



Bilgi Yönetimi Dergisi

Cilt: 5 Sayı: 2 Yıl: 2022

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/by>



*Hakemli Makaleler
Araştırma Makalesi*

Makale Bilgisi

Gönderildiği tarih: 10.06.2022
Kabul tarihi: 07.09.2022
Erken görünüm: 14.12.2022
Yayınlanma tarihi: 30.12.2022

Article Info

Date submitted: 10.06.2022
Date accepted: 07.09.2022
Date early view: 14.12.2022
Date published: 30.12.2022

Anahtar Sözcükler

*Etkili İletişim, İletişim Becerileri,
İletişim Becerileri Tutum Ölçeği*

Keywords

*Effective Communication,
Communication Skills,
Communication Skills Attitude
Scale*

DOI Numarası

10.33721/by.1129137

ORCID

0000-0001-9894-9828 (1)

0000-0002-1734-5174 (2)



Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi

Evaluation of University Students' Communication Skills

Raife İBEKCI

Atatürk Üniversitesi Bilgi Belge Yönetimi ABD Yüksek Lisans Öğrencisi,
raifeibekci01@gmail.com

Halit Buluthan ÇETİNTAŞ

Necmettin Erbakan Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü Öğretim
Üyesi, halitbuluthan.cetintas@erbakan.edu.tr

Öz

İnsanlar var oldukları zamandan bu yana kadar hep iletişim halinde olmuşlardır. İletişim, birçok meslek grubu içinde çok önemlidir ve bu mesleklerden biri de kütüphaneciliktir. Kütüphanecilik mesleğine hazırlanan Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) bölümü öğrencilerinin etkin bir iletişim becerisine sahip olması beklenmektedir. Sahip olunacak bu iletişim becerileri, kütüphane kullanıcılarına yardımcı olmaları ve yapacakları işleri başarıyla tamamlamaları noktasında oldukça önemlidir. Zira etkin bir iletişim becerisine sahip bir kütüphaneci, kullanıcının gereksinimlerini tam olarak karşılamada etkin rol oynamaktadır. Çalışmanın amacı, üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirmektir. Bu kapsamda Atatürk Üniversitesi BBY bölümünde öğrenim gören lisans öğrencilerinin tamamı değerlendirmeye alınmıştır. Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini belirleyebilmek için anket yönteminden yararlanılmıştır. Öğrencilere, 34 madde ve 5 alt boyuttan (egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, kendini tanıma-kendini açma, empati ve ben dilini kullanma) oluşan "İletişim Becerileri Ölçeği" uygulanmıştır. Verilerin analizinde t-testi ve ANOVA testi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre öğrencilerin iletişim becerilerinin kadınlarda erkeklere nazaran daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yaş ve sınıf düzeyi bakımından öğrencilerin iletişim becerilerinde anlamlı farklılık meydana gelmemiştir.

Abstract

People have always been in communication since their existence. Communication is very important in many professions and one of these is librarianship. It is expected that the students of the Information and Records Management (IRM) department, who are preparing for the librarianship profession, will have practical communication skills. These communication skills are critical in helping library users and also completing their work successfully. Because a librarian with effective communication skills plays an active role in meeting the needs of the user. The study's aim is to evaluate the communication skills of university students. In this context, all undergraduate students studying at Atatürk University IRM department were evaluated. A survey method was used to determine the communication skills of university students. The "Communication Skills Scale", consisting of 34 items and 5 sub-dimensions (ego-enhancing language, active listening, self-recognition-self-disclosure, empathy, and using self language) was applied to the students. T-test and ANOVA test were performed in data analysis. To the results, the communication skills of the students were higher in women than in men and no significant difference in the communication skills of the students in terms of age and grade level.

1. Giriş

İnsanlar var oldukları günden beri birbirleri ile iletişim halinde olmuşlardır. Bu iletişim hem yaşamın bir parçası olup hem de insan ilişkilerini devam ettirebilmek için büyük bir önem arz etmektedir. İnsan ilişkilerinin önemli bir parçası olan iletişim insanların yaşamlarını devam ettirmelerinde de önemli bir yer tutmaktadır. Gelişmekte ve değişmekte olan teknoloji bir taraftan iletişimi kolaylaştırırken, diğer taraftan da daha karmaşık bir dünya için giderek zor bir hal almaktadır. Bu yüzden günümüzde iletişim, bir bireyin teknik açıdan bilmesi ve becerilerini iyi ölçüde geliştirmesi gereken bir araçtır (Ersanlı ve Seher, 1998, s.7). Bu aracın önemi gün geçtikçe artmakta olup kişisel ihtiyaçların karşılanmasında vazgeçilmez bir şey haline gelmiştir. Bu bağlamda bilgilerin, verilerin, fikir veya düşüncelerin, arzu ve istek duygularının bir kişiden diğer kişiye aktarılmasıyla gerçekleşen süreç iletişim olarak tanımlanmaktadır (Ekinci, 2006, s.1).

Kişiler arası iletişim sürecinin daha sağlıklı ve etkili gerçekleşebilmesi için kişilerin iletişim becerilerine sahip olmaları gerekmektedir. Beceri, bireyin yatkınlığına ve öğrenime bağlı olarak bir işi başarılı gerçekleştirme veya bir işlemi amacı doğrultusunda gerçekleştirme yeteneği veya mahareti olarak ifade edilmektedir (TDK, 2021). Bireyler arasındaki ilişkilerde, bireyin kendini ifade etme şekline yönelik yararlanılan beceriler, etkileşim halinde olduğu kişinin duygularını ve düşüncelerini, tutum ve davranışlarını etkilemektedir (Sungur, 2018, s.129). Karşısındaki bireyin kendini ifade etmesine yardımcı olmaktadır. Her bireyin üst düzeyde bu becerilere sahip olması mümkün olmamakla birlikte, yoğun insan ilişkilerinde önemli derecede gerekli olduğundan ötürü bireylerin iyi düzeyde bu becerilere sahip olması gerekmektedir (Tepeköylü ve diğerleri, 2009, s.116). Kişiler bu becerilere sahip oldukları takdirde hem mesleki hayatlarındaki hem de sosyal yaşamlarındaki insan ilişkilerinin pozitif yönde seyrettiği görülmektedir. Özetle, insanların içinde yaşadığı bu sosyal yaşamın varlığı ve bu yaşamdaki iletişimin vazgeçilmez olduğu düşünülürse iletişim becerisi, hangi meslekten veya hangi sosyal gruptan olursa olsun, toplumdaki her kişinin birbiriyle anlaşabilmesi için ve çıkan çatışmaları önleyebilmek ve yönetebilmek adına ihtiyaç duyulan önemli bir beceridir (Uzuntaş, 2013, s.14).

