

İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM DERSİNİN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM VE PROBLEM ÇÖZME BECERİ DÜZEYLERİNE ETKİSİ

ARAŞTIRMA MAKALESİ

Yunus AKAN¹

1 Dr. Öğr. Üyesi, Muş Alparslan Üniversitesi Öğretim Üyesi, y.akan@alparslan.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3946-7356.

Geliş Tarihi: 26.07.2020 Kabul Tarihi: 05.12.2020 DOI: 10.37669/milliegitim.774264

Öz: Bu araştırmanın amacı, “İnsan İlişkileri ve İletişim” dersinin üniversite öğrencilerin iletişim ve problem çözme becerisi düzeylerine etkisini incelemektir. Bu araştırma, “Öntest-Sontest Kontrol Gruplu Model” olarak tanımlanan yarı deneysel desen olarak kurgulanmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu 2019-2020 eğitim öğretim yılında Muş Alparslan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık programında öğrenim gören 48 öğrenci oluşturmuştur. Veri toplama araçları olarak “İletişim Becerileri Envanteri” ve “Kişilerarası Problem Çözme Envanteri” kullanılmıştır. Program, deney grubuna 13 hafta boyunca Pazartesi günleri saat 13.00’de eğitim sınıfında haftada 1 oturum ve 80-90 dakika olarak uygulanmıştır. Kontrol grubuna ise her hangi bir işlem yapılmamıştır. Hem deney hem de kontrol grubuna program başlamadan önce ön testler, program biter bitmez ise son testler uygulanmıştır. ?? Bu araştırmanın verilerinin analizinde bağımsız örneklem t-test ve ANCOVA (Kovaryans Analizi) kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda “İnsan İlişkileri ve İletişim Dersinin, deney grubunda yer alan öğrencilerin iletişim ve problem çözme beceri düzeylerini artırdığı ortaya çıkmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda alanyazın destekli tartışma yapılmış ve insan ilişkileri ve iletişim ders içeriğinin gözden geçirilerek geliştirilmesi ve uygulamaya dönük çalışmaların daha fazla yer alması, dersin teorik ve uygulama şeklinde iki döneme yayılması, insan ilişkileri ve iletişim dersinin tüm bölümlerde okuyan öğrencilere okutulması gibi öneriler yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İnsan İlişkileri, İletişim, Problem Çözme, Beceri Eğitimi, Üniversite Öğrencileri

INVESTIGATION OF THE EFFECT OF “HUMAN RELATIONS AND COMMUNICATION COURSE” ON UNIVERSITY STUDENTS’ COMMUNICATION AND PROBLEM SOLVING SKILL LEVELS

Abstract:

The purpose of this research is to examine the effect of “Human Relations and Communication” on the levels of communication and problem solving skills of university students. This research was designed as a semi-experimental pattern defined as “Pretest-Posttest Control Group Model”. The study group of the research consists of 48 students studying in the Guidance and Psychological Counseling Program of the Faculty of Education in Muş Alparslan University in the 2019-2020 academic years. “Communication Skills Inventory” and “Interpersonal Problem Solving Inventory” were used as data collection tools. The program was applied to the experimental group for 13 weeks on Mondays at 13 o'clock in the training class once a week and 80-90 minutes. Independent sample t-test and ANCOVA (Covariance Analysis) were used to analyze the data of this research. As a result of the research, it was revealed that the “Human Relations and Communication” increased the communication and problem solving skill levels of the students in the experimental group. In line with the results obtained, a literature-supported discussion was held and human relations and communication course content was reviewed and improved, and studies on practice were more involved, the course was spread over two parts in theoretical and practical terms, and that the students of the university and the communication course were taught in all departments.

Keywords: Human Relations, Communication, Problem Solving, Skill Education, University Students

Giriş

Toplumsal bir varlık olan insanoğlu var olduğu günden bu yana doğası gereği günlük yaşamda sürekli başkalarıyla iletişim kurma ihtiyacı hisseder. İletişim, insanların yaşamında önemli bir yer edinir ve kurulan iletişimin niteliği insanların hayatlarının kalitesini belirler. İnsanlar, çevresinde uyum sağlayabilmesi ve diğer insanlarla birlikte mutlu ve huzurlu yaşayabilmesi için başarılı ve doyurucu ilişkiler kurmak zorundadır. İletişim; yaşamı sürdürebilmek, sorunları çözebilmek ve diğer insanlarla uyumlu şekilde yaşayabilmek için gerekli olan hayati kavramların başında gelmektedir. Özel-

likle toplumsal hayatta insanları anlama ve onları etkileme, bir başarı gösterme ya da faydalı olma ve hayati paylaşma iletişim ile mümkün olabilir (Üstünel, 2011).

İletişim; düşünce, duygu, tutum, bilgi ve beceri paylaşılması sürecidir (Bolat, 1990). İletişim, bilginin alındığı ve iletiildiği tüm yolların dâhil olduğu sözsüz ve sözlü bilgi alışverişidir (Barker, 1999). İletişim, bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecini ifade eder (Dökmen, 1994). Budak'a (2005) göre iletişim; bilginin, davranışlar, işaretler, mimikler, semboller vb. şeklinde bir yerden bir başka yere aktarılması sürecidir.

