloda verildiği gibidir.

Tablo 8. Empatik Eğilim Ölçeği Kontrol Grubu Öntest ve Sontest Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları

Ölçüm	N	X	SS	Sd	t	p
Öntest	24	3.66	.39	23	-.153	.880
Sontest	24	3.67	.42			

$p < .05$

Tablo 8 İncelendiğinde, kontrol grubunun Empatik Eğilim Ölçeği'ne verdiği öntest ve sontest puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Uygulama sürecinde kontrol grubu ile herhangi bir çalışma yapılmadığından süreç öncesinde ve sonrasında yapılan testlerin ortalama puanları birbirine yakındır.

Araştırmaya deney grubu olarak katılan üniversite öğrencilerinin, empatik eğilim düzeylerinde öntest ve sontest sonuçları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla bağımlı örneklem t testi (Paired Samples Test) uygulanmıştır.

Araştırmaya deney grubu olarak katılan üniversite öğrencilerinin öntest ve sontest sonuçları arasındaki empatik eğilim düzeylerindeki anlamlı farklılık aşağıdaki tabloda verildiği gibidir.

Tablo 9. Empatik Eğilim Ölçeği Deney Grubu Öntest ve Sontest Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları

Ölçüm	N	X	SS	Sd	t	p
Öntest	24	3.15	.37	23	-4.290	.000
Sontest	24	3.32	.36			

$p<.01$

Tablo 9 incelendiğinde, deney grubunun Empatik Eğilim Ölçeği öntest ve sontest puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<.01$). Buna göre uygulamaya başlamadan önce deney grubunun ortalama puanı ($X=3.15$) gruba eğitim verildikten sonra ($X=3.32$) anlamlı bir şekilde yükselmiştir. Bu da verilen eğitimin olumlu yönde etkili olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 7 deki veriler incelendiğinde, kontrol grubunun ortalama puanının deney grubunun ortalama puanından daha yüksek olmasına karşın eğitim sürecinin sonunda (Tablo9) deney grubu ($X_{\text{öntest}}=3.15$ $X_{\text{sontest}}=3.32$) puanını anlamlı bir şekilde yükseltirken, Tablo 8 deki veriler incelendiğinde, kontrol grubunun ($X_{\text{öntest}}=3.66$ $X_{\text{sontest}}=3.67$) puanı çok fazla değişiklik göstermemiştir.

Araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin, kişilerarası eğitim süreci başlamadan önce kontrol ve deney grubu arasındaki iletişim becerilerinde anlamlı bir

farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla bağımlı örneklem t testi (Paired Samples Test) uygulanmıştır.

Üniversite öğrencilerinin kontrol ve deney grubu arasındaki iletişim becerilerinde bulunan anlamlı farklılık aşağıdaki tabloda verildiği gibidir.

Tablo 10. Deney ve Kontrol Gruplarının İletişim Becerileri Ölçeği Öntest Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçüm	N	X	SS	Sd	t	p
Deney	24	3.74	.39	23	2.691	.013
Kontrol	24	4.06	.41			

p<.05

Deney grubu ile uygulamaya başlamadan önce grupların İletişim Becerileri Ölçeği öntest puanları incelendiğinde puanların kontrol grubu lehine anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır (p<.05). Deney grubunun(X=3,74) eğitim süreci başlamadan önce İletişim Becerileri puanları kontrol grubuna (X=4,06) göre daha düşüktür.

Araştırmaya kontrol grubu olarak katılan üniversite öğrencilerinin, iletişim becerileri düzeylerinde öntest ve sontest sonuçları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi (Independent Samples Test) uygulanmıştır.

Araştırmaya kontrol grubu olarak katılan üniversite öğrencilerinin öntest ve sontest sonuçları arasındaki empatik eğilim düzeylerindeki anlamlı farklılık aşağıdaki tabloda verildiği gibidir.

Tablo 11. İletişim Becerileri Ölçeği Kontrol Grubu Öntest ve Sontest Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları

Ölçüm	N	X	SS	Sd	t	p
Öntest	24	4.06	.41	23	.269	.790
Sontest	24	4.05	.43			

p<.05

Tablo 11 incelendiğinde, kontrol grubunun İletişim Becerileri Ölçeği'nden aldığı öntest ve sontest puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Uygulama sürecinde kontrol grubu ile herhangi bir çalışma yapılmadığından süreç öncesinde ve sonrasında yapılan testlerin ortalama puanları birbirine yakın olmakla birlikte, puanlarında azalma da görülmektedir.

Araştırmaya deney grubu olarak katılan üniversite öğrencilerinin, iletişim becerileri düzeylerinde öntest ve sontest sonuçları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla bağımlı örneklem t testi (Paired Samples Test) uygulanmıştır.

Araştırmaya deney grubu olarak katılan üniversite öğrencilerinin öntest ve sontest sonuçları arasındaki empatik eğilim düzeylerindeki anlamlı farklılık aşağıdaki tabloda verildiği gibidir.