İletişim becerisi tüm dünyanın ortak bir sorunu olması nedeniyle, çeşitli şekillerde incelenmekte ve geniş kapsamlı araştırmaların baş konusu haline gelmektedir. Bu konuya ilişkin yapılan literatürdeki araştırmalar incelendiğinde, yalnızlık ve atılganlık düzeyleri (Coşkuner, 1994), ego durumları (Çam, 1999), sosyo-terapi (Karahana, 2009), kendini gerçekleştirme (Çam, 2005), problem çözme (Çam, 1999), iletişim çatışmalarına girme eğilimleri (Coşkuner, 1994), kişisel, sosyal ve genel uyum (Ceyhan, 2006), iş doyumlari (Coşkuner, 1994), empatik becerileri (Çetinkanat, 1998), kendini kabul (Çetinkanat, 1998), duygusal zeka (Gürşimsek, Vural ve Demirsöz, 2008), kendine saygı (Şahin, 1998), bağlanma stilleri (Yılmaz, 2007), iyimserlik düzeyleri arasındaki ilişkiler (Yılmaz, 2007) olduğu görülmektedir. Çalışmada Atatürk Üniversitesindeki Bilgi ve Belge Yönetimi bölümü lisans öğrencilerinin iletişim becerileri incelenerek, iletişim düzeylerine yönelik değerlendirmeler yapılacaktır. Çalışmanın ilk bölümünde iletişim becerilerinden, ikinci bölümünde üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinden bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde ise iletişim becerilerinin ölçülmesine yönelik detaylı açıklamalar verilmiştir. Çalışma, elde edilen bulgular, tartışma ve sonuç bölümü ile tamamlanmaktadır.

2. İletişim Becerileri

İletişim becerisine sahip olan kişilerin aile içinde ve dışındaki kişilerle olan ilişkileri sağlıklı ve uzun ömürlüdür. Ayrıca hayatı birçok yönden avantajlı yaşamaktadırlar. Bu şekilde hayatında anlamlı ilişkiler kurabilen bireyler mutlu hissederler. Kendini mutlu hisseden kişilerden elde edilen verim yüksek olduğundan etrafındakilere ve yaşadığı çevreye önemli derecede katkı sağlamaktadırlar (Kaya, 2010, s.36). Yüksel'e (2001) göre insanlar diğer insanlarla başarılı ilişkiler kurabilmeyi öğrenirlerse iş kollarında, kariyerlerinde, uğraş alanlarında ve kişisel mutluluklarında başarıyı elde etmektedir.

Deniz (2003)'e göre iletişim becerisi bireylerin gönderdikleri mesajların doğru bir şekilde kodlamasını, iletmesini ve bu mesajları doğru anlamlandırmasını sağlayan etkin bir şekilde dinleme ve tepki verme becerisi olarak tanımlanmaktadır. İletişim becerisi sayesinde kişiler arasında meydana gelen iletişim daha sağlıklı olmaktadır. Ancak iyi ve sağlıklı bir iletişim kurabilmek için şu unsurların olması

gerekmektedir. Bahsedilen bu unsurlar iletişim sürecinin seyrini değiştirerek daha sağlıklı bir iletişim ortamı için zemin hazırlamaktadır. Bu unsurlar, şöyle özetlenebilir (Kaya, 2010, s.37):

- Kişi, kendine ve iletişimde olduğu kişilere saygı duymalıdır,
- Kişi, iletişimde olduğu kişilere empatik bir anlayışla yaklaşmalıdır,
- Kişi, iletişimde olduğu kişileri etkin bir şekilde dinlemelidir,
- Kişi, iletişimde olduğu kişilere karşı somut konuşmalıdır,
- Kişi, kendini iletişimde olduğu kişilere uygun bir biçimde açmalıdır,
- Kişi, iletişimde olduğu kişilere karşı ben dili kullanmalıdır,
- Kişi, iletişimde olduğu kişilere mesajlarını anlaşılır ve tam yollamalıdır,
- Kişi, iletişimde kullandığı sözel ve sözel olmayan mesajları arasındaki uyuma dikkat etmelidir.

İletişim becerileri kapsamında kişiler arasındaki iletişimde mesajların doğru ifade edilmesi ve doğru anlaşılması durumunda iletişimin daha sağlıklı olacağı düşünülmektedir. İletişimin daha sağlıklı hale gelmesi kişilerin etkin bir şekilde iletişim becerilerini kullanmalarına bağlıdır. Kişiler iletişim becerilerini etkin kullanmadığı takdirde iletişim süreci sağlıklı bir şekilde devam etmeyecektir (Şirin ve Izgar, 2013, s.255). Ancak kişiler iletişim becerilerini etkin olarak kullanırlarsa gerçekleşen iletişim daha sağlıklı olacak ve herhangi bir iletişim problemi yaşanmayacaktır.