İletişim sürecinin başarılı olması için iletişim becerilerine sahip olmak gereklidir. İletişim becerisi, iletilerin yapılarına dikkat edilerek uygun iletişim aracı ile gönderilmesi ve bu araca uygun şekilde kodlanması sürecidir (Görmüş, Aydın ve Ergin, 2013). İletişim becerisi, kişinin gönderdiği sözsüz ya da sözlü mesajların doğru bir biçimde kodlanması ve iletilmesi, alınan mesajların hatasız şekilde anlamlandırmasına yarayan etkili dinleme ve tepki verme becerisidir (Deniz, 2003; Korkut, 2004). Bireylerin iletişim becerisi düzeylerinin yüksek olması, onların aile içi ilişkilerde; iş, meslek ve eğitim alanlarındaki etkileşimlerde; arkadaşlık ilişkilerinde ve sosyal hayatta uzun süreli, doyurucu ve sağlıklı ilişkilerin geliştirilmesine yardımcı olur (Karaca, 2016). Sağlıklı bir iletişimin sürdürülemediği ve temel iletişim becerilerinin eksik olduğu durumlarda ise iletişim çatışmaları meydana gelebilmekte, yanlış anlamalar ve anlaşılmalarda yaşanmaktadır (Keyifli, 2013). Etkili iletişim becerilerine sahip olan bireyler, empati kurabilmekte, sorunlarla daha etkin başa çıkabilmekte ve sorunlar karşısında daha objektif davranabilmektedir; etkili iletişim becerilerine sahip olmayanlar ise sorunlarla baş etmede yetersiz kalmakta, kendilerine daha az güvenmekte, yüksek derecede kaygı, stres yaşamakta ve çevrelerine uyum sağlamada güçlük çekmektedir (Özdemir, 2011).

Üniversite öğrencileri, iletişim becerisiyle ilgili bir takım sorunlar yaşamaktadırlar. Düşüncelerini ve duygularını açıkça ifade edememe, özellikle yaş veya statüsü daha yüksek olan kişilerle rahat konuşamama, karşı cinsle arkadaşlık etmekten çekinme, bir arkadaş grubuna girememe ve ana-baba ile problemlerini tartışamama gibi sorunlar buna örnek gösterilebilir (Çulha ve Dereli, 1987; Yeşilyaprak, 1986). Üniversite öğrencileri ileride bir mesleği icra edeceklerdir. Üniversite öğrencilerinin bu mesleklerdeki başarıları, büyük ölçüde onların sahip olduğu iletişim becerilerine bağlı olacaktır (Certel, 2008). Özellikle insanlarla bir arada daha fazla olunması gereken mesleklerde ve bu mesleklere yönelik öğrenci yetiştiren yükseköğretim programlarında iletişim becerilerinin önemi gün geçtikçe artmaktadır (Korkut, 2005). Üniversite öğrencilerine iletişim becerisi kazandırmak, ileride özellikle insanlarla iç içe olmayı gerektiren mesleklerde başarılı olmak için çok önem arz etmektedir.

İletişim becerileri bir anda insanın karşısına çıkmaz (Gülbağçe, 2010). İletişim becerileri öğrenilebilir ve öğretilir özelliklere sahiptir (Korkut, 2004). Yapılan araştırmalarda da iletişim becerilerinin çoğu öğesinin öğrenilebilir özellikler gösterdiği ifade edilmiştir (Kapıkıran ve Kapıkıran, 2000; Korkut, 2005). Verilecek uygun eğitimlerle

bireyin iletişim becerilerinin geliştirilmesinin mümkündür (Ersanlı ve Balcı, 1998). Yapılan bir araştırmada daha önce iletişim ile ilgili bilgi alan öğrencilerin, diğer öğrencilere göre iletişim puanları daha yüksek bulunmuştur (Arifoğlu ve Razi, 2011). Yapılan başka bir araştırmada da iletişim ile ilgili eğitim alan öğrencilerin diğer öğrencilere göre davranışsal iletişim becerileri puanları daha yüksek bulunmuştur (Elkin ve arkadaşları, 2016). Yapılan diğer araştırmalarda da, verilen iletişim becerisi eğitiminin, bireylerin iletişim becerisi düzeylerini artırdığı tespit edilmiştir (Demirel, Ökdem, Saracoğlu, 2010; Rees ve McPherson, 2002). Bu sonuçlar, iletişim ile ilgili alınan eğitimlerin öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirdiğini ve iletişim becerisinin eğitimle geliştirilebileceğini göstermektedir.

İletişim becerisi kadar diğer önemli kavram problem çözme becerisidir. Üniversite öğrencilerinin iletişim becerisi ile birlikte problem çözme becerilerinin geliştirilmesi önem arz etmektedir. Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu'nun (2009) tarafından yapılan araştırmada, üniversite öğrencilerinin iletişim becerisi ve problem çözme becerisi arasında yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki saptanmış ve iletişim ile birlikte problem çözme becerilerinin birlikte gelişiminin önemine vurgu yapmıştır. Problem, istenilen hedefe ulaşmaya çalışılırken ortaya çıkan engellerdir (Bingham, 1998). Problem çözme becerisi ise, bir hedefe ulaşmak için karşılaşılan güçlükleri yenme sürecidir ve bu süreçte hem bilgiye hem de yaratıcılığa ve çözüme ilişkin yöntem becerisine sahip olmak önem arz etmektedir (Yalçın, Tetik ve Açıkgöz, 2010). Gülşen'e (2008) göre, problem çözme, basitten karmaşığa bütün olaylarda kendini gösteren ve insan yaşamının tümünde etkili olan önemli bir yaşam becerisidir. İnsan bu beceriye sahip olma derecesine göre hayatına olumsuz veya olumlu yön vermektedir. Problem çözme becerisi, bireyin yaşadığı çevreye uyum sağlamasını kolaylaştırır (Senemoğlu, 2012). Bundan dolayı yaşanan çevreye daha kolay uyum sağlayabilmek için problem çözme becerisine sahip olmak gerekir. Problemler, her ne kadar istenmeyen durumlar olsa da günlük hayatta insan yaşamının kaçınılmaz bir parçasıdır. Problemsiz bir yaşam isteği gerçekçi değildir; bundan dolayı problem çözme becerilerine sahip olmak oldukça önemlidir (Buğa ve arkadaşları, 2018).