Tablo 12. İletişim Becerileri Ölçeği Deney Grubu Öntest ve Sontest Ortalama

Puanlarının t-Testi Sonuçları

Ölçüm	N	X	SS	Sd	t	p
Öntest	24	3.74	.39	23	-3.503	.002
Sontest	24	3.95	.43			

$p<.01$

Tablo 12 incelendiğinde, deney grubunun İletişim Becerileri Ölçeği öntest ve sontest puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<.01$). Buna göre uygulamaya başlamadan önce deney grubunun ortalama puanı ($X=3.74$) gruba eğitim verildikten sonra ($X=3.95$) anlamlı bir şekilde yükselmiştir. Bu da verilen eğitimin olumlu yönde etkili olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 10' daki veriler incelendiğinde kontrol grubunun ortalama puanının deney grubunun ortalama puanından daha yüksek olmasına karşın eğitim sürecinin sonunda (Tablo 12) deney grubu ($X_{\text{öntest}}=3.74$ $X_{\text{sontest}}=3.95$) puanını anlamlı bir şekilde yükseltirken, Tablo 11 deki veriler incelendiğinde, kontrol grubunun ($X_{\text{öntest}}=4.06$ $X_{\text{sontest}}=4.05$) puanı çok fazla değişiklik göstermemiş olup, kontrol ve deney grubu sontest puanları birbirine yaklaşmıştır.

BÖLÜM IV: SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu bölümünde, araştırma kapsamında istatistik analizlerinden elde edilen bulgular, araştırmanın temelini oluşturan problemler ve araştırma soruları kapsamında tartışılarak ve alandaki çeşitli çalışmalarla da ilişkilendirilerek yorumlanmıştır. Araştırmanın alana sağlayacağı katkı da bu bölümde sunulmuştur.

Literatürde kişilerarası duyarlılık eğitiminin, iletişim becerileri veya empati üzerindeki etkisini tespit etmeye yönelik araştırmaya rastlanamamış olup benzer çalışmalarla karşılaştırmalar yapılarak tartışma sunulmuştur.

Araştırmaya katılan öğrencilerin büyük çoğunluğunun üç ve daha fazla kardeşi vardır. Araştırmaya katılan öğrencilerin büyük çoğunluğunun anne ve babası ilköğretim mezunu olup, anne veya babası lise veya lisans mezunu olan öğrenci sayısı oldukça azdır. Araştırmaya katılan öğrencilerin büyük çoğunluğunun babası çalışmakta ve neredeyse tamamına yakınının annesi çalışmamaktadır. Araştırmaya katılan öğrencilerin büyük çoğunluğu yaşamını ilçede veya ilde geçirmiştir. Yaşamını köyde sürdüren öğrenci sayısı önemsenmeyecek kadar az değildir. Araştırmaya katılan öğrencilerin neredeyse tamamına yakını okuduğu önlisans bölümünü lisansa (4 yıla) tamamlamayı düşünüyor.

Deney grubu ile uygulamaya başlamadan önce grupların Empatik Eğilim Ölçeği öntest puanları incelendiğinde puanların kontrol grubu lehine anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Deney grubuna verilen eğitim, öğrencilerin Empatik Eğilim Ölçeği sontest puanlarını olumlu yönde etkilemiştir. Elde edilen bulgulara göre verilen eğitim başarılı olmuş, deney grubu öğrencilerinin sontest puanlarını anlamlı bir şekilde farklılaştırmıştır. Çalışmamızı destekler nitelikte olan, Yavuzer, (1997), vermiş olduğu eğitim sonrasında kontrol grubunun empatik beceri puanlarının ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığını saptamıştır. Araştırmacının elde ettiği sonuç, Akgül, (2017) tarafından empatik düşünme becerileri geliştirmek ve kazandırmak amacıyla geliştirilen kişilerarası duyarlılık eğitimi programının olumlu etkisini destekler niteliktedir. Benzer şekilde (Gemci, 2015), yapmış olduğu çalışma sonucunda elde ettiği araştırma bulguları, etkili iletişim ve empatik beceri eğitim programının ilköğretim 8. sınıf öğrencilerinin empatik becerileri üzerinde anlamlı bir artış yarattığı sonucu, elde ettiğimiz çalışma sonucunu destekler niteliktedir.

Buna karşın kontrol grubunun empatik eğilim son test puanları, öntest puanlarına göre çok fazla değişiklik göstermemiştir. Bu da verilen eğitimin ve eğitmenin, öğrencilerin empatik eğilim becerilerini geliştirmesi açısından oldukça başarılı olduğunu gösterir. Bir başka ifadeyle, verilen eğitim amacına ulaşmış, eğitmen başarılı olmuştur.