İletişim becerisinin amacı kişinin iletişimde olduğu kişi ile kendini onun yerine koymasındır, bu şekilde gerçekleşen iletişim daha sağlıklı olacaktır. Yani karşılıklı olarak kişiler birbirine empatik davranmalıdır. İletişim becerisinin bir başka amacı da iletişim sürecindeki kişilerin birbirlerinin kişiliğini değil, sergiledikleri davranışları değerlendirerek iletişim sürecini devam ettirmeleridir. Çünkü iletişim becerisine sahip kişiler bu şekilde davranarak iletişimi sağlıklı hale getirmektedirler (Özer, 2000, s.77). Sağlıklı iletişim kurabilmenin şartlarından biri de kişiler arasında çokça önem kazanmış olan iletişim becerilerine sahip olan kişinin doğru bir şekilde mesajı alması ve mesajı iletmesidir (Erözkan, 2009, s.545). İletişim becerileri hem insani ilişkileri hem de farklı meslek gruplarındaki kişilerin ilişkilerini kolaylaştırmaktadır. Özellikle, insanlarla birebir çalışılan meslek gruplarında iletişim becerilerine önemli derecede hâkim olunması gerekmektedir. Bu çerçevede, psikiyatrist, sosyal hizmet uzmanı, doktor, hemşire, kütüphane uzmanı gibi mesleki alanlar örnek verilebilir (Korkut, 2005, s.143).

3. Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri

Üniversiteye başlayan öğrenciler var olan ortam ve koşullar içerisinde birtakım sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu sorunlar hem fiziksel hem de ruhsal sorunlardır. Fiziksel olarak barınma, beslenme ve ekonomik sorunlar, ruhsal olarak ise arkadaşlık ilişkilerinde yaşanan problemler, geleceğe dair meslek kaygıları ve sınavlarda yaşanan stres örnek olarak gösterilebilir. Sonuç olarak, ortaya çıkan bu sorunlar öğrencilerin hayatlarının her aşamasında karşılıklarına çıkacaktır. Bu sorunlarla baş etmeyi öğrenip, sağlıklı ve huzurlu bir yaşam sürmeleri gerekmektedir.

Öğrencilere tüm bu sorunlarla baş etmede yardımcı olan en önemli etken öğrencilerin iyi bir iletişim becerisine sahip olmasıdır. Çünkü kişiler arasındaki en önemli sosyal davranış iletişimidir ve sağlıklı bir iletişim ortamı sağlanmadığı takdirde meydana gelen herhangi bir soruna çözüm bulmak olanaksızdır. Bundan ötürü öğrenciler hem üniversite ortamlarında hem de yurt ortamlarında birbirleri ile düzen içinde yaşayabilmeleri için iyi bir iletişim becerisine sahip olmaları gerekmektedir. Aynı zamanda öğrenciler birbirleriyle sosyal ilişkiler kurabilmek ve günlük hayatlarında etkili iletişim kurabilmek için iyi bir iletişim becerilerine gereksinim duymaktadırlar.

İletişim evresinde mesajı veren ve alan kişilerin sahip olduğu becerinin seviyesi iletişimin sürecinin de kalitesini belirlemektedir (Ceyhan, 2006, s.368). Bunların yanı sıra iletişim becerileri öğrencilerin kişisel ilişkilerinde ve akademik performanslarında da önemli bir yere sahiptir. Zira iletişim, hayatın her aşamasında gerçekleşen bir durumdur. İletişimin kişiler için ne denli önemli olduğu şu şekilde özetlenebilir (Küçükbaşlan, 2014, s.169):

- İletişim ile birey, daha kolay iş birliği yapılabilir,
- İletişim ile birey, başkalarıyla daha kolay anlaşılabilir ve içten ilişkiler kurabilir,
- İletişim ile birey, gereksiz tartışmaların önüne geçebilir,
- İletişim ile birey, doğru bilgiye kısa sürede ulaşabilir,
- İletişim ile birey, korku, öfke, çekingenlik gibi duyguların önüne geçebilir,
- İletişim ile birey, diğerlerine karşı daha saygılı ve hoşgörülü olabilir,
- İletişim ile birey, duygu, düşünce ve önerileri daha net ifade edebilir,
- İletişim ile birey, başkalarını daha iyi anlayabilir,
- İletişim ile birey, çalışanları yönetmede ve yönlendirmede daha etkin olabilir,
- İletişim ile birey, karşısındakinin düşüncelerinden ve deneyimlerinden daha fazla faydalanabilir.

Toplumda yer alan üniversiteden mezun olan öğrencilerde iletişimin öneminden hareketle iletişim becerilerine sahip olmaları, öz denetim yapabilen, yaratıcı olan, problem çözme ve karar verme becerilerinin başarılı olması beklenmektedir (Sawyer, Tomlinson ve Maples, 2000, s.257). Bu beklentileri karşılayan üniversite öğrencilerinin mesleki hayatlarında da başarılı olmaları kaçınılmaz olacaktır. Çünkü her meslek grubundaki bireylerin iletişim becerisine sahip olmaları gerekmektedir. Özellikle üniversiteden mezun olan öğrencilerin iş arama sürecinde iletişim becerileri çok önemlidir. Zira iş görüşmeleri esnasında adaylar iletişim becerileri bakımından da test edileceklerdir. Bu nedenle üniversitelerde verilen eğitimle öğrencilere etkili iletişim becerileri kazandırılmalıdır (İksan ve diğerleri, 2011, s.71-72).

İletişim becerisi birçok meslek hayatında önemli bir yere sahip olmasıyla birlikte kütüphanecilik mesleğinde de önemli bir yere sahiptir. Diğer herhangi bir meslekte de önemli olduğu gibi kütüphanelerdeki kullanıcı ilişkisinin devamını etkin sürdürmek için etkin iletişim kanalları kurulmalı ve sürdürülmelidir (Alansari, 2013, s.69). Bu meslekte çalışacak olan kişilerin iletişim becerisi kazanmaları ve bunun gelişmiş bir düzeyde olması gerekmektedir. Çünkü bu kişiler doğrudan kullanıcılar ile sürekli iletişim halindedirler. Bu becerilerin kazanılması ve geliştirilmesi kütüphaneci olmadan evvel öğrencilerin eğitim zamanlarında aldıkları bilgiler sayesinde gerçekleştirilebilir. Bu bilgiler aracılığıyla öğrenciler kendilerini fark edip nasıl bir iletişim sergilemeleri gerektiğini ve karşısında yer alan kullanıcılar ile nasıl bir iletişim kurması gerektiğini öğrenmelidir. Öğrendikleri bu bilgiler ışığında meslek hayatına atıldıkları zaman nasıl davranmaları gerektiğini bilen kişiler haline dönüşeceklerdir.