Bireyler, yaşadıkları çevreye daha kolay uyum sağlayabilmeleri için problem çözme becerisini öğrenmek ve geliştirmek zorundadır. Problem çözme becerileri ile ilgili yapılmış çalışmalarda; problem çözme becerilerinin geliştirilmesinin bu yöndeki eğitimler ile olabileceği vurgulanmaktadır (Günüşen; Üstün, 2011; Özlek, 2003; Yıldız, 2006). Can, Öner ve Çelebi (2009) tarafından yapılan araştırmada üniversite öğrencilerinin problem çözme becerilerinin yüksek olmadığı ortaya çıkmıştır. Kantek, Öztürk ve Gezer'in (2010) tarafından yapılan araştırmada da üniversite öğrencilerinin problem çözme beceri seviyelerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Bu araştırma sonuçları gösteriyor ki üniversite öğrencilerinin problem çözme becerileri yeterince gelişmiş değildir.

2018 yılında güncellenen lisans programların çoğunda artık insan ilişkileri ve iletişim adlı seçmeli bir ders yer almaktadır (YÖK, 2018). Atılan bu adım, üniversite

öğrencilerinin iletişim becerisi ve problem çözme becerisinin geliştirilmesi açısından çok önemlidir. Burada tartışılması gereken konu, insan ilişkileri ve iletişim dersinin etkili işlenmesidir. Yarar Kaptan ve Oğuz (2011) yaptıkları araştırmada insan ilişkileri ve iletişim dersinin üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri üzerinde herhangi bir anlamlı farklılığa yol açmamasını dersin teori ağırlıklı olarak işlenmesine ve ders saatinde beceri geliştirmeye dönük etkinliklerin yapılmamasına bağlamışlardır. Bu doğrultuda insan ilişkileri ve iletişim dersinin nasıl daha etkili işlenebileceği ile ilgili bilimsel araştırmalara ihtiyaç duyulmuştur. Bu araştırma, bu ihtiyaca cevap verebilmek için yapılmıştır.

Bu araştırmanın amacı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık programında okuyan öğrencilere uygulanan “İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı”nın öğrencilerin iletişim ve problem çözme becerisi düzeylerine etkisini incelemektir. Bu temel amaç doğrultusunda aşağıdaki denencelertest edilmiştir:

1. “İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı” Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık öğrencilerinin “İletişim Becerisi” düzeylerini etkilemektedir.
2. “İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı” Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık öğrencilerinin “Problem Çözme Becerisi” düzeylerini etkilemektedir.

Yöntem

Araştırma Modeli

Bu araştırma, “Öntest-Sontest Kontrol Gruplu Model” olarak tanımlanan yarı deneysel desen olarak kurgulandı. Araştırmanın modeli Tablo 1’de verildi.

Tablo 1. Araştırmanın modeli

Gruplar	Yansızlık	Ölçüm 1 (Öntest)	Deneyisel Uygulama	Ölçüm 2 (Sontest)
Deney	R	X	X	X
Kontrol	R	X		X

Tablo 1 incelendiğinde araştırmada bir deney bir kontrol olmak üzere yansız atama ile iki grup ile yürütülmüştür. Her iki gruba da uygulamadan önce ön-test, uygulamadan sonra ise son-test araştırmacı tarafından uygulanmıştır. Araştırmanın deney grubuna “İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı” uygulanırken, kontrol grubuna ise herhangi bir işlem yapılmamıştır. Araştırmanın bağımsız değişkenini “İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı”, bağımlı değişkenlerini ise üniversite öğrencilerinin iletişim ve problem çözme beceri düzeyleri oluşturmuştur.

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu 2019-2020 eğitim yılında Muş Alparslan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık programının 2. sınıfında öğrenim gören 48 öğrenci oluşturmuştur. Seçkisiz olmayan örnekleme yönteminden amaçlı örneklem yöntemine göre Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık programında öğrenim gören ve “İnsan İlişkileri ve İletişim” dersini alan 20 öğrenci deney grubunu, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık programında öğrenim gören ve “İnsan İlişkileri ve İletişim” dersini almayan 28 öğrenci ise kontrol grubu oluşturmuştur. Bu öğrencilerin hiçbirisi daha önce insan ilişkileri ve iletişim ile ilgili üniversitede bir ders almamıştır. Araştırma yapılırken deney grubundakiler seçmeli olarak bu dersi almıştır. Aynı sınıfta yer alan kontrol grubundakiler ise bu dersi almamıştır. Böylece seçkisiz olmayan örnekleme yönteminden amaçlı örneklem yöntemine göre deney ve kontrol grubu oluşturulmuştur. Araştırmanın deney ve kontrol grubuna ait bilgiler Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Araştırmanın çalışma grubuna ilişkin demografik bilgiler

	Değişkenler	n	%
Cinsiyet	Kız	26	54.2
	Erkek	22	45.8
Grup	Deney	20	41.7
	Kontrol	28	58.3

Tablo 2 incelendiğinde çalışma grubunda yer alanların %58.3’ü (n=28) kontrol grubunu ve %41.7’si (n=20) deney grubunu oluşturmaktadır. Çalışma grubunun %54.2’si (n=26) kızlardan ve %45.8’i (n=22) erkeklerden oluşmaktadır. Araştırmanın deney grubunda 20 (11 kız, 9 erkek), kontrol grubunda ise 28 (15 kız 13 erkek) öğrenci yer almaktadır. Deney grubunun yaş ortalaması 20.30 (Ss= .82, yaş ranjı= 18-25) kontrol grubun yaş ortalaması 20.80 (Ss= .78, yaş ranjı= 18-25) olarak hesaplanmıştır.

İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı

Ders programının geliştirilmesi için öncelikle alanyazın taraması yapıldı ve ilgili araştırmalar ve farklı programlar incelenmiştir. Daha sonra bu araştırmada kullanılan programın ana hatları iki alan uzmanının görüşleri alınarak hazırlanmıştır. İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı ile ilgili haftalık plan Tablo 3’te sunulmaktadır.