Kontrol grubunun iletişim becerileri ortalama puanının deney grubunun ortalama puanından daha yüksek olmasına karşın eğitim sürecinin sonunda deney grubu puanını anlamlı bir şekilde yükseltirken, kontrol grubunun puanı çok fazla değişiklik göstermemiş olup, kontrol ve deney grubu son test puanları birbirine yaklaşmıştır. Bu da verilen eğitimin ve eğitmenin, öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmesi açısından oldukça başarılı olduğunu gösterir. Öz (2008) çalışmasında vermiş olduğu eğitim sonrasında, kontrol grubunun iletişim becerileri puanlarının ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığını saptamıştır. Araştırmanın bu kısmında elde edilen bulgular, iletişim becerileri geliştirmek ve kazandırmak amacıyla geliştirilen kişilerarası duyarlılık eğitimi programının etkisini inceleyen başka araştırma bulgularını da destekler niteliktedir (Kadivar, 2007; Lane, Garon ve Richardson, 2003; Martin, Waltman ve Greenwood, 2002; Sağkal, 2011; Sertel ve Kurt, 2004; Sommerfelt ve Vambhein, 2008; Spears, 2004). Dolayısıyla bu çalışmada elde edilen bulguların, önceki çalışmalarda elde edilen sonuçlarla tutarlı olduğu görülmektedir. Çalışmamızı destekler nitelikte olan, Binici (2010), çalışmasında yaratıcı drama yöntemi ile verdiği eğitim, öğretmenlerin iletişim becerilerinin davranışsal alt boyutunun geliştirilmesinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Thomas ve Corcoran (2003), hiperaktivite dikkat eksiliği olan çocuk ve ergenlerin ailelerine yönelik yapılan araştırmaları derlemişler ve bu araştırmalar çerçevesinde geliştirilen psiko eğitim programlarına katılan ailelerin iletişim becerilerinde artış olduğunu saptamışlardır. Ayrıca, Damırchi (2014), çalışmasında Barış Eğitim Programı'na katılan öğrencilerin İletişim Becerileri Ölçeği'nden almış oldukları son test puanları kontrol grubuna oranla manidar bir fark gözlenmiştir.

Benzer şekilde, Kim ve diğerleri (2011), agresif çocuklara ve bu çocukların annelerine yönelik hazırladıkları sosyal beceri eğitimi ve ebeveynlik eğitimi programlarının etkililiğini üç farklı grup üzerinde test etmişlerdir. Müdahale gruplarından birine hem sosyal beceri eğitimi hem de ebeveynlik eğitimi verilmiştir. İkinci müdahale

grubuna sadece sosyal beceri eğitimi verilmiştir. Üçüncü grup ise kontrol grubu olduğu için herhangi bir müdahalede bulunulmamıştır. Araştırma bulgularına göre, müdahale gruplarına katılan annelerin kontrol grubuna göre iletişim ve empati kurma becerilerinde ve çocuklarıyla olan ilişkilerinde bir düzelme söz konusu olmuştur.

Görüldüğü üzere, derleme çalışmalarında ulaşılan bulgular, bu araştırmada elde edilen bulguları destekler niteliktedir.

Bu araştırmanın ortaya koyduğu sonuçlara doğrultusunda, birtakım öneriler getirilebilir:

- İlgili literatür incelendiğinde, kişilerarası duyarlılık eğitimi ile ilgili çalışmalara rastlanmadığından, buna benzer araştırmaların geliştirilerek artırılması, kişilerarası duyarlılık eğitimi ile empatik düşünme ve iletişim becerileri arasındaki olumlu etkinin sürüp sürmediğinin belirlenmesinde veya eğitimin eksik yönlerinin geliştirilmesinde oldukça etkili olacağı düşünülmektedir.
- Bu çalışma kişilerarası duyarlılık eğitiminin içeriği ve etkinlikleri geliştirilerek, farklılaştırılarak, çeşitlendirilerek üniversite öğrencilerine verilebileceği düşünülmektedir.
- Yapılan bu çalışmada örneklemdaki öğrenciler bölüm gereği kız olduğu için kız öğrencilerle çalışılmıştır. Karma bir grupla bu çalışmanın yenilenebileceği düşünülmektedir.
- Bu çalışma anne-babalarla, lise, ortaöğretim ve ilkokul öğrencileri ile de yapılabileceği düşünülmektedir.
- Kişilerarası Duyarlılık Eğitim Programı, üniversite öğrencilerinin empatik düşünme ve iletişim becerilerini artırmaya yönelik etkinlikler olarak bazı derslerde uygulanabilir. Bu yönüyle çalışmanın Psikolojik Danışma ve Rehberlik alanına katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.
- Üniversitelerde iletişim ve empatik beceri düzeyleri düşük olan öğrencilerden oluşan gruplar belirlenip, bu gruplara kişilerarası duyarlılık eğitimi verilebilir. Bu programdaki etkinlikler öğrencilerin empatik düşünme ve iletişim beceri düzeylerinde belirgin bir artış sağlamıştır.
- Kişilerarası Duyarlılık Eğitiminin daha çok başarılı olabilmesi için program daha çok geliştirilebilir ve programa farklı etkinlikler eklenebilir.

- Üniversite hocalarına yönelik olarak da kişilerarası duyarlılık eğitimi düzenlenerek, üniversite öğrencilerine yapılan çalışmanın sonuçlarının daha kalıcı olması sağlanabilir.