Kütüphanelerde her şeyden evvel kütüphanecilerin etkin iletişim becerisi geliştirmesi-sağlanmalıdır ve kütüphanenin amaçlarına ve kullanıcıların taleplerine en uygun şekilde hizmet verilmelidir. Kütüphane açısından bu durum çok önemlidir. Çünkü kütüphaneciler etkin bir iletişim becerisine sahip olurlarsa kullanıcının isteklerini yerine getirmede etkin rol oynayacaklardır (Çetintaş, 2018, s.268). Etkin bir iletişim becerisi kütüphanecilere kendisini kullanıcılara tanıtmaya ve kullanıcılarını tanıması noktasında yardımcı olacaktır ve kullanıcı isteklerini yerine getirirken kolaylık sağlayacaktır (Holt, 2007, s.121).

4. Yöntem

Bu araştırmanın amacı üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri düzeyini ortaya koymak ve var olan eksiklikleri tespit etmektir. Bu kapsamda Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi bölümünde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri, anket veri toplama tekniği kullanılarak değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeler yapılırken şu sorulara yanıt aranmaktadır:

AS.1. Öğrencilerinin iletişim becerileri içerisinde yer alan egoyu geliştirici dil hakkındaki görüşleri nasıldır?

AS.2. Öğrencilerinin iletişim becerileri içerisinde yer alan etkin dinleme hakkındaki görüşleri nasıldır?

AS.3. Öğrencilerinin iletişim becerileri içerisinde yer alan kendini tanıma- kendini açma hakkındaki görüşleri nasıldır?

AS.4. Öğrencilerinin iletişim becerileri içerisinde yer alan empati hakkındaki görüşleri nasıldır?

AS.5. Öğrencilerinin iletişim becerileri içerisinde yer alan ben dilini kullanma hakkındaki görüşleri nasıldır?

Araştırma modeli: Bu çalışmada üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri hakkındaki görüş ve düşüncelerini değerlendirmek amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışmanın yanı sıra birçok çalışmada da anket kullanılmıştır (Bingöl ve Demir, 2011; Karadağ, 2019).

Evren ve örneklem: Her ne kadar farklı kademelerde öğrenim gören öğrencilerin iletişim becerilerini ölçen çeşitli çalışmalar olsa da Bilgi ve Belge Yönetimi bölümü lisans öğrencilerine yönelik böyle bir çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle çalışmada, Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi bölümünde 2021-2022 eğitim öğretim yılı güz yarıyılında öğrenim gören lisans öğrencilerinin iletişim becerileri hakkındaki görüş ve düşünceleri değerlendirilmiştir. Tabakalı örnekleme yöntemi kullanılan çalışmanın sınırlılığı, Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi bölümü lisans öğrencilerinden oluşmasıdır.

Veri toplama: Araştırmanın amacına uygun olarak geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş olan "İletişim Becerileri Ölçeği" ile öğrencilere anket uygulanmıştır. Buluş, Atan ve E. Sarıkaya (2017) tarafından geliştirilip hazırlanan ölçek 34 maddeden oluşmaktadır. Bu maddeler 5 alt boyuttan meydana gelmiştir. Bu boyutlar; "Egoyu Geliştirici Dil, Etkin Dinleme, Kendini Tanıma-Kendini Açma, Empati ve Ben Dilini Kullanma" şeklindedir. Hazırlanan bu ölçek, Hiç Uygun Değil, Çok Az Uygun, Kısmen Uygun, Çoğunlukla Uygun ve Tamamen Uygun şeklinde hazırlanmış ve 5'li Likert tipi ölçeklerden biridir. Araştırmada katılımcılardan ölçekteki her bir maddenin karşısında yer alan Hiç Uygun Değil, Çok Az Uygun, Kısmen Uygun, Çoğunlukla Uygun ve Tamamen Uygun (1, 2, 3, 4, 5) ifadelerinden birini seçmeleri istenmiştir. Ölçek alt boyutları için hesaplanan Cronbach Alpha iç güvenilirlik katsayıları .724 ile .849 arasında değişmektedir. Bu araştırmaya yönelik ölçeğin tamamı için hesaplanan Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı ise 881'dir.

Veri analizi: Araştırmanın analizi yapılırken betimsel istatistik analiz yöntemi kullanılmıştır. Ölçek puanlarının dağılımları incelendiğinde ise çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 aralığında olduğu, bu nedenle verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Araştırmada t testi ve ANOVA testi yapılmıştır.

Etik kurul kararı: Çalışma için Atatürk Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurul Başkanlığı'ndan 10.12.2021 tarihli ve Sayı: E.88656144-000-2100340465 numarası ile Etik Kurul Onay Belgesi alınmıştır.

