



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**LİSE SON SINIF ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİ İLE BAZI
DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

İbrahim KARATÜME

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MERSİN, 2014

T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**LİSE SON SINIF ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİ İLE BAZI
DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

İbrahim KARATÜME

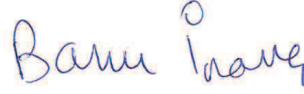
YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
PROF. DR. BANU YAZGAN İNANÇ

MERSİN, 2014

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

İbrahim KARATÜME tarafından hazırlanan "Lise Son Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerileri İle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı bu çalışma 16/06/2014 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Psikoloji Anabilim Dalı'nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı
Danışman
Prof. Dr. Banu Yazgan İNANÇ



Jüri Üyesi
Prof. Dr. Kamuran ELBEYOĞLU



Jüri Üyesi
Doç. Dr. Turhan TOROŞ

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.



Enstitü Müdürü
Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK

ÖZET

LİSE SON SINIF ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİ İLE BAZI DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

İbrahim KARATÜME

Yüksek Lisans Tezi, Psikoloji Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Banu Yazgan İNANÇ

Haziran 2014, 100 Sayfa

Bu araştırma da; lise son sınıf öğrencilerinin iletişim becerileri ile çeşitli değişkenler; (cinsiyet, anne-babanın birlikteliği, ailenin yaşadığı yer, ailenin sosyo-ekonomik düzeyi, anne-baba eğitim durumu ve kardeş sayısı) arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma, 2013-2014 eğitim-öğretim yılında Şanlıurfa İl Merkezinde bulunan Şanlıurfa Anadolu Lisesi, Osmangazi Anadolu Lisesi, Tes-iş Anadolu Lisesi, Esentepe İMKB Anadolu Lisesi, Karaköprü Anadolu Lisesi, Gazi Anadolu Lisesi, Urfa Anadolu Lisesi ve Şair Nabi Anadolu Lisesi'nde son sınıfa devam eden 512 lise öğrencisiyle gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin iletişim becerilerini belirlemek amacıyla Korkut (1996) tarafından geliştirilen "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)", ile kişisel ve ailesel özelliklere ilişkin bilgi edinmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan "Kişisel Bilgi Formu" kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen verilere SPSS (Sosyal Bilimler için istatistik Programlar) ile istatistik işlemler yapılmıştır. Verilerin analizinde "Tek Yönlü Varyans Analizi ve Bağımsız Gruplar T-testi " nden yararlanılmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular kısaca şu şekilde özetlenebilir; lise son sınıfta okuyan öğrencileri iletişim becerileri ile bazı değişkenler (cinsiyet, babanın eğitim durumu ve ailenin gelir durumu) arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Cinsiyetleri farklı lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri düzeyleri arasında kızların lehine anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Lise son sınıfta okuyan öğrencilerin annelerinin eğitim durumları ile iletişim becerileri arasında anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. Diğer taraftan babalarının eğitim durumu farklı lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Baba eğitim düzeyi yüksek olanların diğerlerine göre iletişim beceri puanları daha yüksek olduğu sonucu bulunmuştur. Öğrencilerin iletişim becerileri anne ve babalarının birlikte yaşamalarına bağlı olarak farklılık göstermediği sonucu bulunmuştur. Lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri puanları ile kardeş sayısı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu bulunmuştur. Yine aynı şekilde lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri puanları ile ailesinin yaşadığı yer arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri puanları ile ailesinin gelir durumu arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İletişim, iletişim becerileri, lise öğrencileri

ABSTRACT

EXAMINATION OF THE RELATION BETWEEN SOME VARIABLES AND COMMUNICATION SKILLS OF THE HIGH SCHOOL STUDENTS

İBRAHİM KARATÜME

Master's Thesis, Psychology Department

Advisor: Prof. Dr. Banu Yazgan İNANÇ

June 2014, 100 pages

This research aims to examine the relation between the communication skills of the high school last grade students and various variables (sex, being together of parents, the place of birth, level of socio-economic, the education of parents and the number of siblings).

The research was conducted with 512 high school students studying in last grade in Şair Nabi Anatolian High School, Urfa Anatolian High School, Gazi Anatolian High School, Karaköprü Anatolian High School, Esentepe İMKB Anatolian High School, Tes-İş Anatolian High School, Osmangazi Anatolian High School and Şanlıurfa Anatolian High School in the city center of Şanlıurfa in 2013–2014 academic year. "The Evaluation of Communication Skills Scale " developed by Korkut (1996) was used in order to identify communication skills of students, and "Personal Information Form" prepared by researcher was used in order to acquire information about personal and family-related traits.

The data obtained from the research was calculated statistically with the SPSS (Static Programme For Social Sciences) . “One –Way Analysis of Variance ” and “ Independents Groups T-Test ” were used in analysis of data.

According to the findings obtained from the research; it exists a meaningful relation between the communication skills of the high school last grade students and various variables (sex, the education of father and the level of family's income). It was found the significant differences in favour of girl students among the students, who are different sexes, studying in last grade of the high school by terms of communication skills level. No meaningful differences were found between the education level of mothers whose children study in last grade of the high school and the students' communication skill. On the other hand; it was found that it exists meaningful differences between the students',who study in last grade of the high school, father's education level and these students' communication skills level. It was also revealed that the students whose father's education level is high have higher communication skills scores than the other students.It was concluded that the students' communication skills scores did not differ depending on living together of parents.It was seen that it exists no significant relation between the communication skills scores of the students studying in last grade of the high school and the number of siblings. Likewise ; no meaningful relation was found between the communication skills scores of the students studying in last grade of the high school and the students' parents' living place .And finally, it was concluded that it exists meaningful differences between the communication skills scores of the students studying in last grade of the high school and the parents' income level.

Keywords : Communication, Communication Skills, High School Students

ÖNSÖZ

Bu araştırma da; “Lise Son Sınıf Öğrencilerinin iletişim becerileri ile çeşitli değişkenler; (cinsiyet, yaş, anne-babanın birlikteliği, doğum yeri, sosyo-ekonomik düzey, anne-baba eğitim durumu ve kardeş sayısı) arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın planlanmasında ve gerçekleştirilmesinde birçok kişinin katkısı olmuştur. Beni hep güler yüzle karşılayan ve sabırla yaklaşıp bana yol gösteren danışmanım Prof. Dr. Banu Yazgan İNANÇ’a gösterdiği sabırdan ve tüm emeklerinden dolayı çok teşekkür ederim.

Tez aşamamdaki katkılarından ve yardımlarından dolayı hocam Ç.Ü Fen-Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. E. Ercüment Yerlikaya’ya, tezimin program hazırlama aşamasında bana zaman ayıran ve tezimi okuyup katkıda bulunan değerli meslektaşım Müfit Yükselen’e, teşekkür ederim.

Tez aşamamın tüm sıkıntısını, heyecanını benimle aynı duyguları hissederek yaşayan ve yabancı dil konusunda yardımını esirgemeyen Hilal Açıkyıldız’a desteği ve dostluğu için Ferhat Elçi’ye teşekkür ediyorum. Yüksek lisans eğitimim süresince verdiği destek ve izinlerden dolayı okul müdürüm Vedat Yapalak’a teşekkür ederim.

Hayatım boyunca bana gösterdiği sabrından, anlayışından, sıcacık yüreğinden bana vermeyi hiç esirgemediği ve hiçbir koşula bağlamadığı sevgisinden, hiç karşılık beklemeden hayatını bize adayan, mutlu olabilmem için kendi rahatını bırakarak ve birçok sıkıntıya katlanarak beni bu günlere getiren varlığımı borçlu olduğum anneme sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Var olduğunu bilmenin bile bana güç verdiği, hayatta olduğu sürece kendimi hep güvende hissedeceğim, başım her ne zaman sıkışsa bütün işini bırakıp bana koşan babama çok teşekkür ediyorum.

Tez aşamamda pes ettiğim anda beni yüreklendirip yolun devamı için bana cesaret ve umut veren, verdiği sonsuz desteğiyle beni ayakta tutan ve bana güç veren, tez aşamamın tüm zorlukların benimle yaşayan, heyecanını benimle aynı duyguları paylaşarak yaşayan eşim Buket'e çok teşekkür ediyorum.

Aşk, bağlılık, ya da baba sevgisi... Adı her ne olursa olsun... Sonsuz bir sevgi ve fedakârlık hissi ile büyütürsün evladımı... Defalarca aynı şeyi sorsa, sabırla cevaplırsın... Düştüğünde yüreğin toplanır, hastalandığında hep kaybetmek korkusuyla kaygılanırsın... Gecen gündüzün birbirine karışır... Belki de benim gibi ağlırsın... Hayatının merkezin de hep "O" vardır. Her şeyi O'na göre endeksler, yaşantımı sonsuz bir hizmetkârlık hissi ile O'na adapte edersin... Büyüyüp de kendi kanatlarıyla uçmaya başladığında bile sen hiç kabullenmezsin... Kaç yaşında olursa olsun, O senin küçük bebeğindir... Bu duyguları her zaman bana yaşatan iki oğluma (Bilal Kaan ve Yusuf Ali) sonsuz teşekkürler...

İÇİNDEKİLER

<u>ÖZET</u>	i
<u>ABSTRACT</u>	iii
<u>ÖNSÖZ</u>	v
<u>TABLolar LİSTESİ</u>	xi
<u>ŞEKİLLER LİSTESİ</u>	xii
<u>EKLER LİSTESİ</u>	xii
BÖLÜM I	10
GİRİŞ	10
1.1.Problem	13
1.1.1.Problem Cümlesi.....	13
1.1.2.Alt Problemler.....	13
1.3. Araştırmanın Amacı.....	13
1.4. Varsayımlar (Sayıltılar)	14
1.5. Sınırlıklar	14
1.6. Tanımlar.....	14
1.6.1. İletişim	14
1.6.2. Etkili İletişim	14
1.6.3. Kişilerarası İletişim.....	14
1.6.4. İletişim Becerileri	15
1.7. Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi	15

BÖLÜM II.....	21
KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	21
2.1. İletişim Kavramı ve Tanımı.....	21
2.2. İletişim Süreci ve Unsurları.....	23
2.2.1. Kaynak (Gönderici) Birim.....	23
2.2.2. Mesaj (İleti).....	24
2.2.3. Kodlama ve Kod Açma.....	24
2.2.4. Kanal (Taşıyıcı).....	25
2.2.5. Hedef (Alıcı) Birim.....	25
2.2.6. Algılama ve Değerlendirme.....	26
2.2.7. Geri Bildirim.....	26
2.3. Kişilerarası İletişim.....	27
2.4. İletişim Türleri.....	30
2.4.1. Sözlü İletişim.....	30
2.4.2. Sözsüz İletişim.....	32
2.4.3. Yazılı İletişim.....	36
2.4.4. Tek ya da Çift Yönlü İletişim.....	37
2.5. İletişim Becerileri.....	39
2.5.1. Konuşma.....	39
2.5.2. Dinleme.....	40
2.5.3. Empati.....	41
2.5.4. Güven Verme.....	42
2.6. İletişimin Özellikleri.....	42
2.7. İletişim Engelleri.....	44

2.8. İletişim Modelleri	44
2.8.1. Shannon-Weaver Modeli	44
2.8.2. Hovland'ın İletişim Modeli	46
2.8.3. Osgood ve Schramm.....	47
2.8.4. Newcomb Modeli	47
2.8.5. Westley ve Mac Lean Modeli.....	48
2.8.6. Riley ve Riley'in Sosyolojik Modeli	49
2.8.7. Laswell Modeli	50
2.9. İletişim Becerileri İle İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar.....	51
2.9.1.İletişim Becerileri İle İlgili Yapılan Bazı Araştırmalar	51
BÖLÜ III	60
YÖNTEM.....	60
3.1. Araştırmanın Modeli.....	60
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	60
3.3. Veri Toplama Araçları	63
3.3.1. Kişisel Bilgi Formu.....	64
3.3.2. İletişim Becerileri Envanteri (İBE).....	64
3.3.2.1.İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Güvenirliği	65
3.3.2.2.İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geçerliği.....	65
3.4. Verilerin Toplanması	66
3.5. Verilerin Analizi	66
BÖLÜM IV.....	68
BULGULAR.....	68

4.1.Öğrencilerin İletişim Becerileri İle Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular.....	68
4.2. Öğrencilerin Annes Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular	69
4.3. Öğrencilerin Baba Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular	70
4.4. Öğrencilerin Anne Ve Babanın Birlikte Yaşama Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular	71
4.5. Öğrencilerin Kardeş Sayısına Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular	71
4.6. Öğrencilerin Ailesinin Yaşadığı Yere Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular	72
4.7. Öğrencilerin Ailenin Gelir Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular	73
BÖLÜM V	74
TARTIŞMA VE YORUM.....	74
5.1. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Cinsiyetlerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması	74
5.2. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne Eğitim Durumuna Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması	75
5.3. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Baba Eğitim Durumuna Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması	76
5.4. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne Ve Babanın Birlikte Yaşama Durumuna Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması	78
5.5. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Kardeş Sayısına Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması	79
5.6. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Ailesinin Yaşadığı Yere Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması	80
5.7. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Ailelerinin Gelir Durumuna Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması	81

BÖLÜM 6	82
SONUÇ VE ÖNERİLER	82
6.1. Sonuç	82
6.2. Öneriler	83
6.2.1. İleride Yapılacak Araştırmalara ve Uygulamalara Yönelik Öneriler	84
KAYNAKÇA	86

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Tek Yönlü İletişim İle Çift Yönlü İletişim Arasındaki Farklar	38
Tablo 2 : Örnekleme Giren Öğrencilerin Sınıf Düzeyine Göre Yüzdeleri.	61
Tablo 3 : Öğrencilerin Tanımlayıcı Özellikleri	61
Tablo 4 : İletişim Becerileri Düzeyi.....	68
Tablo 5 : Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre İletişim Becerileri Puanlarına İlişkin T-Testi Sonuçları	68
Tablo 6 : Öğrencilerin Anne Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları	69
Tablo 7: Öğrencilerin Baba Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları	70
Tablo 8: Öğrencilerin Anne Ve Babanın Birlikte Yaşama Durumuna Göre İletişim Becerileri Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları.....	71
Tablo 9: Öğrencilerin Kardeş Sayısına Göre İletişim Becerileri Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları.....	71
Tablo 10: Öğrencilerin Ailenin Yaşadığı Yere Göre İletişim Becerileri Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları	72

Tablo 11: Öğrencilerin Ailenin Gelir Durumuna Göre İletişim Becerileri Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları	73
--	-----------

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: İletişim Süreci	27
Şekil 2: Kişilerarası İletişim Sınıflaması.....	30
Şekil 3: Shannon ve Weaver İletişim Modeli.....	45
Şekil 4: Hovland'ın İletişim Modeli.....	46
Şekil 5: Osgood ve Schramm Modeli.....	47
Şekil 6: Newcomb Modeli.....	48
Şekil 7: Westley ve Mac Lean Modeli	49
Şekil 8: Riley ve Riley'in Sosyolojik Modeli	50
Şekil 9: Lasswell Modeli	50

EKLER LİSTESİ

<u>EK-1</u>	97
<u>EK-2</u>	99

BÖLÜM I

GİRİŞ

İnsanın kendini anlaması, kendisiyle ve çevresiyle ilişki kurması iletişimi gerektirmektedir. İlk insandan bugüne kadar insanlar etkileşimde bulunma ihtiyacı duymuşlardır.

Ergenlik dönemi; biyolojik, psikolojik, zihinsel ve sosyal açıdan hızlı bir gelişmenin ve olgunlaşmanın yer aldığı, çocukluktan erişkinliğe geçiş dönemidir. Ergenlik yılları bir anlamda, toplumsal gelişim ve uyum yılları olarak da nitelenebilir. Ergenlerin, içinde buldukları bu hızlı gelişim döneminin gereklerini başarılı bir şekilde yerine getirebilmeleri bu dönemde edindikleri ve geliştirdikleri sosyal ve iletişim becerilerinin niteliği ile ilgilidir. Bu dönemde edinilen sosyal ve iletişim beceriler, ergenin sosyalleşmesinde, kendini kabul etmesinde, arkadaşlık ilişkileri ve özel ilişkilerinde, kimlik kazanmasında ve topluma uyum sağlamasında önemli bir yere sahiptir denilebilir.

Ergenlik döneminin gelişim görevlerinden biri de, her iki cinsten yaşlılarla yeni ve olgun ilişkiler kurmaktır. İlk ergenlikte büyük ölçüde aynı cinsten arkadaşlardan kurulan akran grupları, ergenlik döneminde yerini daha olgun erkek kadın ilişkilerine bırakmaktadır. Ergen karma bir grupta gülüşmeden, kızarmadan, terlemeden ne söyleyeceğini ve nasıl söyleyeceğini, yetişkinlere özgü çeşitli toplumsal etkinliklere nasıl katılacağını öğrenmek zorundadır. Ergenlerin bu gelişim görevini başarabilmeleri için sağlıklı kişiler arası iletişim becerisine sahip olmaları gerekmektedir.

İletişimin günümüze kadar pek çok tanımı yapılmıştır. İletişim, duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır. İletişim sözcüğü Latince “communicare” kökünden gelmektedir. Komünikasyon, haberleşme veya bildirişim sözcükleriyle de tanımlanır. Etkileşimin olduğu her yerde iletişim ve

iletişimin olduğu her yerde de etkileşim vardır. Bu iki olgu birbirlerinin vazgeçilmez parçalarıdır. Etkileşim içerisinde olunan nesnelere de canlılar da, iletişim dünyasına dahildirler. Nesnelere iletişim sürecinde yer alan araçlardır, canlılar ise hedefi oluştururlar (Baltaş ve Baltaş, 2012:19-21).

Filiz, (2007:151)'e göre toplumsal bir varlık olan insanın en önemli özelliklerinden birisi kendi türüyle ilişki kurması, duygu ve düşüncelerini bir diğerine aktarmasıdır. İnsanın bu özelliği onda var olan iletişim yeteneği ile ilgilidir. İnsanlar çağlar boyu birbirleri ile bu yetenekleri sayesinde etkileşimde bulunmuşlar, kültürlerini, uygarlıklarını geliştirmelerinde bu etkileşimin rolü büyük olmuştur. İnsanlar sembolik mesajlarla iletişim kuran varlıklardır. İletişim, bireyler arasındaki sözel ve sözel olmayan etkileşimlerdir.

Açıkgöz (2003)'e göre iletişimin amacı, alan ve veren arasında bilgi, düşünce ve tutum ortaklığı yaratmaktır. İletişimde en önemli nokta bilgi aktarımının iki yönlü olmasıdır. Bilgi aktarımı tek yönlü ise bilgilendirme, çift yönlü ise iletişim olarak adlandırılır (Akt: Acar, 2009:2).

Bireyler dünyayı ve çevrelerini, sürekli bilgi toplayarak algılamaktadırlar. İnsanoğlu toplumsal bir varlık olduğu için dünyayı diğer insanlarla kurdukları iletişimlerle anlamlandırmaya çalışır. Çünkü içinde buldukları bağlamlar, bireyler ve bireyler arasındaki ilişkilerden oluşmaktadır. Birbiriyle ilişki kuran insanlar ise hem kendileriyle ilgili bilgi vermekte hem de karşı taraftan bilgi toplamaktadırlar. Bu nedenle, insanın doğasında olan kendini anlatma ve başkalarını anlama ihtiyacı bireyleri iletişim kurmaya itmiştir (Cüceloğlu, 2013:13).

Tanımlardan hareketle iletişim, nitelikleri ne olursa olsun en az iki kişi arasındaki duygu, düşünce, tasarım, izlenim, bilgi, beceri ve haber paylaşımı olarak tanımlanabilir. "İletişim" tanımlarının ortak noktaları ise şu şekilde özetlenebilir (Deryakulu, 1992);

- İletişim bir süreçtir.
- İletişimde en az iki birey olmalıdır.
- İletişimde iletilen bir içerik vardır.
- İletişimde iletilen içerik çeşitli sembollerle iletilir.
- İletişimde içerik bir araçla (kanalla) iletilir.
- İletişim çift yönlü bir süreçtir.
- İletişimde amaç doğrultusunda bir etki vardır.

Sayers ve ark, (1993)' e göre iletişimde mesajı veren ve alanın, karşılıklı olarak birbirlerini anlama sorumluluğu vardır. Bir mesajı verirken, mesajı alanın onu anladığından emin olana kadar görev bitmiş sayılmaz. İletişimde bulunmak karmaşık ve zaman alıcı bir süreçtir. İletişim süreçlerini etkili olarak kullanmak, bu süreçleri iyi anlamak ve yeterlilik düzeyini artırmakla mümkün olur (Akt: Acar, 2009:3).

Telman ve Ünsal, (2005)' e göre canlılar varlıklarını sürdürebilmek için iletişim kurmak zorundadırlar. Bütün canlılar diğerleriyle iletişime girerken çeşitli yöntemler kullanır; örneğin, kimi sesini, kimi beden dilini, kimi de her ikisini birden kullanır. Karşı taraf bu kullanılan yöntemin temsil ettiği anlamı ayırt edebiliyorsa iletişim kurulabiliyor demektir. Bu anlamın ayırt edilebilmesi sürecinde eğitimin, kültürün, düşüncenin, algının, bedeni kullanmanın, mizacın, içinde bulunulan konumun, kullanılan iletişim aracının ve iletişime girenlerin niyetlerinin çeşitli seviyelerde rolü vardır. İyi iletişim kurabilme yani kişinin kendisini iyi ifade etmesi ve karşısındakinin verdiği mesajı doğru kavrayabilmesi, bir iletişim sürecinde rol oynayan faktörlerin bilinmesiyle mümkün olur (Akt: Altıntaş, 2006:2).

Bu bilgilerden hareketle bütün bireylerin birbirlerini daha iyi anlayabilmeleri ve istediklerini alıcıya aktarabilmeleri için en uygun iletişim becerilerini seçmeleri kaçınılmazdır. Okullarda başlı başına bir iletişim etkinliği olan eğitimin sağlıklı bir biçimde gerçekleşmesi için, özellikle öğretmenler ile öğrenciler arasındaki iletişimin nitelikli olarak sürdürülmesi gerekir.

1.1 Problem

Ergenlik döneminin ve özelliklerinin toplumsal, kültürel ve ailesel farklılıklara bağlı olarak bazı değişiklikler gösterebileceği düşüncelerinden yola çıkarak, ana-baba ve ergen ilişkilerinin çok boyutlu ve kapsamlı olarak değerlendirilmesi gereği ortaya çıkmaktadır. Ergenlerin algıladıkları, ana-baba ve bazı demografik özelliklerinin ergen ilişkilerini etkileyebileceği düşünülen bazı değişkenlerin ele alınarak, bu ilişkinin iletişim becerileri açısından değerlendirilmesi, bu araştırmanın özünü oluşturmuştur.

1.1.1. Problem Cümlesi

Lise son sınıf öğrencilerinin iletişim becerileri ile çeşitli değişkenler; (cinsiyet, anne ve babanın eğitim durumu, anne ve babanın birlikteliği, kardeş sayısı, ailenin yaşadığı yer ve ailenin sosyo-ekonomik düzeyi,) arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

1.1.2. Alt Problemler

Lise son sınıf öğrencilerinin iletişim becerileri;

1. Cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?
2. Anne eğitim durumuna göre farklılık göstermekte midir?
3. Baba eğitim durumuna göre farklılık göstermekte midir?
4. Anne-babanın birlikteliğine göre farklılık göstermekte midir?
5. Kardeş sayısına göre farklılık göstermekte midir?
6. Ailenin yaşadığı yere göre farklılık göstermekte midir?
7. Ailenin gelir durumuna göre farklılık göstermekte midir?

1.3. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma ile amaçlanan; lise son sınıf öğrencilerinin iletişim becerilerini çeşitli değişkenlere göre değişip değişmediğini ortaya koymaktır.