Tablo 3. İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı haftalık ana hatları

Hafta	Konular
1	Dersin hayatımızdaki önemi ve hayatımıza yansımaları
2	İletişim öğeleri, iletişim engelleri ve Kişiler arası iletişimde etkili olan sözlü ve sözsüz unsurlar
3	Dinleme Becerisi (Etkili-aktif dinleme etkinlikleri)
4	Kendini İfade Etme Becerisi (Kendini ben dili ile ifade etme etkinlikleri)
5	Çatışma Çözme Becerisi (Çatışma çözme yöntemleri ve aşamaları)
6	Duygu Yönetimi becerisi (Duyguları tanıma, anlama ve ifade etme- Duygu dili objeleri)
7	Empatik Beceri (Empatik tepki verme etkinlikleri)
8	Kişilerarası iletişimde bilişsel hataların ve mantıkdışı inançların farkına varma
9	Öfke yönetimi becerisi geliştirme
10	Özyeterlik geliştirme
11	Kişiler arası iletişimde erkeksi ve kadınsı toplumsal cinsiyet rollerinin farkına varma
12	Karşı cinsle sağlıklı yakın ilişkiler geliştirme
13	Sağlıklı aile ilişkileri geliştirme

Veri Toplama Araçları

İletişim Becerileri Envanteri: Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen ölçek, 45 maddeden ve 3 alt boyuttan (Bilişsel, Duyuşsal ve Davranışsal) oluşmaktadır. Ölçek, 5'li likert tipi bir ölçektir. Ölçeğin test-tekrar test güvenilirlik katsayısı .68, olarak bulunmuştur. Test yarılama yöntemi ile yapılan çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısı .64 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla uygulanan Cronbach Alpha katsayısı .72 olduğu ortaya çıkmıştır. Ölçeğin geçerliği için benzer ölçüt geçerliğine başvurulmuş ve "İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği" ile arasındaki geçerlik katsayısı .70 bulunmuştur. Ölçekten alınabilecek puanların yüksekliği iletişim becerisinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Kişilerarası Problem Çözme Envanteri: Çam ve Tümkaya (2007) tarafından üniversite öğrencileri için geliştirilen ölçek, 50 maddeden ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır (Yapıcı Problem Çözme, Kendine Güvensizlik, Israrıcı-Sebatkar Yaklaşım, Sorumluluk Almama ve Probleme Olumsuz Yaklaşma). Ölçek, 5'li likert tipi bir ölçektir. Ölçeğin

ve alt ölçeklerin Cronbach Alfa iç tutarlılık değerleri .67 ile .91 arasında, test-tekrar test güvenilirlik katsayılarının ise .69 ile .89 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçekten alınabilecek puanların yüksekliği kişilerarası problem çözme becerisinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçeğin geçerliği için benzer ölçüt geçerliğine başvurulmuş ve ölçek, Problem Çözme Envanteri ve Sürekli Kaygı Ölçeği ile ilişkili olduğu bulunmuştur.

İşlem

Araştırma için, Muş Alparslan Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Başkanlığı'ndan Etik Kurul Kararı alınmıştır. Programın uygulaması, gerekli izinler alındıktan sonra Muş Alparslan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık programında öğrenim gören 48 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Program uygulanmadan önce tüm gruplara çalışmanın amacı ve önemi hakkında bilgi verilerek öntest uygulanmıştır. Deney ve kontrol gruplarına karar verildikten sonra deney grubundaki 20 öğrenciyle ön görüşme yapılmış ve öğrencilere programın amacı, uygulama yeri, zamanı, süresi gibi açıklayıcı bilgiler verilmiştir. Programın uygulama çalışmaları 23 Eylül 2019 ile 23 Aralık 2019 tarihleri arasında gerçekleşmiştir. Program, deney grubuna 13 hafta boyunca Pazartesi günleri 13.00 ile 14:45 arası sınıfta haftada 1 oturum ve 80-90 dakika olarak uygulanmıştır. Kontrol grubuna ise herhangi bir işlem yapılmamıştır. Son olarak uygulamalar biter bitmez, tüm gruplara sontest uygulanmıştır.

Verilerin Analizi

Verilerin çözümlenmesinde hangi istatistiksel testlerin kullanılacağına karar vermek için normallik varsayımları kontrol edilmiştir. Yapılan bu değerlendirmede çarpıklık (-.962 ve .371), basıklık (-.746 ve .573) değerleri ve Kolmogrov-Simirnov testi sonuçları incelendi. Yapılan bu inceleme sonucunda araştırmanın verilerinin normal dağılım sergilediği görülmüştür. Bu araştırmanın verilerinin analizinde bağımsız örneklem t-test ve ANCOVA (Kovaryans Analizi) kullanılmıştır. Verilerin analizi SPSS Statistics 22.0 paket programı kullanılarak yürütülmüştür.

Bulgular

Bu araştırmanın deney ve kontrol grubunun öntest ve sontest puanları hesaplanmıştır. Deney ve kontrol grubunun öntest ve sontest puanları Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Deney ve kontrol gruplarına ait t-testi sonuçları

Ölçek	Grup	n	Öntest		Sontest		Mean difference (pre-post)
			\bar{X}	ss	\bar{X}	ss	
İletişim Becerileri	Deney	20	162,10	15,27	180,40	13,63	+18.30
	Kontrol	28	163,00	15,59	166,28	15,59	+3.28
Problem Çözme Becerileri	Deney	20	174,55	24,22	190,20	22,63	+16.35
	Kontrol	28	169,35	16,38	170,71	17,31	+1.36

Tablo 4 incelendiğinde iletişim becerileri öntest puan ortalamaları deney grubunda 162.10 ve kontrol grubunda 163.00 olarak hesaplanmıştır. Deney ve kontrol grubu iletişim becerileri öntest puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde bir farklılık yoktur ($t[46] = -.199, p = .843$). Problem çözme becerileri öntest puan ortalamaları deney grubunda 174.55 ve kontrol grubunda 169.35 olarak hesaplanmıştır. Deney ve kontrol grubu Problem çözme becerileri öntest puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde bir farklılık yoktur ($t[46] = .887, p = .380$). Grupların seviyesi uygulama öncesinde birbirine denktir.