5. Bulgular

Araştırmanın bulguları araştırma soruları dâhilinde analiz edilmiştir. Bulgular aşağıda da görüldüğü gibi tablolar halinde verilmiştir. Ankete katılan katılımcıların örneklem grubuna göre demografik verileri Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1

Katılımcıların Cinsiyet, Sınıf ve Yaş Özelliklerine Göre Dağılımı

		N	%
Cinsiyet	Kadın	128	63,1
	Erkek	75	36,9
Sınıf	1.Sınıf	18	8,9
	2.Sınıf	73	36,0
	3.Sınıf	58	28,6
	4.Sınıf	54	26,6
Yaş	19 Yaş	19	9,4
	20 Yaş	45	22,2
	21 Yaş	59	29,1
	22 Yaş	33	16,3
	23 Yaş	29	14,3
	24 Yaş	18	8,9
Toplam		203	100

Öğrencilerin cinsiyet, sınıf ve yaş özelliklerine göre dağılımları incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan öğrencilerin %63,1'inin kadın, %36,9'unun erkek olduğu; sınıf düzeyi bakımından %8,9'unun 1. sınıf, %36'sının 2. sınıf, %28,6'sının 3. sınıf, %26,6'sının 4. sınıfta öğrenim gördüğü belirlenmiştir. Yaş değişkeni bakımından ise öğrencilerin %9,4'ünün 19 yaş, %22,2'sinin 20 yaş, %29,1'inin 21 yaş, %16,3'ünün 22 yaş, %14,3'ünün 23 yaş, %8,9'unun 24 yaşında olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2

İletişim Becerileri Ölçeği Betimsel İstatistik Değerleri

İletişim Becerileri Ölçeği	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Egoyu geliştirici dil	203	23,96	3,601	-,956	,637
Etkin dinleme	203	33,82	4,621	-,834	,368
Kendini tanıma-kendini açma	203	18,27	3,585	-,076	-,230
Empati	203	31,54	4,371	-,100	-,115
Ben dilini kullanma	203	26,16	3,528	-,055	-,266
İletişim becerileri toplam	203	133,77	14,036	-,326	,423

İletişim becerileri ölçeği alt boyutları ve toplam puanlarına ilişkin betimsel istatistikler, çarpıklık ve basıklık katsayıları tabloda verilmiştir. Buna göre puan ortalamaları incelendiğinde egoyu geliştirici dil 23,96; etkin dinleme 33,82; kendini tanıma-kendini açma 18,27; Empati 31,54; ben dilini kullanma 26,16; iletişim becerileri toplam puanı ise 133,77 olarak bulunmuştur. Ölçek puanlarının dağılımları incelendiğinde ise çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 aralığında olduğu, bu nedenle verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Dolayısıyla verilerin analizinde parametrik istatistiksel teknikler kullanılmıştır.

Tablo 3

Ölçekten Alınan Puanların Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	sd	p
Egoyu geliştirici dil	Kadın	128	24,24	3,144	1,433	201	,153
	Erkek	75	23,49	4,253			
Etkin dinleme	Kadın	128	34,39	4,568	2,324	201	,021
	Erkek	75	32,85	4,578			
Kendini tanıma-kendini açma	Kadın	128	18,46	3,845	,961	201	,338
	Erkek	75	17,96	3,090			
Empati	Kadın	128	32,12	4,535	2,515	201	,013
	Erkek	75	30,54	3,908			
Ben dilini kullanma	Kadın	128	26,65	3,581	2,642	201	,009
	Erkek	75	25,32	3,292			
İletişim becerileri	Kadın	128	135,88	14,029	2,846	201	,005
	Erkek	75	130,17	13,386			

Öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanların cinsiyet düzeyine bağımsız örneklem t testi ile analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda ölçeğin etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma ve iletişim becerileri ölçeği toplam puanlarında anlamlı farklılık meydana geldiği ($p \leq 0,05$), egoyu geliştirici dil ve kendini tanıma-kendini açma puanlarında anlamlı farklılık meydana gelmediği belirlenmiştir ($p > 0,05$). Meydana gelen farklılığa ilişkin aritmetik ortalama puanları incelendiğinde cinsiyeti kadın olan öğrencilerin etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma ve iletişim becerileri ölçeği toplam puanlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4*Ölçekten Alınan Puanların Sınıf Düzeyine Göre Karşılaştırılması*

	Sınıf	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Egoyu geliştirici dil	1.Sınıf	18	22,44	3,399	3	1,319	,269
	2.Sınıf	73	24,25	3,179			
	3.Sınıf	58	23,86	4,050			
	4.Sınıf	54	24,20	3,662			
	Toplam	203	23,97	3,602			
Etkin dinleme	1.Sınıf	18	31,94	5,150	3	1,607	,189
	2.Sınıf	73	34,26	4,397			
	3.Sınıf	58	33,40	5,351			
	4.Sınıf	54	34,33	3,732			
	Toplam	203	33,83	4,622			
Kendini tanıma-kendini açma	1.Sınıf	18	16,72	4,212	3	1,416	,239
	2.Sınıf	73	18,51	3,625			
	3.Sınıf	58	18,16	3,617			
	4.Sınıf	54	18,61	3,218			
	Toplam	203	18,28	3,585			
Empati	1.Sınıf	18	30,00	5,646	3	1,120	,342
	2.Sınıf	73	31,70	4,437			
	3.Sınıf	58	31,31	4,297			
	4.Sınıf	54	32,09	3,847			
	Toplam	203	31,54	4,372			
Ben dilini kullanma	1.Sınıf	18	25,44	2,935	3	,630	,596
	2.Sınıf	73	26,51	3,469			
	3.Sınıf	58	25,86	3,882			
	4.Sınıf	54	26,26	3,421			
	Toplam	203	26,16	3,529			
İletişim becerileri	1.Sınıf	18	126,56	16,292	3	2,299	,079
	2.Sınıf	73	135,22	13,657			
	3.Sınıf	58	132,59	15,022			
	4.Sınıf	54	135,50	12,023			
	Toplam	203	133,77	14,036			

Öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanlar sınıf düzeyine ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda ölçeğin alt boyutları olan egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, kendini tanıma-kendini açma, empati, ben dilini kullanma ve iletişim becerileri puanlarının sınıf düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>,05$). Buna göre 1. 2. 3. ve 4. sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin sınıfları fark etmeksizin iletişim becerilerinin benzer olduğu söylenebilir.