1.4. Varsayımlar (Sayıtlar)

1. Araştırmaya katılan öğrencilerin, ölçekleri cevaplandırırken doğal ve içten yanıtlar verdiği varsayılmıştır.
2. Araştırmaya katılan öğrencilerin, kişisel bilgi formunu doldururken doğru ve samimi bir şekilde cevap verdikleri varsayılmıştır.
3. Araştırma örnekleminin, evreni temsil edeceği varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

1. Araştırma 2013–2014 Eğitim-Öğretim yılında Şanlıurfa’da bulunan çeşitli Anadolu Liselerine devam eden lise son sınıf öğrencileri ile sınırlıdır.
2. Araştırma lise son sınıf öğrencilerine uygulanan ölçek ile sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

1.6.1. İletişim

Bir taraftan bir diğer tarafa, gerçeklerin, fikirlerin, duyguların, değerlerin, vb. taşınması yoluyla, bireylerce, gruplarca veya örgütlerce anlamın paylaşımıdır (Gümüş ve Sabuncuoğlu, 2008: 2).

1.6.2. Etkili iletişim

Kişilerarası iletişim süreçlerinde, aktarılamaya niyet edilen ileti ile algılanan ileti arasındaki farkın oluşmaması durumudur (Şimşek, 2003: 66).

1.6.3. Kişilerarası iletişim

Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimidir (Dökmen,1994: 23).

1.6.4. İletişim Becerileri

Birden fazla, değişik şekillerde tekrar edilen iletişim kurma biçimleri sonunda ileticinin ve alıcının elde ettiği beceriler veya geliştirip kazanıma dönüştürdükleri beceriler olarak tanımlanmaktadır (Açıköz, 2005: 80).

1.7. Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi

İletişim duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır (Baltaş ve Baltaş, 2012: 19). İletişim gerek özel yaşamımızda gerekse iş hayatımızda önemli bir yer tutmaktadır. İnsanların birbirleriyle anlaşması iletişim yoluyla sağlanmaktadır. İletişim işlemi, içindeki öğelere gereken önem verilmeden yapıldığında insanların birbirlerini anlamalarında büyük aksaklıklara yol açmaktadır. Genellikle iletişimde kaynak ile alıcı arasında olması gereken ortak deneyim alanlardan alıcı o kadar yoksundur ki, mesaj doğru bir şekilde algılanmamakta veya çarpıtılmaktadır. Her bir iletişim partneri, diğer kişinin gereksinimlerine dikkat etmelidir. Bu son derece önemlidir (Shames ve Weigg, 1990, Akt: Acar, 2009:7).

İletişimle ilgili yapılan araştırmalar, kişilerarası ilişkilere açıklık kazandırması nedeniyle önemlidir. Kişilerarası ilişkiler, insanların birbirlerine karşı olan tüm etki ve tepkilerini kapsamaktadır. Kişilerarası ilişkiler bireyin psikolojisini korumaya çalışan destek sistemleri olarak işlev görmektedir. Bu nedenle kişilerarası ilişkiler ve iletişim ile ilgili olarak yapılan araştırmalar önem kazanmaktadır.

Bireyler, yaşamları boyunca çeşitli alanlarda çeşitli sorunlarla karşılaşır ve bu sorunların üstesinden gelmeye çalışırlar. Ergenlik dönemi, bu sorunların daha da yoğun yaşandığı bir dönemdir. Bu sorunlar; kendini tanıma, arkadaşlık ilişkileri, anne-baba ve yakın çevreyle iletişim kurabilmede güçlükler ile ilgili sorunlar olarak tanımlanabilir. Birey, değişik insanlarla iletişim kurma tarzından hoşnut olmayabilir. Daha yakın ilişki kurmak istediği halde, çevresindekilerin ilgisiz kaldığını, konuştuğu zaman kendisinin dinlenmediğini, hatta kendi konuşmasını çoğu kez sıkıcı bulduğunu bilerek bunu değiştirmek isteyebilir. Bazı kişiler çok konuştuklarından ve karşısındakilere konuşma

fırsatı vermediklerinden ötürü iletişim sorunları olduğunu düşünürlerken, diğer bazı kişiler sürekli sözleri kesildiği halde hiç seslerini çıkarmadıklarından yakınabilmektedirler. Öte yandan kimi kişi, en son sözü ilk başta söylediğinden başının sık sık derde girdiğini düşünürken, bazı kimseler de az ve öz konuşmadıklarından, sözü uzattıklarından dolayı karşılarındakinin ilgisini yitirdiklerinden yakınmaktadırlar (Acar, 2009).

İşte bu problemlerden dolayı bazen birey kendini yalnız ve çaresiz hissedebilir ve çevresinde bulunan kişilerden kopabilir. İnsanların yakın ilişkilerde yaşadıkları sorunlarının çoğunun etkili olmayan iletişimden kaynaklandığı düşünüldüğünde, etkili iletişim için kullanılacak iletişim becerilerine nasıl sahip olunacağı sorusu akla gelmektedir. İletişim sorunlarının çözümü, bu sorunların altında yatan nedenlerin bilinmesiyle ve iletişim sürecini etkileyen temel etkenler konusunda bilinçlenmeye erişmekle mümkündür.

Kişilerarası iletişimin, insan hayatında önemli bir yere sahip olduğu bilinmektedir. Bireyler günlük yaşamda kurdukları ilişkilerden etkilenmekte ve diğer insanlarla kurulan bu ilişkiler, iletişim becerileri bağlamında bireylerin yaşam kalitelerini belirlemektedir.

İnsanın kendisini anlaması, kendisiyle ve çevresiyle ilişki kurması iletişimi gerektirmektedir. İlk insandan bugüne kadar insanlar etkileşimde bulunma ihtiyacı duymuşlardır. Sadece insanlarla değil herhangi bir nesne ile de insanlar iletişim kurmaktadır. Hem sosyal çevremizde hem de çalıştığımız kurumlarda amaçlarımızı gerçekleştirme aracımız iletişimdir. Bulduğumuz ortama uyum sağlamamızı, istediğimiz etkiyi gerçekleştirmemizi, sosyalleşmemizi sağlayan da iletişimdir.

Birey, sosyalleşmeye ailede başlar. Aile içerisinde temelleri atılıp kurulmaya başlanan iletişimin sağlıklı olması bireyin sonraki hayatını da büyük ölçüde etkilemektedir. Bireylerin aralarında gerçekleştirecekleri iletişimin aileden sonra devam

edeceği yer okul ortamıdır. Okul ortamının iletişim becerilerini geliştirmedeki önemi yadsınamaz (Zıllıoğlu, 2003:89).

Kapsamı ne olursa olsun, bir sorunu çözmek için insanların duygu ve düşüncelerini birbirlerine aktarmaları ve sağlıklı iletişimde bulunmaları gerekir. İlk ve en önemli ilişki ve iletişim anne ile yaşanan ilişki ve iletişimidir, bu durum bireyin ilişkinin ve iletişimin ne demek olduğunu anlamasına yardımcı olur. Gereksinimler değiştikçe baba, ailenin diğer bireyleri ve hatta eve gelip giden yakın akrabalar da iletişim ağının gelişmesinde önemli rol oynayan bireyler olurlar. Zaman içinde gereksinimleri karşılama anlamında başka ilişkiler ve iletişimler yaşama arayışı söz konusu olur.

Sevilmeye ve anlaşılmaya duyulan ihtiyaç ileri yaşlarda ebeveynler tarafından karşılanamaz hale geldiğinden, giderek artmakta olan duygusal, fiziksel ve ruhsal ihtiyaçların karşılanması için daha çok kişilerarası iletişime ve ilişkilere girilmeye başlanır.

İlişkilerinde sorunlar yaşayan insanların ise sorunlarla başa çıkmada yetersiz oldukları, kendilerine ve diğer kişilere daha az güvendikleri, sosyal ilişkilerinde yüksek derecede kaygı yaşadıkları, sorunları kendi içlerinde aramaktan çok çevredeki olumsuzluklara odaklanarak, kendilerinden ve özellikle de diğer insanlardan sürekli olarak yakındıkları görülmektedir. Etkili iletişim becerilerine sahip olan insanların daha mutlu, üretken ve problem/çözüm odaklı bireyler olduklarına ilişkin çeşitli çalışmalar da bulunmaktadır (Şıraman, 2006). Son dönemlerde en çok yakınılan konulardan birinin insan ilişkileri ve iletişimi olduğu görülmektedir. Etkili iletişim becerilerine sahip olan kişilerin problemleri daha etkin çözebilen, güveni yüksek olan, problemler karşısında daha üretici, daha objektif davranabilen ve problem/çözüm odaklı düşünen kişiler oldukları da görülmektedir (Şıraman, 2006).

Bireyin çevresine olan ilgisi doğuştan var olan bir yetenektir ve toplumsal ortam içinde ortaya çıkmaktadır. Küçük yaşlardan itibaren çevredeki insanlara gösterilen sevgi ve yakınlık tepkileri sonraki yıllarda etkileşim, paylaşım ve yardım gibi davranışlarla

daha anlamlı hale gelmektedir. İlerleyen zamanla birlikte sosyal yönden kendini daha fazla geliştirmesi bakımından bireyde kişilerarası ilişkiler geliştirme ve bu ilişkilerinde kabul görme isteği söz konusu olmaktadır. Yakın ilişkiler kurma ve bu ilişkilerde istendik biri olma arzusu bireyin bütün yaşamı boyunca gerçekleştirmek istediği en önemli durumlardan biri olarak ortaya çıkmaktadır (Erözkan, 2004).

Omololu (1984) iletişim becerisini; dinleme, anlaşılabilir bir biçimde konuşma, göz kontağı kurma, konuşmayı teşvik etme, övgüde bulunma, sözel olmayan davranışları uygun bir biçimde kullanma olarak tanımlamıştır (akt: Cihangir, 2004: 8).

İnsan, ilişkileri içinde sürekli yeniden tanımlanan bir varlıktır ve diğer insanlarla ilişkisi olmayan bir insan düşünülemez. Başka bir deyişle, demokratik bir toplum yaratabilmek için bireylerin önce kendi günlük yaşamlarında diğerlerinin görüşlerine saygılı ve hoşgörülü olmayı öğrenmeleri gerekir. Bu amaçla geliştirilmiş olan yeni iletişim becerileri hem bireyin hem de toplumun yaşamına zenginlik ve saygınlık getirir (Cüceloğlu, 2008: 13).

Hargie ve Dickson (2004) terminolojik bakımdan, kişilerarası ilişkiler alanını tanımlamak için farklı ifadelerin eş anlamlı olarak kullanıldığını belirtmişlerdir: “Sosyal beceriler”, “kişilerarası ilişki kurma becerileri” ve “iletişim becerileri” çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. İletişim becerilerinin, kişilerarası becerilerin yanı sıra yazma becerilerini de kapsamakta olduğunu, sosyal becerilerin de genellikle gelişimsel ya da klinik uygulamaları ifade etmek için kullanıldığını ve kişilerarası ilişki kurma becerilerinin, global anlamda, diğer insanlar ile etkileşirken kullandığımız beceriler olarak tanımlandığını ancak bu tanımlamanın pek de bilgilendirici olmadığını belirtmişlerdir.

Bir kişinin kendinden hoşlanması, kendini diğer insanlarla ve doğayla ilişki içinde görmesi yaşamının anlamlı olmasını sağlar. Kişilerin çeşitli gerginliklere esir düşmemesi için kendisiyle ve çevresiyle bilinçli ilişki kurması gerekir. Bilinçli iletişim, anlamlı yaşama, anlamlı yaşam da sakin bir ruh halinin gelişmesine yol açar (Cüceloğlu, 2013: 17).

İnsanların birbirleriyle kurdukları iletişim ve iletişim biçimi birbirlerini anlamaları açısından çok önemlidir. Kişilerin hayata başladıkları ilk günden itibaren hayatı sevmeye ve devam etme isteğini güdüleyen en önemli unsurlardan birisi anlamak ve anlaşılmasıdır. Bu yüzden ergenler de iletişim becerilerinin önemini fark edip bu becerilere sahip olmaya çalışmalıdırlar. Böylece gelecekte herkesle etkili iletişim kurabilir ve diğerleri tarafından daha iyi anlaşılabilirler.

İnsanın diğer insanlarla ilişkisi ve iletişimi kaçınılmazdır. İletişim dönem ve ortam itibarıyla her zaman değişiklik göstermektedir. Günümüzde lisede okuyan öğrencilerle ilgili birçok araştırma yapılmış ancak cinsiyet, anne-babanın birlikteliği, ailesinin yaşadığı yeri, ailenin sosyo-ekonomik düzeyi, anne-baba eğitim durumu ve kardeş sayısı arasında değişkenlerle iletişim becerileri arasındaki ilişki incelenmemiştir.

İletişim becerisi, insanlar için bütün bu açıklamalardan anlaşılacağı gibi büyük bir önem taşımaktadır. Bunun için ilk önce kişilerin iletişim becerilerinin ne düzeyde olduğu ve ne gibi değişkenlerden etkilendiğini belirlemek gerekmektedir. Lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerilerinin ne düzeyde olduğunu ve ne tür değişkenlerden dolayı farklılaştığının ortaya çıkarılması bu araştırmanın gerekçesini oluşturmaktadır.

Cinsiyetler arasında iletişimin farklı boyutları önem kazanmaktadır. Erkekler sözlü iletişime daha çok önem verirken, kadınlar için sözsüz iletişimi de kapsayan iletişimin görsel yönü önemlidir. Her iki cinsiyet için de, insan ilişkilerinde bilişsel becerileri daha üstün olanlar, mesajları daha iyi algılamaktadırlar. Kadınların sözsüz iletişim yetenekleri sahip oldukları statü veya değerlerden çok, kişilerarası bilişsel becerilere dayanmaktadır ((Woods, 1996, akt: Altıntaş ve Çamur, 2004: 60).

Çocukların ve gençlerin iyi bir gelişim gösterebilmeleri için ana-baba ile çocuklar arasında etkili bir iletişimin kurulması gerekmektedir. Etkili bir iletişim, aile üyelerinin karşılıklı olarak birbirlerinin düşüncelerini ve duygularını anlamalarına, işbirliği, yardımlaşma ve paylaşma davranışlarına olanak sağlar, çocukların gelişimi için

uygun bir ortamın oluşmasına yardımcı olur. İyi bir iletişimin gerçekleştiği aile ortamında çocuklar özerk ve bağımsız bir kişilik geliştirirler; düşüncelerini ve duygularını açıklama özgürlüğü ve alışkanlığı kazanırlar. Bu gerekçelerden dolayı anne ve babanın birlikteliği ve çocuklarıyla etkili iletişim becerileri kullanmalarının çocukların ve gençlerin iletişim becerileri üzerindeki önemi büyüktür.

Araştırmada üzerinde çalışılan liseli ergenler hızlı bir gelişim dönemi içerisinde. Bu dönem bedensel özelliklerini kabul etmek, bedenini etkili bir biçimde kullanmak, daha yakın ilişkiler kurma, karşı cins arkadaşlığı, beğenilme, kabul edilme gibi becerileri gerektirir. Ergenin bu becerilere sahip olabilmesi için sağlıklı kişiler arası iletişim becerilerine sahip olması gerekir.

Bu araştırmada lise son sınıfta okuyan öğrencilerinin iletişim becerilerinin cinsiyetlerine, anne-baba birlikteliğine, ailesinin yaşadığı yere, ailenin sosyo-ekonomik düzeyine, anne-baba eğitimine ve kardeş sayısına göre değişiklik gösterip göstermediğinin belirlenmesini ve bu değişkenler ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır.

Bu araştırmada, lise son sınıfta okuyan öğrencilerin kişiler arası iletişim becerileri ile çeşitli değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve buna yönelik çalışmaların yapılması adına orta öğretim kurumlarının psikolojik danışma servisindeki psikolojik danışmanlara, ders öğretmenlerine ve ayrıca ebeveynlere önemli bilgiler sağlayabileceği düşünülmektedir.

BÖLÜM II

KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. İletişim Kavramı ve Tanımı

Literatür incelendiğinde, iletişimin araştırmacılar tarafından günümüze kadar değişik şekillerde tanımlandığı görülmektedir. Köknel (2013)'e göre iletişim karşılığı olarak birçok Hint-Avrupa dilinde kullanılan "komünikasyon" (*communication*) sözcüğünün kökü, Latince "*communicare*" fiilinden türemiş, başkalarıyla birlikte olma, bağlantı sağlama, bilgi ya da haberi paylaşma, yayma, çoğunluğa genelleme, herkesin paylaşmasını ve yararlanmasını sağlama, herkese pay verme anlamına gelir.

Bir tanıma göre iletişim, "bilginin, semboller, işaretler, davranışlar, mimikler vb. şeklinde bir yerden bir başka yere aktarılmasıdır (Budak, 2005:390). Bir başka tanıma göre iletişim, "bir birimden çıkan bilginin, haberin karşı birime ulaşması, onda bir etki uyandırması ve bunun ilk birime geri dönmesi sürecidir" (Köknel, 2013:35).

İletişim, "duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır (Baltaş ve Baltaş, 2012:19).

İletişim, bir kişi ya da kişiler kümesinin başka bir kişiye veya kişiler kümesine düşünce içeriğini aktarmasıdır. Bu düşünce içeriği doğruluk veya yanlışlık bakımından bir tutumun, duygunun, dileğin soylu-soysuz, güzel-çirkin, iyi kötü gibi çeşitli normatif kavramlar bakımından değerlendirme konusu olan semantik bütünün dile getirilişi olabilir. Bu aktarımın doğal aracı dildir. Bu tanım ışığında iletişim; bilgi, fikir, duygu ve düşünceleri kapsayan anlamların, semboller yardımıyla insanlar arasında karşılıklı olarak aktarıldığı süreçtir (Çalışkan ve Karadağ 2010).

Toplum içinde yaşayan her birey, yaşamını devam ettirebilmek ve ihtiyaçlarını karşılamak için diğer insanlarla iletişim kurmak zorundadır. Bu durum insanların toplum olarak bir araya gelmelerine ve daha sonra da toplum içinde farklı kurumlar oluşturmalarına neden olmuştur. Sosyal bir varlık olan her insan, sorunlarını çözebilmek ve gereksinimlerini gidermek için birçok birey ve kurumla iş birliği yapmak zorundadır (Başaran, 1989: 87).

İnsan kendi deneyimlerinden ve yaşantılarından olduğu kadar iletişim teknolojisiyle ve aracılığıyla başkalarının deneyim ve yaşantılarından da yararlanır. Genellemeler ve yorumlarda bulunarak, yeni bilgilere ulaşır. İnsan varlığını sürdürmek için belli kurallar ve değerleri üreterek, toplumsal/kültürel kurumlar oluşturmuştur. Bu kurumların oluşması ve sürdürülebilmesi de iletişimle gerçekleşmektedir. Ayrıca, toplumlar, iletişim aracılığıyla, geleneklerini ve kültürel kimliklerini korumuşlar, yeni düşünceleri ve değerleri de öğrenme olanağı bulmuşlardır (Başaran, 1989: 89).

Öte yandan, iletişim insanlar arasında; düşüncelerde, değerlerde, davranışlarda ve amaçlarda benzerlik ve uzlaşma olasılığını artırır. İletişim, bireylerin ve grupların kendi çıkarlarını ve hedeflerini, ortak bir amaçta bütünleştirir. Toplumsal örgütlerin kurulmasında ve gelişmesinde önemli rol oynar.

Diğer insanlarla kurulan sosyal ilişkiler, insanı insan kılar. Günümüzde insanlar arası ilişkiler çok karmaşık ve çeşitlidir. Sosyal ilişkiler, iki yönlü iletişim ve etkileşim olmadan kurulamaz ve sürdürülemez. Bu noktada etkileşim ve iletişim kavramlarının farklı olduklarını vurgulamak gerekmektedir. Çünkü iki kavram birbirine karıştırılabilmektedir. Etkileşim, iki yönlü iletişimi daima içinde barındırır. İletişim ise tek yönlü olabilir ve etkileşime yol açmadan da meydana gelebilir (Tolmaç, 2009:5).

Kişiler arasındaki ilişkiler etkileşimlerin sonucudur. Etkileşimin aracı olan iletişim, ilişkilerin kurulması ve sürdürülebilmesi açısından çok önemlidir (Önder, 2003: 422).

2.2. İletişim Süreci ve Unsurları

İletişim süreci, bir mesajın kaynaktan hedefe ve hedeften tekrar kaynağa anlaşılır bir şekilde geri gönderilmesi olarak tanımlanabilir. İletişimin esası etkileşimdir. Farklı amaçları, geçmişleri, tarzları, alışkanlıkları ve tercihleri olan kişiler, iletişim kurmak durumunda olduklarında tüm bu farklılıklarını iletişim sürecine dahil ederler. İletişim sürecinde bu farklılıkların etkileşimi kaçınılmazdır. Böylece, etkileşimli iletişim süreci ortaya çıkmaktadır (O’Hair, Friedrich ve Dixon, 2005: 5).

İletişim sürecinin öğelerini ve işleyişini açıklayabilmek için, her şeyden önce iletişimin “süreç” olduğunu kabul etmek gerekir. Süreç “bir olayın birbirini izleyen değişimlerle gelişmesi ve bir başka olaya dönüşmesi” olarak tanımlanabilir. Bu nedenle iletişim, belli bir başlangıcı ve sonu bulunmayan, karmaşık bir dizi süreçlerin bileşkesi ve bütünü olarak ortaya çıkmaktadır (Yatkın ve Yatkın, 2010: 45).

İletişimin tanımları incelendiğinde, iletişimin kaynak ve hedef arasında mesaj alışverişi olduğu anlaşılmaktadır. İletişim, kaynağın mesajı düzenleyip (kodlama), göndermesi ile başlar. Sonra alıcıya ulaşan mesajın kodu alıcı tarafından açılır. Bunun için alıcının mesajı algılayacak yetenekte olması gerekir. Alıcı, kaynağın gönderdiği mesajı çözümleyerek onu bir düşünce haline dönüştürebilir ve geribildirimde bulunabilirse, iletişim süreci tamamlanmış olur. İletişim sürecinde birkaç unsur rol oynar. Bunlar kaynak (verici), kodlama, mesaj (ileti), kanal (araç), alıcı, kod çözme ve geribildirimdir. Bu unsurların her birinin iletişimde belli rolleri vardır (Tutar ve Yılmaz, 2014: 27).

2.2.1. Kaynak (Gönderici) Birim

İletişim sürecinde kaynak, hedeflediği kişi ya da grupta (alıcıda) davranış değişikliği oluşturmak üzere iletişim sürecini başlatan kişidir (Ergin, 2008: 31). Kaynak iletiyi hedefe gönderen kişi, grup, kurum ya da toplum olabilir. Bu bağlamda hangi iletişim süreci ele alınırsa alınsın mutlaka bir kaynak söz konusudur (Yüksel, 2008: 14).

Kaynak birim sahip olduğu duygu, düşünce, bilgi ve becerileri ya da sorunu hedef birim ile paylaşmak istediğinde, onu önce jest, mimik, ses, söz, resim, yazı, formül, işaret gibi sembollerden en az biri ile yapılmış bir mesaj haline getirir. Sonra da bu mesajı herhangi bir araç ya da yöntem yardımı ile hedef birimin duyu organlarından en az birine iletir (Zıllıoğlu, 2003: 98).

2.2.2. Mesaj (İleti)

Mesaj, bir ya da birden fazla kişinin bilişsel, duyuşsal ya da psikomotor davranışlarında değişiklik yapmak amacıyla düzenlenen işaretler örüntüsüdür. Bir başka söyleyişle kaynağın alıcısıyla paylaşmak istediği düşünce, duygu ve davranışları temsil eden sembollerdir (Ergin, 2008:43). Mesaj anlamları taşır. Mesaj kaynaktan hedefe aktarılacak olan içeriği barındırır (Kaya, 2010: 8).

Mesaj, gönderici ve alıcı için aynı anlamı taşıyan simgelerle ifade edilen duygu, düşünce ve bilgidir. Göndericiden alıcıya iletilen mesaj, yazıyla, sözle veya işaretlerle iletebilir. İletişim sürecinin başarılı olabilmesi için, mesaj, alıcının dikkatini çekecek biçimde düzenlenmelidir ve hem kaynak hem de göndericinin ortak simgeleriyle iletilmelidir (Erarşlan, 2008: 12).