KAYNAKÇA

- Açıkgöz, H.M. (2005). *Etkili İletişim*. Elis Yayınları
- Ada, S., (2002). Eğitim Ve Öğretim Ortamında Disiplin Nedir?. Ankara: Nobel Yayın.
- Adair,,J., (2004). Etkili İletişim, Çev: Ömer Çolakoğlu, Babıali Kültür, 2. Baskı.
- Akkoyun, F.(1982). Empatik Anlayış Üzerine. A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi 15,2.
- Arslan, T. (2016).”Yüksek Öğretime Geçiş Sınavına Hazırlanan Öğrencilerin Kaygı Düzeyleri İle Empati Becerileri Arasındaki İlişki. “Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın, B. (2005). *Çocuk ve Ergen Psikolojisi*. 2. Basım. Ankara: Nobel Basımevi.
- Aydın, İ.P. ve Balcı, A. (2001). *Eğitim Yönetimi*, Ankara: MEB Yayınları.
- Aziz, A. (2010). *İletişime Giriş*. İstanbul: Hiperlink Yayıncılık.
- Bakan, İ. (2011). *Örgütsel Bağlılık: Kavram, Kuram, Sebep ve Sonuçlar*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Baker, S. B. & Shaw, M. C. (1987). *Improving Counseling Through Primary Prevention*. Ohio: Merrill Publishing Company.
- Baltaş, A. (2003). *Eğitim Başarısını Yükseltmede, Sağlıklı ve Mutlu İnsanlar Yetiştirmede Ailenin Rolü: Ana-Baba Okulu*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A., (1992). *Bedenin Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baymur, F. (1990). *Genel Psikoloji*, İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Beçene, Y., (2015). *Anadoluda Hoşgörü Kültürünün Kaynakları*, Yüksek Lisans Tezi, Sütçü İmama Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.

- Bekcan. S., (2015). *İletişim Becerileri, Motivasyon ve Sağlık Çalışanlar*, Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Binici, K. Birsen (2010). *İlköğretim Okullarında Uygulanan Mesleki Çalışmalarda (Seminer Dönemi) Yaratıcı Drama Uygulamasının Öğretmenlerin İletişim Becerilerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Boyce, P. and Parker, G. (1989). Development Of A Scale To Measure Interpersonal Sensitivity. *Australian and New Zealand Journal Of Psychiatry*, 23(3), 341-351.
- Boyce, P., Parker, G., Barnett, B., Cooney, M. & Smith, F. (1991). Personality As A Vulnerability Factor To Depression. *British Journal Of Psychiatry*, 159, 106-114.
- Boyce, P., Hickie, I., Parker, G. & Mitchell, P. (1993). Specificity Of Interpersonal Sensitivity To Non-Melancholic Depression. *Journal Of Affective Disorders*, 27, 101-105
- Boyce, P., Hickie, I., Parker, G., Mitchell, P., Wilhelm, K. & Brodaty, H. (1992). Interpersonal Sensitivity and The One-Year Outcome Of A Depressive Episode. *Australian and New Zealand Journal Of Psychiatry*, 26, 156-161.
- Boyce, P. & Mason, C. (1996). An Overview Of Depression-Prone Personality Traits And The Role Of Interpersonal Sensitivity. *Australian and New Zealand Journal Of Psychiatry*, 30, 90-103.
- Bozgeyikli. H. (2001). *Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Özellikleri ile Kişiler Arası İlişkilerde Farkında Olma Düzeyleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Anabilim Dalı
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, K., Akgün, E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (16.Baskı). Ankara: Pegem Yayınları.

- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K. Akgün, Ö. E. Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Cereci, S. (2002). *İletişim Kurmak İnsan Olmaktır*, Ankara, Metropol Yayınları.
- Chapman, M., Zahn-Waxler, C., Cooperman, G., & Iannotti, R. (1987). Empathy and Responsibility In The Motivation Of Children's Helping. *Developmental Psychology*, 23(1), 140-145.
- Cihangir, Z. (2004). *Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Cüceloğlu, D. (1997). *Yeniden İnsan İnsana*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2005). *Yeniden İnsan İnsana*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Cüceloğlu, D., (2004). *Yeniden İnsan İnsana*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Cüceloğlu, D (2012). *Yeniden İnsan İnsana*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Çağdaş, A., (2008). *Anne – Baba Çocuk İletişimi*, 1.Baskı, Ankara: Kök Yayıncılık.
- Damırchi S. Esmacil (2014). *Barış Eğitimi Programının Yedinci Sınıf Öğrencilerinin Çatışma Çözme ve İletişim Becerilerine Etkisi*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Davidson, J. R., Zisook, S., Giller, E. And Helms, M. (1989). Symptoms Of Interpersonal Sensitivity İn Depression. *Comprehensive Psychiatry*, 30, 357–368.
- Davis, M. (1983) Measuring Individual Differences İn Empathy; Evidence For A Dimensional Approach *Journal Of Personality And Social Psychology*. 44, 113-126.
- Demir, M.K. (2012). “Sınıf Öğretmen Adaylarının Empati Becerilerinin İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi.