Tablo 5

Ölçekten Alınan Puanların Yaş Düzeyine Göre Karşılaştırılması

	Sınıf	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Egoyu geliştirici dil	19,00	19	24,32	3,019	5	,254	,938
	20,00	45	24,00	3,075			
	21,00	59	23,61	4,235			
	22,00	33	24,24	3,133			
	23,00	29	24,28	3,624			
	24,00	18	23,67	4,215			
	Toplam	203	23,97	3,602			
Etkin dinleme	19,00	19	34,63	4,072	5	,788	,559
	20,00	45	33,67	4,497			
	21,00	59	33,31	5,396			
	22,00	33	34,52	4,466			
	23,00	29	34,55	4,076			
	24,00	18	32,67	3,835			
	Toplam	203	33,83	4,622			
Kendini tanıma-kendini açma	19,00	19	18,47	4,208	5	,572	,721
	20,00	45	18,47	3,672			
	21,00	59	17,64	4,072			
	22,00	33	18,82	3,368			
	23,00	29	18,34	2,729			
	24,00	18	18,56	2,595			
	Toplam	203	18,28	3,585			
Empati	19,00	19	31,89	4,760	5	,360	,875
	20,00	45	31,36	4,468			
	21,00	59	31,39	4,537			
	22,00	33	31,82	4,551			
	23,00	29	32,17	3,864			
	24,00	18	30,61	3,943			
	Toplam	203	31,54	4,372			
Ben dilini kullanma	19,00	19	27,05	4,062	5	,864	,506
	20,00	45	26,44	3,739			
	21,00	59	25,71	3,374			
	22,00	33	25,82	2,931			
	23,00	29	26,83	3,546			
	24,00	18	25,56	3,929			
	Toplam	203	26,16	3,529			
İletişim becerileri	19,00	19	136,37	14,557	5	,768	,574
	20,00	45	133,93	14,229			
	21,00	59	131,66	15,353			
	22,00	33	135,21	13,444			
	23,00	29	136,17	13,318			
	24,00	18	131,06	10,552			
	Toplam	203	133,77	14,036			

Öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puanlar yaş düzeyine ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda ölçeğin alt boyutları olan egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, kendini tanıma-kendini açma, empati, ben dilini kullanma ve iletişim becerileri puanlarının yaşa göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>,05$). Buna göre 19-24 yaş grubundaki öğrencilerin yaşı fark etmeksizin iletişim becerilerinin benzer olduğu söylenebilir.

Tablo 6

İletişim Becerileri Ölçeği Puanları Arasındaki İlişkiler

		Egoyu geliştirici dil	Etkin dinleme	Kendini tanıma - kendini açma	Empati	Ben dilini kullanma	İletişim becerileri
Egoyu geliştirici dil	r	1	,325**	,199**	,483**	,361**	,656**
	p		,000	,004	,000	,000	,000
	N		203	203	203	203	203
Etkin dinleme	r		1	,301**	,555**	,335**	,746**
	p			,000	,000	,000	,000
	N			203	203	203	203
Kendini tanıma - kendini açma	r			1	,459**	,300**	,624**
	p				,000	,000	,000
	N				203	203	203
Empati	r				1	,410**	,838**
	p					,000	,000
	N					203	203
Ben dilini kullanma	r					1	,659**
	p						,000
	N						203
İletişim becerileri	r						1
	p						
	N						

İletişim Becerileri Ölçeği Puanları Arasındaki İlişkiler Pearson korelasyon analizi ile test edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda puanlar arasında anlamlı ilişkiler meydana geldiği belirlenmiştir. Buna göre egoyu geliştirici dil ile etkin dinleme, empati, ben dilini kullanma ve iletişim becerileri toplam puanları arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişkiler meydana geldiği; egoyu geliştirici dil ile kendini tanıma-kendini açma arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı ilişki meydana geldiği belirlenmiştir ($p \leq 0,05$).

Etkin dinleme ile kendini tanıma-kendini açma, empati ve ben dilini kullanma arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişki meydana geldiği; etkin dinleme ile iletişim becerileri toplam puanları arasında pozitif yönlü güçlü düzeyde anlamlı ilişkiler meydana geldiği belirlenmiştir ($p \leq 0,05$). kendini tanıma-kendini açma ile empati, ben dilini kullanma ve iletişim becerileri toplam puanları arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişkiler meydana geldiği belirlenmiştir ($p \leq 0,05$). Empati ile ben dilini kullanma arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişkiler meydana geldiği; empati ile iletişim becerileri toplam puanları arasında pozitif yönlü güçlü düzeyde anlamlı ilişkiler meydana geldiği belirlenmiştir ($p \leq 0,05$). Ben dilini kullanma ile iletişim becerileri toplam puanları arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı ilişkiler meydana geldiği belirlenmiştir ($p \leq 0,05$). Bu bulgulara göre iletişim becerileri ölçeği alt boyutları ve toplam puanları arasındaki ilişkilerin pozitif yönlü olduğu belirlenmiştir.

6. Tartışma

Çalışmada, öğrencilerin iletişim becerilerinin kadınlarda erkeklere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulguya benzer şekilde Çiftçi, Kaya ve Daştan (2020) yaptıkları araştırmada sağlık alanındaki üniversite öğrencileriyle çalışılmış ve cinsiyeti kadın olan öğrencilerin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Baydar Arıcan (2021), cinsiyeti erkek olan öğrencilerin duygusal iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Srivastava (2018), cinsiyet değişkenine göre öğrencilerin iletişim becerilerinde farklılık bulunmadığı belirtmiştir. Akyurt (2018), kadınların zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan daha yüksek düzeyde oldukları belirlemiştir. Atayia ve Hussein (2021), üniversite öğrencilerinin sosyal iletişim becerilerini inceledikleri araştırmalarında cinsiyet bakımından bir farklılık meydana gelmediğini belirtmişlerdir. Hajdu ve Edit (2020), kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir.