Kaynağın alıcıda amaçladığı davranış değişikliğini gerçekleştirebilmesi için, mesajını alıcının anlayabileceği simgelerden oluşturması ve mesajını alıcının çözümleyebileceği biçimde kodlaması gerekir (Aydın; 2010: 150). Mesaj açık, anlaşılır ve net olmalıdır. Kullanılan dil mutlaka sade olmalı ve anlam kaymalarına yer bırakmayacak şekilde hazırlanmalıdır. Dolayısıyla mesajı gönderecek olan kaynak, alıcının bütün özelliklerini çok iyi bilmeli, alıcıyı önceden tanımalıdır (Keskinkılıç, 2007: 90).

2.2.3. Kodlama ve Kod Açma

Mesajın işaret haline dönüştürülmesinde kullanılan simgeler ve bunlar arasındaki ilişkileri düzenleyen kuralların tümüne kod adı verilir. Bu anlamda insan

dilleri birer koddur. Dil, iletişimin en belirgin biçimidir (Yüksel, 1989; Zıllıoğlu, 2003: 107).

Ayrıca yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, konuşma tarzı, ses tonu, kelimeler arasındaki duraklamalar da kişiler arası iletişimde kullanılan kodlardır. Bilginin, düşüncenin veya duygunun iletme uygun, hazır bir mesaj haline getirilmesine de kodlama denir (O’Sullivan, 1994: 43; Zıllıoğlu, 2003: 112).

2.2.4. Kanal (Taşıyıcı)

Kanal iletinin alıcıya iletilmesini sağlayan araç ve yöntemlerdir. Kaynaktan gelen mesaj bir araç ya da yöntem yardımıyla kanaldan geçerek duyu organlardan en az birine iletilmek durumundadır. Genelde ne kadar çok duyu organı devreye girerse iletişim o derece etkin olur. Bu nedenle kanalda en etkili araçlar görsel işitsel araçlardır. Mesajın alıcıya gittiği yoldur (Şimşek, Akgemci ve Çelik,2011:105).

Kanal, göndericiden yola çıkan mesajın hedefe ulaşmasını sağlayan ileticidir. İnsanların beş duyu organı, beyine giden haberleşme kanallarıdır. Bunlardan görme ve işitme diğerlerinin üstünde bir öneme sahiptir. Alıcı ve kaynak arasında bağdır, mesajın iletildiği yoldur. İnsanın iletişim kanalları onun duyu organlarıdır. Kaynak bazen resmi kanalları, bazen de resmi olmayan kanalları kullanılır. Biçimsel kanallar örgüt tarafından kurulur (Okkalı, 2008: 12).

İletişim sürecinde ışık dalgaları, radyo dalgaları, ses dalgaları ve telefon kabloları gibi fiziksel araçlar veya söz, yazı, resim, fotoğraf ve hareket gibi göstergeler kanal olarak kullanılabilir (Gürel ve Gürüz, 2006: 338).

2.2.5. Hedef (Alıcı) Birim

Alıcı, vericinin gönderdiği anlamı anlamasını istediği kişidir; başka bir deyişle alıcı, vericinin etkilemek amacıyla ileti gönderdiği kişidir (Başaran, 2006: 317). İletişim

sürecinde istenen tepkiyi vermesi beklenenler, süreçte “alıcı” rolünü üstlenenlerdir (Ergin, 2008: 141).

İletişim sürecinde kaynağın, mesajı gönderdiği hedef kitle; birey, grup ya da örgüt alıcı olarak tanımlanabilir. Mesaj alıcının kendi anlayışına göre değerlendirilir. Etkili iletişim açısından, alıcının mesajı anlayabilmesi, yorumlayabilmesi ve önyargısız olarak değerlendirebilmesi büyük önem taşımaktadır. Alıcının iletişim becerileri de göndericinin iletişim becerileri gibi iletişim sürecinin sağlıklı işlemesi ve göndericinin amacına ulaşabilmesi açısından önemlidir. Eğer alıcının dinleme, okuma ve düşünme becerisi mesaja göre yetersiz ise, kaynağın gönderdiği mesajın anlamlandırılması eksik kalacaktır (Şahin, 2007: 18).

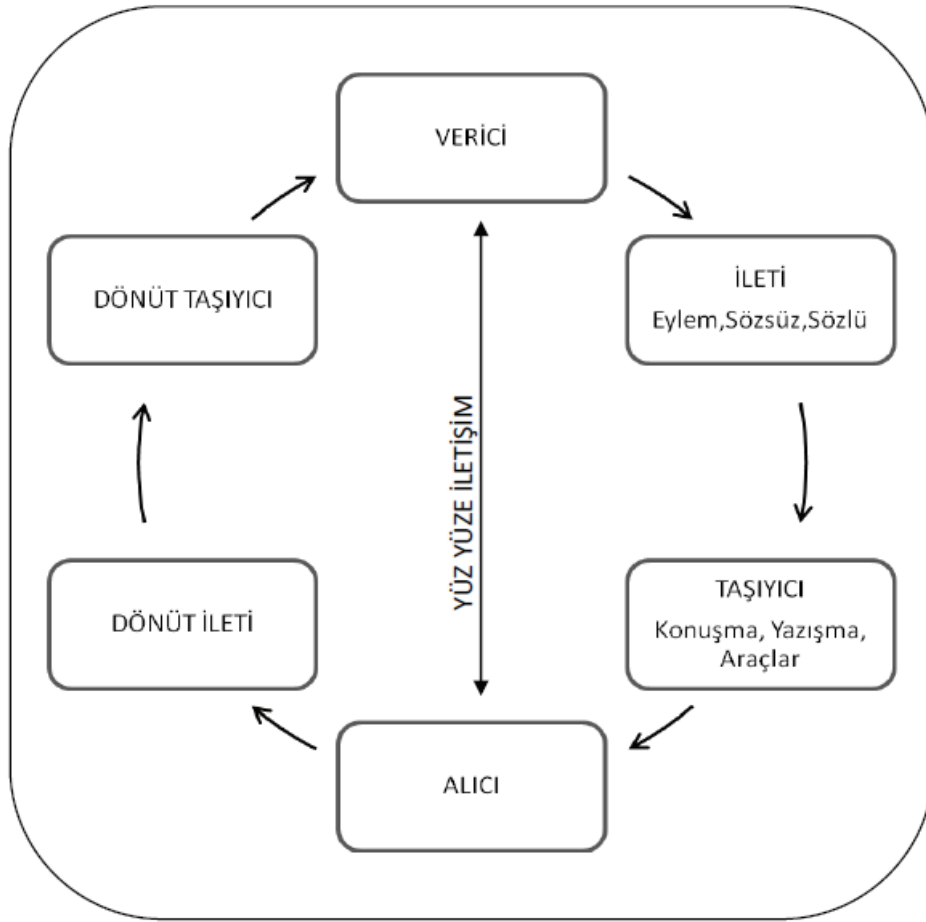
2.2.6. Algılama ve Değerlendirme

Algı, insanın çevresindeki uyaranların ya da olayların farkına varması ve onları yorumlaması sürecidir. Algılamada mesaj, alıcı tarafından zihinsel ve duyuşsal olarak yorumlanır. Kişinin içinde bulunduğu durum, beklentileri, geçmiş yaşamı, toplumsal ve kültürel unsurların yanı sıra; kişilik, ihtiyaçlar, amaçlar, motivasyon, inançlar, değerler ve tutumlar, alışkanlıklar gibi unsurlar da algılama sürecini etkileyen faktörlerdir. Bütün bu faktörler, kişilerin aynı mesajı farklı şekilde yorumlamasına neden olmaktadır (Zıllıoğlu, 2003: 242).

2.2.7. Geri Bildirim

Kaynak alıcıya gönderdiği mesajların ne derece anlaşıldığını alıcıdan gelen tepkilere göre anlayacaktır. Alıcıdan kaynağa yönelen bu tepkilere dönüt denilir (Filiz, 2007:153).

Dönüt, göndericinin iletisinin alınıp alınmadığının, alındıysa alıcı tarafından doğru olarak algılanıp algılanmadığının öğrenilmesini sağlar. Bu tepkileri değerlendiren gönderici gerek duyarsa daha sonraki iletisinde değişikliğe gidebilir (Hoşgörür, 2002:71-72).



Şekil 1. İletişim Süreci

(Kaynak: Başaran, 2006: 315)

2.3. Kişilerarası iletişim

Gönderici ve alıcı arasında zaman ve mekan birliğinin bulunması durumudur. Bir grup insanın yüz yüze konuşması kişilerarası iletişime örnektir. İnsanların birbirlerinden anlam arama, birbirlerini yanıtlama çabalarını içeren bir etkileşim sürecidir. Sözel ve sözel olmayan etkileşim yoluyla yaşantıların paylaşılması sürecidir.

İnsan topluluğunda hangi bakış açısı ile incelenirse incelenir kişilerarası ilişkilerin çok önemli bir yer tuttuğu görülür. İnsan davranışlarının gelişimsel tarihini araştırmak veya tek bir bireyin gelişimini incelemek her zaman kişilerarası ilişkilerin değerlendirilmesini gerektirir. İnsanların her zaman üyeleri arasında güçlü ve kalıcı

ilişkilerin bulunduğu gruplar halinde yaşadıkları yolunda önemli bilgiler vardır. Kişilerarası davranış belirgin bir biçimde uyuma yöneliktir. Güçlü, olumlu ve karşılıklı kişilerarası bağlar bulunmaksızın bireylerin yaşamlarını sürdürebilmeleri mümkün olamamaktadır (Berscheid, 1994; akt: Erözkan, 2004).

Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime “kişiler arası iletişim” adı verilir. Karşılıklı iletişimde bulunan bireyler, bilgi-sembol üretirler, bunları birbirlerine aktarırlar ve yorumlayarak iletişimlerini sürdürürler (Dökmen, 2012:23).

Johnson ve Johnson (1987)’e göre “kişilerarası iletişim, kişilerarası ilişkilerde herkesin mesajları aynı zamanda hem alıp hem verdiği, hem yorumlayıp hem sonuç çıkardığı bir süreçtir”. Johnson, kişilerarası ilişkileri ve niteliklerini üç grupta ele almaktadır:

1. Başkalarını tanımak ve güvenmek: Kendini açma, kendinin farkında olma, kendini kabul etme ve kendine güven özelliklerini içermektedir.

2. Diğerlerini anlamada kesin, somut, açık olmak: Düşünce ve duyguları kesin biçimde söyleyebilmeyi içermektedir. Sıcaklık ve insanlardan hoşlanma kişilerarası ilişkilerde önemli özelliklerdendir.

3. Diğerlerini etkilemek ve onlara yardım etmek: Karşılıklı olarak ilişkide bulunan kişilerin birbirlerini etkilemeleri ve destek vermeleri özelliklerinden oluşur. Başkasının sorunlarına, ilgilerine yardım edici tepki verme; kabul edici, destekleyici iletişim kurma; insanlar yapıcı biçimde kendi çelişkileriyle yüzleştirme; bir başkasının davranışını etkilemek için pekiştireç verme ve model alma bu grubun becerileridir (Görür, 2001: 15).

Balcı (1996)’ya göre “Kişilerarası ilişkiler, iletişime dayalı olarak gerçekleşmektedir. İletişim süreci diğer bireyin algılarını, düşüncelerini ve yaşantılarını anlayabilmek için mesajların alınıp verilmesi insanların birbirlerine bağımlı hale getirir. İletişim en az iki insan arasında kurulabilir. Bireylerden birinin diğerinin bildiği şeyleri

bilmesi, değer verdiği şeylere değer vermesi, hissettiklerini hissetmesi ve onunla aynı kararları alması konusunda gösterdiği isteklilikle iletişimi başlatır”.

Myers ve Myers (1988) kişilerarası iletişimle ilgili dört temel öge tanımlamışlardır:

1. Kişi, iletişimi ve iletişim tarzını başkalarının anlatmasıyla değil, kendini keşfederek öğrenmektedir.

2. İletişim; sembollerin kullanımını, sezgileri, gözlemleri, çıkarımları, anlamları ve sözel alışkanlıkları içerir. Tesadüfî değil, bilinçlidir ve içerdiği faktörler yeterince anlaşıldığında önceden kestirilebilmektedir.

3. İnsanlar, iletişim sürecinde elde edilen bilgileri, başkalarına zarar verecek biçimde kullanabilecek reklamcılar, propagandacılar, arkadaşlar tarafından sık sık yanlış yönlendirilebilmektedir.

4. Kişinin kendisi dışında hiç kimse iletişim tarzı konusunda bir şey yapamaz, çünkü iletişim kişinin içinde başlar; görülen, duyulan, hissedilen, koklanan ya da tadılan herhangi bir şeyden ilk olarak etkilenen kişinin kendisi olmaktadır. Dolayısıyla insanların iletişim becerilerini geliştirmesi çaba ve motivasyon gerektirmektedir (akt. Cihangir, 2004: 5).

Tubbs ve Moss'e göre bir iletişimin “kişilerarası iletişim” sayılabilmesi için şu üç ölçütün gerekli olduğunu belirtmişlerdir:

1. Kişilerarası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz yüze olmalıdır.

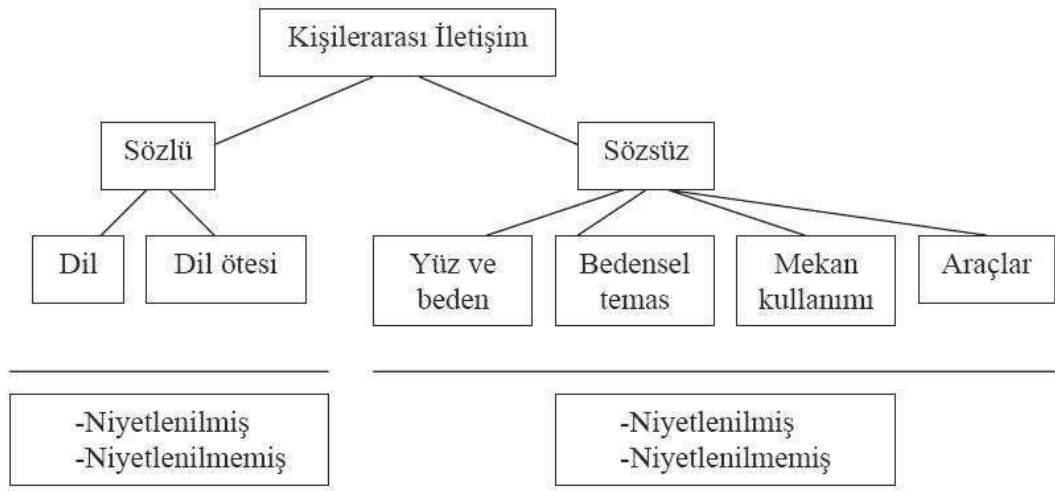
2. Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alışverişi olmalıdır.

3. Söz konusu mesajlar sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır; bu iki tür mesaj dışındaki mesajların kullanıldığı iletişimler, örneğin yazışmalar, kişilerarası iletişim sayılmaz (akt. Dökmen, 2012: 24).

2.4. İletişim Türleri

İlgili literatür incelendiğinde iletişimin, mesajın iletilişi bakımından sözlü ve sözsüz, işleyiş yönü bakımından ise tek ve çift yönlü iletişim olarak sınıflandırıldığı görülmektedir.

Dökmen (2012), literatürde yer alan kişilerarası iletişim sınıflamalarından yola çıkarak, bu sınıflamaları kapsayan bir sınıflama ortaya koymuştur. Bu sınıflama, şekil 2'de görülmektedir.



Şekil 2. Kişilerarası İletişim Sınıflaması (Dökmen, 2012:36).

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü üzere kişilerarası iletişimi sözel ve sözel olmayan olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Aşağıda sırasıyla sözel ve sözel olmayan iletişime değinilmiştir.

2.4.1. Sözlü iletişim

Sözlü iletişim, insanlar arasında doğal dil aracılığıyla gerçekleştirilen iletişim türüdür. Başka bir ifadeyle sözlü iletişim; bireyler, gruplar, örgütler ya da toplumlar arasında, söz aracılığıyla gerçekleştirilen iletişim türüdür. Sözlü iletişim, konuşma dili olarak da adlandırılmaktadır. Dil bir simgeleştirme sürecidir ve simgesel kodlarımızın temelini oluşturmaktadır.

Bireyler arasında gerçekleşen her türlü karşılıklı konuşmalar ve yazışmalar sözlü iletişim kapsamına girmektedir. Bu iletişim türünde harfler ve sözcüklerle kişiler arasında karşılıklı mesaj alışverişi söz konusu olmaktadır. Sözlü iletişim, dil olgusu ile gerçekleşir. Dil, bireyin kendini ve çevresini algılamasında ve anlamlandırmasında önemli bir rol oynar. İnsanlar ürettikleri bilgileri dil yardımıyla birbirlerine aktararak anlamlandırır ve böylece iletişim kurarlar. Bu aktarım sırasında sesin tonu, hızı, şiddeti ve vurgusu ayrı bir önem kazanmaktadır.

Sözlü iletişimler “dil ve dil ötesi” olmak üzere iki alt sınıfa ayrılmaktadır. İnsanların karşılıklı konuşmalarını hatta mektuplaşmalarını “dille iletişim” kabul edebiliriz. Dille iletişimde kişiler, ürettikleri bilgileri birbirlerine ileterek anlamlandırır. Dil ötesi iletişim, sesin niteliğiyle ilgilidir; ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler, dil ötesi iletişim sayılır. Dille iletişimde kişilerin “ne söyledikleri”, dil ötesi iletişimde ise “nasıl söyledikleri” önemlidir. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda birbirlerinin ne söylediklerinden çok, nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir (Mehrabian,1968: akt: Dökmen, 2012: 27).

Sözlü iletişimin en belirgin özelliği, iletişimde bulunan birimleri karşılıklı buluşturmasıdır. Genel olarak iki farklı iletişimsel buluşma söz konusudur. Birinci iletişim biçimi kaynak ve alıcının aynı mekanı paylaştığı yüz yüze iletişimdir. Diğer ise farklı ortam ve uzaklıkta olan bireylerin teknolojik araçlar kullanarak iletişim kurmalarıdır (Yatkın ve Yatkın, 2010: 54-55).

Sözel iletişim, ister doğrudan, ister belirli iletişim kanalları ile olsun, mutlaka bir dile ihtiyaç duyar. İnsanlar arasındaki iletişim, ister doğrudan olsun, isterse belirli kanallarla dolaylı yollardan gerçekleşsin, çok sayıda ve çok farklı sözlü veya yazılı sembollerin kullanılmasıyla meydana gelir. İnsanların bilim ve sanat faaliyetlerine katılmaları, yeni bilgi ve duygular kazanmaları, yeteneklerini geliştirmeleri büyük ölçüde sözel iletişim ile gerçekleşmektedir (Eroğlu, 2000: Akt: Acar, 2009:12).

Konuşulan dil sözlü iletişimin temel ögesidir. Konuşurken, dinlerken, düşünürken, görsel iletileri anlamlandırırken, her birey kendi anadilini veya herhangi bir dili kullanır. Ancak, iletişim kurulan herkesin aynı ifadeleri anlayabilmesi ve bu nedenle dilbilgisi kurallarını göz önünde bulundurması ve sınıf içi iletişimin sağlıklı gerçekleşmesi için öğretmen ve öğrencilerin konuşma ve dinleme becerilerini geliştirmesi gerekir (Celep, 1993).

2.4.2. Sözsüz İletişim

Sözel olmayan iletişim sözel iletişimi destekleyen, kişinin gerçek duygu ve düşüncelerine ilişkin mesajlar veren, bazı mimik ve jestlerden oluşmaktadır.

İnsanların yüzlerini, vücutlarını kullanarak birbirlerine mesaj iletmeleri sözsüz iletişimdir. Konuşma ve yazı olmaksızın, yüz ifadeleri, bedenin duruş ve hareketleri, insanların birbirlerine bir takım mesajları iletmesinde sözsüz iletişim içine girer. Bu iletişim şeklinde insanların ne söylediği değil ne yaptığı ön plana çıkar. (Keskinkılıç, 2007: 94).

Tutar ve Yılmaz' a (2014: 58) göre sözsüz iletişim, göndericinin bir mesaj gönderdiği zaman, onu hisleriyle, duygularıyla ve vücut hareketleriyle pekiştirmek amacıyla kullanılır. Sözsüz iletişim çoğu kez alıcı üzerinde sözlü iletişimden daha fazla etki bırakır.

Yüz yüze bir iletişimin yapılandırılmasında ortalama olarak sözcüklerin %10, ses tonunun %30 ve beden dilini oluşturan mimik ve jestlerin %60 oranında rol oynadığı belirtilmiştir (Baltaş ve Baltaş, 2012: 30).

Sözsüz iletişim sözcüklerle değil, hareket ve davranışlarla gerçekleşen bir iletişim türüdür. Sözsüz iletişim daha çok sözlü iletişimi pekiştirmek amacıyla kullanılmaktadır. Böylece sözsüz iletişim, duygu ve tavırları düzenleyerek sözlü iletişimi desteklemektedir. Kaynak konumundaki kişi yüz ve bedenin yardımıyla akıcılığı yakalamaya çalışmalıdır. Aynı zamanda karşıdaki kişinin yüz ve beden

ifadelerine bakarak mesajın algılanıp algılanmadığını veya kişinin psikolojik durumunu anlayabilmelidir. (Işık, 2000: 39).

Jestler ve mimikler, çevremizdeki insanlara görsel sinyaller gönderen hareketlerdir. Bir jestten söz edebilmemiz için, yapılan hareketin bir başkası tarafından görülmesi ve yaşadığımız duygu ve düşünceyle ilgili bir bilginin karşımızdakine iletilmesi gereklidir. Her bir jestin bu özellikleri barındırması gerekir. Çünkü jest düşünce ve duygu ürünüdür (Baltaş ve Baltaş, 2012:37).

Jest ve mimikler, düşünce ve duygularımızı destekleyen, onları somutlaştıran hareketlerimizdir. Örneğin bir konuşma esnasında göz kırpma, başı sallama, kolları açma gibi işaret ve hareketler, iletmek istediğimiz ve planladığımız bir mesajı içeren jestlerdir. Öte yandan kendiliğinden gelen ve hiç beklemediğimiz bir anda bizi yakalayan esneme ya da öksürme gibi durumlarda bile jest söz konusudur (Baltaş ve Baltaş, 2012: 37).

Hargie ve Dickson (2004: 4)'a göre sosyal hayatın büyük bir kısmında sözlü ve sözsüz olmayan kodlar karmaşık bir biçimde birbirlerinin içine geçmiştir ve her birisi çeşitli düzeylerde anlamı iletme genel sürecinde bir diğerini tanımlamaktadır. Hargie ve Dickson (2004: 4) bu süreci daha net bir odağa getirmek için iletişim kurarken yaptığımız şeylerden bir adım geriye giderek söylenen şeyler üzerinde odaklandığımızı ve kelimeleri söylerken yüzümüzün aldığı biçim, gözlerimizdeki parıltı, elimizle yaptığımız reddedici davranış ve vücudumuzdaki gerilim ve buna benzer şeyleri göz ardı ederken bizi dinleyen kişinin bu sözlü olmayan nüansları göz ardı etmediğini vurgulamışlardır. Ayrıca sözsüz iletişimin genellikle bilgiyi aktarmada ve diğerleri hakkında hükümler vermede belirleyici olduğunu; diğerleri ile başarılı bir biçimde ilişki kurmanın da doğru sözsüz iletişimi ortaya koymayı ve diğerlerinin sözsüz iletilen mesajlarına karşı duyarlı olmayı gerektirdiğini belirtmişlerdir.

Künüçen, (2006: 61)' a göre, "Sözsüz iletişim, kişiler arasında jest ve mimiklerle gerçekleşen iletişimin çok önemli bir yönüdür. Sözsüz iletişim, kişilerarası iletişimde sözlü iletişimle birlikte etkin olan susma, sesin rengi-tonu, söyleyiş tarzı, beden dili,

mekan ve zaman özellikleri, giyim-kuşam gibi pek çok kodları içermektedir. Sözsüz iletişimde sıralanan bu ve benzeri kodların varlığı ile birlikte kişilerarası iletişimin yöntem ve becerileri değişikliğe uğrayabilmektedir. Dış görünüşümüzü, davranışlarımızı, dokunuşu, zamanı ve mekanı kullanımımızı bir tur sözsüz iletinin kaynakları olarak tanımlayabildiğimiz bu iletişim, pek çok yönüyle en ilkel toplumsal davranış olarak bilinen beden dili/vücut dilidir”.