- Downey, G. & Feldman, S. (1996). Implications Of Rejection Sensitivity For Intimate Relationships. *Journal Of Personality and Social Psychology*, 70, 1327-1343.
- Dölek, A.K., (2015), *Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Dökmen, Ü. (1988). Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama İle Geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 21(1-2), 155-190.
- Dökmen, Ü. (2002). *İletişim Çatışmaları ve Empati*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dökmen, Ü. (2005). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul, Sistem Yayıncılık.
- Dökmen, Ü. (2013). *Sanatta Ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul. Remzi Kitapevi.
- Dönmezer, İ. (1999). *Ailede İletişim ve Etkileşim*, İstanbul, Sistem Yayıncılık.
- Egan, G., (1994). *Psikolojik Danışmaya Giriş*. Akkoyun F. (Çev), Ankara: Form Ofset.
- Egan, G., (2002). *The Skilled Helper: A Problem-Management And Opportunity-Development Approach To Helping (7th Ed.)* Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Eisenberg, N., Gershoff, E. T., Fabes, R. A., Shepard, S. A., Cumberland, A. J., Losoya, S. H., Murphy, B. C. (2001). Mother's Emotional Expressivity and Children's Behavior Problems and Social Competence: Mediation Through Children's Regulation. *Developmental Psychology*, 37(4), 475-490.
- Eisenberg, N., Guthrie, I. K., Cumberland, A., Murphy, B. C., Shepard, S. A., Zhou, Q., & Carlo, G. (2002). Prosocial Development In Early Adulthood: A Longitudinal Study, *Journal Of Personality And Social Psychology*, 82(6), 993-1006.
- Erdoğan, İ. (2005). *İletişimi Anlamak*, 2. Baskı Ankara.

- Emiroğlu, S. Ve Pınar, F.N. (2013). “Dinleme Becerisinin Diğer Beceri Alanları ile İlişkisi” *Turkish Studies*, 8 (4):769-782.
- Erözkan, A. (2003). Üniversite Öğrencilerinin Kişilerarası Duyarlılık ve Depresyon Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *VII. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi, İnönü Üniversitesi, Malatya.*
- Erözkan, A. (2005). “Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Etkileyen Faktörler” *Eğitim Bilimleri Dergisi*, 26 (26): 59-72.
- Fiske, J. (1996). İletişim Çalışmalarına Giriş. (Çev. İrfan Süleyman), Ankara: Bilim Sanat Yayınları.
- Frodi, A. M., Lamb, M. E., Leavitt, L. A., Donovan, W. L., Neff, C., & Sherry, D. (1978). Fathers' and Mothers' Responses To The Faces And Cries Of Normal and Premature Infants. *Developmental Psychology*, 14(5), 490-498.
- Gabbard, G. O. (1995). Mood Disorders: Psychodynamic Etiology. Williams and Wilkins Comp.Baltimore.
- Gemci, H. (2015). *İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerine Uygulanan Etkili İletişim ve Empatik Beceri Eğitiminin Öğrencilerin İletişim ve Empatik Becerilerine Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Gleitman, H., Reisberg, D., & Gross, J. (2007). *Psychology - Seventh Edition*. New York: W. W. Norton & Company, Inc.
- Goldstein, A.P., Michaels, G.Y. (1985) *Empathy, Development, Training, Consequences*. Hillsdale, N.J.Lawrence Erlbaum, Assoc. Pub.
- Gordon, T. (1992). Etkili Öğretmen Eğitimi. Çev. E. Aksoy E. ve B. Özkan. İstanbul:YA-PA Yayınları
- Gordon, T. (2003). *Aile İletişim Dili*, (Çev. E. Aksay), İstanbul: Sistem Yayıncılık.

- Gordon, T., (2012a). Etkili Anne Baba Eğitimi, (Dilek TEKİN, Nazlı ÖZKAN), 6.Baskı, İstanbul: Profil Yayıncılık.
- Gordon, T., (2012b). Etkili Anne Baba Eğitiminde Uygulamalar, (Hale VARDAR) 3.Baskı, İstanbul: Profil Yayıncılık.
- Gülbahçe Ö., (2010) “Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi”, Atatürk Üniversitesi (ATÜ), Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, Cilt (C.)12, Sayı (S.)2, Erzurum.
- Gülseren, Ş. (2001). Eş Duyum (Empati): Tanımı ve Kullanımı Üzerine Bir Gözden Geçirme. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12, 2, 133-145.
- Güney, S. (2008). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Gürkan, N., (2011). Hemşirelerin Etkin Dinleme Ve Beden Dilini Değerlendirme Özelliklerinin Araştırılması, İBU, SBE, YYLT, İstanbul.
- Gürüz, D. Ve Eğinli, A.T. (2008). İletişim Becerileri Anlamak – Anlatmak – Anlaşmak, Ankara: Nobel Yayın 1. Basım
- Gökçe, O., (2006). İletişim Bilimi, Ankara, Siyasal Kitapevi.
- Harb, G. C., Heimberg, R. G., Fresco, D. M., Scheiner, F. R & Liebowitz, M. R. (2002). The Psychometric Properties Of Interpersonal Sensitivity Measure İn Social Anxiety Disorder. *Behavior Research And Therapy*, 40, 961-979.
- Hoffman, M. L. (1994). The Contribution Of Empathy To Justice and Moral Judgment. *Reaching Out: Caring, Altruism, and Prosocial Behavior*, 7, 161-194. New York. London: Garland Publishing Inc.
- Kadivar, S. (2007). Toward A New Paradigm: Multicultural Peace Education. Doctoral Dissertation. Walden University.