Yaş ve sınıf düzeyi bakımından öğrencilerin iletişim becerilerinde anlamlı farklılık meydana gelmemiştir. Baydar Arıcan (2021), 17-20 yaş grubunda olan öğrencilerin zihinsel ve davranışsal iletişim becerilerinin 21-24 yaş grubunda olan öğrencilerden daha yüksek olduğu ve 21-24 yaş grubundaki öğrencilere ait duygusal becerilerin 17-20 yaş grubu öğrencilere göre daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Atayia ve Hussein (2021), yaş ve sınıf düzeyi bakımından iletişim becerilerinde farklılık meydana gelmediği belirtmişlerdir. Son ve diğerleri (2018), sınıf düzeyi bakımından iletişim becerilerinde anlamlı bir farklılık olmadığını ifade etmişlerdir.

Çalışmada, iletişim becerileri ölçeği alt boyutlarından empati, etkin dinleme ve ben dili kullanma bakımından puanlar arasında pozitif yönlü ilişkiler meydana gelmiştir. Buna göre öğrencilerde etkin dinleme, ben dili kullanma, empati ve egoyu geliştirici dil gibi özelliklerin iletişim becerilerini geliştirici özelliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Çalışmada ulaşılan bulgulara benzer şekilde Çiftçi, Kaya ve Daştan (2020), sağlık alanındaki üniversite öğrencilerinin bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutta iletişim becerileri arasında anlamlı ilişkiler olduğu ve iletişim becerilerinin bir boyutunda meydana gelen artışın diğer boyutları da olumlu yönde etkileyebileceği sonucuna ulaşmışlardır. Akkuru (2019), öğrencilerin iletişim becerilerinde bilişsel ve duyuşsal özelliklerin ilişkili olduğu internet bağımlılığı gibi istenmeyen durumların iletişim özelliklerini olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Akduman, Karahan ve Solmaz (2018), öğrencilerin zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri arasında pozitif yönlü ilişkilerin bulunduğunu ve öğrencilerin iletişim becerileriyle empati arasında ilişki olduğunu ifade etmektedirler.

Çalışmada elde edilen verilere göre empati becerisinin artması, öğrencilerde iletişim becerilerini geliştirici bir özelliğe sahiptir. de Prada Creo, Mareque ve Portela-Pino (2021), sınıf dışı etkinliklerin öğrencilerde iletişim becerilerini artırıcı etkiye sahip olduğu belirlemiştir. Srivastava (2018) ise öğrencilerin aktif dinleme, sözel iletişim ve yazma becerilerinin orta düzeyde olduğunu öte yandan iletişim sürecini inşa etme becerilerinin ise zayıf yönde olduğu belirlemiştir. Son ve diğerleri (2018), empati becerisinin iletişim becerilerini pozitif yönde etkilediğini belirlemiştir.

7. Sonuç

Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirildiği çalışmada, iletişim becerilerinin kadınlarda erkeklere oranla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yaş ve sınıf düzeyi bakımından öğrencilerin iletişim becerilerinde anlamlı bir farklılık meydana gelmemiştir. Tüm öğrencilerin iletişim becerilerinin birbirine benzediği görülmektedir. Ayrıca çalışmada, iletişim becerileri ölçeği alt boyutlarından empati, etkin dinleme ve ben dili kullanma bakımından puanlar arasında pozitif yönlü ilişkiler meydana gelmiştir. Buna göre, öğrencilerde etkin dinleme, ben dili kullanma, empati ve egoyu geliştirici dil gibi özelliklerin iletişim becerilerini geliştirici özelliğe sahip olduğu belirlenmiştir.

Etik Kurul Kararları

Çıkar Çatışması: Yazar herhangi bir çıkar çatışmasının olmadığını beyan eder.

Etik Kurul İzni: Çalışma için Atatürk Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurul Başkanlığı'ndan 10.12.2021 tarihli ve Sayı: E.88656144-000-2100340465 numarası ile Etik Kurul Onay Belgesi alınmıştır.

Yazar Katkı Beyanı: Makale iki yazarlıdır.

Finansal Destek: Yoktur.

Kaynakça

- Alansari, H. A. (2013). Public Relations in Academic Libraries in Gulf Cooperation Council (GCC) States. *Library Management*, 34 (2013) 68-82. <https://doi.org/0.1108/01435121311298289>
- Akduman, G., Karahan, G. ve Solmaz, M. S. (2018). İletişim becerileri üstünde empati ve psikolojik sağlamlığın etkisi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(4), 765-775. <https://doi.org/10.29106/fesa.494713>