Tablo 4'teki veriler incelendiğinde; öntest ile sontest arasında deney grubunun iletişim becerisi değerlendirme ölçeği puan ortalamasında bir yükseliş ($\bar{X}_{son}180,40 - \bar{X}_{ön}162,10 = +18,30$), kontrol grubunun puan ortalamasında da az da olsa bir yükseliş ($\bar{X}_{son}166,28 - \bar{X}_{ön}163,00 = +3,28$) görülmektedir. Öntest ile sontest arasında deney grubunun problem çözme becerileri ölçeği puan ortalamasında bir yükseliş ($\bar{X}_{son}190,20 - \bar{X}_{ön}174,55 = +16,35$), kontrol grubunun puan ortalamasında da çok az da olsa bir yükseliş ($\bar{X}_{son}170,71 - \bar{X}_{ön}169,35 = +1,36$) görülmektedir.

Öntest ve sontest puanlarının ortalamaları arasında gözlenen bu farkın anlamlı olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla ANCOVA analizi yürütülmüştür. ANCOVA analizinde öntest puanları kontrol altında tutularak son test puanları karşılaştırılmaktadır. ANCOVA analizi yapılabilmesi için verilerin normal dağılması, varyansların homojen olması ve regresyon doğrularının eğiminin eşit olması sayılıtları karşılanmıştır. Deney ve kontrol grubunun son test puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin ANCOVA analizi sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Deney ve kontrol gruplarının sontest puanlarına ait ANCOVA sonuçları

Source	Sum of squares	Df	Mean square	F	Sig.
İletişim (pretest)	6360,466	1	6360,466	76,652	,000
Group	2552,790	1	2552,790	30,764	,000
Error	3734,049	45	82,979		
Total	1435204,000	48			
Problem Çözme (pretest)	7399,313	1	7399,313	31,919	,000
Group	3007,668	1	3007,668	12,975	,001
Error	10431,601	45	231,813		
Total	1557366,000	48			

Tablo 5 incelendiğinde deney ve kontrol grubunun iletişim becerisi [$F(1-45)=30,764$ $p<.05$] ve problem çözme becerisi [$F(1-45)=12,975$ $p<.05$] son test puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur. Elde edilen bu sonuçlar “İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı”, deney grubunun iletişim ve problem çözme becerilerinin artmasını sağlamıştır.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlara göre “İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı”nın, deney grubunda yer alan üniversite öğrencilerinin iletişim becerisi düzeylerini artırmada etkili olduğu görülmüştür. İnsan İlişkileri ve İletişim ile ilgili programlarının öğrencilerin iletişim becerisi düzeyleri üzerinde etkisiyle ilgili araştırmalar yapılmıştır. Temel ve Şişman (2017) tarafından üniversitenin hemşirelik bölümü birinci sınıfında okuyan 71 öğrenci üzerinde yapılan araştırmanın sonucuna göre iletişim becerileri eğitiminin öğrencilerinin kişilerarası ilişki tarzlarını geliştirdiği ortaya çıkmıştır. Elkatmış (2015) tarafından etkili İletişim dersinin üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerine etkisinin olup olmadığını incelemek için 316 üniversite öğrencisi üzerinde yürüttükleri araştırma sonucuna göre, etkili iletişim dersinin öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinde anlamlı bir yükselme yarattığı ortaya çıkmıştır. Bencuya (2003), tarafından yapılan araştırmada daha önce iletişim becerileri eğitimi almış öğretmenlerin, iletişim becerileri eğitimi almamış öğretmenlere göre iletişim becerileri puanları daha yüksek bulunmuştur. Wardrope (2002), direkt üniversite öğrencilerine