- Karabağ, Ş., G. (2003). *Öğretilebilir ve Bilişsel Bir Beceri Olarak Tarihsel Empati*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Karadağ, D., (2013). *Yüzme Antrenörlerinin Bir Liderlik Özelliği Olan İletişim Becerilerinin Yüzücülerin Motivasyonları Üzerindeki Etkileri*, Marmara Üniversitesi (MÜ), SBE, YYLT, İstanbul.
- Katman, H., A. (2010). *Okul Yöneticilerinin Empatik Eğilimlerinin İncelenmesi, Isparta İl Merkezi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Kim M., Hyun S., Hong J. S. & Choi M. (2011). Social Skills Train And Parent Education Programs For Aggressive Preschoolers and Their Parents In South Korea. *Children And Youth Services Review*, 33, 838-845.
- Korkut, F. (1996b). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Kumru, A., Carlo, G., Edwards, C. P. (2004). Olumlu Sosyal Davranışların İlişkisel, Kültürel, Bilişsel Ve Duyuşsal Bazı Değişkenlerle İlişkisi (Relational, Cultural, Cognitive, And Affective Predictors Of Prosocial Behaviors), *Türk Psikoloji Dergisi*, 19(54), 109-125
- Kurudayıoğlu, (2003). "Konuşma Eğitim ve Konuşma Becerisini Geliştirmeye Yönelik Etkinlikler" *Türklük Bilimleri Araştırmaları*, 13: 287-309.
- Küçükahmet, L.. (2004). *Sınıf Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Lane- Garon, P.S. & Richardson, T. (2003). Mediator Mentors: Improving School Climate, Nurturing Student Disposition. *Conflict Resolution Quarterly*, 21 (1), 47-68.

- Martin, M. Waltman, M. & Greenwood, C.W. (2002). *Çocuğunuzun Okulla İlgili Sorunlarını Çözebilirsiniz* (Çev. F. Zengin Dağdır). (3. Basım) İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- MEGEP, (2007). *İletişim Süreci ve Türleri*. Gazetecilik Bölümü Ders Modülü.
- Mısırlı, İ., (2001). *Genel İletişim-İlkeler, Yöntemler, Teknikler*, Ankara Detay Yayıncılık.
- Navaro, L. (2001). *Gerçekten Beni Duyuyor Musun?* İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Onur, H.Ö.(2016). *Yaratıcı Dramada Forum Tiyatro Tekniği Kullanılmasının Annelerin İletişim Becerilerinin Geliştirilmesine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara. Ankara Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Oskay, Ü. (2005). *İletişimin A B C'si*, İstanbul: Derya Yayınevi.
- Owen, F. K., & Bugay, A. (2014). *İletişim Becerileri Ölçeği'nin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2).
- Öz, F. Selda (2008). *Öfke Yönetimi Eğitiminin Ergenlerde Öfke İle Başa Çıkma ve İletişim Becerilerine Etkisi*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Özdamar, K. (2004). *Paket Programlar İçin İstatistiksel Veri Analizi* (5.Baskı). Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özer, K. (2002). *İletişimsizlik Becerisi*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Özer, A. K., (1995). *İletişimsizlik Becerisi*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Pala, A. (2008). "Öğretmen Adaylarının Empati Kurma Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma". *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 1, Sayı 23, S.13-23.

- Plutchik, R. (1990). Evolutionary Bases Of Empathy, Eisenberg, N., & Strayer, J. (Ed.). *Empathy and Its Development* İçinde (S. 38-46) USA, CUP Archive.
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. (2008). Örgütsel Psikoloji, Bursa: Beta Yayınevi.
- Sağkal, A. S. (2011). *Barış Eğitimi Programı'nın İlköğretim 6. Sınıf Öğrencilerinin Saldırganlık Eğilimleri, Empati Düzeyleri ve Barışa İlişkin Görüşleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Şahin, İ. (2014). *İlkokullarda Görev Yapan Eğitim Yöneticilerinin İç ve Dış İletişim Becerilerinin Öğretmenler Tarafından Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sayers, F. ve Diğerleri. (1993). Yöneticilikte İletişim. (Çev. Doğan Şahiner), İstanbul: Rota Yayın.
- Schober, O. (1999). Beden Dili (Davranış Anahtarı). (Çev. Süeda Özbent), İstanbul: Arion Yayıncılık.
- Sertel, J. M., Kurt, G., Oral, Z. (2004). *Barış Bireyde Başlar*. İstanbul: Ekspres Basım.
- Sever, S. (1998). Dil ve İletişim (Etkili Yazılı Ve Sözlü Anlatım). *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 31(1), 51-66.
- Sezgin, M. ve Akgöz, E. (2009). Genel ve Teknik İletişim, Gazi Kitapevi, Ankara.
- Shapiro, L. E. (1998). *Yüksek IQ'lu Bir Çocuk Yetiştirmek*. (Ü. Kartal, Çev.), İstanbul: Varlık Yayınları.
- Silkü, H.A. (2008), Halkla İlişkiler Açısından İletişim Becerileri ve Liderlik, EU, SBE, YDT, İzmir.
- Sillars, S. (1995). İletişim. (Çev. Nüzhet Akın), Ankara: Özgün Matbaa.
- Snodgrass, S. E., (1992). Further Effects Of Role Versus Gender On Interpersonal Sensitivity. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 62, 154-158.