Kişilerarası İletişim Sınıflaması Bağlamında Sözsüz İletişimde:

a) Yüz ve beden: Yüzümüzdeki ifade, el ve vücut hareketleri, vücudumuzun duruşu ve göz temasımız, sözsüz iletişimde önemli yer tutar. Sözlü iletişimde vokal sistemimiz gönderici olarak görev yapmaktadır; sözsüz iletişimde ise yüzümüzü ve bedenimizi gönderici olarak kullanırız (Dökmen, 2012: 28).

Kişilerle iletişimde karşıdakinin ne söylediğinden çok, yüz ifadesi bize söyledikleri ile ilgili ipucu sağlar. Yapılan bir araştırmaya göre, kişiler arası iletişimde % 7 sözel, %38 sese dayalı ve %55 yüze dayalı ipuçlarını kullanarak iletişimi yorumlamaktadır (Mehrabian ve ark.,1988).

Yılmaz ve Tutar’ a (2014: 57) göre yakın temas, samimiyeti veya düşmanlığı akla getirmektedir; göz teması ise pozitif veya negatif hisleri iletmenin aracı olarak kullanılmaktadır. Vücut ve kol hareketleri, konuşmada duraksama ve elbise stili, beden dilinin önemli unsurlarıdır.

Baltaş ve Baltas (2012: 13) bedenin olaylara ve durumlara karşı çok daha fazla kendiliğinden tepkiler verdiğini ve beden dilini gizlemenin çoğu kez mümkün olmadığını belirtmişlerdir.

Baltaş ve Baltas (2012: 30) beden dilinin bugünkü işaretlerinin iki farklı kaynaktan geldiğini belirtmişlerdir:

1. Bu kaynaklardan biri beden dilinde “birincil işaret sistemi” adı verilen gruptur. Birincil işaret sistemi, organizmanın en temel ihtiyaçlarından kaynaklanan haz ve elem yaşantılarının ve bu yaşantılara bağlı olarak ortaya çıkan duyguların bedendeki sinyalleridir. Organizma doğanın somut ve doğrudan yaşantıları karşısında canlılığını ve bütünlüğünü bedensel ifade ve anlatımlara yansıtarak korumaya yönelmiştir. Beden diline ait birincil işaretleme sistemini oluşturan mesajlar insanlığın evrensel dilidir.

2. Beden dilini oluşturan diğer kaynağa da “ikincil işaretleme sistemi” denir. İnsanın evrimsel gelişimiyle, beyinde yeni bir kabuk meydana gelmiş (neokorteks) ve bununla birlikte dış dünyadaki objelerin, kelimelerle ifade edilen karşılıkları oluşmuştur. Bu kavramlar dış dünyaya yapıştırılmış ve yakıştırılmış olmaları nedeniyle de nesneden dünyadan bağımsız, ancak onu oluşturan kültüre bağımlıdırlar. İşte beden diline kültürel farkların yansması ve beden dilinde farklılıkların olması bu düzeyde söz konusudur. Bu noktada, bedenin ikincil işaretleme sistemine geçilir. Soyut ve esas olarak anlamsız olan sözlü semboller ancak nesnelere var olurlar. Kültürlerin nesne ve olayları adlandırma farklılıkları ile birlikte, sözel sembol farklılıkları ortaya çıkmıştır. Bu kavramların beden diliyle anlatımlarında da farklı işaretler kullanılır.

Araştırmalara göre yaş ve cinsiyet gibi değişkenlerin beden dili üzerinde etkisi bulunmaktadır. Yaş ilerledikçe jest ve mimiklere ait sözsüz işaretlerin daha iyi anlaşıldığı ancak yüz ifadelerinin değerlendirilmesinde yaşın önemli bir etkisi olmadığı ortaya çıkmıştır. Cinsiyetin de sözsüz işaretlerin değerlendirilmesinde rolü olduğu anlaşılmıştır. Yetişkin kadınların her iki cinsiyetteki farklı yaş grupları arasında beden dilini anlamaya en yatkın olan kesim olduğu ortaya çıkmıştır (Hall, 1984; akt: Altıntaş ve Çamur, 2004: 59). Bu durumun kadınların yetiştirilme tarzından kaynaklanabileceği ileri sürülmektedir. Çünkü kadın cinsiyetinden beklenen ilgi ve şefkat gösterme rolü erkeklere göre daha önemlidir ve sözsüz işaretlerin algılanmasında büyük duyarlılık meydana getirmektedir (Altıntaş ve Çamur, 2004: 59).

Cinsiyetler arasında iletişimin farklı boyutları önem kazanmaktadır. Erkekler sözlü iletişime daha çok önem verirken, kadınlar için sözsüz iletişimi de kapsayan iletişimin görsel yönü önemlidir. Her iki cinsiyet için de, insan ilişkilerinde bilişsel

becerileri daha üstün olanlar, mesajları daha iyi algılamaktadırlar. Bayanların sözsüz iletişim yetenekleri sahip oldukları statü veya değerlerden çok, kişilerarası bilişsel becerilere dayanmaktadır (Woods, 1996, akt: Altıntaş ve Çamur, 2004: 60).

b) Bedensel temas: Sözsüz iletişim yollarından birisi de bedensel temastır. Farklı bedensel temaslar kurarak karşımızdakine çeşitli mesajlar vermeye çalışırız (Dökmen, 2012: 29).

c) Mekan kullanımı: İnsanlar kendi çevrelerinde oluşturdukları boş mekanlar yoluyla da iletişim de bulunurlar (Dökmen, 2012: 30).

d) Araçlar: Kişilerarası iletişimde mesaj iletmek için başvurduğumuz yollardan birisi de, bir takım araçlar kullanmaktır. Rozetler ya da takılar takarak, kokular sürerek, belirli kıyafetlere bürünerek, çevremize çeşitli mesajları iletebiliriz (Duncan, 1969: akt: Dökmen, 2012: 32).

İnsanların kullandıkları veya sahip oldukları sözsüz bilgiler, başkalarının kendilerine olan bakış açılarını ve insanlarla olan ilişkilerini etkilemektedir. Manusov sözsüz iletişimin kişilerarası ilişkilerdeki rolünü “Denge Teorisi” ile açıklamaktadır. Denge Teorisinin dayandığı nokta, insanların ilişkilerinde birbirlerinden belirli davranışları beklemeleridir. Eğer beklentiler karşılanırsa sözsüz işaretler karşılıklı olur. Eğer beklenen ile sunulan veya yorumlanan davranış arasında çelişki varsa, yakınlık dengesini tekrar kurmak gerekir. Örneğin eğer bir kişi beklenenden farklı olarak başkasına fiziksel olarak çok yaklaşırsa, yaklaşılan karşısındakinden belirli bir mesafe uzaklaşarak dengeyi yeniden kuracaktır. Bu teoriye göre benzer iletişim becerileri olan insanlar, ilişkilerinden daha fazla memnuniyet duyacaklardır (akt: Altıntaş ve Çamur, 2004: 60).

2.4.3. Yazılı İletişim

Yazılı iletişim; mektuplar, raporlar, özetler, makaleler, tutanaklar, basın bildirimleri ile el yazısı, basılı notlar ve bilgisayar ağı gibi bir elektronik ortamlar

gönderilen çeşitli yazılı mesajları içerir. Yazılı iletişim özellikle örgütsel iletişimde büyük bir öneme sahiptir. Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre, alıcının onu okuması, yorumlaması ve cevaplandırması nedeniyle gecikmeli olarak kurulur. Yazılı iletişimi yeniden düzenlemek ve onu sürekli korumak olanaklıdır (Tutar ve Yılmaz, 2008: 70). Yazılı iletişim kurmak, sözlü iletişime göre daha zor ve zahmetli, ayrıca zaman kullanımını bakımından da bazı dezavantajlar içermektedir. Bunun yanında yazılı iletişimin bazı avantajları da söz konusudur. Yazılı iletişimde, gönderici mesajını yeniden gözden geçirebilir, kontrol edebilir, bilgileri toplamaya ve özümsemeye zaman bulabilir. Bu nedenle yazılı iletişim, ayrıntıların önemli olduğu durumlarda tercih edilen bir iletişim biçimidir (Tutar, 2009: 94).

Yukarıda sözü edilen iletişim türleri ve unsurları olumlu iletişim için gereklidir ve kişilerarası iletişimin istenilen biçimde gerçekleşmesi için olması gereken durumları ifade etmektedir. Ancak kişilerarası iletişim her zaman olumlu şekilde gerçekleşmeyebilir ya da devam etmeyebilir. Olumlu iletişimi engelleyen ya da kesintiye uğramasına neden olan pek çok neden vardır.

2.4.4. Tek ya da Çift Yönlü İletişim:

Eğer iletişimde geri-bildirim (feedback) yapılmıyorsa iletişim tek yönlüdür. Bu iletişim birimi çabuk, kolay olup kontrolü kaynağın elindedir. Gönderilen mesajın alınıp alınmadığı ya da anlaşılıp anlaşılmadığı geri-bildirim (soru sorma, tartışma) yapılmadığı için bilinmemektedir. İletişimin tek yönlü işleyişinde “bir kaynak bir alıcı” veya “bir kaynak çok alıcı” şeklinde ise bu tür iletişime de tek yönlü iletişim denir. Tek yönlü iletişimde esas olan, iletiyi göndermektir. İletinin alıcı tarafından nasıl algılandığı konusuyla ilgilenmez. Tek yönlü iletişim “iletişimden” çok, bir “enformasyon” aktarımıdır (Tutar, 2009: 112).

Eğer iletişimde geri-bildirimden (feedback) yararlanılıyorsa bu iletişim çift yönlüdür. Çift yönlü iletişim yavaş ilerler. Ancak alıcı gönderilen mesajları alma, yorumlama, değerlendirme, karar verme ve yeni bir mesajı iletme yani cevap verme olanağı bulur. Alıcıdan gelen mesajı kaynak değerlendirir ve yeni bir mesaj gönderir.

Böylece iletişim sürer, gider. Kaynak ve alıcı arasında gidip gelen mesajlar açıklık kazanır. İçerik ve kastedilen arasında uçurumlar olmaz (Kağıtçıbaşı, 2013:125).

Tek yönlü iletişimde, geri bildirim olmaması kaynak birime, gönderilen mesaj ile alınan mesaj arasında bir anlam kaybının olup olmadığını belirleme olanağı vermemektedir. Hâlbuki iletişimde önemli olan taraflar arasında anlam birliğinin sağlanmasıdır. Bunun gerçekleşip gerçekleşmediğinin anlaşılması bir yerde kaynak birimin gönderdiği tepkilere bağlıdır. Çift yönlü iletişim, kaynak birime, hedef birimin tepkilerini görme olanağı verdiği için, öğrenme ortamında genellikle bu iletişim türü tercih edilmektedir (Karagözoğlu, 1997).

Tek Yönlü İletişim İle Çift Yönlü İletişim Arasındaki Farklar

Tek Yönlü İletişim	Çift Yönlü İletişim
Daha çabuk ilerler.	Daha yavaş ilerler.
İletişimin doğruluğunda her zaman emin olunmaz.	Daha doğru iletişim kurulur.
Alıcı kendinden her zaman emin değildir.	Alıcı kendinden emindir ve güven duygusu içindedir.
Alıcı mesajı her zaman doğru yargılayamaz.	Alıcı mesajı daha doğru yargılama imkânına sahiptir.
Gürültü ve diğer dış faktörlerden uzaktır.	Gürültü ve diğer dış faktörlerin etkisi altındadır.
Çok fazla demokratik bir iletişim biçimi değildir.	Daha demokratik bir iletişim biçimidir.

Tablo 1. Tek Yönlü İletişim İle Çift Yönlü İletişim Arasındaki Farklar (Tutar, 2009).

2.5. İletişim Becerileri

İletişim becerisi; "kişinin duygu, düşünce, inanç ve tutumlarını anlaşılabilir ve amacına uygun bir şekilde aktarma becerisidir." (Korkut, 1996).

İletişim becerileri, pek çok beceri için temel oluşturmakta ve sözel olan ve sözel olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilmektedir. Etkili dinleme ve etkili tepki verme becerileri, uygun soru sorma, özetleme yapma, başka sözcüklerle tekrarlama, anahtar sözcüklerle tepki verme, karşısındakinin davranışını, sözlerini ve duygularını tanımlama, uygun biçimde yansıtma, anlayıp anlamadığını sınama ve etkili geribildirim verme gibi becerileri gerektirmektedir (Korkut, 1996).

Özer (2006)'e göre iletişim becerisi, kişiden, karşı karşıya kaldığı olayla ilgili, olası bakış açılarını ve tanımlamaları araştırmayı, soruşturmayı ve bütünleştirmeyi içerir. Bu beceriyi kazanmış birisi, kendisine yöneltilen bir uyarı, eleştiri veya şikâyet karşısında, tek açı yerine çok açıdan anlam verme yeteneğine sahip olabilecektir (akt: Altıntaş ve Çamur, 2004: 60).

Kişiler arası ilişkilerde önemli olan iletişim becerileri sözel ve sözel olmayan iletişimi birlikte kullanma, ben dili kullanarak duygu, düşünce ve davranışların sorumluluğunu alma, kendini açma, soru sorma ve etkili tepki verme becerileri olarak sıralanabilir (Cüceloğlu, 2011:48).

2.5.1. Konuşma

İnsanların konuşma yetisi, onların çevresindekilerle anlaşmasını sağlayan en etkili araçtır (Özdemir, 2010: 21). Konuşma uyku zamanı dışında en önemli yaşam etkinliğidir. Konuşma, insanlar arası ilişkilerde karşılıklı etkileşimsel bir süreçtir (Gümüş ve Sabuncuoğlu, 2008: 68).

Konuşmacının bildiklerini dinleyenlere anlatmaya başlaması konuşmak demek değildir. Konuşmak, dinleyenler ve ilgi duyanlar varsa bir anlam taşır ve etkileşime yol açabilir. Bu nedenle, konuşmadan önce, konuşmayı etkili bir biçimde başlatabilmek önemlidir (Gümüş ve Sabuncuoğlu, 2008: 70).

Konuşmanın etkili olmasında birçok faktör rol oynar. Bunlar; konuşma ve işitme ile ilgili fizyolojik durum, ses tonu, sözcüklerin seçimi, vurgu, içerik, simgesel dil ve mizahın kullanımı, hız, telaffuz, hedefe yönelik konuşma, üslup, anlamlılık, zihinsel etkinlik ve kalıplardır.

Konuşmanın temelinde doğal olarak ses tonu bulunur. Çünkü kaynaktan alıcıya mesajı ulaştıracak olan sestir. Konuşmada sesin yüksek veya alçak oluşu, tonlama, vurgulama, akıcılık, işitebilirlik gibi farklılıklar mesajın anlaşılmasında olumlu veya olumsuz rol oynar. Ses konuşanın o andaki ruhsal ve zihinsel durumunu yansıtır. Ses tonu konuşmanın içeriğine de işaret eder; kızgınlık, sevinç gibi duyguları dinleyene aktarır (Telman ve Ünsal, 2005: 79).

2.5.2. Dinleme

Dinleme ile ilgili olarak şimdiye dek pek çok tanım öne sürülmüştür. Bu tanımların kiminde işitsel uyarının kendisi, kiminde konuşulan dil, kiminde de iletilen fikirler temel alınmıştır. 1984 yılında toplanan Konuşma İletişim Birliği dinlemeye ilişkin olarak şu tanımları yapmıştır: “Dinleme sözel mesajlardan bilgi ve fikirleri alma ve özümleme sürecidir” (Telman ve Ünsal, 2005: 89).

Bir kişiyi onun ve dış çevreyi nasıl algıladığını anlamak için, o kişiyi dinlemek gerekir. Bir başkasını dinlemek, dinleyebilmek güç bir iştir. Etkin dinleme bir başkasına ilgi ve saygı duymayı, sabırlı, rahat ve empatik olmayı gerektirir. Etkili dinleme, olumlu ilişkiler geliştirmede, insanlardan bilgi almada, başkalarını tanımada, anlamada ve onlara yardım etmede en temel öğedir (Cihangir, 2004: 11).

Bir iletişim ortamında sergilenen dinleme eylemi, bir bakıma kendi varlığına tanıklık etmedir. Dinleme konuşmanın sağlamasıdır. Bu sebeple dinleyiciyi, kişiler arası bir (özellikle diyalog türünden) iletişimde, konuşanın (iletenin) bir diğeri gibidir. Dinleme eyleminde, her ne kadar çelişkili bir ifadeymiş gibi gözüксе de, dinleyen, gerçekte “susan konuşan”dır (Açıköz, 2005: 88).

Dinleme doğal olarak işitme sürecinin bir parçası olarak algılanır. Oysa her ikisi de birbiriyle ilintili olup farklı süreçleri içerirler. Dinleme, insanın başlattığı işitme içindeki bilinçli bir süreçtir. Dinlemek işleminde, duymaktan farklı olarak sadece kulaklarımız değil zihnimiz de çalışmaktadır. İnsanlar bir toplantıda oturabilirler, gözleri konuşmacıda olabilir. Fakat akılları başka yerde olup konuşmaları dinlemiyor olabilirler (Telman ve Ünsal, 2005: 89).

2.5.3. Empati

İnsanlar hayatları boyunca kimilerine ilgi, yakınlık, sıcaklık ve sempati duyarak yaklaşırlar. Diğerlerine yaklaşp, ilgi duyup, onların dertleriyle dertlenip bunlara duygusal ya da mantıksal çözüm sunabilirler. Ardından kendi kişisel dünyasına çekilirler. Buna empatik iletişim veya etkileşim denir (Açıköz, 2005: 141).

Empati “Bir kişinin, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecindeki beceri” dir (Telman ve Ünsal, 2005: 95).

Empati becerisi gelişmiş insanlar, başkaları tarafından sevilir ve kabul edilerek onaylanırlar. Araştırmalar, liderlik özelliklerine sahip yöneticilerin empati kurma becerilerinin oldukça gelişmiş olduğunu göstermektedir.

Bireyler yaşamları boyunca iletişim kurarken öncelikle karşısındaki bireylerin kendilerini anlamalarını isterler. Empatik iletişim becerisi önce karşısındakini anlamak sonra da anlaşılmaya çalışmaktır. Empatik beceride önemli olan karşımızdaki insanların

değer yargılarını algılamaya çalışmaktır. Empati, öncelikle saygı ve anlayış özelliklerinin bireyde var olmasıyla ilgilidir. Anlamaya çalışmak saygıyla, anlaşılma isteği ise cesaretle ilgili olgulardır. Bireylerin hayatlarını devam ettirme gereksinimleri karşılandıktan sonra, en önemli gereksinimleri psikolojik canlılıktır (anlaşılma, onaylanma ve takdir edilmektir) (Mısırlı, 2008:71).

2.5.4. Güven Verme

Güven, herhangi bir kontrol etkisi olmadan karşısındaki kişinin davranışlarının kendi beklentilerini karşılayacak yönde gelişeceğine dair bir inanç duymasıdır. Bireylerarası ilişkilerde güven, bilişsel ve duygusal olarak iki temel formda ele alınmaktadır. Bilişsel güven modelinde kime, hangi koşullarda ve hangi gerekçe ile güvenileceğine yönelik rasyonel bir seçim söz konusudur. Bilişsel modelde ortaya çıkan güven yapıları; hesaplanmış güven ve bilgiye dayalı güvendir. Duygusal modelde ise güven, bireylerin birbirlerinin iyiliğini düşündüklerini gösteren ifade ve eylemlerden oluşur. Duygusal alanda meydana gelir. Bu güven formu, karşı tarafın istek ve niyetlerine yönelik empatiye dayanmaktadır (Erdem ve İşbaşı, 2000: 634).

2.6. İletişimin Özellikleri

Baltaş ve Baltas (2012:19-21), iletişimde anlaşmaya zemin hazırlayacak ve anlaşmayı kolaylaştıracak bazı özellikler olduğunu ifade etmişlerdir. Bu özellikler şunlardır:

1. İletişimde İlk Dakika (Başlangıç) Önemlidir.

Karşı karşıya gelen iki kişi arasındaki ilk etkileşim, iletişim sürecinin önemli bir belirleyicisidir. Bu etkiyi yaratan faktörler, karşılaşılan kişinin beden dilinden, kullandığı kelimelere ve kişinin taşıdığı bütün aksesuarlardan içinde bulunduğu fizik ortam nesnelere kadar geniş bir dağılım gösterir. İşte bütün bu faktörlerin bileşkesi “algılayan kişinin” değerlerinde bir yer bulur ve o çerçeve içinde yorumlanır. Algılayanın kişisel özellikleri ve toplumsal normları ile kalıplaşmış olan yargılar,

etkileşim verilerine bağlı olarak iletişimin ilk anında bir “karar” verir ve insan karşısındaki kişiye zihninde bir etiket yapıştırır. Bu karar olumlu veya olumsuz olabilir.

2. İletişim Bilgi Alışverişi Değildir.

İnsanlar arası iletişim sadece bir bilgi alışverişi değildir. Duygu ve düşüncelerin bir bilgi olarak aktarılmasındaki eylemler ve bu eylemlerin biçimi iletişimin özünü yapılandırır. Bu, iletişimin evrensel yönüdür. Bilgiyi veriş biçimi, bir başka deyişle, sözlerin bedendeki karşılıkları, iletişimi değerlendirmemizde ikinci önemli noktadır. İletişimde bilgilenmek ve öğrenmek “anlamak” değildir.

3. İletişim Kişiyeye Karşın Değil Kişiyeye Yapılır.

İletişim başka bir kişiyeye birlikte yapılandırılan bir süreçtir. İletişim onu oluşturan bireylerden birinin aktif oluşu, diğeyinin ise bu eylemi izlemesi ile kurulamaz. Eğer alıcı kişiy hazır değilse, iletişim yolu tıkanır.

4. İletişim Süreci Bir Bütündür.

İletişimi kelimeler, eller, gözler gibi bütünlüğünden soyutlayarak ve süreçteki bir kesite bakarak değerlendirmeye çalışmak bizi yanıltabilir. Sözsüz iletişim işaretlerini veya sözlü iletişim içeriğini tek tek değerlendirerek sonuçlara varmak yanıltıcı olabilir.

Erdoğan (2005: 33), iletişimin sürekli eylemler dizisini içeren bir süreç olduğunu, değışen ve tekrarlanamayan karşılıklı ilişkiler olarak ortaya çıktığını belirtmiştir. İnsanların, çevrelerin, becerilerin, tutumların, deneyimlerin, statüler ve duygular arasındaki karşılıklı ilişkilerin, bir iletişimde kimin ne ve ne zaman yapacağını belirlediğini ve iletişimin, ilişkilerde ve iletişimde süreklilik sağladığını ifade etmiştir.

2.7. İletişim Engelleri

İletişim süreçlerinde bilerek ya da bilmeyerek kaynaktan alıcıya olumsuz mesajlarda iletilebilir. Olumsuz mesajlar iletişim sürecindeki geri bildirimleri engelleyebilir.

İletişim sürecindeki engeller, bir mesajın verilmesini ve alınmasını olumsuz yönde etkileyen tüm faktörlerdir (Ergin, 2008:207). İletişim engellerini kaynağın alıcısıyla ilgili duyguları kavrayamaması veya alıcının kaynakta meydana gelen duyguların farkına varamaması olarak tanımlanabilir.

Filiz'e (2007:169) göre iletişim engelleri, bir mesajın verilmesini ve alınmasını olumsuz yönde etkileyen tüm faktörlerdir. Aydın ve Balcı (2009:86-87), iletişimi engelleyen bazı etmenleri aşağıdaki gibi sıralamışlardır:

- Verici ve alıcının görüş açıları, duygu ve heyecanları, klişeleşmiş kavramlar, saplantılar iletişim sürecini engeller.
- Alıcı ve verici arasında konuşma ya da yazı dilindeki farklılıklar veya karışıklıklar anlaşmazlıklara yol açarak iletişimi engeller.
- Verici ve alıcının toplumsal veya resmi statüleri, mesleki farklılıkları iletişimi engelleyebilir.
- Vericinin, bazı yüklenmeler altına girmesi durumunda önceden geliştirdiği savunma mekanizmaları iletişimi engeller.
- İletişimde bulunan alıcı ve verici birimlerinin ya da kişilerin birbirinden uzakta olması iletişimi engelleyebilir.