değil de yetişkinler üzerinde iletişim eğitiminin iletişim becerisine etkisini incelemiş, çalışmasında yöneticilik yapan 280 iş insanına iletişim eğitimi vermiş ve araştırmanın sonucunda iletişim eğitiminin iş insanlarının iletişim becerilerinde olumlu gelişmeler yarattığı gözlemlenmiştir. Mersin (2017) tarafından iletişim dersinin eğitim fakültesinde okuyan öğrenciler üzerinde etkisi ile ilgili yapılan araştırmanın sonucuna göre iletişim dersinin üniversite öğrencilerin temel iletişim becerilerini geliştirmektedir. Afacan ve Turan (2012) tarafından yapılan çalışmada öğretmen adaylarına verilen yaratıcı drama yöntemi ile bütünleştirilmiş iletişim becerileri eğitimi programının öğrencilerin iletişim becerileri üzerinde etkili olduğu sonucu elde edilmiştir. Çiftçi ve Altınova (2017) tarafından sosyal hizmet bölümünde öğrenim gören 58 1. sınıf öğrencisi üzerinde yürütülen çalışmada, iletişim becerisi geliştirme programının deney grubundaki öğrencilerin iletişim becerilerini anlamı şeklinde artırdığı sonucu bulunmuştur. Arifoğlu ve Razi (2011) tarafından yapılan çalışmada, daha önce iletişim ile ilgili bilgi alan öğrencilerin, diğer öğrencilere göre iletişim puanları daha yüksek bulunmuştur. Elkin ve arkadaşları(2016) tarafından yapılan çalışmada da iletişim ile ilgili eğitim alan öğrencilerin diğer öğrencilere göre davranışsal iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Yapılan diğer çalışmalarda da, verilen iletişim becerisi eğitiminin, öğrencilerin iletişim becerisi düzeyini olumlu yönde arttırdığını sonucu elde edilmiştir (Arslan, Erbay ve Saygın, 2010; Atan, 2016; Demirel, Ökdem, Saracoğlu, 2010; Deniz, 2003; Rees ve McPherson, 2002; Yıldız ve Duy, 2013). Yapılan çalışmalar incelendiğinde insan ilişkileri ve iletişim ile ilgili programların üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini artırmada etkili olduğu ve bu çalışmadan elde edilen sonuçla benzer sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlara göre “İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı”nın, deney grubunda yer alan üniversite öğrencilerinin problem çözme becerisi düzeylerini artırmada etkili olduğu görülmüştür. İnsan ilişkileri ve iletişim ile ilgili programlarının üniversite öğrencilerin problem çözme becerisi düzeyleri üzerinde etkisiyle ilgili sınırlı sayıda çalışmalar yapılmıştır. Çam (1997) tarafından yapılan, iletişim becerilerini geliştirme programının, öğretmen adaylarının problem çözme becerileri üzerindeki etkisini inceleyen bir çalışma yapılmıştır. Araştırma 30 eğitim fakültesi öğrencisi üzerinde yürütülmüş ve deney grubunda yer alan öğrencilere üzere 12 hafta süreyle iletişim becerileri eğitimi programı uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, iletişim becerileri eğitimi programının üniversite öğrencilerinin problem çözme becerileri üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Dereli (2018) tarafında 119 eğitim fakültesinde okuyan üniversite öğrencisi üzerinde yapılan çalışmada, yaratıcı drama temelli kişilerarası ilişkiler eğitim programının üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini ve problem çözme becerilerini geliştirdiği tespit edilmiştir. Yapılan sınırlı sayıda çalışma incelendiğinde insan ilişkileri ve iletişim ile ilgili programların üniversite öğrencilerinin problem çözme becerilerini artırmada etkili olduğu ve bu çalışmadan elde edilen sonuçla benzer sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlara göre üniversite öğrencilerin iletişim becerisi ve problem çözme becerisi düzeyleri arasındaki pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r = .579$) anlamlı bir ilişkinin olduğu ifade edilebilir ($p < .001$). Üniversite öğrencilerinin iletişim ve problem çözme beceri düzeyleri arasındaki ilişki üzerine araştırmalar yapılmıştır. Küçük (2012) tarafından 130 üniversite öğrencisi üzerinde yürütülen araştırmanın sonucuna göre üniversite öğrencilerin iletişim becerileri ve problem çözme becerileri arasında yüksek düzeyde olumlu yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu'nun (2009) tarafında yapılan araştırmada da, öğretmen adaylarının iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasında yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Yapılan araştırmadan da benzer sonuçlar elde edilmiş ve üniversite öğrencilerinin iletişim ve problem çözme beceri düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlar gösteriyor ki iletişim veya problem çözme becerisinin herhangi birisinde oluşacak gelişim, diğerinin gelişimine katkı sağlayacaktır.

Araştırma sonuçları gösteriyor ki yeterince yapılandırılmış ve belli bir plan doğrultusunda yürütülen insan ilişkileri ve iletişim ders programları öğrencilerin iletişim ve problem çözme becerilerini geliştirmektedir; fakat insan ilişkileri ve iletişim dersi belli bir plan dâhilinde yürütülmezse ve etkinliklerle desteklenmezse dersin öğrencilere yapacağı katkı sınırlı olacaktır. Yazar Kaptan ve Oğuz (2011) tarafından yapılan araştırmada, etkili iletişim dersinin öğretmen adaylarının iletişim becerileri üzerinde herhangi anlamlı bir farklılığa yol açmamasının nedenleri arasında, dersin teori ağırlıklı işlenmesi ve beceri geliştirmeye yönelik etkinliklerin yeterince yapılmaması olarak gösterilmiştir. Uzuntaş (2013) da etkili iletişim dersinin teorik olarak işlenmesinin öğrencilere yeterince fayda sağlamayacağından bahsetmiş ve uygulamaya yönelik etkinlik materyallerinin eksikliğinin giderilmesi için örnek bir çalışma sunmuştur. Yurdakal (2018) da iletişim dersi ile ilgili yaptığı çalışmada iletişim dersinin teorik olarak değil de uygulamaları olarak verilmesi gerektiğine vurgu yapmıştır. Bu çalışma, vaka çalışması, grup tartışmaları ve rol canlandırma etkinlikleri gibi uygulamaya dönük etkinlikleri barındıran bir çalışma olduğu için konu ile ilgili çalışan araştırmacılara ve özellikle insan ilişkileri ve iletişim ile ilgili dersleri yürütecek öğretim elemanlarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yapılan bazı araştırmalarda üniversite öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerilerinin yeterince gelişmediği sonucu elde edilmiştir (Elkin, Karaman ve Barut, 2016; Kantek, Öztürk ve Gezer, 2010; Yeşilyaprak, 1986)). Can, Öner ve Çelebi (2009) tarafından üniversite öğrencilerinin problem çözme becerileri üzerinde yürütülen araştırmadan elde edilen sonuca göre, üniversite öğrencilerin problem çözme becerilerinin yeterince gelişmediği tespit edilmiştir. Kantek, Öztürk ve Gezer (2010) tarafından yapılan araştırmada da yüksekökol öğrencilerinin problem çözme becerilerinin yeterince iyi olmadığı ortaya çıkmıştır. Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini geliştirmek için ders programlarında insan ilişkileri ve iletişim dersine daha fazla yer verilmesi

gerekmektedir (Elkin, Karaman ve Barut, 2016). Yurdakal (2018) yaptığı araştırmada iletişim dersinin özellikle eğitim fakültesinde okuyan öğretmen adayları için önemine vurgu yapmış ve öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerektiğinden bahsetmiştir. Unutulmamalıdır ki bir öğretmenin sahip olması gereken en temel özelliklerin başında etkili iletişim kurabilme becerisi ve problem çözme becerisi gelmektedir (Çuhadar, Özgür ve Akgün, Gündüz, 2014). Meslek hayatında yeni bir nesil yetiştirecek öğretmen adaylarına iletişim ve problem çözme becerisi kazandırmak çok önem arz etmektedir.