- Akkuru, Ö. (2019). *Üniversite öğrencilerinde internet bağımlılığının şiddete yönelik tutum ve iletişim becerileri ile ilişkisi* [Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi]. <https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/263986>
- Akyurt, N. (2018). Determination of the communication skills of university students by sociodemographic features. *SHS Web of Conferences*, 48, <https://doi.org/10.1051/shsconf/20184801056>
- Atayia, A. H. ve Hussein, A. P. M. I. (2021). Social communication skills among university students. *Journal of Research Diyala humanity*, 1(88), 162-187.
- Baydar Arıcan, H. Ö. (2021). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri: Sporcular ve sedanterler. *CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 16(2), 70-78. <https://doi.org/10.33459/cbubesbd.973298>
- Bingöl, G. ve Demir, A. (2011). Amasya sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 26(4), 152-159. doi:10.5222/J.GOZTEPETRH.2011.152
- Buluş, M., Atan, A. ve Sarıkaya, H. E. (2017). Etkili iletişim becerileri: bir kavramsal çerçeve önerisi ve ölçek geliştirme çalışması. *International Online Journal of Educational Sciences*, 9(2), 575-590. <https://doi.org/10.15345/iojes.2017.02.020>
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2021). *Eğitim bilimsel araştırma yöntemleri*. Pegem Akademi.
- Ceyhan, A. A. (2006). An investigation of adjustment levels of Turkish university students with respect to perceived communication skill levels. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 34(4), 367-380. <https://doi.org/10.2224/sbp.2006.34.4.367>
- Coşkuner, A. (1994). *İletişim becerisini geliştirme eğitiminin iş görenlerin iletişim çatışmalarına girme eğilimlerine, yalnızlık düzeylerine ve iş doyumlarına etkisi* [Yayınlanmamış doktora tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Çam, S. (1999). İletişim becerileri eğitimi programının öğretmen adaylarının ego durumları ve problem çözme becerisi algılarına etkisi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(12), 16-27. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tpdrd/issue/21432/229795>
- Çam, S. (2005). Ders olarak iletişim becerileri eğitiminin sonuçları. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 26-37.
- Çetinkanat, C. (1998). Öğretmen Adayları ve Müfettişlerin Bakış Açısından Öğretmen İletişim Becerileri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 14, 209-221. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kuvey/issue/10382/127039>
- Çetintaş, H. B. (2018). Toplumsal iletişim. Kütüphaneler kavramsal: bir değerlendirme. *Akdeniz Beşeri Bilimler Dergisi*, 8 (2), 265-275. DOI: 10.13114/MJH.2018.421
- Çiftçi, H., Kaya, F. ve Daştan, N. B. (2020). Sağlık alanındaki üniversite öğrencilerinde iletişim becerileri ve mesleki benlik saygısı arasındaki ilişki. *Caucasian Journal of Science*, 7(1), 42-55.
- de Prada Creo, E. , Mareque, M. ve Portela-Pino, I. (2021), Müfredat dışı etkinlikler yoluyla üniversite öğrencilerinde takım çalışması becerilerinin kazanılması. *Eğitim + Eğitim*, 63(2), 165-181. <https://doi.org/0.1108/ET-07-2020-0185>
- Deniz, İ. (2003). *İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Üniversitesi
- Ekinci, K. (2006). Örgütsel iletişim ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki [Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2, 7-12. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tpdrd/issue/21430/229794>

- Gürüz, D. ve Eğinli, A. T. (2014). *Kişilerarası iletişim–bilgiler-etkiler–engeller*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürşimşek, I., Vural, D. E. ve Demirsöz, E. S. (2008). Öğretmen adaylarının duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16, 1-11.
- Hajdu, F. ve Edit, B. H. (2020). Students' assertive communication skills at University of Debrecen. *The annals of the University of Oradea*, 29 (2020), 348.
- Holt G. (2007). Communicating the Value of Your Libraries. *The Bottom Line*, 20(3)119-124. <https://doi.org/10.1108/0888040710825833>
- Iksan, Z. H., Zakaria, E., Meerah, T. S. M., Osman, K., Lian, D. K. C., Mahmud, S. N. D. ve Krish, P. (2012). Üniversite öğrencileri arasında iletişim becerileri. *Procedia-Sosyal ve Davranış Bilimleri*, 59, 71-76.
- Karadağ, Ş. (2019). Üniversite öğrencilerinde olumlu düşünme becerisinin kişilerarası iletişim becerisi ile ilişkisi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 131-136. <https://doi.org/10.18506/anemon.521122>
- Karahan, T. F. (2009). The effects of a communication and conflict resolution skill training program on sociotropy levels of university students. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2),787-797.
- Kaya, A. (2010). *Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim*. Ankara: Pegem Akademi.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(28), 143-149.
- Küçükaslan, N. (2014). *Etkili İletişim Teknikleri*. Ekin Kitabevi Yayınları
- Levent, B. (2011). *Sınıf öğretmenlerinin kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine etkisi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Selçuk Üniversitesi
- Özer, A. K. (2000). *İletişimsizlik becerisi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Erözkan, A. (2009). Lise öğrencilerinde kişilerarası ilişki tarzlarının yordayıcıları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (21), 543-551. <https://dergipark.org.tr/en/pub/susbed/issue/61797/924449>
- Sawyer, A. J., Tomlinson, S. R. ve Maples, A. J. (2000). Developing essential skills through case study scenarios. *Journal of Accounting Education*, 18, 257-282. [https://doi.org/10.1016/S0748-5751\(00\)00019-1](https://doi.org/10.1016/S0748-5751(00)00019-1)
- Son, D., Shimizu, I., Ishikawa, H., Aomatsu, M. ve Leppink, J. (2018). Communication skills training and the conceptual structure of empathy among medical students. *Perspectives on medical education*, 7(4), 264-271. <https://doi.org/10.1007/s40037-018-0431-z>
- Sungur, S. A. (2018). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri algısı ile kişilerarası ilişki boyutları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *Selçuk İletişim*, 11(2), 126-138. <https://doi.org/10.18094/josc.289196>
- Srivastava, K. (2018). Self-assessment of communication skills by management students: An empirical study in Indian context. *English Review: Journal of English Education*, 6(2), 11-18. doi: 10.25134/erjee.v6i2.1239
- Şahin, F. Y. (1998). Grupla iletişim becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerine etkisi. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 22 (110), 12-19.
- Şirin, H. ve Izgar, H. (2013). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ve olumsuz otomatik düşünceleri arasındaki ilişki. *İlköğretim Online*, 12(2), 2-13.
- Tayfun, R. (2014). *Etkili iletişim ve beden dili*. Ankara: Nobel Yayınları.

- Tepeköylü, Ö., Soytürk, M. ve Çamlıyer, H. (2009). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu (BESYO) öğrencilerinin iletişim becerisi algılarının bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7(3), 115-124. https://doi.org/10.1501/Sporm_0000000160
- TDK (2021). Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük. <https://sozluk.gov.tr/>.
- Uzuntaş, A. (2013). Etkili iletişim: anlatabilmek ve anlayabilmek. *Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21 (1), 11-30.
- Yılmaz, B. (2007). *Üniversite öğrencilerinin kişilerarası iletişim becerileri ve bağlanma stilleri arasındaki ilişki* [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. Muğla Üniversitesi.
- Yüksel, G. (2001). Öğretmenlerin sahip olması gereken davranış olarak sosyal beceri. *Milli Eğitim Dergisi*, 150.