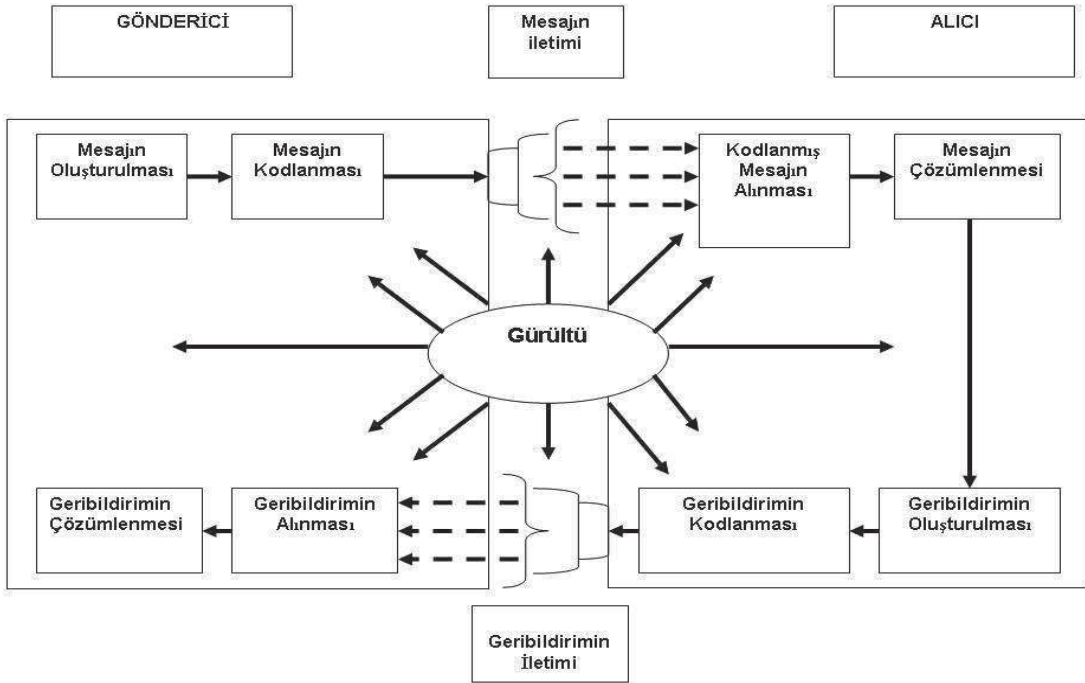
2.8. İletişim Modelleri

2.8.1. Shannon-Weaver Modeli

İletişim sürecinin nasıl işlediği konusunda değişik modeller vardır. Bunlardan en iyi bilineni ve süreci açıklamada en çok kullanılanı Shannon ve Weaver'ındır.

Günümüzde modellere yönelen yaygın ilgi adına yapılan araştırmaların en önemlisi bu modeldir. Bu modelle matematik formülleri iletişim araştırmalarının tekniği konusunda çabaların öncüsü olmuştur (Mcquail ve Windahl, 2005, Akt: Okkalı, 2008: 28).

Bu modelde gönderici ve alıcı olmak üzere iki temel iletişim birimi bulunmaktadır. Modele göre iletişim, gönderici ve alıcı arasındaki kanallar aracılığıyla gerçekleşmektedir. Öncelikle gönderici göndereceği mesajı oluşturmalı, sonra bu mesajı belirli ilkeler ve kurallara göre düzenleyip bir ileti haline getirmelidir. Bu işleme kodlama (code, encode) adı verilmektedir. Mesaj, sözcüklerle, mimiklerle jestlerle, ses tonlamalarıyla ya da diğer sembol ya da işaretlerle kodlanabilir. Kodlanan mesaj, bir ya da birden fazla kanaldan alıcıya iletilmektedir. Bu kanallar görsel, işitsel, dokunsal vb. kanallar olabilir. Alıcı mesajın farkına varır ve kodu çözer. Düşüm çözmek olarak da adlandırılan bu işlem, mesajı oluşturan işaret ya da simgelerin çözülüp anlaşılmasını ifade eder. Alıcı düşüm çözerek mesajı anlamlandırır fakat bu her zaman göndericinin aktarmaya çalıştığı anlam olmayabilir. İdeal olan, alıcının mesajı göndericinin niyetlendiği şekilde anlamlandırmasıdır (Toy, 2007).

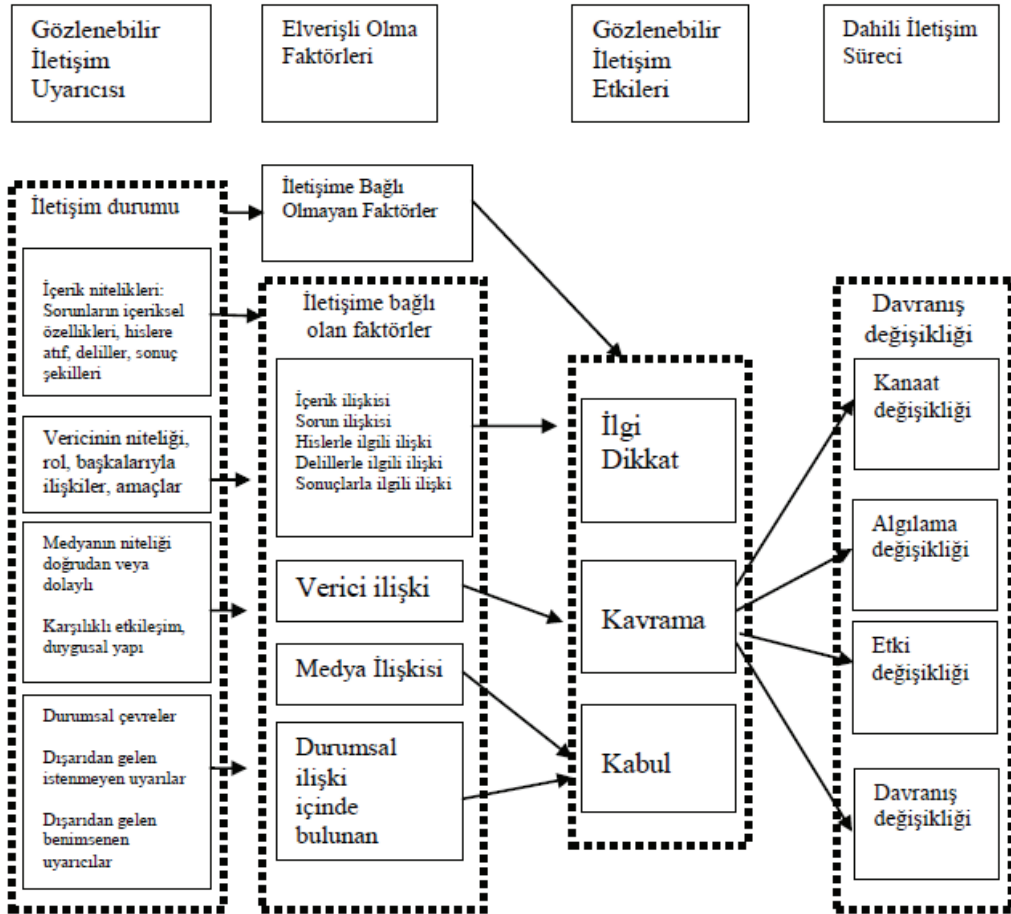


Şekil 3: Shannon ve Weaver İletişim Modeli
(McShane ve Glinow, 2000 Akt: Toy, 2007)

2.8.2. Hovland'ın İletişim Modeli

Psikolojik bir model olan bu modelde, Carl Hovland ve arkadaşları iletişimin hangi şartlar altında daha etkili olacağını sorusunu laboratuvar deneyleriyle cevaplandırmaya çalışarak, alıcının davranış değişikliğine sebep olan faktörlerin belirlenmesini amaç edinmişlerdir. En çok şu noktalar üzerinde dururlar;

- Mesajın nitelik ve içeriği,
- Alıcının yapısal özellikleri, örneğin, tutumu, görüşü, zekâsı, motivasyonu,
- Algılama sürecinin safhaları, örneğin, mesajın ilgi çekici olması, zamana göre benimsenebilme değerinin olmasıdır (Telman ve Ünsal, 2005: 38).

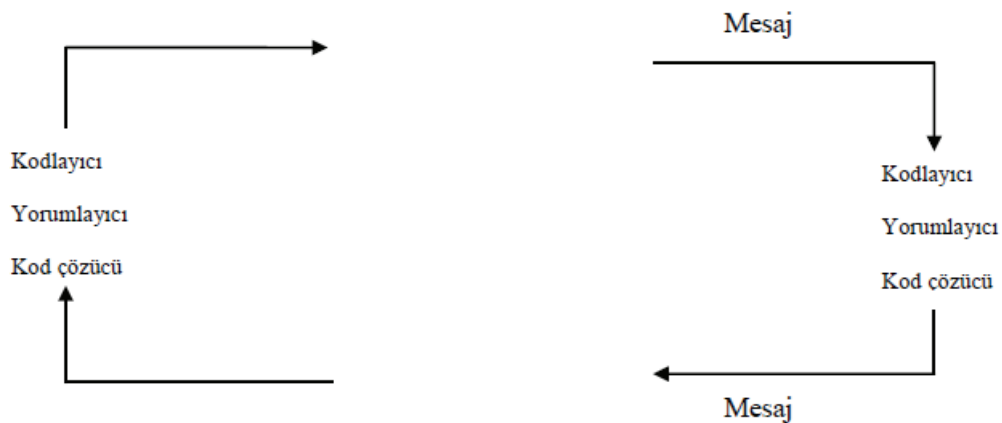


Şekil 4: Hovland'ın İletişim Modeli
(Akt:Telman ve Ünsal, 2005: 39)

2.8.3. Osgood ve Schramm Modeli

Gönderici ve alıcı arasında dairesel bir model olan Osgood ve Schramm'ın modeli C.E. Osgood tarafından başlatılmış, Wilbur Schramm tarafından tamamlanmıştır. Modelde, işlevsel olan bölümler eşit olarak gösterilmiştir ve bu bölümler benzer işlevi yerine getirmektedirler. Buradaki kavramlar; yorumlayıcı, kod açıcı ve kodlayıcıdır. Kodlama işlevi, göndericide, kod açma işlemi ise alıcıda aynı işleve sahiptir (Demirci, 2002, Akt: Üstündağ, 2006).

Schramm "gerçekte, iletişim sürecinin nerede başladığı ve nerede bittiği düşüncesi yanıltıcıdır. Süreç sonsuzdur. Bizler büyük miktarda sonsuz bilgi akımını işleyen ve yönünü değiştiren küçük bir telefon santralınız" şeklindeki ifadesi ile iletişimin kaynak ve alıcı arasında ortak bir anlam yaratmak üzere gerçekleştirilen bir çaba olduğunu ve bu sürecin aynı şekildeki gibi dairesel bir döngüye sahip olduğunu açıklamaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2008: 39).



Şekil 5: Osgood ve Schramm Modeli

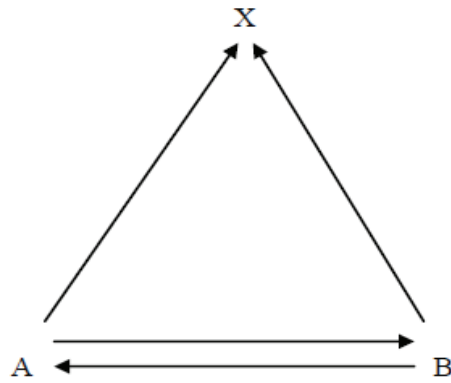
(Akt:Telman ve Ünsal, 2005: 38).

2.8.4. Newcomb Modeli

Newcomb'un modeli, insanların var olan durumlarıyla uygunluk gösteren enformasyon kaynaklarına açık olduklarını, kendi davranışlarını destekleyen ve

onaylayan enformasyon aradıkları görüşünü destekler. Seçici algılama kuramlarına ve kitle iletişimi dahil, iletişimin olası sonuçlarının var olan düşünce, tutum ve davranış eğilimlerini güçlendireceği düşüncesine ağırlık kazandırır (McQuail ve Windahl, 1997 Akt: Okkalı, 2008).

Newcomb, bu teoriyi iki ya da daha fazla kişi arasındaki iletişime uygulamıştır. Teorisinde "*kişiler arasındaki güçlü etkileşim nerede bulunmaktadır?, Katılımcılardan en az birisi için önemli olan nesne nerededir?, katılımcıların her iki için de katılım uygunluğuna sahip olan nesne nerededir?*" sorularına yanıt arayan Newcomb kişilerarası ilişkilerde davranışın ortaya çıkmasını sağlayan ve destekleyen bilgiyi aramak, var olan koşulları ve bilgiyi ortaya koymak istemektedir. Bu amaca yönelik olarak da iletişimin etkilerinin ortaya çıkmasında katılımcıların beklentileri ve seçici algılarını dikkate almaktadır (Mcquail ve Mcquail, 1987: 22, Akt: Gürüz ve Eğinli, 2008: 38).



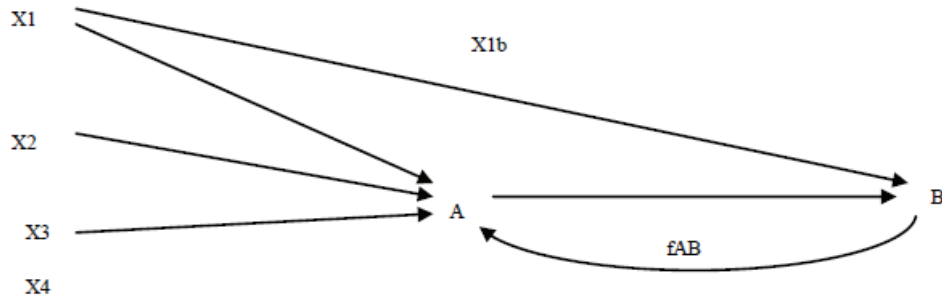
Şekil 6: Newcomb Modeli

(Lazar, 2001 Akt: Gürüz ve Eğinli, 2008)

2.8.5. Westley ve Mac Lean Modeli

Westley ve Mac Lean, toplumun bilgi ihtiyacını vurgulayan Newcomb'un modelini kitle iletişimine özellikle uyarlayarak onu açıklamışlar ve genişletmişlerdir. Genel olarak Westley ve MacLean modeli, Newcomb modelinde olduğu gibi, iletişimde

seçicilik boyutu üzerinde durur. Gönderilen uyarı birçok seçme sürecinin sonucudur, yani gönderici iletmek istediği konuyu seçer ve alıcı da gönderilen iletilerden yine kendisine uygun düşeni seçer. İletilmek istenen husus, alıcının çevresindeki her şeyi algılama imkânına sahip olmadığına işaret eder. Bu nedenle alıcı başkalarının algılamalarından faydalanır ve bunları ön seçme olarak üstlenir. Böylece çeşitli ileti kanalları, değişik seçicilik işlevleri ile oluşur. Alıcılar ise bunları geri bildirim sayesinde belli ölçülerde yönlendirmeye çalışırlar (Gökçe, 2002, Akt: Geçimli, 2007: 70).



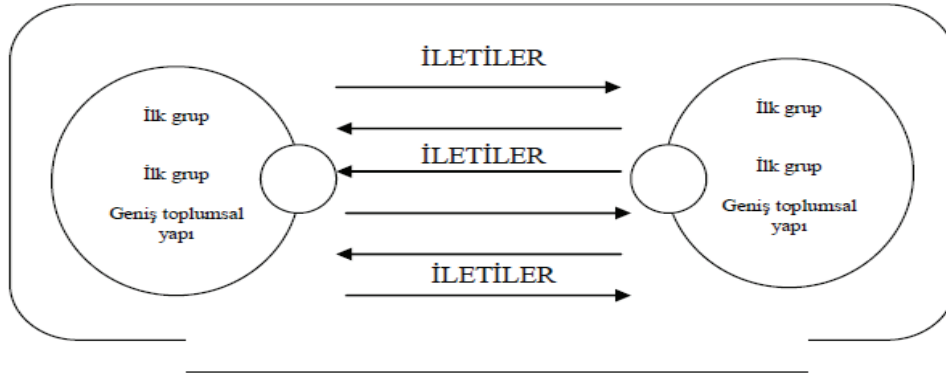
Şekil 7:Westley ve Mac Lean Modeli

(Akt:Telman ve Ünsal, 2005: 42)

2.8.6. Riley ve Riley'in Sosyolojik Modeli

Riley ve Riley, iletişimi sosyolojik açıdan açıklamaya çalışmışlardır. Bu model başlangıçta kitle iletişimi üzerinde yoğunlaşmışsa da sonradan sosyolojinin yeniden birey ve grup ilişkilerine yer vermesi üzerine, bireyi ve sosyal davranışı etkileyen diğer birçok faktör üzerine de eğilmiştir (Telman ve Ünsal, 2005: 46).

Riley ve Riley'e göre iletişim, sosyal yapıdan soyutlanarak açıklanamaz. İletişim sistemi de toplum içinde iletişime katılan aktörler ve bu aktörlerin dahil oldukları gruplar ve bu grupların içinde bulunduğu geniş sosyal yapılar her şeyi saran bir sosyal sistem içinde bulunmaktadır. Kitle iletişim süreci bu geniş sosyal süreci etkiler ve ondan etkilenir (McQuail ve Windahl, 1997 Akt: Okkalı, 2008: 31).



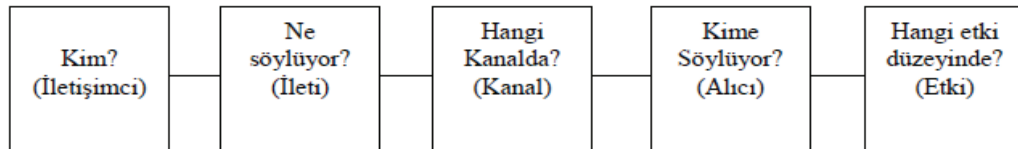
Şekil 8: Riley ve Riley'in Sosyolojik Modeli

(Akt: Telman ve Ünsal, 2005: 46)

2.8.7. Laswell Modeli

Daha çok kitle iletişimine açıklık getirmeye çalışan modeldir. “Kim?”, “Kime?”, “Ne söylüyor?”, “Hangi kanalı kullanıyor?”, “Alıcıda nasıl bir etki oluşturuyor?” sorularına yanıt bulmaya çalışır. Harold Lasswell o zamana kadar mevcut olan görüş ve düşünceleri ilk defa bu model içinde sistemli bir biçimde ele alarak iletişim sürecinin bir bütün olduğunu vurgulamıştır (Telman ve Ünsal, 2005: 36).

Laswell formülü ilk dönem iletişim modellerinin tipik bir özelliğini göstermektedir. Buna göre ileticinin alıcıyı etkilemek amacıyla olduğu daha baştan kabul edilir ve buradan iletişimin iknaya yönelik bir süreç olduğu sonucuna varılır. Ayrıca gönderilerin her zaman etkilerinin olduğu varsayılır. Ayrıca geri besleme ögesini ele almadığı için de eleştirilir. Bu açıdan da model formüle edildiği dönemin genel bakış açısını yansıtır (Windahl ve McQuail, 1997 Akt: Üstündağ, 2006: 13).



Şekil 9: Lasswell (1948) Modeli

(McQuail ve Windahl, 1994 Akt: Gürüz ve Eğinli 2008).

2.9. İletişim Becerileri İle İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Bu bölümde ergenlerde ve gençlerde iletişim becerilerini, cinsiyet, sosyo-ekonomik düzey, anne ve baba eğitim durumu, kardeş sayısı, yaş, vb. değişkenler açısından ele alan araştırmalara yer verilmiştir.

2.9.1.İletişim Becerileri İle İlgili Yapılan Bazı Araştırmalar

Literatüre bakıldığında doğrudan iletişim becerileri ile bazı değişkenler (cinsiyet, anne ve babanın eğitim durumu, anne ve babanın birlikteliği, kardeş sayısı, ailenin yaşadığı yer ve ailenin sosyo-ekonomik düzeyi,) arasındaki ilişkiyi araştıran az sayıda çalışmaya rastlanmaktadır. Bu nedenle bu bölümde sadece doğrudan değil, aynı zamanda dolaylı araştırmalara da yer verilmiştir.

Fenson'un (1994) lise öğrencileri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında öğrencilerin iletişim becerileri ile cinsiyet, doğum sırası, toplumsal-ekonomik ve yaş düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu ortaya konmuştur. Çalışmanın sonucunda, kız öğrencilerin sözel iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra, sosyo-ekonomik düzeyi yüksek olan ailelerin çocuklarının iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu da görülmüştür. Yine başka bir çalışmada Jones (1995), iletişim becerilerinin doğum sırası, sosyo-ekonomik düzey cinsiyete göre farklılaştığını gözlemlemiştir. Araştırmada Yüksek sosyo-ekonomik düzeyde olanların orta ve düşük sosyo-ekonomik düzeyde olanlara göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca bu çalışmada kızların iletişim kurmada daha fazla beceriye sahibi oldukları görülmüştür.

Yukarıdaki araştırmaya benzer bir çalışma Görür (2001), tarafından gerçekleştirilmiştir. Lise öğrencilerinin iletişim becerileri ile cinsiyet ve sosyo-ekonomik düzey değişkenleri arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu saptamıştır.

Berglund, Eriksson ve Westerlund (2005), iletişim becerilerini, cinsiyet farkı açısından da ele alınmışlardır. Henüz gelişim aşamasının ilk dönemlerinde olan

çocuklarda bile iletişim becerisi açısından farklar görülebilmektedir. İletişim becerileri anneleri tarafından değerlendirilen 18 aylık çocuklar üzerinde yapılan çalışmada, kız çocukların erkek çocuklara kıyasla iletişim becerilerinde daha iyi olduğu bulunmuştur (Akt: Karcı, 2010).

Köseler (2006) , araştırmasında kız öğrencilerin iletişim kaygı ve endişe dereceleri, hemen tüm alanlarda erkeklerden daha yüksek bulunmuştur. Buna karşılık, iletişim kaygısının yaratacağı sorunlarla baş etme konusunda erkeklere göre daha fazla alternatifler geliştirmektedirler. Kız ve erkek, her iki öğrenci grubunun iletişim kurmada en fazla zorluk yaşadığı kişiler, aile bireyleridir. Öğrencilerin yaklaşık beşte biri ailesiyle iletişim zorluğu yaşamaktadır. Yine aynı çalışmada iletişim engelleriyle karşı karşıya kaldıklarında kız öğrenciler daha çok “pasif kalma” yönünde bir davranışa girerlerken; erkek öğrenciler daha çok “arkadaşları arasında popüler olmadığını düşünme” ve “insanlarca yönlendirildiği” duygusuna kapılmaktadırlar. Bu özellikler kız öğrencilerde de yaklaşık değerler olarak görünmektedir. Kızların iletişim engelleri genel olarak da erkeklerden fazladır saptanmıştır.

Dalkılıç (2006), yaptığı çalışmada, ergenlerin ana-baba ve ergen ilişkilerinde iletişim becerileri cinsiyet, yaş, kardeş sayısı, doğuş sırası ve babaların eğitim düzeyine göre farklılık gösterirken, aile yapısının çekirdek ya da geniş olması, aile yapısının birlikte ya da parçalanmış olması ve annelerin eğitim düzeyine göre farklılaşmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Kılıçgil, Bilir, Özdiñ ve diğeri (2009), öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi araştırmalarında, cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık bularak kız öğrencilerin puanlarının erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir.