- Snodgrass, S. E., Hecht, M. A. & Snyder, R. P., (1998), Interpersonal Sensitivity Expressivity Or Perceptivity? *Journal Of Personality and Social Psychology*, 74, 238-249.
- Sommerfelt, O. H., & Vambheim, V. (2008). "The Dream Of The Good" A Peace Education Project Exploring The Potential To Educate For Peace At An Individual Level. *Journal Of Peace Education*, 5 (1), 79-95.
- Spears, S. C. (2004). Freedom'S Children: Fifth Graders' Perceptions Of The Effects Of Peace Education İn The Form Of Kingian Nonviolence. Doctoral Dissertation, University Of Rhode Island.
- Stuart, C., (2001). Etkili Konuşma, İstanbul: Alfa Basım.
- Taşoğlu, N. (2009). "Pazarlama İletişimi (Bütünleşik Bir Yaklaşım)", 1.Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Thomas, C. & Corcoran J. (2003). Family Approaches To Attention Deficit Hyperactivity Disorder: A Review To Guide School Social Work Practice. *Children & School*, 25 (1), 19-34.
- Tutar, H. ve Yılmaz M. K., (2012). İletişim, 9. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Türk, S., (2013). Toplumsal Çatışmaların Çözümünde Empatinin Rolü, Ankara, Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi.
- Trevarthen, C. (1984). Emotions İn Infancy: Regulators Of Contact and Relationships With Persons. Scherer, K. R., & Ekman, P. (Ed.), *Approaches To Emotion* İçinde (S. 129-157), Psychology Press.
- Ulus, L. (2015). *Annelere Uygulanan Empati Programının Bağışlama ve Empati Düzeylerine Etkisi*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Uysal, Ü. (2010). Sakarya Üniversitesi Resmi Web Sayfası. Www.Uysal.Sakarya.Edu.Tr/Geneliletisim/Bolum%205.Ppt, Erişim Tarihi, 04.01.2015.
- Ünal, C., (1972). İnsanları Anlama Kabiliyeti, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 5, Sayı 3, S. 71-93.
- Ünal, F. (2003). *Empatik İletişim Eğitiminin Okulöncesi Çocuğa Olan Annelerin Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Üstünel, G., (2011). *Etkili İletişim Becerileri ve Beden Dili*, Namık Kemal Üniversitesi (Nkü), Fen Bilimleri Enstitüsü (Fbe), Yylt, Tekirdağ.
- Wind, E. (1963). *Art and Anarchy*. Faber & Faber, London.
- Wispe, L. (1990). History Of The Concept Of Empathy, Eisenberg, N., & Strayer, J. (Ed.). *Empathy and Its Development*. İçinde (S. 17-103), USA, CUP Archive.
- Yavuzer, H., (1996). Çocuk Eğitimi El Kitabı, İkinci Baskı, İstanbul, Remzi Kitapevi.
- Yavuzer, N., (1997). *Sosyal Beceri Eğitimi Uygulamasının Okul Yöneticilerinin Empatik Beceri-Çatışma Eğilimi ve Tutumlarına Etkisi*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, N. (1997). *Sosyal Beceriler Eğitimi Uygulamasının, Okul Yöneticilerinin Empatik Beceri – Çatışma Eğilimi ve Tutumlarına Etkisi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yazıcı, H. (2010). “Kişilerarası İlişkilerde Sözsüz İletişim” (Ed. A. Kaya), *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Yılmaz, H. (2015). *Okul Yöneticilerinin Kişilerarası İletişim Becerilerinin Okulöncesi Öğretmenlerinin Görüşleri Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Yüksel, A. (2004), Empati Eğitim Programının İlköğretim Öğrencilerinin Empatik Becerilerine Etkisi, *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*.

Yüksel, A.H. (2006). “İletişim Kavram Ve Tanımı” (Ed. U. Demiray), *Genel İletişim*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.



EKLER

EK 1: Kişisel Değerlendirme Formu

Değerli öğrenciler, bu araştırmanın amacı, iletişim ve empati becerileriniz hakkında bilgi toplamaktır. Vereceğiniz cevaplar sadece bilimsel araştırmalar için kullanılacaktır. Anket formundaki cümleleri dikkatlice okuyarak ilgili kutucukları işaretleyiniz.

N.Ü. Psikoloji Yüksek Lisans Öğrencisi
Nagehan AKGÜL

Ad: _____ Soyad: _____ Yaş: _____
Annenin eğitim durumu:
İlkokul () Ortaokul () Lise () Lisans () Lisansüstü ()
Babanın eğitim durumu:
İlkokul () Ortaokul () Lise () Lisans () Lisansüstü ()
Anneniz çalışıyor mu? Evet () Hayır ()
Baba çalışıyor mu? Evet () Hayır ()
Kardeş sayınız:
1 () 2 () 3 ve daha fazla ()
Yaşamınızın çoğunu geçirdiğiniz yerleşim birimi:
Köy () Kasaba () İlçe () İl ()
Bölümünüzü lisansa (4 yıla) tamamlamayı düşünüyor musunuz? Evet () Hayır ()

EK 2: Empatik Eğilim Ölçeği:

EMPATİK EĞİLİM ÖLÇEĞİ (EEÖ)

ACIKLAMA Aşağıda 20 cümle bulunmaktadır. Bir cümledeki ifadeyi kendinize Tamamen Uygun bulacağınızı düşüyorsanız 5'e, Oldukça Uygun bulacağınızı düşüyorsanız 4'e, Oldukça Aykırı bulacağınızı düşüyorsanız 2'ye, Tamamen Aykırı bulacağınızı düşüyorsanız 1'e, eğer bir cümleye ilişkin olarak Kararsızlık belirtecekseniz 3'e çarpı koyunuz.		Tamamen Aykırı	Oldukça Aykırı	Kararsız	Oldukça Uygun	Tamamen Uygun
1	Çok sayıda dostum var	1	2	3	4	5
2	Film seyredirken bazen gözlerim yaşarır	1	2	3	4	5
3	Sıklıkla kendimi yalnız hissederim	1	2	3	4	5
4	Bana dertlerini anlatanlar yanımdan ferahlanmış ayrılırlar	1	2	3	4	5
5	Başkalarının problemleri beni kendi problemlerim kadar ilgilendirir	1	2	3	4	5
6	Duyularımı başkalarına iletmekte güçlük çekerim	1	2	3	4	5
7	İnsanların film seyredirken ağlamaları tuhafıma gider	1	2	3	4	5
8	Birisıyla tartışırken bazen, dikkatim onun söylediklerinden çok vereceğim cevap üzerine yoğunlaşır	1	2	3	4	5
9	Çevrede çok sevilen bir insanım	1	2	3	4	5
10	Televizyondaki filmler mutlu sona ulaşınca rahatlarım	1	2	3	4	5
11	Düşüncelerimi başkalarına iletmekte güçlük çektiğim olur	1	2	3	4	5
12	İnsanların çoğu bencildir	1	2	3	4	5
13	Sinirli bir insanım	1	2	3	4	5
14	Genellikle insanlara güvenirim	1	2	3	4	5
15	İnsanlar beni tam olarak anlayamıyorlar	1	2	3	4	5
16	Girişken bir insanım	1	2	3	4	5
17	Bir yakınıma derdimi anlatmak beni rahatlatır	1	2	3	4	5
18	Genellikle hayatımdan memnunum	1	2	3	4	5
19	Yakınlarım bana sık sık derdini anlatırlar	1	2	3	4	5
20	Genellikle keyfim yerindedir	1	2	3	4	5

EK 3: İletişim Becerileri Ölçeği (İBÖ):

İfadeler	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her zaman
İnsanları oldukları gibi kabul ederim.	①	②	③	④	⑤
Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	①	②	③	④	⑤
Başkalarını önyargısız dinlerim.	①	②	③	④	⑤
Yaşadığım olaylardaki duygularımı sözlerimle ve beden dilimle başkalarına iletebilirim.	①	②	③	④	⑤
Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.	①	②	③	④	⑤
Birisi ile iletişim içindeyken sakin bir ses tonuyla konuşurum.	①	②	③	④	⑤
İnsanlara yakın ilgi duyarım.	①	②	③	④	⑤
Diğer insanlarla kolaylıkla sohbet başlatabilirim.	①	②	③	④	⑤
İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.	①	②	③	④	⑤
Konuşurken söylediklerimle beden dilimin uyuşmasına dikkat ederim.	①	②	③	④	⑤
Birini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.	①	②	③	④	⑤
Konuşmaları dinlerken, içerikle yüz ifadesinin ya da beden duruşunun uyumuna dikkat ederim.	①	②	③	④	⑤
Benimle herhangi bir konuda konuşmayı istemeyen birisini konuşmaya zorlamam.	①	②	③	④	⑤
Başkalarına içtenlikle iltifat ederim.	①	②	③	④	⑤
Başkaları konuşurken yanıt vermeden önce onların sözlerini bitirmelerini beklerim.	①	②	③	④	⑤
Birileriyle konuşurken onları rahatsız edebilecek kadar yakınlarında olmamaya özen gösteririm.	①	②	③	④	⑤
Duygularımı rahatlıkla dile getirebilirim.	①	②	③	④	⑤
Birisini dinlerken söylenenlerin altında yatan duyguları anlayabilirim.	①	②	③	④	⑤
Yüz yüze olmasak da konuştuğum kişinin duygusunu ses tonundan anlayabilirim.	①	②	③	④	⑤
Düşüncelerimi sözel olarak ifade edebilirim.	①	②	③	④	⑤
Birisiyle konuşurken ona yanıt vermeden önce onu doğru anlayıp anlamadığımı yoklarım.	①	②	③	④	⑤
Yazışırken seçilen sözcüklerin de önemli olduğunu aklımda tutarım.	①	②	③	④	⑤
Karşımdakini dinlerken onu anladığımı uygun bir dille ifade ederim.	①	②	③	④	⑤
Birisine bir öneride bulunmadan önce, onun öneri vermemi isteyip istemediğine dikkat ederim.	①	②	③	④	⑤
Eğer karşımdakinin işine yarayacaksa yaşadığım benzer deneyimleri onunla paylaşıyorum.	①	②	③	④	⑤