Sonuç olarak “İnsan İlişkileri ve İletişim Ders Programı”, üniversite öğrencilerin iletişim ve problem çözme beceri düzeylerini artırmaktadır. Bu çalışma bir üniversitenin belli bir bölümünde okuyan öğrencilerle sınırlıdır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda farklı bölümlerde okuyan öğrenciler üzerinde daha geniş çaplı araştırmalar yapılabilir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar, geliştirilen programının öğrenciler üzerinde kısa süreçteki etkileri ile sınırlıdır. Bu tür programların öğrenciler üzerinde uzun süreçteki etkilerine yönelik araştırmalar yapılabilir. İnsan ilişkileri ve iletişim ders içeriğinin gözden geçirilerek geliştirilmesinin ve uygulamaya dönük çalışmaların daha fazla yer almasının, gerekirse dersin teorik ve uygulama şeklinde iki döneme yayılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca iletişim ve problem çözme becerileri ileride bir mesleği icra edecek tüm bölümlerdeki öğrenciler için önem taşımaktadır, bundan dolayı insan ilişkileri ve iletişim dersinin tüm bölümlerde okuyan öğrencilere okutulmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- AFACAN, Ö. ve Turan, F. (2012). Fen bilgisi öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin algılarının belirlenmesinde yaratıcı drama yönteminin kullanılması. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı, 33* (2), 211-237
- ARİFOĞLU, B. ve Sala Razi, G. (2011). Birinci sınıf hemşirelik öğrencilerinin empati ve iletişim becerileriyle iletişim yönetimi dersi akademik başarı puanı arasındaki ilişki. *DEUHYO ED, 4*(1): 7-11
- ARSLAN, E., Erbay, F. ve Saygın, Y. (2010). Yaratıcı drama ile bütünleştirilmiş iletişim becerileri eğitiminin çocuk gelişimi ve eğitimi bölümü öğrencilerinin iletişim becerilerine etkisinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23*, 1-8.
- ATAN, A. (2016). *Aile iletişim becerileri psikoeğitim programının ebeveynlerin iletişim becerilerine, çift uyumuna, evlilik doyumuna ve 5-6 yaş çocuklarının sosyal duygusal uyumuna etkisi* (Yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- BARKER, L. R. (1999). *The social work dictionary*. USA: NASW Press.
- BENCUYA, C. (2003). *Öğretmenlerin iletişim becerisi eğitimi almasının öğrenciler üzerindeki etkileri*. (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İnsan İlişkileri ve İletişim Dersinin Üniversite Öğrencilerinin İletişim ve Problem Çözme Beceri..

BİNGHAM, A. (1998). *Çocuklarda problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi* (Çev. A. Ferhan Oğuzhan). İstanbul: Millî Eğitim.

BOLAT, S. (1990). *Yükseköğretimde öğretim elemanı-öğrenci iletişimi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

BUDAK, S. (2005). *Psikoloji Sözlüğü* (3. Basım). Ankara: Bilim ve Sanat.

BUĞA, A., Wise, E. Ö. F. A. ve Çekiç, A. (2018). Üniversite öğrencilerinin bilişsel esneklik düzeylerine göre sosyal problem çözme tarzlarının incelenmesi. *Gaziantep University Journal Of Educational Sciences*, 2(2), 48-58.

CAN, H., Öner, Ö. İ. ve Çelebi, E. (2009). Üniversite öğrencilerinde eğitimin sorun çözme becerisine etkisinin incelenmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4(10), 35-58.

CERTEL, H. (2008). Din-iletişim ilişkisi ve dini iletişim engelleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 21, 127-158.

ÇAM, S. (1999). İletişim becerileri eğitimi programının öğretmen adaylarının ego durumlarına ve problem çözme becerisi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi* 2(12): 16-27.

ÇAM, S. ve Tümkaya, S. (2007). Kişilerarası problem çözme envanterinin (KPÇE) geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (28), 95-111.

ÇİFTÇİ, E. G. ve Altınova, H. H. (2017). Sosyal hizmet eğitiminde yaratıcı drama yöntemiyle iletişim becerisi geliştirme: Ders uygulaması örneği. *İlköğretim Online*, 16(4), 1384-1394.

ÇUHADAR, C., Özgür, H., Akgün, F. ve Şemseddin Gündüz, Ş. (2014). Öğretmen adaylarının iletişim becerileri ve iletişimci biçimleri. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1): 295-311

ÇULHA, M. ve Atlas Dereli, A. (1987). Atılgnalık eğitimi programı. *Psikoloji Dergisi*, 6(21), 124.

DEMİREL, Y., Ökdem, F. Ş. ve Saracoğlu, F. (2010, Ekim). *Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerine verilen temel iletişim becerileri dersinin öğrencilerin iletişim becerilerini değerlendirme düzeylerine etkisi*. MYO-OS Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu'nda sunulmuş bildiri, Düzce. <www.kmyo.duzce.edu.tr/kmyo/pdf/MYO_OS_7002.pdf> (2011, Aralık 2).

DENİZ, İ. (2003). *İletişim becerileri eğitiminin ilköğretim 8. sınıf öğrencilerinin iletişim becerisi düzeylerine etkisi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

DERELİ, E. (2018). Yaratıcı drama eğitimi ve yaratıcı drama temelli kişilerarası ilişkiler eğitim programının öğretmen adaylarının iletişim ve sosyal problem çözme becerilerine etkisinin incelenmesi. *Afyon Kocatepe University Journal of Social Sciences*, 20(3).