Yukarıdaki araştırmayı destekleyen bir diğeri araştırma, Gölönü ve Karcı (2010), tarafından yapılmıştır. Ankara ilindeki, üç iletişim meslek lisesinde öğrenim gören öğrencilerin iletişim becerileri düzeylerinin sosyo-demografik değişkenler açısından incelenmesi amacıyla yaptıkları araştırma da kız öğrencilerin iletişim beceri puanı ortalaması, erkek öğrencilerin iletişim beceri puanı ortalamasından daha yüksek

bulmuşlardır. Kız öğrencilerin iletişim becerilerinin, erkek öğrencilere göre gelişmiş olduğunu söylemek mümkündür. Bu da, kız öğrencilerin etkili iletişim kurmada daha başarılı olduklarını göstermektedir. Ayrıca araştırmada katılımcılardan, ailelerine ilişkin olarak algıladıkları sosyo-ekonomik düzeyi üçlü bir sınıflama üzerinde yanıtlamaları istenmiştir. Sınıflamada düşük, orta ve yüksek sosyo-ekonomik düzey grupları bulunmaktadır. İletişim becerileri puanlarının tümünde gruplar arası anlamlı fark bulunmamıştır. Öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeyi, iletişim beceri puanlarını anlamlı bir biçimde etkilememektedir sonucu bulunmuştur.

Çiftçi ve Taşkaya (2010), öğrencilerin öz yeterlik ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarında, katılımcıların iletişim becerilerine ilişkin görüşleri ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Shahria, Moeinikia, Zaheda ve Narimania (2013), yapmış oldukları çalışmada utangaç kız çocuklarının iletişim becerilerini araştırmışlardır. Bu araştırma bulgularına göre bu kızlara iletişim becerileri ile ilgili verilen eğitimin ve tedavinin iletişim becerilerinin gelişmesinde etkili olduğu sonucu bulunmuştur.

Akyol (2011), ergenlerle yapmış olduğu çalışmasında, iletişim becerileri cinsiyet değişkenine göre ele alındığında, kız öğrencilerin iletişim becerileri toplam puan ortalamaları erkek öğrencilerinkinden anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. İletişim becerilerinin alt boyutları cinsiyet değişkenine göre ele alındığında ise, üç boyutta da; zihinsel iletişim becerilerinde, duygusal iletişim becerilerinde ve davranışsal iletişim becerilerinde kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha yüksek ortalamalara sahip oldukları bulunmuştur.

Literatürde iletişim becerileri annenin eğitim düzeyi ve babanın eğitim düzeyi bakımından karşılaştıran araştırmalar da vardır. Bu araştırmalar aşağıdaki biçimde özetlenebilir:

Altıntaş (2006), araştırmasında liselere devam eden öğrencilerin kişilerarası iletişim becerileri ile akılcı olmayan inançları arasındaki ilişkiyi bazı değişkenler

açısından incelemiştir. Araştırmada ele alınan bağımsız değişkenler annenin eğitim düzeyi ve babanın eğitim düzeyidir. Araştırmadan elde edilen bulgular kısaca şu şekilde özetlenebilir; liseli ergenlerin annelerinin eğitim durumları ile iletişim becerileri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Anneleri ilkokul ve lise mezunu olan ergenlerin üniversite mezunu olanlara göre iletişim becerileri ve akılcı olmayan inançları daha yüksek bulunmuştur. Araştırma sonucu elde edilen bir diğer bulguya göre liseli ergenlerin babalarının eğitim durumları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Yılmaz ve Çimen (2008), gençlerin anne ve babanın eğitim düzeyi ile iletişim becerisi arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmada, iki değişkende farklı sonuçlar elde etmişlerdir. Gençlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinde annenin eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmazken babanın eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmaya göre babalarının eğitim seviyesi düşük olan öğrencilerin diğerlerine göre iletişim algıları daha düşüktür.

Toy (2007), yapmış olduğu çalışmasında, anne babalarının birlikteliğine bağlı olarak iletişim becerilerinin farklılaşma gösterip göstermediğinin cevabı aranmıştır, anne babaları birlikte olan ve olmayan katılımcı gruplarının iletişim becerileri açısından karşılaştırılması sonucunda, gruplar arasında anlamlı farklılıkların olmadığı görülmüştür. Aynı çalışmada iletişim becerilerinde ailedeki kardeş sayısına bağlı bir farklılaşmanın olup olmadığına ilişkin sorusuna cevap aranmıştır ve araştırma sonucunda farklılaşmanın olmadığı görülmüştür.

Literatürde iletişim becerileri ile yerleşim birimi arasındaki ilişkiyi araştıran bazı çalışmalar da vardır. Örneğin Laidlaw ve arkadaşları (2006) Kanada Dalhousie Üniversitesi öğrencileri ile yaptıkları bir çalışmada, yaş değişkeni ile iletişim becerilerine bakıldığında anlamlı bir fark bulmuşlardır fakat ailenin yaşadığı yer ile ilgili anlamlı fark bulmamışlardır. Başka bir çalışmada Acar (2009), yaptığı çalışmada ailelerinin yaşadıkları yere göre öğrencilerin, iletişim becerileri arasında anlamlı bir fark gözlenememiştir. Yine bu çalışmayı destekleyen başka bir çalışma Tepeköylü,

Soylutürk ve Çamlıyer (2009), araştırmalarında da öğrencinin yerleşim birimi ile iletişim becerileri arasında anlamlı ilişki bulunmadığı belirtilmişlerdir. Yine aynı çalışmada öğrencinin iletişim becerisi düzeyi ile ailesinin aylık gelir düzeyi arasında anlamlı ilişki bulunmadığı belirtilmiştir. Bununun yanında araştırmada anne ve babanın eğitim düzeyi ile iletişim becerisi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı belirtilmiştir.

Bingöl ve Demir (2011), yapmış oldukları araştırmanın bulgularına göre öğrencinin yaşadığı yere göre İBDÖ puan ortalaması arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur.

Karatekin, Sönmez ve Kuş (2012), çalışmalarında başkent ve büyük şehir olan Ankara'da öğrenim gören öğrencilerinin iletişim becerilerinin duygusal, davranışsal boyutta ve toplamda; küçük ve sosyal imkânların daha az olduğu Kırşehir ilinde öğrenim gören öğrencilere göre daha yüksek olduğu, kız öğrencilerin tüm boyutlarda ve toplamda erkek öğrencilere göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu ve ayrıca anne ve baba eğitim düzeyi yükseldikçe öğrencilerin iletişim becerilerinin de yükseldiği bulguları bulunmuştur.

Turiel (1983), 502 lise öğrencisi üzerinde yapmış olduğu betimsel bir çalışmada, iletişim becerileriyle sosyo-ekonomik düzey ve yaş değişkenlerini karşılaştırmıştır. Etkili iletişim becerileri ölçeğinin kullanıldığı bu çalışmada, orta sosyo-ekonomik yapıyla yetişmiş çocukların iletişim becerilerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca bu çalışmada, öğrencilerin yaşlarıyla iletişim becerileri arasındaki ilişkiye bakıldığında, yaşları yüksek olan öğrencilerin diğerlerine göre belirgin olarak iletişim becerilerinin de yüksek olduğu belirlenmiştir.

Saygıdeğer (2004)'in çalışmalarında ise sosyo-ekonomik düzey ile iletişim becerisi düzeyi arasında anlamlı ilişki olduğu ifade edilmektedir. Yine aynı araştırmasında annenin eğitim düzeyi, annenin mesleği ile iletişim becerisi düzeyi arasında anlamlı ilişki olduğu belirtilmiştir.

Yukarıdaki araştırmaların bulguları incelendiğinde, genelde kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu ve iletişim becerilerinin ailenin gelir durumuna bağlı olarak değişiklik gösterdiği görölmektedir.

Literatürde iletişim becerilerini çeşitli değişkenler bakımından inceleyen araştırmalar da görölmektedir. Rutherford, Mathur ve Quinn (1998), yapılandırılmış işbirlikçi öğrenme etkinlikleri ve doğrudan eğitim vermenin suçlu ve saldırgan kız çocuklarının iletişim becerilerine olan etkisini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yaşları 14 ile 17 arasında değişen on dört ergenle yürütölen çalışmada iletişim becerilerinin geliştirilmesi amaçlanmış ve çalışma sonucunda bireylerin iletişim becerileri açısından ilerleme kaydettiği, saldırganlık davranışlarının ise azaldığı gözlenmiştir.

Webster-Stratton ve Reid (2003), etkili iletişim ve problem çözme becerilerinin saldırganlık davranışları üzerindeki etkisini araştırmak için deneysel bir çalışma gerçekleştirmişler, çocuklara empati ve iletişim becerilerinin yanı sıra problem çözme becerileri konusunda da destek vermişlerdir. İletişim becerileri eğitiminde çocuklara kendi duygularını ayarlama, diğer insanların duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlama konusunda uygulamalar yaptırılmıştır. Gerçekleştirilen eğitimler sonrasında, katılımcıların iletişim ve problem çözme becerilerinde gelişme, saldırganlık davranışlarında ise azalma gözlenmiştir (Akt: Altıntaş, 2006).

Wenzel, Graff-Dolezal, Macho ve Brendle (2004), sosyal olarak kaygılı olan ve olmayan bireylerin iletişim ve sosyal becerilerini karşılaştırmışlardır. Romantik ilişkiler bağlamında yaptıkları karşılaştırmada, sosyal olarak kaygılı olan ve olmayan bireyleri romantik eşleriyle yaptıkları nötr, olumsuz ve olumlu içeriklere sahip onar dakikalık üç ayrı sohbette önce görüntüleyip sonra izleme yöntemiyle gözlemişlerdir. Sosyal olarak kaygılı bireylerin her üç içeriğe sahip sohbet ortamında da, sosyal beceri konusunda yetersizlikler gösterdikleri görölmüştür. Araştırmacılar iletişim becerilerine yönelik davranışları “çok olumsuz”, “olumsuz”, “nötr”, “olumlu” ve “çok olumlu” başlıkları altında toplayan bir sınıflama kullanmışlardır. Sosyal olarak kaygılı bireylerin, romantik eşleriyle yaptıkları sohbetlerin tümünde, sosyal olarak kaygılı olmayan bireylere göre,

daha az sayıda “olumlu” davranış ortaya koydukları ve olumsuz içerikli sohbetlerde de daha çok sayıda “çok olumsuz” olarak tanımlanan davranış sergiledikleri görülmüştür. Araştırmacılar sosyal kaygının kişiler arası ilişkileri ve iletişimi olumsuz etkilediği sonucuna varmışlardır.

Korkut (2005), ülkemizde yapmış olduğu araştırmaların bir bölümü, iletişim becerileri eğitiminin etkilerine yöneliktir. Korkut yetişkinler için hazırlanmış bir iletişim becerileri eğitimi programının, yetişkinlerin, sahip oldukları iletişim becerilerini değerlendirme düzeylerini arttırdığını ortaya koymuştur. Korkut (2005), iletişim becerileri eğitiminin etkilerini araştırdığı bu çalışmada kızların, iletişim becerilerini erkeklerden daha olumlu algıladıklarını ortaya koymuştur.

Erözkan ve Yılmaz (2006), üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini ölçmeye yönelik bir araştırma yapmışlardır, bu araştırmanın sonuçlarına göre erkek öğrencilerin daha çok davranışsal düzeyde, kız öğrencilerin ise daha çok duygusal düzeyde iletişim becerilerine sahip oldukları belirtilmektedir ve iletişim becerilerine ilişkin ebeveyn yaklaşımları arasında yapılan karşılaştırmalı bir çalışmada ebeveynlerinin demokratik yaklaşım gösterdiğini düşünen öğrencilerin daha çok davranışsal düzeyde, ebeveynlerinin otoriter yaklaşım gösterdiğini düşünen öğrencilerin ise daha çok duygusal düzeyde iletişim becerilerine sahip oldukları belirtilmiştir, iletişim becerilerine ilişkin yaşlara göre yapılan karşılaştırmada 21 yaş grubundaki öğrencilerin daha çok davranışsal düzeyde; 18 yaş grubundaki öğrencilerin ise daha çok duygusal düzeyde iletişim becerilerine sahip olduğu belirlenmiştir.

Durmaz (2007), yapmış olduğu araştırmanın çalışma evrenini, 2006–2007 Malatya ili merkez ilçe belediye sınırları içinde bulunan 69 resmi ilköğretim okulunda çalışan 152 İngilizce öğretmeni ve bu okullardaki 7946, 8. sınıf öğrencisi oluşturmaktadır, araştırmanın örneklemini oluşturan 126 İngilizce öğretmenine ve 1390 öğrenciye Öğretmen Etkileşim Ölçeği uygulanmıştır, öğrencilerin öğretmenlerin sınıf içi iletişim becerilerine ilişkin görüşleri, çoğu alt boyutta farklılık göstermektedir, cinsiyet değişkeni açısından genelde kız öğrenciler öğretmenlerini daha olumlu değerlendirmişlerdir, anne baba eğitim durumu değişkeni açısından bakıldığında,

annesinin eğitim düzeyi artıkça öğrenci öğretmenini daha olumsuz değerlendirmektedir, öğretmen öğrenci görüşleri karşılaştırıldığında genel olarak öğretmenler kendi davranışlarını öğrencilere göre daha olumlu değerlendirmektedirler.

Sağlam (2007), yapmış olduğu araştırma bulgularına göre örnekleme giren lise öğrencilerinin aile iletişimlerinin, algıladıkları ana-baba tutumlarına ve algıladıkları sosyal destek durumlarına göre ele alındığında; öğrencilerin aile iletişimlerinin ana-baba tutumları ve sosyal destek durumları ile ilişkili olduğu, algıladıkları demokratik ana baba tutumuna ve sosyal destek durumlarına göre farklar olduğu görülmektedir.

Saraçoğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009), öğretmen adaylarıyla ilgili yapmış oldukları çalışmalarında, Öğretmen adaylarının sınıflara göre iletişim becerileri alt boyutlar açısından incelendiğinde sonuçların birinci sınıf öğrencileri lehinedir. Başka bir anlatımla, 4. sınıf öğrencilerinin iletişim beceri puanları daha düşük düzeydedir. Bu durumda, 1. sınıf öğrencilerinin iletişim becerilerinin 4. sınıflardan daha yeterli olduğu bulunmuştur. Yine aynı çalışmada katılımcıların cinsiyete göre iletişim beceri düzeyleri toplam ve tüm alt boyut puanları açısından incelendiğinde, kız öğrencilerin görece olarak erkeklerden daha yüksek puan ortalamasına sahip oldukları görülmektedir.

Ceyhan (2006), üniversite öğrencileri üzerine yaptığı bir çalışmada algılanan iletişim becerisi düzeyine bağlı olarak uyum derecesinin değişip değişmediğini araştırmıştır. Çalışmada iletişim becerisi düzeyini yüksek olarak algılayan öğrencilerin, kişisel, sosyal ve genel uyum ölçümlerinin her üçünden de anlamlı olarak daha yüksek puanlar aldıkları görülmüştür (Akt: Karcı, 2010).

Yılmaz (2011), gençlerle yaptığı çalışmada iletişim becerisi alt ölçeklerinin duygusal ve davranışsal iletişim becerileri ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Küçükkaragöz, Canbulat ve Akay (2013), yaptıkları çalışmalarında bir grup sınıf öğretmeni adayının bazı psiko-sosyal değişkenlere göre atılganlık ve iletişim becerileri düzeylerinin incelendiği bu çalışmada öğretmen adaylarının atılganlıkları ve iletişim

becerileri düzeyleri ile diğer psiko-sosyal değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Erözkan (2013), İletişim becerileri ve kişilerarası problem çözme becerilerinin sosyal yetkinliğe etkisi ile ilgili araştırmasına göre, ergenlerin sosyal yetkinlik algısı, iletişim becerileri ve kişilerarası problem çözme becerileri arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre ergenlerin kendilerini sosyal yetkin olarak algılayabilmeleri için iletişimde becerikli olmalarının sağlanmasının ve etkili kişilerarası problem çözme becerilerinin kazandırılmasının önemini ortaya çıkılmaktadır.

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, verilerin toplanması amacıyla kullanılan ölçme araçları ve bunlarla ilgili geçerlik-güvenirlik çalışmaları ve verilerin analizinde kullanılan istatistiksel yöntemler hakkında bilgi verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma lise son sınıf öğrencilerinin iletişim becerileri ile diğer bazı değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiş olan ilişkisel tarama modelinde, betimsel bir çalışmadır.

Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları, herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmeden yapılır. Önemli olan onu uygun bir biçimde gözleyip belirleyebilmektir (Karasar, 2013).

Araştırmada cinsiyet, anne-baba eğitim durumu, anne-babanın birlikteliği, kardeş sayısı, ailenin yaşadığı yer (kırsal-kentsel) ve sosyo-ekonomik düzey, bağımsız değişken, “İletişim Becerileri” ölçeğinden aldıkları puanlar ise bağımlı değişkendir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Bu araştırmanın çalışma evrenini Şanlıurfa İl Merkezinde bulunan farklı Anadolu Liselerine devam eden lise son sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise 2013-2014 eğitim-öğretim yılında Şanlıurfa İl Merkezinde bulunan Şanlıurfa Anadolu Lisesi, Osmangazi Anadolu Lisesi, Tes-iş Anadolu Lisesi, Esentepe İMKB Anadolu Lisesi, Karaköprü Anadolu Lisesi, Gazi Anadolu Lisesi, Urfa Anadolu

Lisesi ve Şair Nabi Anadolu Lisesi'nde son sınıfta öğrenim gören ve o gün derse gelmiş 512 öğrenci oluşturmaktadır.

Tablo-2 Örneklemeye Giren Öğrencilerin Devam Ettiği Okula Göre Yüzdeleri

Devam Ettiği Okul	n	%
Şanlıurfa Anadolu Lisesi	68	13.2
Osmangazi Anadolu Lisesi	50	9.7
Tes-İş Anadolu Lisesi	65	12.6
Gazi Anadolu Lisesi	56	10.9
Urfa Anadolu Lisesi	80	15.6
Esentepe İMKB Anadolu Lisesi	77	15
Karaköprü Anadolu Lisesi	58	11.3
Şair Nabi Anadolu Lisesi	58	11.3
Toplam	512	100

Tablo-3 Öğrencilerin Tanımlayıcı Özellikleri

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Yaş	16	20	3,9
	17	179	35,0
	18	237	46,3
	19	70	13,7
	20	5	1,0
	22	1	0,2
	Toplam	512	100,0
Cinsiyet	Kız	185	36,1
	Erkek	327	63,9
	Toplam	512	100,0

Anne eğitim durumu	Okuryazar Değil	218	42,6
	Sadece Okuryazar	67	13,1
	İlköğretim	142	27,7
	Ortaöğretim	62	12,1
	Yüksek Öğretim	23	4,5
	Toplam	512	100,0
Baba eğitim durumu	Okuryazar Değil	53	10,4
	Sadece Okuryazar	45	8,8
	İlköğretim	167	32,6
	Ortaöğretim	156	30,5
	Yüksek Öğretim	91	17,8
	Toplam	512	100,0
Anne ve baba birlikteliği	Birlikteler	458	89,5
	Ayrılar	19	3,7
	Vefat durumu	35	6,8
	Toplam	512	100,0
Kardeş sayısı	Tek Çocuk	27	5,3
	2	55	10,7
	3	86	16,8
	4	77	15,0
	5 ve üzeri	267	52,1
	Toplam	512	100,0
Ailenin yaşadığı yer	Köy	84	16,4
	İlçe	70	13,7
	İl	84	16,4
	Büyükşehir	274	53,5
	Toplam	512	100,0
Aile gelir durumu	1000-1999 TL	323	63,1
	2000-2999 TL	111	21,7
	3000-3999 TL	36	7,0
	4000 ve üzeri	42	8,2
	Toplam	512	100,0

Öğrenciler, yaş değişkenine göre 20'si (%3,9) 16, 179'u (%35,0) 17, 237'si (%46,3) 18, 70'i (%13,7) 19, 5'i (%1,0) 20, 1'i (%0,2) 22 olarak dağılmaktadır.

Öğrenciler, cinsiyet değişkenine göre 185'i (%36,1) kız, 327'si (%63,9) erkek olarak dağılmaktadır.

Öğrenciler, annenin eğitim durumu değişkenine göre 218'i (%42,6) okuryazar değil, 67'si (%13,1) sadece okuryazar, 142'si (%27,7) ilköğretim, 62'si (%12,1) ortaöğretim, 23'ü (%4,5) yüksek öğretim olarak dağılmaktadır.

Öğrenciler, babanın eğitim durumu değişkenine göre 53'ü (%10,4) okuryazar değil, 45'i (%8,8) sadece okuryazar, 167'si (%32,6) ilköğretim, 156'sı (%30,5) ortaöğretim, 91'i (%17,8) yüksek öğretim olarak dağılmaktadır.

Öğrenciler, anne ve baba birlikteliği değişkenine göre 458'i (%89,5) birlikte, 19'u (%3,7) ayrı, 35'i (%6,8) vefat olarak dağılmaktadır.

Öğrenciler kardeş sayısı değişkenine göre 27'si (%5,3) tek çocuk, 55'i (%10,7) 2, 86'sı (%16,8) 3, 77'si (%15,0) 4, 267'si (%52,1) 5 ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Öğrenciler ailenin yaşadığı yer değişkenine göre 84'ü (%16,4) köy, 70'i (%13,7) ilçe, 84'ü (%16,4) il, 274'ü (%53,5) büyükşehir olarak dağılmaktadır.

Öğrenciler ailenin gelir durumu değişkenine göre 323'ü (%63,1) 1000-1999 tl, 111'i (%21,7) 2000-2999 TL, 36'sı (%7,0) 3000-3999 TL, 42'si (%8,2) 4000 ve üzeri olarak dağılmaktadır.

3.3.Veritoplama Araçları

Araştırmada veriler, araştırmaya katılan grubun kişisel bilgileri ile ilgili özelliklerinin betimlenmesini sağlamak amacıyla araştırmacının hazırladığı “Kişisel Bilgi Formu”, ile Korkut (1996) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri”

ile elde edilmiştir. Kişisel bilgi formu ve ölçeğe ilişkin açıklamalar aşağıda sunulmuştur.

3.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada bireylerin çeşitli demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla araştırmacı tarafından bir “Kişisel Bilgi Formu” hazırlanmıştır. Bu form ile bireylerin cinsiyetleri, kardeş sayısı, anne-baba eğitim durumları, anne-babanın birlikteliği ve hayatta olup olmadığını, algıladıkları gelir düzeyi ve ailenin yaşadığı yer tespit edilecektir.

3.3.2. İletişim Becerileri Envanteri (İBE)

Korkut (1996) tarafından geliştirilen ölçeğin maddeleri bireylerin ilişkilerinde genelde nasıl olduklarını düşünerek yanıtlayabilecekleri beşli likert tipindedir. Bireylerden ölçekteki her bir maddenin karşısında yer alan (4) her zaman, (3) sıklıkla, (2) bazen, (1) nadiren ve (0) hiçbir zaman seçeneklerinden birini seçmeleri istenmektedir. Yüksek puan, öğrencilerin kendi iletişim becerilerini olumlu yönde değerlendirdikleri anlamındadır. Ölçek, bireylerin kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini anlamayı amaçlamaktadır. Ölçekte yer alan maddeler olumlu iletişim becerilerine ilişkin davranış, yaklaşım, düşünce ve duygu ifadelerini içermektedir.

Lise öğrencilerinin iletişim becerilerini nasıl algıladıklarını belirleyen ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100'dür. İlk defa lise öğrencileri için geliştirilen ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Korkut (1996) tarafından yapılmıştır.

3.3.2.1.İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Güvenirliği

Ölçek ilk olarak Çankaya Lisesinin normal eğitim veren kısmında okuyan 143 öğrenciye uygulanmıştır. Daha sonra yaşları 14–17 arasında değişen 126 öğrenci ile yapmış olduğu İBDÖ' nün geçerlik ve güvenilirlik çalışmasında, ölçeğin maddelerinin yapı geçerliğini anlamak amacıyla temel bileşenler faktör analizi uygulanmıştır. Dönüştürülmeden yapılan analiz sonucunda maddeler öz değerleri 1.00'ın üstünde olan dokuz faktöre yayılmış, ancak son beş faktöre çok az sayıda madde girmiştir. Birinci faktörün öz değerinin 4.37; ikinci ve diğer faktörlerin öz değerlerinin ise sırasıyla 1.91; 1.77; 1.56;1.37; 1.27; 1.18; 1.13; 1.08 olduğu görülmüştür. Elde edilen faktör yığılmalarının birbirinden çok farklı olmaması ölçeğin tek boyutluluk için tek faktör yapısını gösterdiği biçimde yorumlanmıştır. Ölçeğin güvenirligi biri testin tekrarı, diğeri iç tutarlık olmak üzere iki yolla hesaplanmıştır. Ölçeğin 126 öğrenciye üç hafta ara ile uygulanması sonucunda elde edilen korelasyon katsayısı .76 ve Cronbach alfa katsayısı .80 olarak bulunmuştur. (Korkut,1996).

İletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin üniversite öğrencileriyle yapılan güvenilirlik çalışmasında testin tekrarı yöntemiyle iki hafta arayla 58 öğrenciye uygulama yapılmış, güvenilirlik katsayısı. 78 ($p<.001$), iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach Alfa değeri ise. 86 olarak bulunmuştur (Korkut, 1999). Yüksel-Şahin tarafından (1997) üniversite öğrencileri için yapılan bir diğer güvenilirlik çalışmasında ise 120 üniversite öğrencisinden testin tekrarı yöntemi ile 3 hafta ara ile veriler toplanmış ve iki ölçüm arasındaki korelasyon 0.87 olarak bulunmuştur.

3.3.2.2.İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geçerliği

Ölçek maddelerinin yapı geçerliliği Korkut (1996) tarafından temel bileşenler faktör analiziyle gerçekleştirilmiş, İBDÖ' nün tek boyutlu olduğu ortaya konmuştur. Ölçeğin üniversite öğrencileri için gerçekleştirilen geçerlik çalışmasında ise benzer ölçekler geçerliği kullanılmış, 58 öğrenciye İBDÖ ile birlikte Dökmen (1988) tarafından yılında geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği uygulanmış, bu iki ölçek arasındaki geçerlik katsayısı. 52' olarak belirlenmiştir (Korkut, 1999).

Yüksel-Şahin (1997)' in gerçekleştirdiği geçerlik çalışmasında da Öztan (1994) tarafından geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan Lorr'un "Kişilerarası İlişkiler Tarzı Ölçeği" ile benzer ölçekler geçerliği kullanılmıştır. Bu ölçek İBDÖ ile birlikte 120 üniversite öğrencisine uygulanmıştır. Sıra farkları korelasyonu sonucunda elde edilen değer 0.54 olarak bulunmuştur.

3.4. Verilerin Toplanması

Uygulama 2013–2014 eğitim öğretim yılı Mart-Nisan ayları içerisinde araştırma için örneklem kapsamına giren öğrencilerin okudukları okullarda uygulama yapmak için ilgili kurumlardan gerekli izinler alınmıştır. Belirlenen uygun gün ve saatlerde, öğrencilere araştırmacının kendisi tarafından İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu uygulanmıştır. Ders saatlerinde sorumlu öğretmenlerin izni ve yardımı ile ölçekler 30 dakika süre içerisinde uygulanmıştır. Öğrenciler uygulamadan önce araştırma hakkında ve ölçme araçlarının cevaplanması konusunda bilgilendirilmişlerdir.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma ile ilgili bilgi formları toplandıktan sonra bilgi formlarının tümü araştırmacı tarafından tek tek kontrol edilmiş, veriler kodlama yönergesine uygun olarak kodlandıktan sonra bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Ölçek formlarını istenen şekilde ve tam olarak dolduran bireylerin formları değerlendirmeye alınmıştır. Bilgisayarda kodlama formlarına aktarılan veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı t-testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında tek yönlü

varyans (Anova) testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Scheffe testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

BÖLÜM IV

BULGULAR

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan öğrencilerin ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır.

Tablo-4. İletişim Becerileri Düzeyi

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İletişim Becerisi	512	4,027	0,505	2,000	5,000

Araştırmaya katılan öğrencilerin “iletişim becerisi” düzeyi yüksek ($4,027 \pm 0,505$); olarak tespit edilmiştir.

4.1. Öğrencilerin İletişim Becerileri İle Cinsiyet Puanları Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular

Tablo-5. Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre İletişim Becerileri

Ölçeği Puanlarına İlişkin t-testi Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Öğrencilerin Cinsiyetleri	Kız	185	4,179	0,508	1,747	0,038
	Erkek	327	3,998	0,502		

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek

amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=1,747$; $p=0,038<0,05$). Kızların iletişim becerileri erkeklere göre yüksektir.

4.2. Öğrencilerin Anne Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri

Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular

Tablo-6. Öğrencilerin Anne Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Anne Eğitim Durumu	Okuryazar Değil	218	4,017	0,479	1,955	0,100
	Sadece Okuryazar	67	3,985	0,527		
	İlköğretim	142	4,046	0,522		
	Ortaöğretim	62	3,966	0,554		
	Yüksek Öğretim	23	4,287	0,381		

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının anne eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=1,955$; $p=0,100>0,05$).

4.3. Öğrencilerin Baba Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular

Tablo-7. Öğrencilerin Baba Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Baba Eğitim Durumu	Okur-yazar Değil	53	3,930	0,578	3,014	0,018	4 > 1
	Sadece Okur-yazar	45	3,859	0,509			4 > 2
	İlköğretim	167	4,002	0,519			5 > 2
	Ortaöğretim	156	4,095	0,452			
	Yüksek Öğretim	91	4,095	0,497			

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının baba eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,014$; $p=0.018<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı posthoc analizi yapılmıştır. Baba eğitim düzeyi ortaöğretim olanların iletişim becerisi puanları ($4,095 \pm 0,452$), baba eğitim düzeyi okur-yazar olmayan olanların iletişim becerisi puanlarından ($3,930 \pm 0,578$) yüksek bulunmuştur. Baba eğitim düzeyi ortaöğretim olanların iletişim becerisi puanları ($4,095 \pm 0,452$), baba eğitim düzeyi sadece okur-yazar olanların iletişim becerisi puanlarından ($3,859 \pm 0,509$) yüksek bulunmuştur. Baba eğitim düzeyi yüksek öğretim olanların iletişim becerisi puanları ($4,095 \pm 0,497$), baba eğitim düzeyi sadece okur-yazar olanların iletişim becerisi puanlarından ($3,859 \pm 0,509$) yüksek bulunmuştur.

4.4. Öğrencilerin Anne Ve Babanın Birlikte Yaşama Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular

Tablo-8. Öğrencilerin Anne Ve Babanın Birlikte Yaşama Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Anne Ve Babanın Birlikte Yaşama Durumu	Birlikte	458	4,025	0,515	0,084	0,919
	Ayrı	19	4,074	0,457		
	Vefat	35	4,025	0,399		

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının annenin ve babanın birlikte yaşama durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=0,084$; $p=0,919>0,05$).

4.5. Öğrencilerin Kardeş Sayısına Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular

Tablo-9. Öğrencilerin Kardeş Sayısına Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Kardeş Sayısı	Tek Çocuk	27	4,047	0,595	1,538	0,190
	2	55	4,165	0,462		
	3	86	4,065	0,480		
	4	77	4,000	0,549		
	5 Ve üzeri	267	3,992	0,496		

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının kardeş sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=1,538$; $p=0,190>0.05$).

4.6. Öğrencilerin Ailenin Yaşadığı Yere Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular

Tablo-10. Öğrencilerin Ailenin Yaşadığı Yere Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Ailenin Yaşadığı Yer	Köy	84	3,919	0,487	1,900	0,129
	İlçe	70	3,998	0,538		
	İl	84	4,081	0,467		
	Büyükşehir	274	4,051	0,511		

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının ailenin yaşadığı yer değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=1,900$; $p=0,129>0.05$).

4.7. Öğrencilerin Ailenin Gelir Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin Bulgular

Tablo-11. Öğrencilerin Ailenin Gelir Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Ailenin Gelir Durumu	1000-1999 Tl	323	4,043	0,487	2,231	0,041
	2000-2999 Tl	111	3,966	0,530		
	3000-3999 Tl	36	3,913	0,608		
	4000 Ve üzeri	42	4,159	0,457		

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının ailenin gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,231$; $p=0,041<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Ailenin gelir durumu 4000 TL ve üzeri olan öğrencilerin iletişim becerileri, ailenin gelir durumu 1000-3999 TL arasında olan öğrencilerin iletişim becerilerinden yüksektir.

BÖLÜM V

TARTIŞMA VE YORUM

Bu araştırmanın amacı lise son sınıf öğrencilerinin iletişim becerileri ile çeşitli değişkenler; (cinsiyet, anne-babanın birlikteliği, doğum yeri, sosyo-ekonomik düzey, anne-baba eğitim durumu ve kardeş sayısı) arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Özellikle kişilerarası iletişimin, insan hayatında önemli bir yere sahip olduğu bilinmektedir. Bireyler günlük yaşamda kurdukları ilişkilerden etkilenmekte ve diğer insanlarla kurulan bu ilişkiler, iletişim becerileri bağlamında bireylerin yaşam kalitelerini belirlemektedir. İnsanın kendini anlaması, kendisiyle ve çevresiyle ilişki kurması iletişimi gerektirmektedir. Bu bölümde, araştırmada elde edilen bulgular, konuyla ilgili literatür bilgileri çerçevesinde yorumlanıp tartışılmıştır.

5.1. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Cinsiyetlerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması

Cinsiyetleri farklı lise son sınıf öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırmanın bir alt problemini oluşturmaktadır. Araştırma sonucu elde edilen bulgular cinsiyetleri farklı liseli ergenlerin iletişim becerileri arasında kızların lehine anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Kız öğrencilerin iletişim becerilerinin, erkek öğrencilere göre gelişmiş olduğunu söylemek mümkündür. Bu da, kız öğrencilerin etkili iletişim kurmada daha başarılı olduklarını göstermektedir.

Kızların erkeklere göre iletişim becerilerini daha iyi algılamaları Korkut (1997) tarafından sosyalleşme sürecine bağlanmıştır. Sosyalleşme süreci sırasında kız ve erkeklerin farklı davranışları desteklenmektedir. König (1992) çalışmasında, kız ve erkeklerin farklı toplumsallaşma süreçlerine bağlı olarak farklı iletişim özelliklerini gösterdiklerini ifade etmektedir. Kızların, erkeklerin ifade ettikleri bazı sözcükleri anlasalar bile kullanmadıklarını, erkeklerin de kızların kullandıkları bazı ifadeleri

kullanmadıklarını belirtmektedir. İletişimin kızlar için ilişki kurma ve sürdürme anlamına geldiğini dile getirmektedir. Osam (1999), ölçülü dili kullanma konusunda kızların erkeklere göre daha hassas olduklarını ifade etmektedir.

Araştırmada elde edilen bulgular çeşitli araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir. Örneğin, Korkut (2005), Saraçoğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009), Kılıcıgil, Bilir, Özdiñç ve diğçerleri (2009), Gölönü ve Karcı (2010), de araştırmalarında, cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık bularak kız öğrencilerin puanlarının erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Yine konuyla ilgili araştırmalarda öğrencilerin iletişim becerileri cinsiyet değişkeni arasındaki ilişki incelenmekte ve bazı araştırma sonuçları bu araştırmanın sonuçları Akyol (2011), Karatekin, K, Sönmez, Ö.F. ve Kuş, Z (2012), Berglund, Eriksson ve Westerlund (2005), Fenson (1994) ve Görür (2001) ile örtüşmektedir.

Bu araştırmanın bulgularına bağılı olarak kızların derin arkadaşlık ilişkilerine erkeklerden daha fazla önem verdiklerini diğçer insanlara karşı daha duyarlı, sevgi dolu, incelikli, insanlarla olmayı seven özellikler gösterdikleri söylenebilir. Ancak bu araştırmanın bulgularına bağılı olarak katılımcılarda yer alan erkek öğrencilerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin daha olumlu yöne çekilmesi gerektiğı söylenebilir. Bunun için öncelikle iletişime ilişkin tereddütlerinin neler olduğunun belirlenmesi, her iki cinsiyetin de toplumsallaşma süreci açısından iletişim bağlamındaki durumunun başka bir çalışmayla ortaya konması gerekir.

5.2. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne Eğitim Durumuna Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması

Annelerinin eğitim durumları farklı lise son sınıf öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırmanın bir diğçer alt problemini oluşturmaktadır. Araştırma sonucu elde edilen bulgulara göre annelerin eğitim durumları farklı liseli son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Konu ile ilgili daha önce yapılan araştırmalara bakıldığında Dalkılıç (2006), yaptığı araştırmada, ergenlerin ana-baba ve ergen ilişkilerinde algıladıkları problem çözüme ve iletişim becerileri annelerin eğitim düzeyine göre farklılaşmadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Bu araştırma bulgusunun Dalkılıç'ın bulgularıyla tutarlı olduğu söylenebilir. Benzer bir sonuç, Yılmaz ve Çimen (2008) ve Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıyer (2009) yaptıkları çalışmada da görölmektedir. Fakat bu araştırmada ortaya çıkan sonuç Saygıdeğer (2004) ve Altıntaş (2006) yaptıkları çalışmalar örtüşmemektedir. Bu durum araştırmaların iletişim becerilerinin alt boyutlarının farklı olmasıyla açıklanabilir.

Annelerin eğitim düzeyleri yükseldikçe, özellikle anne ve ergen iletişiminin daha olumlu olarak algılanması beklenirken, bu araştırmada böyle bir sonuca varılmamıştır. Bunun nedeni, annenin eğitim düzeyinden çok sıcak, yakın ve destekleyici olarak algılanmasının, anne ve ergen iletişinde daha etkili olması olabilir. Hatta annenin eğitim düzeyinin yükselmesi ile birlikte kariyer ve iş sahibi olması, çocuklarından akademik alanda beklentilerinin de yükselmesine ve onlara ayırdığı zamanın azalmasına bağlı olarak anne ve ergen ilişkilerinde özellikle akademik başarısında bazı sorunlar yaşanmasına neden olabileceği düşünölmektedir.

Araştırmada anlamlı bir sonuç çıkmamasının nedeni, annenin eğitim düzeyinin tek başına, ergenlerin algıladıkları ana-baba ve ergen ilişkilerinde etkili olmaması olabilir. Annenin çalışıp çalışmaması, çocuk yetiştirme tutumları gibi birkaç değişkenle bir arada ele alınması daha iyi sonuçlar verebilir.

5.3. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Baba Eğitim Durumuna Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması

Babaların eğitim durumları farklı lise son sınıf öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırmanın bir diğer alt problemini oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının babanın eğitim durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur.

Baba eğitim düzeyi ortaöğretim olanların iletişim becerisi puanları, baba eğitim düzeyi okur-yazar olmayan olanların iletişim becerisi puanlarından yüksek bulunmuştur. Baba eğitim düzeyi ortaöğretim olanların iletişim becerisi puanları, baba eğitim düzeyi sadece okur-yazar olanların iletişim becerisi puanlarından yüksek bulunmuştur. Baba eğitim düzeyi yüksek öğretim olanların iletişim becerisi puanları, baba eğitim düzeyi sadece okur-yazar olanların iletişim becerisi puanlarından yüksek bulunmuştur.

Yılmaz ve Çimen (2008) ve Dalkılıç (2006) tarafından yapılan araştırmalarda baba eğitim değişkeninin öğrencilerin iletişim becerileri üzerinde anlamlı bir fark bulunmuştur. Araştırmanın bu konudaki bulgusunun diğer araştırma bulguları ile karşılaştırılmasıyla ilgili olarak, Karatekin, Sönmez ve Kuş, (2012) çalışmalarında baba eğitim düzeyi yükseldikçe öğrencilerin iletişim becerilerinin de yükseldiği bulgularını bulmuşlardır. Bu araştırma bulgusunun Karatekin, Sönmez ve Kuş'un bulgularıyla tutarlı olduğu söylenebilir.

Babanın eğitim düzeyi yükseldikçe çocuğuna yönelik davranışlarında bir model oluşturması bakımından daha çok iletişim becerileri; duygu ve düşüncelerin anlatılmasında gerekli olan dinleme becerilerini içeren iletişim becerisine sahip olmalarının; babanın eğitim düzeyi düştükçe daha çok sözsüz iletişimin hakim olduğu iletişim becerisi geliştirmelerinin muhtemel olduğu söylenebilir.

Ataerkil ve geleneksel Türk aile yapısında, baba otoriteyi ve gücü temsil ettiği için ailede baba ile konuşmak, özellikle sorunları paylaşmak pek mümkün değildir. Babaların çocuklarına yaklaşması, sevmesi diğer aile büyükleri tarafından hoş karşılanmamaktadır. Bazı bölgelerde bu aile yapısı devam etmekle birlikte, son yıllarda toplumsal, ekonomik ve kültürel değişikliklere paralel olarak değişmektedir. Babaların eğitim düzeyi yükseldikçe, çocuklarına ve çocuk yetiştirmeye ilişkin bakış açıları ve tutumları da değişmeye başlamıştır. Annelerin de çalışma hayatına girmesi ile birlikte, babalar çocukların bakımında anneye yardımcı olmakta, onlarla daha fazla zaman geçirmektedirler. Sevgisini ve ilgisini göstermekten çekinmeyen babalar, çocuklarıyla

daha iyi ilişkiler kurabilmekte, onların sorunlarını paylaşıp uygun çözüm yolları bulmalarında yardımcı olmaktadır. Ayrıca babaların eğitim düzeyleri yükseldikçe, çocuklarına karşı daha demokratik ve olumlu tutum gösterdikleri düşünülmektedir. Bu demokratik, olumlu tutum ve yaklaşımların, baba-ergen ilişkilerini ve iletişimini olumlu yönde etkileyebileceği düşünülmektedir.

5.4. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Anne Ve Babanın Birlikte Yaşama Durumuna Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması

Burada, lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının, anne ve babanın birlikte yaşama durumuna göre incelenmesine ilişkin bulgular tartışılıp yorumlanmıştır.

Araştırma sonucunda lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının anne ve babanın birlikte yaşama durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur.

Ana ve babanın boşanması ya da eşlerden birinin kaybı sonucunda ailenin parçalanması, ailede duygusal ve yapısal önemli değişikliklere, maddi ve manevi bazı güçlüklerle neden olmaktadır. Toplumumuzda özellikle anneler, boşanma ya da eşinin kaybı sonucunda maddi zorluklar nedeniyle çalışma hayatına atılmakta ya da çocuklarıyla birlikte kendi ailesinin yanına geri dönmektedir. Bu durum annenin işini zorlaştıracağı için birçok anne boşanma ya da eşinin kaybı ile psikolojik sorunlar yaşayabilmekte ve çocuklarından uzaklaşabilmektedir. Babalar ise boşanma sonrasında eğer çocuklar anne velayetinde ise onlardan uzaklaşmakta ve çocuklarıyla olumlu bir ilişki devam ettirmekte zorlanmaktadır. Babanın ya da annenin yeniden evlilik yapmaları, çocukların anne ve babalarıyla ilişki ve iletişimlerini etkileyebileceği gibi, üvey anne ve üvey baba ile ilgili sorunlar yaşanmasına da neden olabilmektedir. Anne ve babanın boşanma sonrası, birbirlerine karşı olumsuz tutum ve davranışları çocukları da etkileyebilmekte, çocuklar anne ve babalarıyla ilişkilerinde onları suçlama, reddetme ve öfke nedeniyle anne ve babalarından uzaklaşabilmektedirler.

Ailenin parçalanması ile ortaya çıkabilecek, yukarıda sözü edilen tüm bu olumsuz durumlar, ergenlerin anne ve babalarıyla ilişkilerinde daha fazla anlaşmazlık yaşamalarına ve onlarla iletişim kurmalarında sorunlar yaşamaları beklenmektedir.

Bu konuda yapılan sınırlı sayıdaki araştırmalardan Dalkılıç (2006) ve Toy (2007) göre, anne babaları birlikte olan ve olmayan katılımcı gruplarının iletişim becerileri açısından karşılaştırılması sonucunda, gruplar arasında anlamlı farklılıkların olmadığı görülmüştür. Ancak aile yapısı birlikte ve parçalanmış olan ergenlerin sayısal dağılımı homojen olmadığı için bu bulgular tartışmaya açıktır.

5.5. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Kardeş Sayısına Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması

Burada, lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının, kardeş sayısına göre incelenmesine ilişkin bulgular tartışılıp yorumlanmıştır.

Araştırma sonucunda, öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının tek çocuk, iki, üç, dört, beş ve üzerinde kardeşe sahip olma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur.

Kardeş sayısı arttıkça iletişim becerisi düzeyinin artabileceği düşünülmüş, ancak araştırmanın sonucu bu beklentiyi doğrulamamıştır. Elbette ki bu sonuç kardeş ilişkilerinin çocuk gelişimi üzerine olumlu sonuçları olduğu gerçeğini yadsımamaktadır. Ancak görülen o ki kardeşlerin yokluğu başkalarıyla, özellikle de ebeveynlerle kurulan sağlıklı ve kaliteli ilişkilerle telafi edilebildiği söylenebilir. Günümüzde aileler giderek küçülse de ebeveynler kardeşsiz büyüyen çocuklarının sosyal ve entelektüel gelişimi açısından endişe etmemeli, çocuklarının sayısından çok onlarla birebir kuracakları özel ve kaliteli bağlara önem vermelidir.

Ergenlerin kardeş sayılarına göre iletişim becerilerini inceleyen bir çalışmada Toy'un (2007) ve Bingöl ve Demir'in (2011) yapmış oldukları çalışmalarında, iletişim becerilerinin ailedeki kardeş sayısına bağlı olarak farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Araştırmanın bu sonucu, benzer nitelikteki bu araştırmalarının sonuçlarıyla örtüşmektedir.

5.6. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Ailesinin Yaşadığı Yere Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması

Burada, lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının, ailesinin yaşadığı yere göre incelenmesine ilişkin bulgular tartışılıp yorumlanmıştır.

Araştırma sonucunda lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının ailesinin yaşadığı yere göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur. Büyükşehirde yaşayanların lehine anlamlı bir fark çıkması beklenmekteyken, aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır. Yerleşim yeri büyüdükçe sosyal hayattaki rollerin ve sorumlulukların artması ve bireylerin bununla orantılı olarak iletişim becerilerini daha fazla geliştirmeleri sonucunun doğurması beklenebilirdi.

Araştırmanın bu bulgusu (Acar, 2009; Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıyer, 2009; Bingöl ve Demir, 2011) paralellik gösterirken, Karatekin, Sönmez, ve Kuş (2012)'un çalışmasıyla örtüşmemektedir.

5.7. Lise Son Sınıfta Okuyan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Ailelerinin Gelir Durumuna Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Yorumlanması

Burada, lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının, ailelerinin gelir durumuna göre incelenmesine ilişkin bulgular tartışılıp yorumlanmıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının ailelerinin gelir durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Ailesinin geliri 4000 TL ve üzeri olanların iletişim becerileri, ailesinin geliri 1000-3999 TL arasında olanların iletişim becerilerinden yüksektir.

Bu konuda yapılan araştırmalara göre Fenson(1994), Görür (2001) ve Saygıdeğer (2004)'in çalışmalarında ise sosyo-ekonomik düzey ile iletişim becerisi düzeyi arasında anlamlı ilişki olduğu ifade edilmektedir. Fakat Köker, Evrengöl ve Canat (2005) çalışmalarında da sosyo-ekonomik düzeyin iletişim becerisi düzeyini etkilemediği ifade edilmiştir.

Gelir düzeyindeki artışa paralel iletişim beceri düzeyinde de artma olması beklenmekteydi. Çünkü yeterli gelirin verebileceği özgüven, rahatlık ve alım gücü bireyin daha kolay iletişime geçmesinde ve sürdürmesinde etkili olacaktır.

Ekonomik sıkıntı çeken ailelerin çocukları daha düşük iletişim becerilerine sahip olmaları, bu bireylerin eksiklik duygusunu yaşamaları ve kendilerini diğerleriyle kıyaslayıp olumsuz bir benlik imajı yaratmaları sonucu daha zayıf nitelikte olan iletişim becerilerini kullandıkları düşünülebilir.