DÖKMEN, Ü. (1994). *Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem.

ELKATMIŞ, M. (2015). Yazılı ve sözlü anlatım ile etkili iletişim derslerinin sınıf öğretmeni adaylarının iletişim becerilerine etkisinin incelenmesi. *Elementary Education Online*, 14(4).

- ELKİN, N., Karaman, F. ve Barut, A. Y. (2016). Sağlık bilimleri yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri düzeyleri ve ilişkili değişkenlerin belirlenmesi. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(2), 70-80.
- ERSANLI, K. ve Balcı, S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 10, 7-12.
- GÖRMÜŞ, A.Ş., Aydın, S. ve Ergin, G. (2013). İşletme bölümü öğrencilerinin iletişim becerilerinin cinsiyet rolleri bağlamında incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, XV(1) 109-28.
- GÜLBAHÇE, Ö. (2010). K. K. Eğitim Fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi. *Atatürk Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 12(2), 12-22.
- GÜLŞEN, D. (2008). *Farklı lig düzeyinde oynayan futbolcuların oynadıkları mevkilere, öğrenim durumu ve spor yaşlarına göre problem çözme becerilerinin incelenmesi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Çukurova Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- GÜNÜŞEN, N.P. ve Üstün, B. (2011). Hemşirelik öğrencilerinin problem çözme beceri düzeyleri ile kontrol odağı arasındaki ilişki. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 4(2), 72-77.
- KANTEK, F. ve Öztürk, N. ve Gezer, N. (2010, Kasım). Bir sağlık yüksekokulunda öğrencilerin eleştirel düşünme ve problem çözme becerilerinin incelenmesi. *International Conference on New Trends in Education and Their Implications Kongre Kitabı*, 11-13 Kasım 2010, Antalya, 186-190.
- KAPIKIRAN, N.A. ve Kapıkıran, Ş. (2000). İletişim becerisi eğitiminin anaokulu öğretmenliği öğrencilerinin empatik eğilim ve empatik becerileri üzerindeki etkileri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (8), 69-77.
- KARACA, M. (2016). Sosyolojik perspektiften iletişim. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (57), 626-648.
- KEYİFLİ, Ş. (2013). Cami içi din eğitimi ve iletişimi süreci olarak hutbeler. *Ekev Akademik Dergisi*, 17 (55), 71-88.
- KORKUT, F. (2004). *Okul temelli önleyici rehberlik ve psikolojik danışma*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- KORKUT, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
- KÜÇÜK, D. P. (2012). Müzik öğretmenliği anabilim dalı öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerileri. *Gazi University Journal of Gazi Educational Faculty (GUJGEF)*, 32(1).
- MERSİN, S. (2017). The views of students regarding the communication lesson, *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 4 (4), 249-252.
- ÖZDEMİR, G. (2011). *Ebelik ve Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve yaşam yönelimlerinin stresle baş etme tutumları üzerine etkisi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

İnsan İlişkileri ve İletişim Dersinin Üniversite Öğrencilerinin İletişim ve Problem Çözme Beceri..

ÖZLEK, S. (2003). *Lise öğrencilerinin sosyal beceri düzeylerini yordayan bazı değişkenler*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

REES, C. S. and McPherson, A. (2002). Communication skills assessment: The perceptions of medical students at the University of Nottingham. *Medical Education*, 36, 868-878.

SARACALOĞLU, A.S., Yenice, N. ve Karasakaloğlu, N. (2009). Öğretmen adaylarının iletişim ve problem çözme becerileri ile okuma ilgi ve alışkanlıkları arasındaki ilişki. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 186-206.

SENEMOĞLU, N. (2012). Gelişim öğrenme ve öğretim kuramdan uygulamaya (22. Baskı). Ankara: Pegem A Akademi.

TEMEL, M. ve Şisman, F. N. (2017). İletişim becerileri eğitiminin hemşirelik öğrencilerinin sanal ve kişilerarası ilişkilerine etkisi. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 4(3), 171-179.

UZUNTAŞ, A. (2013). Etkili iletişim: Anlatabilmek ve anlayabilmek. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 21(1), 11-30.

ÜSTÜNEL, G. (2011). *Etkili iletişim becerileri ve beden dili* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

WARDROPE, W. J. (2002). Department chairs' perceptions of importance of business communication skills. *Business Communication Quarterly*, 65 (4), 60-72.

YALÇIN, B., Tetik, S. ve Açıkgöz, A. (2010). Yüksekökol öğrencilerinin problem çözme becerisi algıları ile kontrol odağı düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 19-27.

YARAR, Kaptan, S. ve Oğuz, A. (2011). Etkili iletişim dersinin sınıf öğretmeni adaylarının iletişim becerilerine etkisi. *20.Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, Bildiri özeti.

YEŞİLYAPRAK, B. (1986). Üniversite gençliğinin psikolojik sorunları. *Psikoloji Dergisi*, 20, 81-96.

YILDIZ, S.A. (2006). Ebeveynin problem çözme becerisini geliştirmeye yönelik deneysel bir çalışma. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 24, 231-244.

YILDIZ, M.A. ve Duy, B. (2013). Kişilerarası iletişim becerileri psiko-eğitim programının görme engelli erinlerin empatik eğilim ve iletişim becerileri üzerine etkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13 (3): 1461-1476

YÖK (2018). Yeni Öğretmen Yetiştirme Lisans Programları, http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik//journal_content/56_INSTANCE_rEHF8BlSFYRx/10279/41807946 adresinden 29.09.2018 tarihinde erişilmiştir.

YURDAKAL, İ. H. (2018). Öğretmen adaylarının etkili iletişim dersine ilişkin bakış açıları. *Electronic Turkish Studies*, 13(27).