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmada elde edilen bulgulara dayalı olarak ulaşılan genel sonuç ve ileride bu konuda yapılacak çalışmalara ilişkin öneriler sunulmuştur.

6.1. Sonuç

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ile bazı değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Araştırma sonucu elde edilen bir diğer bulguya göre cinsiyetleri farklı lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri arasında kızların lehine anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

Annelerinin eğitim durumları farklı lise son sınıf öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırılmış ve araştırma sonucu elde edilen bulgulara göre annelerin eğitim durumları farklı lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Araştırma sonucu elde edilen bir başka bulguya göre araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının babanın eğitim durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur.

Baba eğitim düzeyi ortaöğretim olanların iletişim becerisi puanları, baba eğitim düzeyi okur-yazar olmayan olanların iletişim becerisi puanlarından yüksek bulunmuştur. Baba eğitim düzeyi ortaöğretim olanların iletişim becerisi puanları, baba eğitim düzeyi sadece okur-yazar olanların iletişim becerisi puanlarından yüksek bulunmuştur. Baba eğitim düzeyi yüksek öğretim olanların iletişim becerisi puanları,

baba eğitim düzeyi sadece okur-yazar olanların iletişim becerisi puanlarından yüksek bulunmuştur.

Araştırma sonucunda elde edilen başka bir bulguya göre lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının anne ve babanın birlikte yaşama durumuna göre anlamlı bir ilişki olmadığını göstermektedir.

Araştırma sonucunda, öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının kardeş sayısına göre anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmanın başka bir sonucuna göre lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının ailesinin yaşadığı yere göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur.

Araştırma sonucu elde edilen bir diğer bulguya göre, lise son sınıfta okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların ortalamalarının, ailelerinin gelir durumuna göre anlamlı farklılıklar olduğu bulunmuştur.

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerisi puanları ortalamalarının ailelerinin gelir durumu değişkenine göre geliri 4000 ve üzeri olanların iletişim becerileri, aile geliri 1000-3999 arasında olanların iletişim becerilerinden yüksektir.

6.2. Öneriler

İletişim becerileri ile ilgili öne sürülen kuramsal görüşlere, bu konudaki diğer betimsel ve deneysel araştırmalara ve bu araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayanılarak, konuyla ilgili bazı öneriler aşağıda sunulmaktadır. Psikoloji alanında bu konuya ilişkin yapılabilecek diğer araştırmalara yönelik önerilere yer verilmiştir.

6.2.1. İleride Yapılacak Araştırmalara ve Uygulamalara Yönelik Öneriler

İleride Yapılacak Çalışmalara Yönelik Öneriler;

1. Araştırmada erkeklerin iletişim becerileri kızlardan düşük bulunmuştur. Bu durumda okullarda çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğu iletişim becerileri çalışmaları yapılabilir.

2. Araştırmada, cinsiyet, annenin eğitim düzeyi, babanın eğitim düzeyi, anne-baba birlikteliği, kardeş sayısı, ailenin yaşadığı yer ve ailenin gelir durumu ele alınmıştır. Bunun dışında kişiler arası iletişim becerilerini etkileyebilecek örneğin sınıf düzeyi, akademik başarı, yaş, kişilik özellikleri gibi farklı değişkenlerin ele alınması konunun daha iyi tanınması için yararlı olacaktır.

3. Araştırmanın evrenini Şanlıurfa Merkezindeki liseler oluşturmuştur. Aynı araştırmanın değişik örneklemeler üzerinde tekrar yapılması, iletişim becerileri hakkında daha ayrıntılı bilgilerin ortaya çıkmasını sağlayacaktır.

4. Araştırma, dar bir yaş sınırındaki öğrencileri kapsadığından daha geniş bir yaş yelpazesinde yapılacak çalışma, farklı gelişim dönemlerindeki durumların belirlenmesi açısından yararlı olacaktır.

Uygulamalara Dönük Öneriler;

1. Toplumda sağlıklı insan ilişkilerinin gelişmesi için okullarda iletişim becerileri ile ilgili eğitimlere öğrenciler, öğretmenler, yöneticiler ve ailelerle birlikte çalışmalara ağırlık verilebilir.

2. Özellikle ergenlik döneminde arkadaş ilişkileri önem kazanmaktadır. Ergenlerin arkadaş ilişkilerinde kendilerini olumlu ve sakin görenlerin etkili iletişim becerilerine sahip olduğu söylenebilir. Bu nedenle, ergenlere yönelik verilen “etkili iletişim becerileri” seminerlerin yanı sıra, duygu kontrolü gibi, beden dili gibi eğitimlerin verilmesi önerilmektedir. Ergenlerin, lise döneminde yer alan, iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik etkinliklerin ne oranda yararlandıklarını tespit etmek amacıyla, birinci ve son sınıf öğrencilerinin iletişim becerileri karşılaştırılabilir.

3. Ergenlik döneminde daha kolay ve sağlıklı iletişim kurulabilmesi için aileler gerek kitle iletişim araçlarıyla gerekse okul psikolojik danışmanlarınca ergenlik dönemi özellikleri konusunda eğitilebilir.

4. Okullarda öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik uygulamalar yapılmalıdır. Örneğin, iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik derslere ve seminer, konferans, kurs v.b etkinliklere yer verilmelidir. Ayrıca sosyal kulüpler kurularak öğrencilerin çeşitli etkinliklere katılması sağlanabilir.

5. Lise bünyesinde öğrenciler arasında belirli zamanlarda eleştirel ve yaratıcı düşünme becerilerini geliştirmeye yardımcı olacak münazara, açık oturum ve proje çalışmalarını gibi etkinlikler düzenlenebilir.

6. Anne ve babalar çocuklarının gelişim dönemleri, onlarla kuracakları iletişim biçimleri ve özellikle de empatik anlayış hakkında bilgilendirilerek topluma sağlıklı bireyler kazandırabilmeleri için desteklenmelidirler. Ayrıca okul yöneticileri, öğretmenler ve diğer personelin de hizmet içi eğitim programlarıyla desteklenerek, ergenlik döneminin özellikleri, sorunları, ergenlerin kendileriyle barışık bir kişilik geliştirebilmelerinin önemi konularında bilgilendirilmelidirler.

KAYNAKÇA

- Acar, V. (2009). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri. *Yüksek Lisans Tezi*. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur.
- Açıköz, H. (2005). *Etkili İletişim*. Ankara: Elis Yayınları.
- Açıkgöz, K. (2003). *Etkili Öğrenme ve Öğretme*. İzmir: Kanyılmaz Matbaası.
- Akyol, Ü. (2011). Ergenlerde İletişim Becerilerinin Yordayıcıları Olarak Öz-Duyarlık Ve Mizah Tarzları. *Yüksek Lisans Tezi*. Muğla Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- Altıntaş, E. ve Çamur, D. (2004). *Beden Dili Sözsüz İletişim*. İstanbul: Aktüel Basım Yayım.
- Altıntaş, G. (2006). Liseli Ergenlerin Kişilerarası İletişim Becerileri İle Akılcı Olmayan İnançları Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aydın, M. (2010). *Eğitim Yönetimi*. (8. Baskı). Ankara: Hatipoğlu Yayınevi.
- Aydın, İ.P. ve Balcı, A. (2009). *Eğitim Yönetimi*. Ankara: MEB.
- Balcı, S. (1996). Danışma Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeyine Etkisi. *Doktora Tezi*. On dokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2012). *Bedenin Dili*. (47.Basım). Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Başaran, İ.E. (2006). *Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi*. Ankara: Ekinoks Yayıncılık.

- Başaran, İ.E. (1989). *Yönetim*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Bingöl, G. ve Demir, A. (2011). Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 26(4):152-159.
- Budak, S. (2005). *Psikoloji Sözlüğü*. (3.Basım). Bilim ve Sanat. Ankara.
- Celep, C. (1993). *Sınıf Yönetimi ve Disiplini*. (5. Basım). Anı Yayıncılık. Ankara
- Cihangir, Z. (2004). *Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi*. Nobel Basımevi. Ankara.
- Cüceloğlu, D. (2013). *Yeniden İnsan İnsana*. (44. Basım). Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Cüceloğlu, D. (2011). *Savaşçı*. (42.Basım). Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Cüceloğlu, D. (2008). *İyi Düşün Doğru Karar Ver*. (50.Basım). Sistem Yayıncılık. İstanbul.
- Çalışkan, N. ve Karadağ, E. (2010). Tüm Özel Öğretim Kurumları Derneği. http://www.toder.org/images/makaleler/ogretim_surecinde_iletisim_ogeleri_ve_beden_dilinin_onemi.doc (erişim tarihi, 03.12.2013).
- Çiftçi, S. ve Taşkaya, S. M. (2010). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Öz Yeterlik ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişki. 9. *Ulusal Sınıf Öğretmenliği Eğitimi Sempozyumu*. 20-22 Mayıs 2010. Fırat Üniversitesi Bildiriler Kitabı, Elazığ, 509-512.
- Dalkılıç, M. (2006). Lise Öğrencilerinin Anne-Baba Ve Ergen İlişkilerinde Algıladıkları Problem Çözme Ve İletişim Becerisinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Deryakulu, D. (1992). Öğretim Elemanı- Öğrenci Arası İletişimde İstenilen Öğretim Elemanı Davranışlarının Gösterilmesini Engelleyen faktörler. *Yüksek Lisans Tezi* Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dökmen, Ü. (2012). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. (18. Baskı). Sistem Yayıncılık. İstanbul.
- Durmaz, S. (2007). Öğretmenlerin Sınıf İçi İletişim Becerilerine İlişkin Öğretmen ve Öğrenci Görüşleri. *Yüksek Lisans Tezi*. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Erarslan, İ. (2008). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlerle İletişim Tarzlarının Belirlenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler, Enstitüsü, İstanbul.
- Erdem, F. ve İşbaşı, J. Ö. (2000). Takım Çalışmalarında Güven ve Güvensizlik: Performans için Koşulsuz Güven Mi? Optimum Güven Mi?. *Erciyes Üniversitesi 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler*, 25-27 Mayıs 2000, Nevşehir.
- Erdoğan, İ. (2005). *İletişimi Anlamak*. Erk Yayıncılık. Ankara.
- Ergin, A. (2008). *Eğitimde Etkili İletişim*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erözkan, A. (2013). İletişim Becerileri ve Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Sosyal Yetkinliğe Etkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri (KUYEB) dergisi*. 13(2), 737-738.
- Erözkan, A. ve Yılmaz, B. (2006). Muğla Üniversitesi Muğla Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Etkileyen Faktörler. *I.Ulusal Sağlık Geliştirme ve Sağlık Eğitimi Kongresi*. Bildiri Özetleri Kitabı, Muğla.

- Erözkan, A. (2004). Lise Öğrencilerinin Bağlanma Stilleri ve Yalnızlık Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4, 155-175.
- Fenson, L. (1994). Communication Skills, Birth Order, Sex Differences. *Journal Of Child Development*. 23(5),15-23.
- Filiz, S.B. (2007). *İletişim*. Ankara: Ekinoks Yayıncılık.
- Geçimli, A. (2007). Örgütsel Davranış Biçimi Olarak İletişim. *Yüksek Lisans Tezi*. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Gölönü, S. ve Karcı, Y (2010). İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İl Örneği). Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*. 10: 137-138.
- Görür, D. (2001). Lise öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Gümüş, M. ve Sabuncuoğlu, Z. (2008). *Örgütlerde İletişim*. İstanbul: Arıkan Basım Yayın.
- Gürel, E.ve Gürüz D. (2006). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın.
- Gürüz, D. ve Eğinli, A. T. (2008). *Kişilerarası İletişim. Bilgiler-Etkiler-Engeller*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hargie, O., ve Dickson, D. (2004). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice*, London : Roudledge.

- Hoşgörür, V. (2002). *İletişim*. Z. Kaya (Ed.). *Sınıf Yönetimi*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Işık, M. (2000). *İletişimden Kitle İletişime*. Konya: Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları No:2.
- Jones, R.N. (1995). *The Theory and Practice Of Counseling*. (2. Edition) Holt Rinehart and Winston Ltd.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (2013). *Günümüzde İnsan Ve İnsanlar: Sosyal Psikolojiye Giriş*. İstanbul: Evrim Yayınları.
- Karagözoğlu, C. (1997). 11-14 Yaş Grubu Sporcularda Grupla Psikolojik Danışmanın Kontrol Odağına Etkisinin Araştırılması. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Karasar, N. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Nobel Yayın Dağıtım Tic. Ltd. Şti, Ankara.
- Karatekin, K., Sönmez, Ö.F. ve Kuş, Z. (2012). İlköğretim Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Türkçe veya Türkçenin Uluslararası Diller İçin Dergisi*, 7(3) :1695-1708.
- Karcı, Y. (2010). İletişim Meslek Lisesi Son Sınıf Öğrencilerinin Empatik İletişim Beceri Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kaya, A. (2010). *İletişime Giriş: Temel Kavramlar ve Süreçler*. Ankara: Pegem Akademi.
- Kerr, M. (1991). Background Factors Predicting Teacher Ratings Of Children's Performance. *Social Study of Behavioral Development*. 5, 17-25.

- Keskinkılıç, K. (2007). *Yönetim Süreçleri. (Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi)*. İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.
- Kılıcıgil, E., Bilir, P., Özdiñç, Ö., Eroğlu, K. ve Eroğlu, B. (2009). İki Farklı Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7 (1): 19-28.
- Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 7 (2), 18-24.
- Korkut, F. (1996). Lise öğrencilerinin bazı değerşkenler açısından iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *III. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildirileri*, 11-20.
- Korkut, F (1997). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. *IV. Ulusal Eğitim Bilimleri, Kongresi Bildirileri*. 208-218, Anadolu Üniversitesi Eskişehir.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
- Köker, S. Evrengöl, A. ve Canat, S. (2005). Ergenlerin Ana Babaları İle İletişimlerini Algılama Düzeyleri. *Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığı Dergisi*, 1:75-78.
- Köknel Ö. (2013). *İnsanı Anlamak*. İstanbul: Postiga Yayınları.
- König, G. Ç. (1992). Dil ve Cins: Kadın ve Erkeklerin Dil Kullanımı. *Dilbilim Araştırmaları Dergisi*, 25-36.

- Köseler, A. (2006). Lise Öğrencilerinde İletişim Kaygısı. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Küçükkaragöz, H., Canbulat, T. Ve Akay, Y. (2013). Öğretmen Adaylarında Atılganlık Düzeyi Ve İletişim Becerileri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 10(22): 123-133
- Künüçen, H. H. (2006). *Etkili İletişim*. (Ed.U. Demiray). Ankara: Pegema Yayıncılık.
- Laidlaw, T.S., Kaufman, D.M., Macleod, H., Zanten, S., Simpson, D. ve Wrixon, W. (2006). Relationship Of Resident Characteristics, Attitudes, Prior Training and Clinical Knowledge Tocommunication Skills Performance, *Medical Education*, 40: 18–25.
- Mehrabian, A. Young, A. ve Sato, S. (1988). Emotional Empathy and Associated Individual Differences. *Current Psychology: Research and Reviews*; 7: 221-240.
- Mısırlı, İ. (2008). Genel ve Teknik İletişim. Ankara: Detay Yayıncılık.
- O’Hair, D., Friedrich, G. W. ve Dixon, L. D. (2005). *Strategic Communication: In Business and The Professions. (Fifth Edition)*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Okkalı, M. (2008). İlköğretim Okullarında Örgütsel İletişim Becerilerinin Örgütsel Öğrenmeye Etkisinin Öğretmenler Tarafından Algılanması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Onurlu, İ. (2008). Ortaöğretim Kurumlarındaki Okul Yöneticileri ile Öğretmenler Arasındaki İletişimin Öğretmenlerin Verimliliği Algılamaları Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Osam, N. (1999). *Cinsiyet Değişkeni Sözcüksel Bağlamda Anadile Duyarlık Olarak Nasıl Yansır?* XIII. Dilbilim Kurultayı. Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul, 169-178.
- Oskay, Ü. (1993). *XIX. Yüzyıldan Günümüze Kitle İletişiminin Kültürel İşlevleri Kuramsal Bir Yaklaşım*. İstanbul: Der Yayınları.
- O'Sullivan, T. (1994). *Key Concepts In Communication and Cultural Studies*. London: Routledge.
- Önder, A. (2003). *Öğrenme Sürecinde Kişilerarası İletişim ve Öğretmenin İletişim Becerileri. (Erken Çocuklukta Gelişim ve Eğitimde Yeni Yaklaşımlar)*. (Ed: M. Sevinç). İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.
- Özdemir, E. (2010). *Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Prather, J. ve Bostrom, R. N. (1991). *Birth Order and Gender Differences. Interpersonal Communication Childhood*. 5, 8-11.
- Rutherford Jr., Robert B., S. R. Mathur ve M. M. Quinn.(1998). *Promoting Social Communication Skills Through Cooperative Learning and Direct Instruction Education and Treatment of Children*. 21, 3: 354-370.
- Sağlam, S. (2007). *Lise Öğrencilerinin Ana-Baba İletişimi İle Ana Baba Tutumu Ve Sosyal Destek Arasındaki İlişkilerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi*. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

- Saraçoğlu, A. S.,Yenice, N. Ve Karasakaloğlu, N. (2009). Öğretmen Adaylarının İletişim Ve Problem Çözme Becerileri İle Okuma İlgisi Ve Alışkanlıkları Arasındaki İlişki. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*.6(2), 166-185.
- Saygıdeğer, A. (2004). Benlik Saygısı Düzeyleri Farklı Genel Lise Öğrencilerinin Bazı Kişisel Özelliklerine Göre İletişim Becerilerine İlişkin Algılarının İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Shahria, M., Moeinikia, M., Zaheda, A. ve Narimania, M. (2013). Investigation The Impact Of Paint Therapy On Communication Skills Of Shyness Girl Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 128: 327 – 331
- Şahin, A. (2007). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Kişilerarası İletişim Becerileri Ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Şahin, H. (2005). *Psikolojik Danışma ve Rehberlik*. (Editör: A. Kaya) Ankara: Anı Yayıncılık.
- Şıraman, F.Ü. (2006). Etkili Öğretmenlik Eğitiminin Öğretmenlerinin İletişim Becerilerine Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2011). *Davranış Bilimlerine Giriş Ve Örgütlerde Davranış*. (7.Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şimşek, Y.(2003). Okul Müdürlerinin İletişim Becerileri İle Okul Kültürü Arasındaki İlişki. *Doktora Tezi*. Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

- Telman, N. ve Ünsal, P. (2005). *İnsan İlişkilerinde İletişim*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık Hizmetleri.
- Tepeköylü Ö., Soytürk M. ve Çamlıyer H. (2009). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu (Besyo) Öğrencilerinin İletişim Becerisi Algılarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7:115-124
- Tolmaç, S.(2009). Anaokulu Öğretmenlerinin İletişim Becerileri Açısından Yöneticileri Algılamaları. *Yüksek Lisans Tezi*. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Toy, S. (2007). Mühendislik Ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler. *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Turiel, J. (1983). Communication Skills, Socio-Economical Status and Age. *Information Analysis Journal*. 11(9), 34-37.
- Tutar, H. (2009). Örgütsel iletişim. (2. basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2014). *Genel ve Teknik İletişim*. Ankara: Nobel Basımevi.
- Tutar, H ve Yılmaz, K. (2008). *Genel İletişim Kavramlar ve Modeller*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Üstündağ, E. (2006). İletişim Becerilerini Geliştirme Programının Güvenlik Birimleri Fakültesi Öğrencilerinin Kendini Açma Davranışlarına Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Yatkın, A. ve Yatkın, Ü. (2010). *Halkla İlişkiler ve İletişim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yılmaz, İ. ve Çimen, Z. (2008). Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının İletişim Beceri Düzeyleri. *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10 : 3-14.
- Yılmaz, N. (2011). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İletişim Becerileri, Problem Çözme Becerileri Ve Empatik Eğilim Düzeyleri. *Yüksek Lisans Tezi*. Muğla Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- Yüksel, H.A. (2008). İletişimin Tanımı ve Temel Bileşenleri. (Ed: U. Demiray). *Etkili İletişim*. Ankara: Pegem Akademi.
- Yüksel, H. A. (1989). İletişim Süreci Ve Sistem Yaklaşımı Açısından İletişim Sürecinin İncelenmesi. *Açık Öğretim Fakültesi İletişim Bilimleri Dergisi*, 6, 25- 34.
- Yüksel, Ş. F. (1997). Grupla İletişim Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Zıllıoğlu, M. (2003). *İletişim Nedir?* İstanbul: Cem Yayınevi.
- Webster-Stratton, C. ve Reid. M.J. (2003). Treating Conduct Problems and Strengthening Social and Emotional Competence in Young Children: The Dina Dinosaur Treatment Program, *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*. 11(3): 130-143.
- Wenzel, A., Graff-Dolezal, J., Macho, M. ve Brendle, J.R. (2004). Communication and social skills in socially anxious and nonanxious individuals in the context of romantic relationships. *Behaviour Research and Therapy*, 43, 505-519.

EKLER**EK – 1**

Sayın Katılımcı,

Bu çalışmada, bireylerin iletişim becerilerinin birtakım özelliklere bağlı olarak ne gibi değişiklikler gösterdiğini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Bireysel herhangi bir değerlendirme yapılmayacak, cevaplar toplu olarak değerlendirilecektir. Bu nedenle kişisel bilgilerinizi yazmanız istenmemektedir.

Çalışmanın sağlıklı sonuçlar verebilmesi için cevaplarınızın içten ve samimi olması çok büyük önem taşımaktadır. Lütfen bütün soruları yanıtlayınız. **Elde edilecek bilgiler, bu araştırmanın dışında başka amaç ve / veya amaçlar için KESİNLİKLE kullanılmayacaktır.** Katkılarınız için teşekkür ederim.

İbrahim KARATÜME

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Psikoloji Yüksek Lisans Öğrencisi

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Okulunuz:

Sınıfınız:

1) Yaşınız:

2) Cinsiyetiniz: K () E ()

3) Annenizin eğitim durumu:

Okuryazar değil () Sadece okuryazar () İlköğretim () Ortaöğretim ()
Yüksek Öğretim ()

4) Babanızın eğitim durumu:

Okuryazar değil () Sadece okuryazar () İlköğretim () Ortaöğretim ()
Yüksek Öğretim ()

5) Anne ve babanız birlikteler mi?

Birlikteler ()

Ayrılar ()

Vefat durumu varsa belirtiniz:...

6) Kardeş Sayınız (siz hariç):

Tek çocuk 1()

2 ()

3()

4()

5 ve üzeri ()

7) Ailenizin Yaşadığınız Yer:

Köy ()

Kasaba ()

İlçe ()

İl ()

Büyük Şehir ()

8) Aile Gelir Durumunuz

1000-1999 ()

2000-2999 ()

3000-3999 ()

4000 ve üzeri ()

EK-2

İLETİŞİM BECERİLERİNİ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Değerlendirmenizi **5-her zaman**, **4-sıklıkla**, **3-bazen**, **2-nadiren**, **1-hiçbir zaman** olmak üzere derecelendirdikten sonra cevap kağıdındaki uygun yere (x) koyarak belirtiniz.

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

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: İbrahim KARATÜME

Doğum Yeri ve Tarihi: Şanlıurfa/1978

Medeni Durumu: Evli

Adres: Akbayır Mah. 1013 sk. Hicret Apt. Kat:3 No:7 Karaköprü/ŞANLIURFA

Telefon: 05076426360

e-mail: karatume@hotmail.com

ÖĞRENİM DURUMU

2012–2014: Yüksek Lisans, Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Mersin.

1998–2002: Lisans, Çukurova Üniversitesi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Ana Bilim Dalı, Adana.

1994–1997: Süleyman Demirel Çok Programlı Lisesi, Şanlıurfa.

İŞ DENEYİMİ

2006-2014: MEB Psikolojik Danışman

2005-2006: Balıkesir 30 Yataklı İaşeli Revir. Psikolojik Danışman(Sağ.Atğm.)

2003-2005: MEB Psikolojik Danışman

2002-2003: Özel Bil Dershanesi

